

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Panaszkezelés Panaszkezelés

Hatályos: 2025.10.15-től

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (**Infotörvény**), valamint Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (**GDPR - általános adatvédelmi rendelet**) előírásainak eleget téve, ezúton tájékoztatjuk az Ön által megadott személyes adatok kezeléséről:

1. Az adatkezelő

Az adatkezelő neve		Victofon Hallásjavító Kft.
Az adatkezelő címe		1068 Budapest, Szondi u. 98/a. fszt. 2.
Az adatkezelő elérhetőségei	e-mail	ugyfelszolgalat@victofon.hu
	telefon	+ 06 30 311 4123
	honlap	https://victofon.hu/hu
Adatvédelmi tisztviselő neve (ha van)		-
Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei		-

2. A kezelt adatok

A kezelt adatok köre, az adatkezelés célja és jogalapja

Személyes adat	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés (tárolás) időtartama
Név Cím E-mail cím Telefonszám Születési hely, idő, TAJ szám - adott esetben Panasz, bejelentés tartalma - ebben szereplő bármilyen személyes adatok	Panaszügyek, bejelentések, visszaélés bejelentések kivizsgálása, válaszadás, ügy elintézése, adminisztráció Dokumentumok és a kapcsolódó személyes adatok megőrzése jogi igények védelme, érvényesítése céljából	Jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - GDPR 6. cikk (1) bekezdés c)	Egészségügyi ellátással kapcsolatos panasz esetén 5 év, fogyasztóvédelmi tárgyú panasz esetén 3 év, egyéb bejelentések esetén 5 év a tárolási idő.

Kapcsolódó jogszabályok

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről
2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról
2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

Az adatkezelés során történik-e profilalkotás?

Válasz	Profilalkotás rövid, érthető leírása
Nem	---

Az adatkezelés során történik-e automatikus döntéshozatal?

Válasz	Automatizmus rövid, érthető leírása
Nem	---

Amennyiben igen, az Érintettnek joga van manuális, emberi beavatkozást kérni.

A kezelt személyes adatok forrása:

Az Érintett

Az adatok továbbításra kerülnek:

Kategória	Cégnév, székhely, tevékenység
Adatfeldolgozók (az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatokat végzők)	Magyar Telekom Nyrt. 1097 Budapest Könyves Kálmán krt. 34-36 Távközlési szolgáltató(k), Google Inc 3rd Floor Gordon House, D04 E5W5 Barrow Street, Dublin, Ireland Levelezőrendszer, Google workspace, Google szolgáltatások, Microsoft Corporation One Microsoft Way Redmond, Washington 98052 Levelezőrendszer, MiniCRM Zrt. 1075 Budapest, Madách Imre út 13-14. MiniCRM - CRM rendszer üzemeltetője, HRP Europe Kft. 1033 Budapest, Huszti út 34. ERP rendszer üzemeltetője, Microsoft Corporation One Microsoft Way Redmond, Washington 98052 Microsoft Dynamics NAV (korábbi nevén: Navision) ERP rendszer , Microsoft Corporation One Microsoft Way Redmond, Washington 98052 Office 365 irodai programok (word, excel stb.)
Címzettek	Lászka Ügyvédi Iroda 1111 Budapest, Irinyi József u. 23. II/3 Ügyvéd, jogi tanácsadó - szükség esetén, adott esetben

Harmadik (EU-n kívüli) országba történő adattovábbítás történik:

Adatfeldolgozó neve, továbbítás helye, továbbítás garanciái, továbbítás oka
Google Inc, USA, Privacy Policy Data Privacy Framework, https://policies.google.com/privacy?hl=hu&fg=2 , anyavállalat esetleges hozzáférése, adattárolás, Microsoft Corporation, USA, Szolgáltatói ÁSZF és Privacy Policy Data Privacy Framework, https://privacy.microsoft.com/hu-hu/privacystatement , https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Microsoft-Products-and-Services-Data-Protection-Addendum-DPA https://www.dataprivacyframework.gov/list , anyavállalat esetleges hozzáférése, adattárolás, Microsoft Corporation, USA, Szolgáltatói ÁSZF és Privacy Policy Data Privacy Framework, https://privacy.microsoft.com/hu-hu/privacystatement , https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Microsoft-Products-and-Services-Data-Protection-Addendum-DPA https://www.dataprivacyframework.gov/list , anyavállalat esetleges hozzáférése, adattárolás

Közös adatkezelés történik:

Válasz	Közös adatkezelő neve, székhelye

Az adatokhoz való hozzáférés és az adatbiztonsági intézkedések:

Hozzáférés korlátozása	A személyes adatokhoz az a munkatárs fér hozzá, akinek a munkaköri feladatai ellátásához ehhez feltétlenül szükség van, jellemzően az ügyfélszolgálat, jogi osztály, a panasszal kapcsolatban érintett munkatársak, továbbá az ügyvezetés. Ezt jogosultságekezeléssel biztosítja a vállalkozás.
Adatbiztonsági intézkedés	Riasztó, illetéktelen személy nem tud bejutni az irodába Kulcskezelés - jogkezelés Zárt dokumentumtárolás, zárt irattár Biztonsági kamerarendszer használata Páncélszekrény Számítógépeken vírusirtó, a szerveren tárolt adatok rendszeres biztonsági mentése A számítógépek jelszóval védettek Jelszóval védett wifi hálózat A hálózatot tűzfal védi A jelszavak rendszeres időközönként történő megváltoztatása kötelező A vállalat szervei, kritikus munkaállomásai számára szünetmentes betáplálás biztosított

	Jogosultságkezelés és ennek rendszeres felülvizsgálata Informatikai eszközök magánhasználata tiltott Munkavállalói titoktartási nyilatkozat aláírásra került Kötelező a képernyő kikapcsolása, amikor a munkavállaló elhagyja a munkaállomását Az informatikai eszközök és adathordozók elvesztését, megrongálódását azonnal jelenteni köteles a munkavállaló a felettese, vagy az arra kijelölt személy felé Kötelező a munkavégzés során éppen nem használatban lévő iratok zárt helyre tétele. Alkalmazások, szoftverek jelszavas védelme Egyes szoftverekbe történő belépés kétfaktoros hitelesítése
--	---

3. Az Érintett jogai:

A jogalaphoz tartozó érintetti jogok és ezek magyarázata
Tájékoztatáshoz való jog - Az Érintett jogosult már az adatkezelés megkezdése előtt tájékozódni a személyes adatok kezelésének módjáról Helyesbítéshez való jog - Az Érintett jogosult személyes adatainak helyesbítésének kérésére, ha az adatkezelőnél tárolt személyes adatok nem felelnek meg a valóságnak és ezt bizonyítani tudja Hozzáféréshez való jog - Az Érintett jogosult kikérni az adatkezelőtől az a róla tárolt személyes adatokat Adathordozhatósághoz való jog - Az Érintett jogosult kikérni digitális, táblázatos formában a róla tárolt személyes adatokat Automatikus döntéshozatal felülvizsgálatához való jog - Az Érintett jogosult minden olyan adatkezelési folyamat manuális felülvizsgálatát kérni, ahol az adatkezelő az Érintettre joghatással járó automata döntéshozatalt alkalmazott.

4. Érintetti jogok gyakorlása

Amennyiben az érintett a 3. pontban leírt jogai gyakorlásával kapcsolatos kérelmet nyújtott be az adatkezelőhöz, úgy az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül köteles válaszolni és tájékoztatni az érintettet a kérelme tárgyában meghozott intézkedésekről. Szükség esetén ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható.

Ha az adatkezelő nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be a felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

5. Panasz benyújtása

Az érintettnek joga van panaszt benyújtani az adatvédelmi hatósághoz:

Név	Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)
Székhely	1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
Postacím	1363 Budapest, Pf.9.
Email	ugyfelszolgalat@naih.hu
Telefon	+36 (1) 391-1400
Fax	+36 (1) 391-1410
Honlap	http://naih.hu

6. Bírósági jogorvoslat

A bírósági jogorvoslatra vonatkozó rendelkezéseket az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény tartalmazza.

Az érintett az adatai védelme érdekében az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint az adatkezelő megsértette a személyes adatok kezelésére vonatkozó előírásokat. A pert az érintett - választása szerint - a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja. A perben fél lehet az is, akinek egyébként nincs perbeli jogképessége. A perbe az adatvédelmi hatóság az érintett pernyertessége érdekében beavatkozhat.

Minden olyan személy, aki az általános adatvédelmi rendelet megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, az elszenvedett kárért az adatkezelőtől vagy az adatfeldolgozótól kártérítésre jogosult. Az

Victofon Hallásjavító Kft. 1068 Budapest, Szondi u. 98/a. fszt.2.
e-mail cím: ugyfelszolgalat@victofon.hu
honlap: <https://victofon.hu/hu>
telefon: +36 30 311 4123

The logo for Victofon, featuring the word "Victofon" in a bold, red, sans-serif font.

adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség.