

Egyes sajátos célú adatkezelésre vonatkozó rendelkezések

1.1. A statisztikai célú adatkezelés

Travelorigo jogosult az Ügyfelek és egyéb érintettek adatait anonimizált formában a saját statisztikai elemzése céljából felhasználni, illetve ilyen célból másnak átadni. Travelorigo e körben kifejezetten jogosult rá, hogy ezen adatokat Travelorigo csoport (melynek listája Travelorigo honlapján megtalálható) számára statisztikai-elemzési célokra továbbítsa.

Travelorigo jogosult és köteles az erre jogszabályban feljogosítottak számára – mint például a Központi Statisztikai Hivatal – e felhatalmazó jogszabályokban, hatósági adatszolgáltatási rendelkezésekben, valamint Travelorigo vonatkozó belső szabályzataiban foglalt feltételekkel és keretek között adatot szolgáltatni statisztikai célra.

A statisztikai adatok egyebekben – a jogszabályok biztosította keretek között – korlátozás nélkül felhasználhatók Travelorigo céljaira.

1.2. A panaszkezeléshez és vitarendezéshez kapcsolódó adatkezelés

Travelorigo jogosult a panaszok kezeléséhez, illetve a vitarendezéshez kapcsolódóan a panaszt benyújtó személy (Ügyfél vagy egyéb érintett, a továbbiakban e cím alatt együtt: panasz benyújtó személy vagy panaszos) személyes adatait – így elsősorban azonosító adatait, valamint a vitával, illetve panaszával összefüggésben megadott adatait – kezelni. Travelorigo ezen adatokat minden esetben a vonatkozó jogszabályoknak, a jelen Tájékoztatónak, valamint a kapcsolódó belső szabályzatainak – így különösen a mindenkor hatályos Panaszkezelési Tájékoztatójának – megfelelően titokként, bizalmasan kezeli.

A panaszkezelési eljárás részletes szabályait Travelorigo mindenkor hatályos Panaszkezelési Tájékoztatója tartalmazza. A jelen Tájékoztató csak kifejezetten az adatkezelési tevékenységekkel, adatvédelmi kérdésekkel összefüggő panaszok kezelésével összefüggő legfontosabb szabályokat tartalmazza, egyebekben a Panaszkezelési Tájékoztató rendelkezései irányadók, alkalmazandók.

Amennyiben a panaszt tevő személy nem azonosítja magát hitelt érdemlően, vagy azonosító adatainak kezeléséhez nem járul hozzá, úgy a továbbiakban nem-ügyfélként kezelendő és számára az ügyféli minőséggel összefüggő személyes (és Travelorigo Titkot képző) adatok nem adhatók át, illetve tehetők bármely módon hozzáférhetővé, hanem csak általános tájékoztatás adható számára. Ennek indoka a korábban leírt Travelorigo Titok megtartási kötelezettség, azaz Travelorigo köteles megtartani mindazon titkot, mely a szolgáltatásnyújtás során tudomására jut és ez alól csak jogszabály adhat bizonyos esetekben felmentést. A panaszos, illetve meghatalmazottjának személyazonosságát, illetve rendelkezési jogosultságát Travelorigonak minden esetben ellenőriznie kell, így a panaszt Travelorigo akkor tekinti hiánytalanul megtettnek, ha abból a panaszos, illetve meghatalmazottjának személyazonossága, valamint a panasz azonosítását megkönnyítő adatok (például ügyfélszám, ügyfélnév, panasz beadásának helye, időpontja, szerződésszám stb.) kiderülnek.

A panaszhoz mellékelni ajánlott a panasz jogosságát alátámasztó bizonyítékokat, illetve elbírálását elősegítő dokumentumokat (például meghatalmazás, igazolások, bizonylatok, rendőrségi jegyzőkönyv stb.).

Amennyiben a panasz helyben nem válaszolható meg és a válasz személyes adatot (és Travelorigo Titkot) tartalmaz, úgy Travelorigo a választ – annak indokolásával együtt – kizárólag írásban, elektronikus vagy postai úton megküldött levélben juttatja el a panaszoshoz. Ha a válasz személyes

adatot (és Travelorigo Titkot) nem tartalmaz, úgy általánosságban Travelorigo a választ olyan formában juttatja el a panaszoshoz, amelyben azt a panaszos küldte, vagy a választ kérte.

Panaszkezelési tevékenységével összefüggésben Travelorigo a birtokába jutott adatokat (a panaszt vagy az azzal kapcsolatos, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat) 5 évig őrzi meg.

A vitarendezéssel összefüggésben Travelorigo jogosult a birtokában lévő vagy más forrásokból megszerezhető, az Ügyfélre vagy az Ügyfélhez kapcsolódó szerződésben szereplő egyéb érintettekre vonatkozó valamennyi releváns adatot és információt bizonyítékként felhasználni, illetve azokat az arra jogosultak (pl. hatóságok, bíróságok, jogi képviselők stb.) számára átadni, hozzáférhetővé tenni.

E körben Travelorigo kifejezetten jogosult arra, hogy vitarendezéssel összefüggő adatokat továbbítson az Travelorigo Hungary Kft. számára ellenőrzési és statisztikai célokból.

Travelorigo ezen adatokat a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő módon és ideig kezeli, s panaszügy esetén a vita jogerős, végleges lezárását követő 5 év elteltével, bírósági, mediációs, hatósági vagy egyéb vitarendezési fórum előtti eljárással rendezett jogvita esetén, a vita végleges lezárását követő 10 év elteltével, vagy ha azt a bíróság vagy hatóság elrendeli, lehetőség szerint törli vagy zárolja. A 10 éves megőrzés az ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII. törvény rendelkezéseiből ered és bár a 10 éves megőrzési időt az ellenjegyzett okiratok megőrzésére írja elő a jogszabály, de a kapcsolódó iratok is mind ezen időszak alatt megőrzésre kell kerüljenek, így Travelorigo ezeket 10 évig őrzi egységesen.

1.3. A piac- és közvélemény-kutatáshoz, illetve reklámtevékenységhez kapcsolódó adatkezelés

Travelorigo időről időre új termékekkel és szolgáltatásokkal jelenik meg a piacon, illetve termékei, szolgáltatásai igénybevételéhez rendszeresen kedvezményeket nyújt különböző akciók keretében. Termékeiről, akcióiról, illetve az igénybe vehető kedvezményekről rendszeresen tájékoztatni szeretné ügyfeleit, leendő ügyfeleit ilyen tárgyú közvetlen megkeresések, ajánlatok vagy hírlevelek útján.

A hírlevélben – annak típusától függően – az arra feliratkozó ügyfél vagy leendő ügyfél rendszeres időközönként (pl. napi, heti, havi rendszerességgel) kap tájékoztatást Travelorigo vagy Travelorigo csoporttag új szolgáltatásairól, termékeiről és akcióiról és egyéb hasznos információkról. A hírlevelek reklámüzeneteket is tartalmazhatnak.

Travelorigo a természetes személy ügyfelek adatait – így különösen azonosító- és kapcsolattartási adatait, illetve a szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges adatait (mint például családi állapota, stb.), valamint az általa Travelorigótól, Travelorigo csoporttagtól, továbbá Travelorigo üzleti partnereitől vagy Travelorigoval szerződéses kapcsolatban álló más személyektől, illetve szervezetektől korábban igénybe vett termékekkel, szolgáltatásokkal összefüggő adatokat, továbbá, hogy Travelorigo mely vagy Travelorigo csoporttag terméke vagy szolgáltatása irányt érdeklődik –, illetve a birtokába jutott leendő ügyfelekre vonatkozó hasonló adatokat jogosult:

- piackutatásra, ügyfél-elégedettségi felmérések elvégzésére;
- ügyfélkapcsolat-kezelésre;
- a minőségi és hatékony ügyfélkiszolgálás biztosítására;
- célcsoport képzésre; kapcsolattartásra;
- valamint – amennyiben ez a vonatkozó jogszabályok szerint szükséges, úgy az ügyfél, illetve a leendő ügyfél kifejezett előzetes hozzájárulásával (ún. opt-in rendszer) – üzleti ajánlatok adása, reklám közzétevése, hírlevél küldése, illetve marketing célból felhasználni (a továbbiakban együttesen: reklámtevékenységhez kapcsolódó adatkezelés).

A reklámtevékenységekhez történő hozzájárulás megadása az ügyfelek, leendő ügyfelek részéről teljesen önkéntes.

Travelorigo vagy Travelorigo csoporttag minden reklámtevékenységhez kapcsolódó felhasználás esetében biztosítja a lehetőséget, hogy az ügyfél, illetve a leendő ügyfél megtiltsa adatai ilyen célú további felhasználását (ún. Optout rendszer) vagy megadott hozzájárulását bármikor, korlátozás és indoklás nélkül, ingyenesen módosítsa vagy visszavonja.

Nem természetes személy ügyfél, vagy leendő ügyfél adatait Travelorigo vagy Travelorigo csoporttag ezen célokra mindaddig jogosult felhasználni, amíg ez kifejezetten letiltásra nem kerül.

Travelorigo vagy Travelorigo csoporttag jogosult arra, hogy külső forrásokból, harmadik személy adatkezelőktől reklámtevékenység céljára ügyféladatokat átvegyen, ha az adatátadáshoz eredetileg az ügyfél, vagy leendő ügyfél hozzájárulását adta. Ezen hozzájárulás meglétéért az adatátadó harmadik fél felelősséggel tartozik, s Travelorigo vagy Travelorigo csoporttag felhívására köteles azt az ügyfél vagy leendő ügyfél nyilatkozatának nála rendelkezésre álló formájával bizonyítani.

Travelorigo vagy Travelorigo csoporttag kapcsolatfelvétel céljából az ügyfél, illetve leendő ügyfél által megadott valamennyi elérhetőségi adatot felhasználhatja – közvetlen levélben, számlalevél mellékleteként, telefonon, SMS-en, email-en, online fiókon vagy más elektronikus csatornán keresztül megkeresésekre – kivéve, ha ezt az ügyfél, illetve leendő ügyfél egyes módokra, vagy általános jelleggel megtiltotta.

Travelorigo vagy Travelorigo csoporttag jogosult továbbá az ügyfél, illetve leendő ügyfél ezen adatait Travelorigo csoport többi tagjának részére reklámtevékenységhez kapcsolódó adatkezelés céljára továbbítani. Travelorigo vagy Travelorigo csoporttag az adatátadás megkezdését megelőzően az ügyfél, illetve leendő ügyfél érintetteket a jogszabályban előírt módon és határidőben tájékoztatja. Az ügyfél, illetve leendő ügyfél kifejezett nyilatkozatával jogosult csoporttagonként korlátozni vagy megtiltani ezen adattovábbítást, illetve adatainak ügyfélkapcsolat létrehozására vagy kapcsolatfelvételre történő felhasználását.

Travelorigo csoporton kívüli harmadik személyek számára reklámcélra Travelorigo adatot főszabály szerint nem ad át, nem tesz hozzáférhetővé, kivéve egyes speciális termékek/szolgáltatások kapcsán (például más szolgáltatókkal együttesen nyújtott szolgáltatások, termékek, stb. esetén), ha ehhez az ügyfél, illetve leendő ügyfél hozzájárulását adja.

Travelorigo vagy Travelorigo csoporttag az ügyfél, illetve leendő ügyfél hozzájárulásának birtokában jogosult továbbá ezen adatokat Travelorigo csoport többi tagjánál rendelkezésre álló, az ügyfélre, illetve leendő ügyfélre vonatkozó adatokkal összekapcsolni – elsősorban a minőségi ügyfél kiszolgálást, illetve ügyfélkapcsolatkezelést elősegítő informatikai rendszerei keretében – és a továbbiakban Travelorigo csoporttagjaival közösen, társ-adatkezelőként kezelni.

Travelorigo vagy Travelorigo csoporttag, mind a hozzájáruló nyilatkozatot tevő személyek adatairól, mind pedig a reklámcélú adatkezelések letiltásáról nyilvántartást vezet a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően (ún. Robinson lista). A nyilvántartásokban rögzített, a reklám címzettjére vonatkozó adatokat Travelorigo vagy Travelorigo csoporttag csak a hozzájáruló/letiltó nyilatkozatban foglaltaknak megfelelően kezeli, és harmadik fél számára kizárólag a Robinson listán szereplés megállapítása, a további felhasználások letiltása, vagy mindezek módosításának céljából adja át.

Hozzájáruló nyilatkozat bármely olyan módon tehető, amely tartalmazza a nyilatkozó ügyfél, vagy leendő ügyfél nevét és egyéb azonosító adatait (például: anyja születési neve, születési hely és idő és/vagy állandó lakcím, és/vagy ügyfélazonosító vagy számlaszám, aláírás), melyekkel a nyilatkozatot

tevőt egyértelműen és hiteles módon azonosítani lehet, továbbá azoknak a személyes adatoknak a körét, amelyek kezeléséhez a nyilatkozó hozzájárul, valamint a hozzájárulás önkéntes és a megfelelő tájékoztatás birtokában történő kifejezését. Amennyiben a reklám csak meghatározott életkorú személyek számára közölhető, úgy a nyilatkozatnak mindenképpen tartalmaznia kell az ügyfél, illetve a leendő ügyfél születési idejét vagy korát is.

Az ügyfél, illetve a leendő ügyfél bármilyen formátumban megteheti hozzájáruló nyilatkozatát. Az ilyen nyilatkozatok befogadásának feltétele, hogy a nyilatkozat tartalmazza az ügyfél-azonosító adatokat, valamint, hogy tartalmilag feleljen meg ez elvárt tartalomnak, abból egyértelműen meg lehessen határozni mely adatai kezeléséhez, milyen csatornán keresztül és milyen jellegű megkereséshez járul hozzá és melyekhez nem.

Az ügyfél, illetve leendő ügyfél bármikor jogosult – korlátozás és indoklás nélkül, ingyenesen – Travelorigonál vagy Travelorigo csoporttagnál kezdeményezni hozzájáruló nyilatkozatának módosítását, illetve visszavonását. Az ügyfél, illetve leendő ügyfél ezirányú igényét a következő módon teheti meg:

- a Travelorigo irodában, illetve személyes ügyfélszolgálatain személyesen egy nyilatkozat kitöltésével és aláírásával;
- a kitöltött és aláírt nyilatkozat postai levélen történő elküldésével a Travelorigo Hungary Kft. 1066 Budapest Teréz krt. 22. címen;
- a telefonon keresztül ügyfélszolgálatunkon, a +36 1 32-200-32-es telefonszámon;
- Travelorigo honlapján az erre szolgáló nyomtatvány kitöltésével;
- az elektronikus úton kapott levél alján szereplő „leiratkozás lehetőség” linken keresztül – ha az tartalmaz ilyen lehetőséget – leiratkozással;
- email-en keresztül az info@raiffeisen.hu email címen,
- minden olyan csatornán, ahol az adott Travelorigo csoporttag elérhető.

Travelorigo vagy Travelorigo csoporttag az általa küldött reklámokhoz kapcsolódóan minden esetben egyértelműen tájékoztatja a reklám címzettjeit arról is, hogy milyen módon és elérhetőségeken keresztül gyakorolhatják módosítási, illetve visszavonási jogukat, azaz hol és milyen módon módosíthatják vagy vonhatják vissza hozzájáruló nyilatkozatukat.

Az ügyfelek általi tiltás nem vonatkozhat a szokásos ügyletmenetből fakadó üzleti levelezésre és tájékoztató tevékenységre (kivonat, törlesztési tájékoztató, az ügyfél szerződésével kapcsolatos tájékoztatás és információszolgáltatás stb.). Az ügyfélnek továbbá nincs módja megtiltani a kivonatokon, illetve egyéb elektronikus felületeken megjelenő figyelemfelhívó szövegek elhelyezését és a kivonat- vagy ügyféllevelezésre használt borítékon elhelyezett reklámokat, ha azok nem személyre szabottak, nem használják fel az ügyfél személyes adatait.

Travelorigo vagy Travelorigo csoporttag ezen tevékenységeibe is jogosult adatfeldolgozókat - mint például honlap üzemeltetőket, adatbázis üzemeltetőket, reklám- és marketing tanácsadókat - bevonni.

Az ügyfél, illetve leendő ügyfél személyes adatai kezeléséről, így különösen reklámtevékenységhez kapcsolódó felhasználásáról bármikor jogosult tájékoztatást kérni a fenti elérhetőségek bármelyikén, továbbá kérheti személyes adatai helyesbítését, illetve törlését vagy zárolását, valamint megilleti a személyes adatai kezelése elleni tiltakozási jog. Jogai megsértése esetén választása szerint Travelorigo vagy Travelorigo csoporttag adatvédelmi felelőséhez (a fenti elérhetőségeken keresztül), bírósághoz valamint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (ugyfelszolgalat@naih.hu., 1530 Budapest, Pf.: 5. vagy 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, illetve telefonon a +36 (1) 391-1400 –as számon) fordulhat. Amennyiben az érintett bírósághoz fordul, úgy a per elbírálása alapesetben az

alperes székhelye szerint illetékes törvényszék hatáskörébe tartozik, mely az érintett választása szerint az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék is lehet (az illetékes törvényszékek elérhetőségei a <http://birosag.hu/torvenyszekek> honlapon kereshetők).

Travelorigo vagy Travelorigo csoporttag személyes adatokat bizalmasan, a tevékenységére irányadó jogszabályokban, 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 (továbbiakban: Általános Adatvédelmi Rendelet vagy GDPR) szóló rendeletében, valamint az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetve a reklám- és marketing tevékenységre irányadó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően, azokat maradéktalanul betartva kezeli Travelorigo honlapjával, al-oldalaival, illetve egyéb elektronikus alkalmazásaival összefüggő adatkezelés Travelorigo honlapjára, más weboldalaira történő belépés és a weboldal, illetve az azon található szolgáltatások használata, a weboldalon való esetleges regisztráció, vagy azon adatok megadása, rögzítése, illetve Travelorigo által biztosított alkalmazások használata kizárólag az adott weboldal, illetve alkalmazás Felhasználási feltételeiben foglaltak elfogadásával lehetséges. A weboldalra való belépéssel, illetve az alkalmazás használatának megkezdésével a weboldal látogatója ezen feltételeket ráutaló magatartásával, illetve – amennyiben az szükséges – tevőleges hozzájárulásával elfogadja.

A weboldal látogatója köteles tudomásul venni, hogy a weboldalon található információk kizárólag tájékoztató jellegűek, jóhiszeműen kerültek elhelyezésre. Mivel a tájékoztatáson kívüli egyéb célokat a weboldal tartalma nem szolgál, az itt található információk pontosságáért, teljességéért Travelorigo nem vállal semmilyen felelősséget, garanciát, így a látogató ezen információkra alapozva semmiféle követeléssel nem léphet fel, ezen információkra követelést vagy más igényt nem alapozhat. Ezzel kapcsolatban Travelorigo Jogi nyilatkozata is ad tájékoztatást, mely Travelorigo honlapján megtalálható.

Travelorigo weboldalain esetenként olyan technológiát használ, amelynek során az oldal látogatójának számítógépén a felhasználói élmény fokozása érdekében a kép- és hangmegjelenítéshez szükséges beállításokat, különböző szolgáltatások használatát elősegítő beállításokat stb. – a felhasználó által bármikor megváltoztatható, törölhető módon – tárolja (cookie vagy „süti”). A weboldalra való belépéssel, ha ezt a látogató által használt webböngésző beállítások engedik, vagy azt a látogató az oldal első látogatásakor kifejezetten jóváhagyta, a weboldal automatikusan elmenthet információkat a látogató számítógépéről, illetve a böngészésre használt eszközéről (tablet, okostelefon), illetve azon ilyen célból „sütiket” vagy más hasonló programokat helyezhet el. Mindezek egyedüli célja annak biztosítása, hogy a weboldal a látogatónak igazi webes élményt és hatékony információforrást jelentsen, megkönnyítse annak használatát, illetve, hogy biztosítsa a weboldal üzemeltetője részére az oldal működésének ellenőrzését, a visszaélések megakadályozását és az oldalon nyújtott szolgáltatások zavartalan és megfelelő színvonalú biztosítását. A cookiek alkalmazásáról Travelorigo honlapján található részletes tájékoztató.

1.4. Az ügyfél-azonosítással, okiratmásolással összefüggő adatkezelés

Travelorigo a tevékenységére irányadó szabályok értelmében köteles turisztikai, kiegészítő turisztikai, szolgáltatás igénylése, illetve igénybevétele esetén az Ügyfelet, illetve az egyéb érintettet azonosítani.

Amennyiben az Ügyfél, illetve az egyéb érintett a személyazonosítást megtagadja, vagy nem rendelkezik érvényes személyazonosító okmányokkal, úgy üzleti kapcsolat vele nem létesíthető.

Travelorigo köteles az Ügyfél, illetve az egyéb érintett személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványairól, illetve lakcímet igazoló hatósági igazolványáról másolatot készíteni és azt személyi adatok központi vagy más nyilvános és hiteles nyilvántartásokból (mint például: a polgárok személyi adatainak és lakcímének központi nyilvántartása stb.) való lekérdezésén és egyezőségének ellenőrzésén felül:

- Travelorigo és az Ügyfél, illetve az egyéb érintett közötti turisztikai-, kiegészítő turisztikai, szolgáltatási szerződés/megbízás teljesítése, végrehajtása, a szerződés/megbízás alapján vállalt szolgáltatás nyújtása,
- a szerződéssel/megbízással kapcsolatos kötelezettségek és jogosultságok igazolása,
- a turisztikai szolgáltatást igénybe vevő vagy azokról rendelkező személyek egyértelmű azonosítása és ennek révén a tranzakciók biztonságának garantálása,
- a szerződéssel kapcsolatosan esetlegesen felmerülő követelések érvényesítése, behajtása, értékesítése,
- ügyfélminősítés,
- panaszok kezelése,
- Travelorigot az Ügyfél, illetve az egyéb érintett vonatkozásában esetlegesen terhelő adókötelezettségek teljesítése céljából, valamint
- az Ügyfél, illetve az egyéb érintettek egyértelmű azonosítása, továbbá a személyazonosító okmányokkal való esetleges visszaélések megakadályozása, illetve megnehezítése, az esetleges visszaélések kivizsgálása (a továbbiakban együtt: csaláskezelés) céljából kezelni és felhasználni.

Travelorigo ezen adatokat és esetlegesen az okmánymásolatokat az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel létrejött ügyleti kapcsolat, szerződés vagy ha a szerződésből követelés támad, a követelés megszűnését követő 8. év végéig (amelyik a hosszabb), vagy törvényben meghatározott feltételek fennállása esetén, az adott törvényben meghatározott határideig kezeli és tartja nyilván. Az ügyfélazonosításról és az okmánymásolásról szóló részletes tájékoztató Travelorigo honlapján található.

1.5. A követeléskezeléssel összefüggő adatkezelés

a) A követeléskezelésre vonatkozó általános szabályok:

A jelen Tájékoztatóba foglalt rendelkezések csak a követeléskezeléssel összefüggő adatkezelési tevékenységek legfontosabb szabályait tartalmazzák, egyebekben Travelorigo mindenkor hatályos lakossági behajtási szabályzatában, illetve az ahhoz kapcsolódó további szabályzatokban foglalt rendelkezések az irányadók.

Mindezen rendelkezéseket Travelorigo által megbízott külső követeléskezelők is kötelesek eljárásuk során érvényesíteni.

Travelorigo a követeléskezeléssel kapcsolatban, jogszabályi felhatalmazás alapján, jogosult arra, hogy amennyiben az Ügyfél, illetve az egyéb érintettek az Ügyfél által megkötött szerződésben vállaltakat nem teljesítik vagy velük összefüggésben erre más okból sor kerül, úgy:

- az Ügyfél, illetve az egyéb érintett Travelorigo Titkot képző személyes adatait – elsősorban azonosító adatait, kapcsolatfelvételre szolgáló adatait, valamint a kérdéses szerződéses viszonyával, illetve annak teljesítésével összefüggő adatait – az Ügyféllel, illetve az egyéb érintett szemben fennálló követelésének rendezése érdekében felhasználja;

- vagy ezen adatokat a követelések érvényesítése, értékesítése és/vagy végrehajtása érdekében általa megbízott és rendszeresen ellenőrzött harmadik személyek – így elsősorban közvetítők, külső követeléskezelők, végrehajtók, jogi képviselők stb. – számára átadja vagy hozzáférhetővé, megismerhetővé tegye.

Travelorigo jogosult továbbá a követeléskezelési tevékenységgel összefüggő, birtokában lévő, Ügyfélre, illetve az egyéb érintettre vonatkozó adatokat összekapcsolni, illetve e tevékenység ellenőrzésére, vagy statisztikai célokra felhasználni.

A behajtási folyamat során a vonatkozó szabályzat szerint az illetékes turisztikai területek, illetve megbízottak együttműködni kötelesek az Ügyfelekkel, illetve az egyéb érintettekkel a tartozás rendezése érdekében.

Ennek keretében tájékoztatni kötelesek az Ügyfelet, illetve az egyéb érintettet:

- a követeléskezelés tényéről és a követeléskezeléssel összefüggő adatkezelésről röviden (például ezen tájékoztató elérhetőségéről Travelorigo honlapján, hangfelvétel készítésének és rögzítésének lehetősége stb.);
- a behajtási folyamat menetéről, illetve a foganatosított követeléskezelési lépésekről, valamint mindezek adatkezelési vonzatairól (például külső szereplők lehetséges bevonása és számukra az Ügyfél adatainak átadása stb.);
- a késedelmet kezelő terület elérhetőségeiről, illetve, ha ez szükséges a késedelmes adósokkal foglalkozó ügyintézők elérhetőségéről;
- illetve, ha ez szükséges vagy az Ügyfél kéri, az Ügyfelet megillető jogokról és jogorvoslati lehetőségekről vagy az ezekről szóló tájékoztató elérhetőségéről Travelorigo honlapján.

b) A megkeresésre vonatkozó szabályok:

Követeléskezelési tevékenységével összefüggésben Travelorigo, illetve megbízottja jogosult:

- a fizetési késedelembe esett Ügyfelet (ide értendő az adóstárs, kezes, valamint örökös is), illetve a szerződésben megjelölt további ügyleti szereplőket és/vagy a meghatalmazott személyeket írásban, személyesen vagy telefonon megkeresni;
- valamint az Ügyfél, illetve az egyéb érintett hozzájárulásával a törlesztés-elmaradás okát felderíteni, illetve az Ügyfél, illetve az egyéb érintett vagyoni helyzetét felmérni és e célból különösen az alábbi adatokat, információkat gyűjteni:
 - a nem-teljesítés oka és ideje;
 - a családi állapot, az egy háztartásban élők száma, a 18 év alatti (25 év alatt nappali tagozatos hallgató) gyermekek száma;
 - az Ügyfél, illetve az egyéb érintett foglalkozása, foglalkoztatásának típusa, munkáltatójának neve és elérhetősége, munkaviszonyának típusa;
 - az Ügyfél, illetve az egyéb érintett jövedelme, egy főre jutó jövedelem a családban, havi költségek (rezsi, élelmezés, ruházkodás);
 - a követelés fedezetére vonatkozó adatok (így például az Ügyfél, illetve az egyéb érintett tulajdonában lévő ingatlanok típusa, az ingatlanok becsült nettó értéke/érték-terhek, az ingatlanokban fennálló tulajdoni hányad, a fedezet állaga (ideértve az ingatlan állapotáról készült fényképfelvételeket is), ingatlan-fedezet hiányában a fedezetként beszámítható vagyontárgyak mint például gépjármű (típusa, értéke, stb.) vagy az Ügyfél, illetve az egyéb érintett által birtokolt üzletrész (társaság neve, részesedése %-ban, stb.), a fedezeten lévő terhek, stb.);

- az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel szemben fennálló összkövetelések típusa (teljes, lejárt, nem lejárt), összege (teljes, lejárt, nem lejárt),
- az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel szemben folyó vagy lehetséges jogi eljárások (fizetési meghagyás, végrehajtás, per stb.);
- egyéb a követelés kezelésével kapcsolatban fontos információk.

A követeléskezelésben közreműködő ügyintézők kizárólag a részükre kiosztott ügyletállomány, valamint a beérkezett kérelmek és telefonhívások, illetve esetleges panaszok kapcsán, illetve a tevékenységüket felügyelő vezető kifejezett utasítására vehetik fel a kapcsolatot az Ügyfelekkel, illetve az egyéb érintettekkel.

Tilos a kapcsolatfelvétel olyan formája, ahol nem derül ki egyértelműen, hogy az ügyintéző kinek a képviselőjében jár el és mi a célja a kapcsolatfelvétellel.

A kapcsolatfelvétel során arra illetéktelen harmadik személyek részére nem adható információ a követeléskezelésről – ideértve különösen Travelorigo Titoknak, személyes adatnak minősülő információkat –, ezért a kapcsolatfelvételkor az ügyintéző köteles meggyőződni róla, hogy valóban az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel vette fel a kapcsolatot, és az Ügyfelet, illetve az egyéb érintettet személyes adatainak vagy személyazonosító okmányainak felhasználásával azonosítani.

Az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel (szerződésenként) heti három alkalomnál többször nem létesíthető kapcsolat – ideértve a telefonos (SMS üzenetek is) és személyes megkereséseket, valamint, ha több követeléskezelő részére ad Travelorigo megbízást.

A kapcsolatfelvétel helyére, idejére és gyakoriságára vonatkozó rendelkezésektől csak az Ügyfél, illetve az egyéb érintett kifejezett kérelme alapján lehet eltérni, mely ügyfélnyilatkozatot hangfelvétellel kell rögzíteni vagy írásban kell azt eljuttatni Travelorigo címére, és azokat a behajtást támogató számítástechnikai rendszerekben is rögzíteni kell.

Az Ügyfelekkel, illetve az egyéb érintettekkel telefonon létesített kapcsolatról (akár bejövő, akár kimenő hívás) Travelorigo, illetve megbízottja hangfelvételt készít, melyre a beszélgetés elején felhívja az Ügyfeleket, illetve az egyéb érintettek figyelmét. A nem rögzített mobiltelefonos kommunikációról pedig, ha az érdemi információt tartalmaz a követelés kezelésével összefüggésben, akkor az ügyintéző feljegyzést köteles készíteni és a követeléskezelő rendszerben rögzíteni.

A hangfelvételeket Travelorigo rendszereiben az Ügyfelek, illetve az egyéb érintettek hozzájárulásának visszavonásáig, de legfeljebb 5 évig visszahallgatható módon őrzi. Kérésre Travelorigo a hangfelvételtől másolatot készít, és azt a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eljuttatja a kérelmet előterjesztő számára.

Travelorigo, illetve megbízottja jogosult a valamely okból nem elérhető Ügyfeleket, illetve az egyéb érintetteket felkutatni, s e körben az ügyletben szereplő személyekhez kapcsolható bármilyen másik személyeket (adó társ, zálogkötelezett, kezes, örökös) megkeresni.

Az ilyen jellegű kutatáshoz felhasználhatók Travelorigo rendelkezésére álló információk, valamint a nyilvános adatbázisok (például közhiteles nyilvántartások, nyilvános internetes források, telefonkönyv stb.).

c) A követeléskezelési tevékenységek nyilvántartására vonatkozó szabályok:

A követeléskezeléssel kapcsolatos adatokat visszakereshető (írásos, hangalapú, elektronikus) formában Travelorigo rendszereiben nyilvántartja, illetve megbízottaitól ezt szintén megköveteli.

E nyilvántartásban rögzíteni kell:

- valamennyi az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel szembeni követelésre vonatkozó adatot, információt;
- valamennyi az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel történő kapcsolatfelvételt (a lefolytatott telefonbeszélgetések hanganyaga, a kiküldött levelek, hangüzenetek és szöveges üzenetek, nem rögzített mobiltelefonos kommunikáció esetén, ha az érdemi információt tartalmaz a követelés kezelésével összefüggésben, az ügyintéző által készített feljegyzést, rögzítve ezek időpontját is);
- valamennyi, az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel szemben foganatosított követeléskezelési lépést;
- valamennyi a követelés kezelésével összefüggő fontos adatot, mint például:
 - a felajánlott áthidaló megoldásokat, részletfizetésre vonatkozó megállapodásokat;
 - az Ügyfél, illetve az egyéb érintett nyilatkozatait és benyújtott igazolásokat, okiratokat, illetve egyéb dokumentumokat;
 - a beérkező ajánlatokat, szándéknyilatkozatokat jellegüknek megfelelő módon (fedezet kiengedés, engedményezés, közös értékesítés), illetve ezen ajánlatok elbírálásának eredményét, valamint az elfogadott ajánlatok teljesítését;
 - a behajtás során felmerülő jogi kérdéseket.

A nyilvántartásban az adatokat Travelorigo azon időpontig jogosult kezelni, ameddig az Ügyfélnek, illetve az egyéb érintettnek az érintett ügyletből eredően lejárt vagy nem lejárt tartozása áll fenn.

Az adatokat törölni kell az ügyletből eredő teljes tartozás megfizetését követően, ha az adatok őrzésére további jogos érdek – mint például Travelorigo vagy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítése a követeléssel összefüggésben – nem áll fenn, vagy az ügyletnek Travelorigo könyveiből történő kivezetésekor.

Az Ügyfél, illetve az egyéb érintett jogosult az adatok törlését, módosítását kérni, az erre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát vagy hangfelvételen kell rögzíteni vagy írásban kell eljuttatni Travelorigo részére.

d) A követeléskezelési tevékenységek ellenőrzésére vonatkozó szabályok:

A követeléskezelési tevékenység, valamint az Ügyfelekkel, illetve az egyéb kötelezettekkel és adósokkal való kapcsolattartás rendszeres törvényességi kontrollja és fokozott minőségellenőrzése érdekében Travelorigo erre kijelölt munkavállalói jogosultak:

- a követeléskezelési nyilvántartás adatait megismerni;
- az Ügyfelekkel, illetve az egyéb érintettekkel folytatott telefonbeszélgetésekbe belehallgatni, vagy a rögzített beszélgetéseket visszahallgatni vagy azokat informatikai rendszerekkel elemezni;
- az Ügyfél, illetve az egyéb érintett részére kiküldésre kerülő levelek tartalmát megismerni;
- a személyes felkereséseken, illetve Ügyféllel történő személyes egyeztetéseken részt venni, illetve ezekről telefonos egyeztetést kezdeményezni az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel.

A követeléskezelési tevékenységgel, illetve az e tevékenységet ellátó ügyintézők magatartásával kapcsolatos észrevételeket, panaszokat Travelorigo minden esetben fokozott körültekintéssel vizsgálja ki.

1.6. A személy-és vagyonvédelemmel, illetve a titokvédelemmel összefüggő adatkezelés (fénykép- és videofelvétel, hangfelvétel)

A jelen Tájékoztatóba foglalt rendelkezések csak az adatkezeléssel összefüggő biztonsági tevékenységek legfontosabb szabályait tartalmazzák, egyebekben Travelorigo mindenkor hatályos biztonsági szabályzataiban foglalt részletes rendelkezések az irányadók.

Biztonsági kamerafelvételekre vonatkozó szabályok:

Travelorigo az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben, valamint épületeiben, létesítményeiben a szolgáltatási tevékenység zavartalanságának biztosítása céljából, az emberi élet, testi épség, személyi szabadság, vagyonvédelem, valamint Travelorigo- és üzleti titok védelme érdekében (a továbbiakban összefoglalóan biztonsági célból) Travelorigos szolgáltatás igénybevételekor, illetve Travelorigos létesítményekbe való belépéskor és ott-tartózkodáskor fénykép-, video- és audiofelvételt készít(het), amelyet Travelorigo személy- és vagyonvédelmi, illetve biztonsági célból tárolhat és bizonyítékként felhasználhat.

A képrögzítő berendezéseket Travelorigo úgy helyezi el, illetve azok felvételeit úgy tárolja, hogy azokhoz illetéktelen személyek nem férhetnek hozzá.

A kamerafelvételek csak a rendőrség, az ügyészség vagy a bíróság, a tűzoltóság, továbbá jogszabályban rögzített más hatóságok hivatalos eljárása, illetve belső visszaélés- és csaláskezelési vizsgálatok során használhatók fel, adhatók ki. Az Ügyfelek, illetve az egyéb érintettek számára Travelorigo a megtekintés lehetőségét biztosítja, előzetes egyeztetést követően.

Fontos kiemelni, hogy Travelorigo a kamerafelvételeket az Ügyfelek és egyéb érintettek kérésére nem adja ki, azokba csak betekintést enged, hiszen a felvételeken más személyek képmása is megjelenhet és Travelorigonak feladata az, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférési jog gyakorlásának elősegítése során az egyéb érintettek jogait is biztosítsa, melyet úgy tud garantálni, hogy a felvételekbe bár betekintést enged, de azokról másolatot nem ad át. Természetesen az arra jogszabályban feljogosított bíróságok, hatóságok számára a másolatot jogszerű kérés esetén kiadja.

Az archivált felvételeket Travelorigo biztonsági munkatársai jogosultak megtekinteni, megismerni és azok felhasználásáról – figyelemmel a fentebb írtakra – dönteni.

Travelorigo a rögzített kamerafelvételeket maximum 50 napig őrzi meg, ezt követően törli, olyan módon, hogy azok ismételen ne legyenek helyreállíthatók, felhasználhatók.

Travelorigo a fénykép- és videofelvételre vonatkozó, az ügyfelek, illetve Travelorigo létesítményeiben tartózkodók figyelmét felhívó jelzéseket Travelorigo irodák bejáratánál elhelyezi. A képrögzítés szabályairól Travelorigo Tájékoztatót függeszt ki Travelorigo irodákban.

Travelorigo a biztonsági kamerarendszer üzemeltetésébe jogosult adatfeldolgozót bevonni. Ilyen esetben Travelorigo az adatfeldolgozó számára pontosan előírja az adatkezelés szabályait.

A hangfelvételekre vonatkozó szabályok:

Travelorigo az Ügyféllel, illetve egyéb érintettekkel folytatott telefonbeszélgetést – az erre vonatkozó előzetes figyelmeztetéssel és figyelemfelhívással – jogosult rögzíteni és az ilyen hangfelvételt a szerződés létrehozásával, fenntartásával vagy elszámolási, panaszkezelési és biztonsági célból tárolni és bizonyítékként felhasználni. A beszélgetés rögzítéséhez hozzájárulni nem kívánó érintettek számára Travelorigo bármely más ügyintézési elérhetősége nyitva áll kapcsolatfelvétel céljára. A hanghívás rögzítéséről szóló figyelemfelhívást Travelorigo Általános Üzleti Feltételei és jelen Tájékoztató tartalmazza.

Amennyiben az érintett Travelorigonak nem ügyfele és személyazonosító illetve elérhetőségi adatokat közöl telefonon annak érdekében, hogy a kért tájékoztatást megkaphassa, úgy Travelorigo megadottnak tekinti hozzájárulását ahhoz, hogy a kért tájékoztató anyag kiküldése céljára Travelorigo ezeket az adatokat felhasználja.

Travelorigo a felvételeket legalább 5 évig őrzi meg, ugyanakkor bizonyos felvételeket, melyek konkrét jogviszonyokhoz kapcsolódnak vagy melyekre a későbbi, esetleges igényérvényesítés során szükség lehet, Travelorigo az adott jogviszonyra irányadó megőrzési időn át tárolja, mely akár a jogviszony vagy követelés megszűnését követő 8 év is lehet. Erről az Ügyfél vagy egyéb érintett bármikor kérésre tájékoztatást kérhet.

A hangfelvétel tartalmát azon Travelorigo munkavállalók, megbízottak kezelhetik, illetve ismerhetik meg, akiknek munkavégzésével összefüggésben az szükséges (pl. panaszkezelési, megfelelési (compliance) funkciót ellátó, ellenőrzési feladatokat teljesítő személyek.).

A hangfelvétel panasz esetén az illetékes hatóság, esetleges jogvita esetén az eljáró bíróság részére, továbbá csak a törvényben meghatározottak szerinti egyéb esetekben kerülhet kiadásra illetőleg használható fel.

Travelorigo irodáiba való belépésre vonatkozó szabályok:

Travelorigo, az irodáiba, épületeibe és az épületeken belül az egyes helyiségekbe történő belépési, illetve benntartózkodási jogosultságokat a belépés, illetve benntartózkodás céljához igazítva – például vendég, munkavállaló, szerződéses partner, stb. –, személy szerint visszaellenőrizhetően állapítja meg. Ennek megfelelően Travelorigo az épületeibe való belépéshez, illetve az azokon belüli tartózkodás ellenőrzéséhez felkérheti Travelorigo épületeiben tartózkodó személyeket bizonyos azonosító és egyéb adataik (például név, képmás, a belépés célja, gépjármű rendszáma stb.) megadására. Ezen adatokat Travelorigo személy- és vagyonvédelmi, illetve biztonsági célból rögzít(het)i és az alkalmazottak, a rendszeres belépők, valamint a szervizmunkát végzők esetén megőrzi.

Travelorigo olyan üzem, ahol a szolgáltatásnyújtás speciális, hiszen a turisztikai szolgáltatások mellett pénzügyi illetőleg kiegészítő pénzügyi szolgáltatások nyújtása folyik. Ez fokozott biztonságot igényel, hiszen Travelorigo nem csak saját, hanem ügyfelei pénze és értékei biztonsága felett is őrködni köteles. Ennek érdekében a belépésre speciális beléptető rendszert működtethet, és a belépéshez valamely munkavállaló közreműködése és a belépni kívánó vendég adatainak megadása lehet szükséges. Az állandó belépési jogosultsággal rendelkező munkavállalók esete ettől eltér, számukra Travelorigo állandó belépő kártyát biztosíthat, mellyel elektronikusan követhető, hogy a munkavállaló mikor lép be Travelorigo őrzött területére.

Travelorigo a beléptető-rendszer üzemeltetésébe, a belépések ellenőrzésére jogosult adatfeldolgozót bevonni.

1.7. Automatizált adatfeldolgozással hozott döntések

Travelorigo jogosult arra – ha az az Ügyféllel megkötendő vagy megkötött szerződés teljesítésére vonatkozik, vagy azt egyébként jogszabály lehetővé teszi –, hogy az érintett általi döntés meghozatalára olyan módszert alkalmazzon, mely kizárólag automatizált adatfeldolgozás révén valósul meg (például saját árualapra történő foglalás során személyes adatok kitöltésével). Ilyen esetben Travelorigo minden esetben előzetesen tájékoztatja az Ügyfelet az ilyen automatizált egyedi döntés lehetőségéről, alkalmazásáról.

Fontos felhívni a figyelmet arra, hogy Travelorigo ilyen döntés során pl. foglalás fizetéssel típusú döntéshez csak részben alkalmaz automatizált döntéshozatali mechanizmust, hiszen egyéb

körülmények mérlegelésére és egyéb információk becsatornázására minden esetben lehetőség van pl. egyedi, speciális turisztikai igények/információk jelzése, kontingens túltöltés miatti utólagos korrekció.

