

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

ÜGYFELEK, VÁSÁRLÓK RÉSZÉRE

1. BEVEZETÉS	2
2. ADATKEZELŐ ADATAI	3
3. AZ ADATKEZELÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ FOGALMAK, ELVEI ÉS AZ ADATBIZTONSÁGRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK.....	4
4. AZ ÖN JOGAI.....	5
5. A SZEMÉLYES ADATOK CÍMZETTJEI	7
6. AZ ADATKEZELÉS CÉLJA ÉS JOGALAPJA, A KEZELT ADATOK KÖRE ÉS AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA.....	8

1. BEVEZETÉS

Kérjük, figyelmesen olvassa el a Tájékoztatót annak érdekében, hogy megértse, hogy hogyan kezeljük az Ön személyes adatait és megismerje az adatkezeléssel kapcsolatos jogait.

Az Alexandra Könyvesház Kft.(a továbbiakban: Adatkezelő vagy Alexandra)tevékenysége során szükségszerűen kezel adatokat, azonban fokozottan ügyel a személyes adatok védelmére, a kötelező jogi rendelkezések betartására, a biztonságos és tisztességes adatkezelésre.

Adatkezelő tájékoztatja a természetes személyeket az adatkezelés elveiről, folyamatáról és garanciáiról. Adatkezelő elismeri a természetes személyek azon jogát, hogy saját személyes adataik felett maguk rendelkezzenek. Ugyanakkor felhívja a figyelmet, hogy a személyes adatok védelméhez való jog nem abszolút jog, azt az arányosság elvével összhangban kell figyelembe venni és egyensúlyba állítani más alapvető jogokkal.

Adatkezelő tájékoztatja ügyfeleit, vásárlóit, érdeklődőit, illetve a honlap látogatóit, hogy személyes adataikat milyen módon kezeli. Adatkezelő a jelen tájékoztatóval és az Általános Adatvédelmi Tájékoztatóval együttesen tesz eleget a Rendelet által előírt tájékoztatási kötelezettségének.

Kérjük, amennyiben bármely adatvédelmi tájékoztatóval kapcsolatosan bővebb információra lenne szüksége, olvassa el az általános tájékoztatót, vagy vegye fel a kapcsolatot az Adatkezelő munkatársaival bármely elérhetőségén.

2. ADATKEZELŐ ADATAI

- Név: Alexandra Könyvesház Kft..
- Székhely: 2040 Budaörs, Ébner György köz 4.
- Cégjegyzékszám: 13-09-188031
- Adószám: 22636773-2-13
- Weblap: www.alexandrakiado.hu,
www.moobius.hu,
www.europakiado.hu,
www.cartaphilus.hu,
www.pioneerbooks.hu
www.cartateen.hu
www.sulilove.hu
www.alexsuli.hu

- Adatvédelmi tájékoztatók:
https://alexandrakiado.hu/content/documents/alexandra_3_adatvedelmi_tajekoztato_ugyfelek_reszere.pdf
https://moobius.hu/content/documents/alexandra_3_adatvedelmi_tajekoztato_ugyfelek_reszere.pdf
https://europakiado.hu/Content/documents/alexandra_3_adatvedelmi_tajekoztato_ugyfelek_reszere.pdf
https://pioneerbooks.hu/content/documents/alexandra_3_adatvedelmi_tajekoztato_ugyfelek_reszere.pdf
https://cartateen.hu/content/documents/alexandra_3_adatvedelmi_tajekoztato_ugyfelek_reszere.pdf
- Kapcsolattartás: Zele Georgina adatvédelmi referens
- Telefon: +36 30 4306281
- E-mail: gdpr@alexandra.hu

3. AZ ADATKEZELÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ FOGALMAK, ELVEI ÉS AZ ADATBIZTONSÁGRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A tájékoztatóban használt fogalmak elsősorban a GDPR (az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) – a továbbiakban Rendelet) alapján kerültek meghatározásra. A jelen tájékoztatóban használt fogalmak pontos definícióját az Általános Adatvédelmi Tájékoztató tartalmazza.

Adatkezelő a személyes adatok során az adatkezelés alábbi alapelveivel összhangban jár el: célhoz kötöttség elve, szükségesség-arányosság elve, jogszerűség és tisztességes eljárás elve, átláthatóság elve, adattakarékosság elve, arányosság elve, elszámoltathatóság elve.

Az adatkezelés elveiről bővebb információkat talál az Általános Adatvédelmi Tájékoztatóban és a Rendelet 5. cikkében. A munkavállalók adatainak kezelését megalapozó jogszabályok pontos megnevezése az Általános Adatvédelmi Tájékoztatóban található.

Adatkezelő a „privacy-by-design”, azaz az alapértelmezett és beépített adatvédelem alapelve szerint egész adatvédelmi folyamatának kialakítása során figyelemmel van az adatbiztonság követelményére.

Adatkezelő célja, hogy az adatkezelési kockázatok csökkentése érdekében a személyes adatok kezelését a minimálisra csökkentse. Adatkezelő a kezelt személyes adatokat átlátható és ellenőrizhető módon kezeli az adatvédelmi incidensek azonnali észlelése céljából.

Adatkezelő adatbiztonsági feladatkörében végrehajtott intézkedéseit bővebben az Általános Adatvédelmi Szabályzatban találja.

Adatkezelő napi rendszerességgel biztonsági mentést készít elektronikusan tárolt adatairól. A biztonsági mentések tárolásáról Adatkezelő saját szerverén gondoskodik. A biztonsági mentések tárolásának időtartama: legfeljebb **1 év**

A biztonsági mentésekre vonatkozó adatkezelés jogalapja: az Adatkezelő jogos érdeke, hogy a Rendelet követelményeinek megfeleljen és biztosítsa a tevékenysége során keletkezett adatok folyamatos és zavartalan rendelkezésre állását. Adatkezelő jelentős mennyiségű adatot kezel, amely adatok biztonságos megőrzéséhez és esetleges sérülésük esetén helyreállításához jelentős közérdek fűződik.

Az adatkezelés célja: az adatbiztonság növelése, Adatkezelő működésével kapcsolatos dokumentumok megőrzése és esetleges adatbiztonsági probléma esetén helyreállítása, a munkafolyamatok folytonosságának biztosítása.

4. AZ ÖN JOGAI

Ön kéréseivel, kérdéseivel, panaszaival, Adatkezelő magatartására vonatkozó észrevételével fordulhat közvetlenül Adatkezelő képviselőjéhez a 2. pontban foglalt elérhetőségeken

Ön az adatkezeléssel kapcsolatos jogait Adatkezelőhöz intézett kérelem útján gyakorolhatja. Adatkezelő bármely elérhetőségén történő megkeresésre haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül válaszol. Adatkezelő a kérelmek elbírálása során az adatkezelés jogalapjára tekintettel hozza meg döntését. Ön az alábbiak szerint jogosult fenti jogaival élni:

	Hozzájárulás	Szerződés teljesítése	Jogi kötelezettség	Jogos érdek
tájékoztatást kérése	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
kijavítás kérése	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
korlátozás	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
törlés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
tiltakozás				<input checked="" type="checkbox"/>
adathordozhatóság	<input checked="" type="checkbox"/>			
hozzájárulás visszavonása	<input checked="" type="checkbox"/>			
panasztételi jog	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
jogorvoslati jog	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Kérjük, hogy lehetőség szerint elektronikus formában vegye fel velünk a kapcsolatot. Tájékoztatjuk, hogy Adatkezelő lehetőség szerint elektronikus formában válaszolja meg az adatvédelmi kérelmeket, kivéve, ha Érintett a kapcsolattartás más módját kifejezetten kéri, vagy Adatkezelő nem ismeri Érintett elektronikus elérhetőségét.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben az adatok kiadásának kérelme aránytalan többletköltséget jelent Adatkezelő részére (pl.: a választott formátum miatt) Adatkezelő jogosult az adatok kiadásával kapcsolatos költségeket Érintettnek felszámítani. Adatkezelő az esetlegesen felmerült költségekről előzetesen tájékoztatja Érintettet.

Tájékoztatjuk, hogy a 18 éven aluli személyek nevében törvényes képviselőjük jogosult eljárni.

- Előzetes tájékozódáshoz való jog és a hozzáférés joga:

Ön – már az adatkezelés megkezdését megelőzően – jogosult előzetes tájékoztatást kapni az adatkezeléssel összefüggő tényekről és eseményekről, melyet Adatkezelő jelen tájékoztató tartalmával – és egyéb tájékoztató dokumentumokkal biztosít. Ön jogosult továbbá arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a Rendeletben meghatározott kapcsolódó információkhoz hozzáférést kapjon. Részletesebb tájékoztatást a Rendelet 13-14. cikke tartalmaz.

- A helyesbítéshez való jog

A pontosság alapelve alapján Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Kérem, hogy kérelmében jelölje meg az Önre vonatkozó helyes adatokat. A javítás tényéről tájékoztatjuk Önt. Részletesebb tájékoztatást a Rendelet 16. cikke tartalmaz.

- A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő törölje az Önre vonatkozó személyes adatokat, ha a Rendelet 17. cikkében meghatározott feltételek valamelyike fennáll:

- o Az adatok kezelésére már nincs szükség abból a célból, amelyből gyűjtötték.

- o Az Érintett visszavonta a hozzájárulását, és az Adatkezelő nem rendelkezik más joggal az adatkezelésre.
- o Az Érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és annak nincs olyan indoka, mely elsőbbséget élvez az Érintett joggyakorlásával szemben.
- o Az adatkezelés jogellenesen történt.
- o Jogszabály írja elő az adatok törlését.

Részletesebb tájékoztatást a Rendelet 17. cikke tartalmaz.

- Az adatkezelés korlátozásához való jog

Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést az alábbi esetekben:

- o Vitatja az adatok pontosságát – a személyes adatok pontosságának ellenőrzéséig.
- o Jogellenes adatkezelés esetén, amennyiben az Érintett ellenzi a törlést, azonban kéri azok korlátozását.
- o Az adatkezelés célja megszűnt, azonban az Érintett igényli azokat jogi igény érvényesítése vagy védelme érdekében.
- o Amennyiben az adatkezelés jogalapja az Adatkezelő jogos érdeke, azonban Érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, úgy korlátozni kell az adatkezelést annak megállapításáig, hogy mely érdek élvez elsőbbséget.

Részletesebb tájékoztatást a Rendelet 18. cikke tartalmaz.

- Az adathordozhatósághoz való jog

Amennyiben az adatkezelés az Ön hozzájárulásán, vagy szerződés teljesítésén alapul, és az adatkezelés automatizált módon történik, úgy Ön jogosult, hogy az Önre vonatkozó, személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik Adatkezelőnek továbbítsa. Részletesebb tájékoztatást a Rendelet 20. cikke tartalmaz.

- A tiltakozáshoz való jog

Ön jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon személyes adatainak jogos érdekből (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont), vagy közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen. Az Adatkezelő tiltakozás esetén kizárólag akkor jogosult a további adatkezelésre, amennyiben igazolja, hogy az adatkezelést kényszerítő erejű jogos okok indokolják, melyek megelőzik az Érintett jogait, vagy az adatkezelés jogi igény előterjesztéséhez, érvényesítéséhez szükséges. Amennyiben az adatkezelés közvetlen üzletszerzés céljából történik, úgy az Érintett tiltakozását követően ezen okból továbbiakban nem végezhető adatkezelés. Részletesebb tájékoztatást a Rendelet 21. cikke tartalmaz.

- Panasztételi jog

Ön jogosult arra, hogy az adatkezeléssel kapcsolatban panasszal éljen elsősorban az Adatkezelő és képviselője felé, másodsorban a – tartózkodási helye, a munkahelye, vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállam – felügyeleti hatóság felé.

A felügyeleti hatóság elérhetőségei:

- o Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
- o posta cím: 1374 Budapest, Pf. 603.
- o cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11
- o Telefon: +36 (1) 391-1400
- o Fax: +36 (1) 391-1410
- o E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
- o URL <http://naih.hu>

- Jogorvoslati jog

Ön jogosult a bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság rá vonatkozó, kötelező erejű döntésével szemben, illetve amennyiben a felügyeleti hatóság panaszával nem foglalkozott, vagy a panasszal kapcsolatos eljárásról nem kapott 3 hónapon belül tájékoztatást. A jogorvoslati jogát az Érintett az illetékes törvényszék előtt gyakorolhatja.

Részletesebb tájékoztatást a Rendelet 78. cikke tartalmaz

Az Érintett jogosult továbbá hatékony bírósági jogorvoslatra az Adatkezelővel, illetve az Adatfeldolgozóval szemben, amennyiben megítélése szerint személyes adatait nem a Rendelet szabályai szerint kezelték. A jogorvoslati jogát az Érintett az illetékes törvényszék előtt gyakorolhatja. Részletesebb tájékoztatást a Rendelet 79. cikke tartalmaz

- Tájékoztatáshoz való jog gyermekek és gondnokság alatt álló személyek esetén

A tájékoztatáshoz való jog a gyermekeket és a gondnokság alatt álló személyeket is megilleti. Adatkezelő a törvényes képviselő, illetve gondnok tájékoztatásával tesz eleget ezen kötelezettségének azzal, hogy törvényes képviselő, illetve gondnok köteles vállalni a gyermek vagy gondnokolt tájékoztatását a belátási képességének megfelelő módon. Amennyiben a gyermek életkora és érettsége lehetővé teszi, a gyermek vagy a törvényes képviselő kifejezett kérésére Adatkezelő biztosítja a gyermek részére a rövid, szóbeli tájékoztatást is az adatai kezelésével kapcsolatban.

- Hozzájárulás visszavonásához való jog

Ön hozzájárulását bármikor, indokolás nélkül visszavonhatja, azonban a hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

- A személyes adatok helyesbítéséhez vagy törléséhez, illetve az adatkezelés korlátozásához kapcsolódó értesítési kötelezettség

Az Adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat valamennyi helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Részletesebb tájékoztatást a Rendelet 19. cikke tartalmaz.

- Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást

Ön jogosult arra, hogy ne terjedjen ki Önre az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely Önre nézve joghatással járna vagy Önt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené – kivéve az Ön hozzájárulásán, a szerződés teljesítése érdekében történő adatkezelést, illetve amennyiben az adatkezelésre ezen módjára jogszabály felhatalmazást ad. Részletesebb tájékoztatást a Rendelet 22. cikke tartalmaz.

- Az Érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensről

Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja Önt az adatvédelmi incidensről. Részletesebb tájékoztatást a Rendelet 34. cikke tartalmaz.

- A gyermek hozzájárulására vonatkozó feltételek az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások vonatkozásában

A közvetlenül gyermekeknek kínált, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások vonatkozásában végzett személyes adatok kezelése akkor jogszerű, ha a gyermek a 16. életévét betöltötte. A 16. életévét be nem töltött gyermek esetén, a gyermekek személyes adatainak kezelése csak akkor és olyan mértékben jogszerű, ha a hozzájárulást a gyermek feletti szülői felügyeletet gyakorló adta meg, illetve engedélyezte. Részletesebb tájékoztatást a Rendelet 8. cikke tartalmaz.

5. A SZEMÉLYES ADATOK CÍMZETTJEI

Az adatok megismerésére Adatkezelő munkatársai, megbízottjai – kizárólag munkakörül ellátásához szükséges mértékben – jogosultak.

Adatkezelő főszabály szerint nem továbbít adatot harmadik országba. Amennyiben eseti jelleggel ilyen adattovábbításra sor kerül, Adatkezelő kiemelt figyelmet fordít érintettek tájékoztatására és – szükség esetén – hozzájárulásuk dokumentálására.

Adatkezelő főként saját munkatársai segítségével végzi el az adatkezelési műveleteket. Kiszervezett feladatok, illetve egyéb együttműködés esetén Adatkezelő adatot továbbít Partnerek (önálló adatkezelők vagy adatfeldolgozók) részére.

Adatkezelő biztosítja, hogy az adattovábbítás során is megvalósuljanak a jogszabályi feltételei az adatkezelésnek (cél, jogalap), illetve az adattovábbítás ne járjon az Ön jogainak sérelmével.

Adatfeldolgozókról és az adattovábbítás címzettjeiről bővebb tájékoztatást az Általános Adatvédelmi Tájékoztatóban talál.

6. AZ ADATKEZELÉS CÉLJA ÉS JOGALAPJA, A KEZELT ADATOK KÖRE ÉS AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA

Ügyfeinkkel, vásárlóinkkal, érdeklődőinkkel való kapcsolatunk során folyamatosan végzünk adatkezelést a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően. A konkrét adatkezelési tevékenységek leírása az alábbiakban található:

a. Online vásárlás

Érintett vásárlást kezdeményezhet Adatkezelő webshopjában adatai megadásával. A szolgáltatás igénybevételével az Ektv. 13/A. §, valamint a 45/2014. Kormányrendelet alapján fogyasztó és Adatkezelő között szerződés jön létre, mely az adatkezelés jogalapja.

A vásárlás „vendégként” történik, azaz nem igényel regisztrációt. A kezelt adatok körét az igényelt szolgáltatás is meghatározza. A vásárlás során Érintettnek lehetősége van különböző adatkezelési hozzájárulások megadására is, azonban a hozzájárulás megadása nem feltétele a termék megvásárlásának, vagy szolgáltatás igénybe vételének.

Vendégként e-könyv megvásárlására nincs lehetőség.

Kezelt adatok köre	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja
név	azonosítás, kapcsolattartás	Rendelet 6. cikk. (1) bekezdés b) pont – az ÁSZF által létrejött szerződés teljesítéséhez szükséges adat
számlázási cím	számla kiállítása	Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pont – számviteli jogszabályoknak megfelelő számla kiállítása Áfa tv. 169. §, Számviteli tv. 167. §, 169. §
szállítási cím	kiszállítás biztosítása	Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont – az ÁSZF által létrejött szerződés teljesítéséhez szükséges adat
e-mail cím	azonosítás, kapcsolattartás	
telefonszám*	kapcsolattartás (pl.: kiszállítás esetén a futár telefonál)	

*opcionálisan megadható

A webshop a megadott adatokat továbbítja a CRM rendszer, a futárszolgálat és az online fizetést biztosító szolgáltató részére. Az adatfeldolgozóról további információt az Általános Adatvédelmi Tájékoztatóban található.

Adatkezelés időtartama: a számlázással kapcsolatos adatok a kiállítást követő 8. naptári év végéig őrizzük a számviteli szabályok szerint. A rendelés egyéb adatait az általános elévülési szabályok szerint az 5. naptári év végéig őrizzük.

b. Regisztráció a weboldalon

Regisztrált felhasználóink igénybe vehetik a weboldalon elérhető kényelmi szolgáltatásokat (pl.: kívánságlista, törzsvásárolói program).

Kezelt adatok köre	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja
név	azonosítás, kapcsolattartás	Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pont – az Érintett hozzájárulása
jelszó	adatbiztonság biztosítása	
e-mail cím	azonosítás, kapcsolattartás	
nem*	vásárló érdeklődési körére vonatkozó információ	
születési idő*		
érdeklődési kör*		

*opcionálisan megadható

Lehetőség van már létező Facebook vagy Google fiókkal is regisztrálni a honlapra.

Adatkezelő hozzájárulás alapján - regisztrált ügyfelei vonatkozásában - profilalkotást végez annak érdekében, hogy az igényeknek, kívánságoknak és érdeklődési körnek megfelelően kialakított ajánlatokkal szolgálhasson. A profilalkotás érdekében Adatkezelő felhasználja az Érintett által önként megadott adatokat, illetve keresési és vásárlási előzményeket. Az ajánlatokat hírlevélén keresztül juttathatja el, e-mailben, vagy a weboldalon jelenítheti meg. Profilalkotás a személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat a felhasználóhoz fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére (pl. személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez) elemzésére, vagy előrejelzésére használják. Érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze, és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be.

Törzsvásárlói Program: Adatkezelő kezeli a regisztrált felhasználó vásárlási előzményeit. Az adatok alapján tájékoztatja érintettet, amikor jogosulttá válik a Törzsvásárlói Program kedvezményeire. A Törzsvásárlói Programra jogosult felhasználók – külön hozzájárulás alapján – feliratkozhatnak tematikus hírlevél szolgáltatásra.

A Google Search az alábbiak szerint hozzáfér a regisztrált felhasználók adataihoz:

A Google többféleképpen gyűjti az információkat.

Ez a legjobban a SiteMap alapján történik, ami vagy egy statikus fájl, vagy az adott program állít össze.

Ezt a program állítja össze, melyben hírek, termékek, termékcsoportok, szerzők, menük vannak többek között. Az adatkezelés lényege, hogy ha valaki keres, akkor mit találjon meg a felhasználó az adott weboldalról. Ezeket a linkeket a Google Search összegyűjti, kielemez és a kereshetővé teszi.

Napjában kétszer érkezik ilyen „megkeresés” a Google részéről, mely alapján frissít a Google Search.

Ennek az elérése a Moobiuson:<https://moobius.hu/sitemapxml>

Amikor a Google beolvassa a listában szereplő weboldalt, akkor abból minden információtátvesz és összeszedi.

Adatkezelő a regisztrált ügyfelet – jelen tájékoztató közzétételével – a regisztráció során részletesen tájékoztatja a profilozó jellegű adatkezelési tevékenységről.

Adatkezelés időtartama: a regisztráció fennállásáig, illetve a hozzájárulás visszavonásáig.

Adatkezelő az adatokat továbbítja IT szolgáltató, mint adatfeldolgozó részére. Az adatfeldolgozóról további információt az Általános Adatvédelmi Tájékoztatóban található.

Kérem, hogy kizárólag akkor regisztráljon, amennyiben az adatkezelés leírt módját elfogadja

c. Hírlevél feliratkozás

A weboldal látogatói tematikus hírlevelet kérhetnek nevük és e-mail címük megadásával. A hírlevél kérésére a vásárlás vagy regisztráció alkalmával is van lehetőség. A hírlevél kéréséhez érintettnek nyilatkoznia kell az Adatvédelmi Tájékoztatóban foglaltak megismeréséről.

Kezelt adatok köre	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja
név	azonosítás, kapcsolattartás	Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pont – az Érintett hozzájárulása
e-mail cím	hírlevél kiküldése	

Adatkezelés időtartama: a hozzájárulás visszavonásáig.

Adatkezelő az adatokat átadja a hírlevél-szolgáltatást biztosító IT szolgáltató, mint adatfeldolgozó részére. Az adatfeldolgozóról további információt az Általános Adatvédelmi Tájékoztatóban található.

d. Előrendelhetőségi értesítésre feliratkozás

A weboldal látogatói értesítést kérhetnek az előrendelhetőségről e-mail címük megadásával. Az értesítés kérésére az érdekel gombra történő kattintással van lehetőség, melynek megnyomásakor rövid információt tartalmazó és e-mail cím megadását kérő ablak jelenik meg. Az értesítés kéréséhez az érintettnek nyilatkoznia kell az Adatvédelmi Tájékoztatóban foglaltak megismeréséről. Amennyiben a weboldal látogatója részéről történő adatszolgáltatás elmarad, úgy az értesítés kiküldésére nincs lehetőség.

Kezelt adatok köre	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja
e-mail cím	értesítés kiküldése	Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pont – az Érintett hozzájárulása

Amennyiben Ön nem adja meg az e-mail címét, nem tudjuk az értesítést elküldeni Önnek.

Az adatkezelés időtartama: a szolgáltatás teljesítéséig (az értesítés megküldéséig), vagy a hozzájárulás visszavonásáig, attól függően, melyik következik be hamarabb.

e. Bankkártyás fizetés online vásárlás esetén

Vásárlónak lehetősége van vásárlása ellenértékét bankkártyával kifizetni, mely a Simple Pay rendszerén keresztül történik. Az adatfeldolgozóra vonatkozó részletes tájékoztatás az Általános Adatvédelmi Tájékoztatóban található.

Kezelt adatok köre	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja
név	kifizetés gazdálása	Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont – ÁSZF szerinti szerződés teljesítése, a kifizetés igazolása
e-mail cím		

Részletes tájékoztatás az adatkezelésre vonatkozóan: https://simplepay.hu/wp-content/uploads/2020/09/SimplePay_b2c_adatkezesi_tajekoztato_hun_20201001.pdf

f. Bankkártyás fizetés offline vásárlás esetén

Vásárlónak lehetősége van vásárlása ellenértékét bankkártyával kifizetni, mely a SixPayment rendszerén keresztül történik. Az adatfeldolgozóra vonatkozó részletes tájékoztatás az Általános Adatvédelmi Tájékoztatóban található.

Részletes tájékoztatás az adatkezelésre vonatkozóan: <https://www.six-payment-services.com/dam/download/datasheets/110054706-ds-customer-information-data-protection-int-hu.pdf>

g. Számlázás offline értékesítés esetén

Offline vásárlás esetén a vásárlónak lehetősége van számlát kérni, mely a következő adatok kezelését teszi szükségessé:

Kezelt adatok köre	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja
számlázási név, számlázási cím	számla kiállítása	Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pont – számviteli jogszabályoknak megfelelő számla kiállítása Áfa tv. 169. §, Számviteli tv. 167. §, 169. §

Offline vásárlás esetén további adatkezelést Adatkezelő nem folytat.

Adatkezelés időtartama: a számlázással kapcsolatos adatok a kiállítást követő 8. naptári év végéig őrizzük a számviteli szabályok szerint.

h. Ajándékkártya vásárlása

Adatkezelő ajándékkártyát értékesít weboldalán. Ehhez szükséges az online vásárláshoz kapcsolódó adatok megadása, továbbá a kártya e-mailben való kiküldéséhez a megajándékozott nevére és e-mail címére. Az ajándékkártya kiküldésekor Adatkezelő tájékoztatja megajándékozottat az adatkezelésről és gyakorolható jogairól.

Kezelt adatok köre	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja
név	azonosítás, kapcsolattartás	Rendelet 6. cikk. (1) bekezdés b) pont – az ÁSZF által létrejött szerződés teljesítéséhez szükséges adat
számlázási cím	számla kiállítása	Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pont – számviteli jogszabályoknak megfelelő számla kiállítása Áfa tv. 169. §, Számviteli tv. 167. §, 169. §
szállítási cím	kiszállítás biztosítása	Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont – az ÁSZF által létrejött szerződés teljesítéséhez szükséges adat
e-mail cím	azonosítás, kapcsolattartás	
telefonszám*	kapcsolattartás	
megajándékozott neve	azonosítás, megszólítás	Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont – Adatkezelő jogos érdeke (a megvásárolt ajándék kézbesítése, mint a szolgáltatás teljesítéséhez fűződő érdek)
megajándékozott e-mail címe	ajándékkártya kiküldése	

*opcionálisan megadható

Adatkezelés időtartama: a számlázással kapcsolatos adatok a kiállítást követő 8. naptári év végéig őrizzük a számviteli szabályok szerint. A rendelés egyéb adatait az általános elévülési szabályok szerint az 5. naptári év végéig őrizzük.

i. Nyereményjáték szervezése

Adatkezelő időszakosan nyereményjátékot hirdet weboldalán vagy a közösségi oldalakon. A nyereményjátéokra vonatkozó szabályokat a nyereményjáték leírása tartalmazza. Adatkezelő a nyereményjátékra jelentkezők személyes adatait – a jelentkezéssel adott hozzájárulásuk alapján – kezeli.

Kezelt adatok köre	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja
név	azonosítás, kapcsolattartás	Rendelet 6. cikk. (1) bekezdés a) pont – Érintett hozzájárulása, melyet jelentkezésével ad meg
e-mail cím	kapcsolattartás, nyertes értesítése	

A Facebookon hirdetett nyereményjáték esetén kizárólag az Érintett által közösségi oldal számára megadott adatokat kezeljük. Az adatok valóságát nem ellenőrizzük.

Kezelt adatok köre	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja
publikus név	azonosítás, kapcsolattartás	Rendelet 6. cikk. (1) bekezdés a) pont – Érintett hozzájárulása, melyet jelentkezésével ad meg; a jelentkezés formája a kiírástól függően megvalósulhat hozzászólással vagy megosztással is
publikus profil elérhetőség a közösségi oldalon	kapcsolattartás, nyertes értesítése	

A közösségi oldalon történő adatkezelés tekintetében az Alexandra és a Facebook közös adatkezelőnek minősülnek. A közösségi oldal adatvédelmi tájékoztatóját az alábbi linken ismerheti meg: <https://www.facebook.com/privacy/explanation>

Adatkezelés időtartama: a nyereményjáték befejezésétől számított 60 nap, a nyertes adatait a számviteli szabályok szerint 8 évig tároljuk.

j. Közösségi oldalon profil kezelése

Adatkezelő jelen van a közösségi oldalakon. Érintett a közösségi oldalon felveheti a kapcsolatot Adatkezelővel, illetve beállíthatja követését, amennyiben híreket kíván kapni. Érintett - a közösségi oldal szabályzatának elfogadásával - elfogadja, hogy a közösségi oldal ezen aktivitásáról információt szolgáltat Adatkezelő részére, és ezen tájékoztatás birtokában fejt ki magatartását. Érintett aktív magatartása - az üzenet és értékelés tartalma, mint adattartalom tekintetében hozzájárulásnak tekintendő.

Kezelt adatok köre	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja
publikus név	információ nyújtása,	Rendelet 6. cikk. (1) bekezdés a) pont – Érintett hozzájárulása, melyet aktív magatartásával ad meg;
publikus profil adatai	Adatkezelő népszerűsítése a közösségi oldal nyújtotta lehetőségek szerint	megvalósulhat hozzászólással, megosztással vagy értékelés írásával is

A közösségi oldalon történő adatkezelés tekintetében az Alexandra és a Facebook közös adatkezelőnek minősülnek. A közösségi oldal adatvédelmi tájékoztatóját az alábbi linken ismerheti meg: <https://www.facebook.com/privacy/explanation>

Adatkezelő nem felel a közösségi oldalon harmadik személy által közzétett adattartalomért.

Adatkezelés időtartama: a közösségi oldal szabályai szerint, Adatkezelőnek nincs rendelkezési joga a közösségi oldalon történő adatok adattárolási időtartamát illetően.

k. Hírek megosztása a weboldalon vagy a közösségi oldalon

Adatkezelő a weboldalán vagy közösségi oldalán megoszt olyan eseményeket, melyek hírértékkel bírhatnak, illetve melyek jó színben tüntetik fel Adatkezelőt. Az események mellett a fényképeken szerepelhetnek ügyfelek, vásárlók, munkavállalók, további személyek.

Kezelt adatok köre	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja
név	hozzájárulás dokumentálása,	Rendelet 6. cikk. (1) bekezdés a) pont – Érintett hozzájárulása
lakcím	nem kerül megosztásra	
név	hírek megosztása a weboldalon, érdeklődők számára érdekessegek közzététele, image építés	

A publikálásra szánt adatok (név, képmás) átadásra kerültek a weboldalt üzemeltető és szerver szolgáltatást nyújtó Partner részére, valamint mindenki számára elérhetővé kerülnek a weboldalon.

Közösségi oldalon történő megosztás esetén az adatok továbbításra kerülnek a közösségi oldal számára. A közösségi oldalon történő adatkezelés tekintetében az Alexandra és a Facebook közös adatkezelőnek minősülnek. A közösségi oldal adatvédelmi tájékoztatóját az alábbi linken ismerheti meg: <https://www.facebook.com/privacy/explanation>

Adatkezelés időtartama: a cél megvalósulásáig, vagy a hozzájárulás visszavonásáig.

I. Panaszkezelés

Adatkezelő jogszabályi kötelezettségének eleget téve panasztételi jogot biztosít ügyfelei, illetve egyéb érdekelték részére. Panaszos akár szóban, akár írásban, Adatkezelő bármely elérhetőségén élhet panasztételi jogával. Szóbeli panasz esetén Adatkezelő jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról. Adatkezelő a panaszt feldolgozza, és haladéktalanul intézkedik orvoslásáról. Adatkezelő a panaszokról nyilvántartást vezet.

Kezelt adatok köre	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja
panaszos neve, lakcíme	a sérelmes Adatkezelői	Rendelet 6. cikk (1)
a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,	magatartással szembeni	bekezdés c) pontja –
panasz részletes leírása	panaszjog biztosítása,	jogszabályi kötelezettség
csatolt dokumentumok	jogszabály szerinti	Fgytv. 17/A. §
Adatkezelő nyilatkozata a panasszal kapcsolatos álláspontjáról	dokumentálása és a	
jegyzőkönyvet felvevő személy és panaszos aláírása (kivéve telefonos vagy egyéb, elektronikus úton tett panasz esetén)	panaszban foglaltak orvoslása	
jegyzőkönyv felvételének helye és ideje		
panasz egyedi azonosító száma		

Adatkezelő az adatokat a jogszabályoknak megfelelően átadja fogyasztóvédelmi hatóság részére.

Adatkezelés időtartama: a jogszabályi előírások okán 3 év.

7. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Az Alexandra Könyvesház Kft.a jelen tájékoztatóban foglalt eljárásrend alkalmazását kötelezően előírja munkatársai és szerződéses partnerei részére. Jelen tájékoztatóban foglaltak a mai naptól visszavonásig érvényesek. Bármely további kérdés esetén az Adatkezelő munkatársai állnak rendelkezésre bármely elérhetőségen.

Budapest, 2022. január 21.

Matyi Alexandra
ügyvezető

MELLÉKLET

ÜGYFELEK, VÁSÁRLÓK ADATAINAK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ FONTOSABB JOGSZABÁLYOK KIVONATA

2007. évi CXCVII. törvény az általános forgalmi adóról

169. § A számla kötelező adattartalma a következő:

- a) a számla kibocsátásának kelte;
- b) a számla sorszáma, amely a számlát kétséget kizáróan azonosítja;
- c) a termék értékesítőjének, szolgáltatás nyújtójának adószáma, amely alatt a termék értékesítését, szolgáltatás nyújtását teljesítette;
- d) a termék beszerzőjének, szolgáltatás igénybevevőjének adószáma, amely alatt mint adófizetésre kötelezettnek a termék értékesítését, szolgáltatás nyújtását teljesítették, vagy
- db) adószáma, amely alatt a 89. §-ban meghatározott termékértékesítést részére teljesítették, vagy
- dc) adószámának vagy csoportos általános forgalmiadó-alanyiség esetén csoportazonosító számának első nyolc számjegye, amely alatt, mint belföldön nyilvántartásba vett adóalany részére a termékértékesítést, szolgáltatásnyújtást teljesítették, feltéve, hogy a termék értékesítője, szolgáltatás nyújtója gazdasági céllal belföldön telepedett le, gazdasági célú letelepedés hiányában pedig lakóhelye vagy szokásos tartózkodási helye van belföldön;
- e) a termék értékesítőjének, szolgáltatás nyújtójának, valamint a termék beszerzőjének, szolgáltatás igénybevevőjének neve és címe;
- f) az értékesített termék megnevezése, annak jelölésére - a számlakibocsátásra kötelezett választása alapján - az e törvényben alkalmazott vtsz., továbbá mennyisége vagy a nyújtott szolgáltatás megnevezése, annak jelölésére - a számlakibocsátásra kötelezett választása alapján - az e törvényben alkalmazott TESZOR'15, továbbá mennyisége, feltéve, hogy az természetes mértékegységben kifejezhető;
- g) a 163. § (1) bekezdés a) és b) pontjában említett időpont, ha az eltér a számla kibocsátásának keltétől;
- h) a "pénzforgalmi elszámolás" kifejezés, a XIII/A. fejezetben meghatározott különös szabályok szerinti adózás alkalmazása esetében;
- i) az adó alapja, továbbá az értékesített termék adó nélküli egységára vagy a nyújtott szolgáltatás adó nélküli egységára, ha az természetes mértékegységben kifejezhető, valamint az alkalmazott árengedmény, feltéve, hogy azt az egységár nem tartalmazza;

- j) az alkalmazott adó mértéke;
- k) az áthárított adó, kivéve, ha annak feltüntetését e törvény kizárja;
- l) az "önszámlázás" kifejezés, ha a számlát a terméket beszerző vagy a szolgáltatást igénybevevő állítja ki;
- m) adómentesség esetében jogszabályi vagy a HÉA-irányelv vonatkozó rendelkezéseire történő hivatkozás vagy bármely más, de egyértelmű utalás arra, hogy a termék értékesítése, szolgáltatás nyújtása mentes az adó alól;
- n) a "fordított adózás" kifejezés, ha adófizetésre a termék beszerzője, szolgáltatás igénybevevője kötelezett;
- o) új közlekedési eszköz 89. §-ban meghatározott értékesítése esetében az új közlekedési eszközre vonatkozó, a 259. § 25. pontjában meghatározott adatok;
- p) a "különbözlet szerinti szabályozás - utazási irodák" kifejezés, a XV. fejezetben meghatározott különös szabályok szerinti utazásszervezési szolgáltatás nyújtása esetében;
- q) a "különbözlet szerinti szabályozás - használt cikkek" vagy a "különbözlet szerinti szabályozás - műalkotások", vagy a "különbözlet szerinti szabályozás - gyűjteménydarabok és régisek" kifejezések közül a megfelelő kifejezés, a XVI. fejezetben meghatározott különös szabályok szerinti használt ingóság, műalkotás, gyűjteménydarab vagy régiség értékesítése esetében;
- r) pénzügyi képviselő alkalmazása esetében a pénzügyi képviselő neve, címe és adószáma.

257/G. § (1) Az adóalany - a 178. § (1a) bekezdésben meghatározott eltéréssel - a 4/A. számú mellékletben, valamint a 10. számú mellékletben meghatározottak szerint adatot szolgáltat az állami adó- és vámhatóság részére.

(2) A 10. számú melléklet és a 178. § (1a) bekezdés szerinti adatokat az állami adó- és vámhatóság az Air. szerinti adózók ellenőrzéséhez, ellenőrzésre történő kiválasztásához, a 184. § (2) bekezdésében és jogszabályban meghatározott egyéb feladata ellátásához használhatja fel az adó megállapításához való jog elévülési idején belül.

2000. évi C. törvény a számvitelről

167. § (1) A könyvviteli elszámolást közvetlenül alátámasztó bizonylat általános alaki és tartalmi kellékei a következők:

- a) a bizonylat megnevezése és sorszáma vagy egyéb más azonosítója;
- b) a bizonylatot kiállító gazdálkodó (ezen belül a szervezeti egység) megjelölése;
- c) a gazdasági műveletet elrendelő személy vagy szervezet megjelölése, az utalványozó és a rendelkezés végrehajtását igazoló személy, valamint a szervezettől függően az ellenőr aláírása; a készletmozgások bizonylatain és a pénzkészletbizonylatokon az átvevő, az ellennyugtákon a befizető aláírása;
- d) a bizonylat kiállításának időpontja, illetve - a gazdasági művelet jellegétől, időbeni hatályától függően - annak az időpontnak vagy időszaknak a megjelölése, amelyre a bizonylat adatait vonatkoztatni kell (a gazdasági művelet teljesítésének időpontja, időszaka);
- e) a (megtörtént) gazdasági művelet tartalmának leírása vagy megjelölése, a gazdasági művelet okozta változások mennyiségi, minőségi és - a gazdasági művelet jellegétől, a könyvviteli elszámolás rendjétől függően - értékbeni adatai;
- f) külső bizonylat esetében a bizonylatnak tartalmaznia kell többek között: a bizonylatot kiállító gazdálkodó nevét, címét;
- g) bizonylatok adatainak összesítése esetén az összesítés alapjául szolgáló bizonylatok körének, valamint annak az időszaknak a megjelölése, amelyre az összesítés vonatkozik;
- h) a könyvelés módjára, az érintett könyvviteli számlákra történő hivatkozás;
- i) a könyvviteli nyilvántartásokban történt rögzítés időpontja, igazolása;
- j) továbbá minden olyan adat, amelyet jogszabály előír.

(2) A számlával, az egyszerűsített adattartalmú számlával kapcsolatos további követelményeket más jogszabály is meghatározhatja.

(3) A bizonylat (ideértve mind a kibocsátott, mind a befogadott bizonylatokat) alaki és tartalmi hitelessége, megbízhatósága - ha az más módon nem biztosítható - a gazdálkodó képviselőjére jogosult személy (ideértve a Polgári Törvénykönyv szerinti képviselőt is), vagy belső szabályzatban erre külön feljogosított személy aláírásával is igazolható.

(4)

(5) Számviteli bizonylatként alkalmazható az elektronikus dokumentum, irat, ha megfelel e törvény előírásainak. Az elektronikus dokumentumok, iratok bizonylatként történő alkalmazásának feltételeit, hitelességének, megbízhatóságának követelményeit más jogszabály is meghatározhatja.

(6) Ha a könyvviteli nyilvántartás mint számviteli bizonylat technikai, optikai eljárás eredménye, biztosítani kell:

- a) az adatok vizuális megjelenítése érdekében azoknak - szükség esetén - a késedelem nélküli kiíratását,
- b) az egyértelmű azonosítás érdekében a kódjegyzéket.

(7) A gazdálkodó az (1) bekezdés h) és i) pontjában, illetve a 166. § (4) bekezdésében foglalt kötelezettségnek oly módon is eleget tehet, hogy a megjelölt adatokat, információkat és igazolásokat az eredeti (elektronikus vagy papíralapú) bizonylathoz egyértelmű, az utólagos módosítás lehetőségét kizáró módon fizikailag vagy logikailag hozzárendeli. A logikai hozzárendelés elektronikus nyilvántartással is teljesíthető.

169. § (1) A gazdálkodó az üzleti évről készített beszámolót, az üzleti jelentést, valamint az azokat alátámasztó leltárt, értékelést, főkönyvi kivonatot, továbbá a naplófőkönyvet, vagy más, a törvény követelményeinek megfelelő nyilvántartást olvasható formában legalább 8 évig köteles megőrizni.

(2) A könyvviteli elszámolást közvetlenül és közvetetten alátámasztó számviteli bizonylatot (ideértve a főkönyvi számlákat, az analitikus, illetve részletező nyilvántartásokat is), legalább 8 évig kell olvasható formában, a könyvelési feljegyzések hivatkozása alapján visszakereshető módon megőrizni.

(3) A szigorú számadású bizonylatok rontott példányaira is vonatkozik a (2) bekezdés szerinti megőrzési kötelezettség.

(4) A megőrzési időn belüli szervezeti változás (ideértve a jogutód nélküli megszűnést is) nem hatálytalanítja e kötelezettséget, így az (1), illetve (2) bekezdés szerinti bizonylatok megőrzéséről a szervezeti változás végrehajtásakor intézkedni kell.

(5) Az elektronikus formában kiállított bizonylatot - a digitális archiválás szabályairól szóló jogszabály előírásainak figyelembevételével - elektronikus formában kell megőrizni, oly módon, hogy az alkalmazott módszer biztosítsa a bizonylat összes adatának késedelem nélküli előállítását, folyamatos leolvashatóságát, illetve kizárja az utólagos módosítás lehetőségét.

(6) Az eredetileg nem elektronikus formában kiállított bizonylatról - a papíralapú dokumentumokról elektronikus úton történő másolat készítésének szabályairól szóló jogszabály előírásainak figyelembevételével - készített elektronikus másolattal az e törvény szerinti bizonylatmegőrzési kötelezettség teljesíthető, ha a másolatkészítés alkalmazott módszere biztosítja az eredeti bizonylat összes adatának késedelem nélküli előállítását, folyamatos leolvashatóságát, illetve kizárja az utólagos módosítás lehetőségét.

1997. évi CLV. törvénya fogyasztóvédelemről

17/A. § (1) A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni

- a) a székhelyéről,
- b) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,
- c) a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint
- d) a panaszok közlése érdekében a vállalkozás vagy a vállalkozás 17/B. § szerinti ügyfélszolgálatának levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

(1a) A tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező vállalkozás esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon. Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén az e bekezdés és az (1) bekezdés szerinti tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

(2) A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

(3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6)

bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(4) A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

(5) A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

(6) Az írásbeli panaszt a vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

(7) A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

(8) A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.