ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ ÉS KAMERASZABÁLYZAT

I. ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Bevezetés és általános információk

Ez az adatkezelési nyilatkozat a Co-Ops Team Kft. adatkezelési gyakorlatáról szól. Az Adatkezelő kinyilvánítja, hogy tevékenységét az előírt és meghatározott belső szabályok, technikai és szervezési intézkedések meghozatalával úgy végzi, hogy az minden körülmények között megfeleljen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletének – (továbbiakban mint Rendelet), valamint, 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 (általános adatvédelmi rendelet) – továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek.

I. 1. Az adatkezelő adatai

- Név: Co-OPS Team Kft.
- Székhely: 2220 Vecsés, Külterület hrsz. 0174/120
- Adószám: 29136786-2-13
- Cégjegyzékszám: 13-09-210915
- Telefonszám:06703891102
- E-mail cím: coops@coopsteamkft.hu
- Honlap: www.coopsteamkft.hu
- Képviselő neve: Balisani Ciya

Ez az adatkezelési tájékoztató a Co-OPS Team Kft. által végzett adatkezelési tevékenységekre vonatkozik, és hatályos mindaddig, amíg a tájékoztatót nem módosítjuk vagy frissítjük.

I.2. Az adatkezelés célja és jogalapja

Az Adatkezelő a különböző folyamatokhoz kizárólag a cél eléréséhez feltétlenül szükséges adatokat kezeli, az alábbiak szerint:

Az adatkezelés célja	Kezelt adatok köre	Az adatkezelés jogalapja	Az adatok tárolásának időtartama
Online foglalás kezelése, ügyfélkapcsolat, parkolási szolgáltatás nyújtása.	Ügyfél teljes neve, e-mail címe, telefonszáma, gépjármű rendszáma, érkezés és távozás időpontja.	GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont: olyan szerződés teljesítése, amelyben az érintett az egyik fél.	A szolgáltatás teljesítésétől (a gépjármű parkolóból történő eltávozásától) számított 5 év (a PTK szerint).
Számlázás és könyvelési kötelezettség teljesítése.	Számlázási név, számlázási cím, fizetés módja, fizetett összeg, tranzakció adatai.	GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont: az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése.	A számla kiállításának évét követő 8 év, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdése alapján.
Marketing kommunikáció, hírlevél és ajánlatok küldése.	Név, e-mail cím.	GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont: az érintett önkéntes, kifejezett hozzájárulása (külön hírlevél-feliratkozási pipa útján).	A hozzájárulás visszavonásáig (leiratkozásig), de legfeljebb az utolsó aktivitástól számított 3 évig.
Személy- és vagyonvédelem, gépjárművek biztonsága, jogellenes cselekmények és	Az érintettek arcképmása, magatartása, gépjárművek külső jellemzői és rendszáma a	GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont: az adatkezelő és a parkolót igénybe vevő ügyfelek jogos érdeke.	A rögzítéstől számított 30 nap, ezt követően a rendszer automatikusan felülírja a

hamis kárigények megelőzése és kivizsgálása (Kamerarendszer).	felvételeken.		felvételeket. Panasz, káresemény vagy incidens esetén az érintett időszak felvétele külön tárhelyre kerül, és az ügy jogerős lezárásáig megőrzésre kerül.
Fogyasztói panaszok fogadása, kivizsgálása, megválaszolása és nyilvántartása (panasznapló, szóbeli panasz jegyzőkönyve, kárfelvételi jegyzőkönyv), ideértve a több ügyfelet érintő üzemzavar esetén vezetett gyűjtőlistát.	Ügyfél neve, lakcíme vagy e-mail címe, telefonszáma, gépjármű rendszáma, foglalási szám, járatszám, a panasz tartalma és a csatolt dokumentumok, a jármű típusa, színe és kilométeróra-állása, a sérülés leírása és fényképe, az ügyfél nyilatkozata és aláírása, a megtett intézkedés és a kompenzáció adatai.	GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont: az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése (a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §).	A szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv vagy az írásbeli panasz, valamint az érdemi válasz másolata 3 évig (Fgytv. 17/A. §); kárigény esetén legalább az ügy jogerős lezárásáig.
A gépjármű érkezéskori és távozáskori állapotának dokumentálása fotósorozattal, a fotók megjelenítése az ügyfél foglalási felületén, a kárigények megalapozott elbírálása.	A gépjárműről készült fényképek (rendszám, külső állapot, kilométeróra-állás, üzemanyagszint), időbélyeg, foglalási szám, a fotók megtekintésének ténye és időpontja, az átadás tényleges időpontja.	GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont: az adatkezelő jogos érdeke a gondjaira bízott gépjárművek állapotának dokumentálására és a kárigények megalapozott elbírálására.	A parkolás végétől számított 90 nap; panasz vagy kárigény esetén az ügy jogerős lezárásáig.
A lezárt panaszok utókövetése (elégedettségi kérdés, alacsony értékelés esetén visszahívás), a panaszkezelés minőségének	Név, e-mail cím, telefonszám, ügyszám, elégedettségi pontszám (1–5), a panaszt követő foglalások ténye.	GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont: az adatkezelő jogos érdeke a panaszkezelés minőségének ellenőrzésére és javítására.	A panaszügy adataival együtt 3 évig; a mutatószámok kizárólag összesített, személyazonosításra alkalmatlan

mérése és fejlesztése.			formában őrizhetők tovább.

A fenti táblázat strukturált formában, a jogszabályoknak megfelelően rendeli egymáshoz a célokat, adatokat és megőrzési időket.

I.3. Az adatokhoz hozzáférők köre

- **Ügyvezető.**
- **Kijelölt munkavállalók:** A panasznaplóhoz név szerint kijelölt ügyfélszolgálati munkatársak, műszakvezető és adminisztráció; a kamerafelvételekhez kizárólag a név szerint kijelölt műszakvezető és az ügyvezető.
- **Tárhely-szolgáltató (online foglalási rendszer üzemeltetése):** PeakBit Technologies Kft., 1106 Budapest, Fehér út 10. – Biztosítja a weboldal és a foglalási adatbázis szerverhátterét.
- **Panasznapló vezetése (Google Sheets):** Google Ireland Ltd., Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Írország – adatfeldolgozói feltételek alapján.
- **Online fizetés lebonyolítása:** Stripe Payments Europe, Limited, 1 Grand Canal Street Lower, Grand Canal Dock, Dublin, D02 H210, Írország – a bankkártyaadatokat kizárólag a Stripe kezeli, azokhoz az Adatkezelő nem fér hozzá.
- **Automatikus (foglalási, fizetési, értesítő) e-mailek és hírlevelek küldése:** Sendinblue SAS (Brevo), 106 boulevard Haussmann, 75008 Párizs, Franciaország.
- **Számlázás:** Billingo Technologies Zrt., 1133 Budapest, Árbóc utca 6. I. emelet – a számlázórendszer a jogszabályban meghatározott számlaadatokat a NAV Online Számla rendszerébe továbbítja.
- **Webanalitika és címkekezelés (Google Analytics, Google Tag Manager):** Google Ireland Ltd., Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Írország – a weboldal látogatottságának, használatának és a foglalási folyamatoknak az elemzése céljából.
- **Cookie-hozzájárulások kezelése:** CookieYes Limited, 3 Warren Yard, Warren Park, Wolverton Mill, Milton Keynes, MK12 5NW, Egyesült Királyság – a látogatók sütihasználattal kapcsolatos hozzájárulásainak kezelése, tárolása és a hozzájárulási beállítások érvényesítése céljából.
- **Marketingcélú mérés és hirdetésoptimalizálás (Meta Pixel):** Meta Platforms Ireland Limited, Merrion Road, Dublin 4, D04 X2K5, Írország – a Meta Pixel technológia segítségével az Adatkezelő mérheti a Facebook- és Instagram-hirdetések eredményességét, elemezheti a weboldalon végzett felhasználói műveleteket, valamint célzott és remarketinghirdetéseket jeleníthet meg.

  A Meta Pixel a tényleges technikai beállításoktól függően kezelhet olyan adatokat, mint az IP-cím, a böngészővel és eszközzel kapcsolatos információk, online azonosítók, valamint a weboldalon végrehajtott események (például oldalmegtekintés, foglalás megkezdése vagy sikeres foglalás).

  A Meta Pixel marketingcélú adatkezelése kizárólag a látogató előzetes, önkéntes hozzájárulását követően aktiválható. A hozzájárulás a sütibeállításokon keresztül visszavonható.

- **Kamerarendszer tárhelye:** Co-OPS Team Kft., 2220 Vecsés, külterület, hrsz. 0174/120.
- **Hatóságok és egyéb jogosult szervezetek:** Hatóságok és bíróságok, az eljáró békéltető testület és fogyasztóvédelmi hatóság, valamint kárrendezés esetén az Adatkezelő felelősségbiztosítója.

I.4. Adatok továbbítása harmadik fél részére

Az Adatkezelő a megadott személyes adatokat harmadik fél részére értékesítési, marketing vagy egyéb kereskedelmi célból nem továbbítja. Külső harmadik személy részére adatátadás kizárólag hatósági vagy bírósági megkeresésre, a jogszabályok által előírt kötelező keretek között történhet, továbbá panasz vagy káresemény esetén – megfelelő jogalap alapján – az Adatkezelő felelősségbiztosítója részére a kárrendezéshez, illetve az eljáró békéltető testület vagy fogyasztóvédelmi hatóság részére. Az adatkiadást az Adatkezelő naplózza. A számlázási adatokat az Adatkezelő jogi kötelezettsége alapján a Billingo rendszerén keresztül a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) Online Számla rendszerébe továbbítja. Egyes adatfeldolgozók (Google, Stripe, Brevo) az Európai Gazdasági Térségen kívüli – különösen egyesült államokbeli – kapcsolt vállalkozásokat vagy alvállalkozókat is igénybe vehetnek; ilyen adattovábbítás kizárólag a Rendelet V. fejezetében előírt garanciák (az EU–USA adatvédelmi keretrendszerről szóló megfelelőségi határozat, illetve az Európai Bizottság által elfogadott általános adatvédelmi kikötések) alapján történik.

I.5. Az érintettek jogai

Az érintettek a Rendelet 15-22. cikkei alapján jogosultak az alábbi jogok gyakorlására:

- **Hozzáférés:** Az érintett jogosult tájékoztatást kérni a rá vonatkozó adatkezelésről. Kamerafelvétel másolatának kiadásakor más személyek képmását és rendszámát az Adatkezelő kitakarja.

- **Helyesbítés:** Jogosult a rá vonatkozó pontatlan adatok helyesbítését kérni.

- **Tiltakozás:** Az érintett jogosult tiltakozni a személyes adatai kezelése ellen, ha az adatkezelés az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekén alapul (így a kamerás megfigyelés ellen is). Az Adatkezelő a tiltakozást elutasíthatja, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek (pl. kárigények kivédése, vagyonvédelem). A tiltakozást az Adatkezelő egyedileg vizsgálja meg, és egy hónapon belül érdemben megválaszolja.

- **Törlés:** Az érintett kérheti a rá vonatkozó személyes adatok törlését, kivéve, ha az adatkezelést jogszabályi kötelezettség írja elő (pl. a számlázási adatok a 8 éves kötelező megőrzés miatt nem törölhetőek az ügyfél kérésére sem).

- **Adatkezelés korlátozása:** Az érintett kérheti az adatkezelés korlátozását bizonyos, a rendeletben meghatározott feltételek fennállása esetén.

- **Adathordozhatóság:** Jogosult arra, hogy az általa megadott személyes adatokat géppel olvasható formátumban megkapja, és egy másik adatkezelőhöz továbbítsa. Az érintettek jogait az Adatkezelő felé az alábbi elérhetőségeken gyakorolhatják: telefonszám: 06703891102 , email:adatkezeles@aerohub.hu

meg a kapcsolattartási információkat]

I.6. Adatvédelmi incidensek kezelése és jogorvoslat

Adatvédelmi incidens kezelése és bejelentése:

Az adatvédelmi incidens a biztonság olyan sérülése, amely a kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

Amennyiben az Adatkezelő adatvédelmi incidenst észlel, az incidens elhárításáról, valamint a kockázatok minimalizálásáról haladéktalanul gondoskodik.

- **Hatósági bejelentés:** Az adatvédelmi incidenst az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az a tudomására jutott, bejelenti az illetékes felügyeleti hatóságnak, kivéve, ha az incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira nézve.
- **Érintettek tájékoztatása:** Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira nézve, az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, világosan és közérthetően tájékoztatja az érintettet az incidens jellegéről és a megtett intézkedésekről.

Az Adatkezelő az adatvédelmi incidensekről a jogszabályoknak megfelelő nyilvántartást vezet, és az adatokat 5 évig megőrzi.

Jogorvoslati lehetőségek:

Amennyiben az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti a GDPR vagy a hazai jogszabályok rendelkezéseit, az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet:

1. *Panasztétel a felügyeleti hatóságnál:*
    - Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)
    - Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
    - Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.
    - Telefon: +36-1-391-1400
    - E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
    - Honlap: www.naih.hu
2. *Bírósági jogorvoslat:* Az érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat.

I.7. Cookie-k (sütik) használata

A weboldal a felhasználói élmény javítása, a folyamatok biztosítása és statisztikai mérések céljából cookie-kat használ. A látogató a weboldalra lépéskor egy felugró ablakban (cookie banner) külön-külön nyilatkozhat a hozzájárulásáról. A hozzájárulások kezelését a CookieYes hozzájárulás-kezelő rendszer végzi, a sütik betöltését a Google Tag Manager szolgáltatás vezérli. A hozzájárulást igénylő sütik (pl. Google Analytics) kizárólag a látogató hozzájárulását követően aktiválódnak. A hozzájárulás a cookie-beállítások felületén bármikor módosítható vagy visszavonható.

1. Elengedhetetlen / Működéshez szükséges cookie-k:

- Cél: A weboldal alapvető funkcióinak biztosítása (pl. az online foglalási folyamat lépéseinek megjegyzése, űrlapok kezelése, a Stripe fizetési rendszer csalásmegelőzési sütijei, a látogató cookie-hozzájárulásának tárolása) és a működés során fellépő hibák észlelése. Ezen sütik nélkül a honlap vagy a foglalási rendszer nem működik megfelelően.
- Jogalap: Az Adatkezelő jogos érdeke a honlap működtetésére.
- Hozzájárulás szükséges: **Nem.**

2. Analitikai cookie-k (Google Analytics):

- Cél: Anonim statisztikai információk gyűjtése arról, hogyan használják a látogatók a weboldalt.
- Tárolási idő: Legfeljebb 24-26 hónap.
- Hozzájárulás szükséges: **Igen.**

3. Design és felhasználói élmény tesztelési cookie-k (A/B tesztelés):

- Cél: A weboldal különböző megjelenési vagy elrendezési verzióinak tesztelése a felhasználói élmény optimalizálása érdekében.
- Hozzájárulás szükséges: **Igen.**

I.8. Adatbiztonsági intézkedések

Az Adatkezelő minden szükséges technikai és szervezeti intézkedést megtesz annak érdekében, hogy a személyes adatokat védje a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés ellen.

Az adatbiztonság érdekében alkalmazott főbb intézkedések:

- Titkosított kommunikáció: A weboldal és a foglalási rendszer HTTPS protokollon keresztül, SSL/TLS titkosítással kommunikál, így az online megadott adatok (pl. bankkártyás fizetés vagy foglalási adatok) nem hallgathatóak le.
- Hozzáférés-korlátozás: A személyes adatokhoz kizárólag az Adatkezelő azon munkatársai férhetnek hozzá, akiknek ez a feladatuk ellátásához feltétlenül szükséges.
- Biztonsági mentések: A rendszerekről rendszeres biztonsági mentés készül az adatok esetleges elvesztésének elkerülése miatt.

II. KAMERASZABÁLYZAT

II.1. A szabályzat célja és jogalapja

Jelen szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a parkoló területén elhelyezett kamerarendszerre és az azzal készült felvételekre, személyi hatálya pedig a területre belépő minden látogatóra és munkavállalóra. A megfigyelés során az Adatkezelő szigorúan alkalmazza a célhoz kötöttség és az arányosság elvét. A kamerák nem irányulhatnak emberi méltóságot sértő helyekre, és nem szolgálhatnak a munkavállalók megfigyelésére.

II. **2. A kamerák működése és a tárolás időtartama**

A rendszer napi 24 órában folyamatos képfelvételt rögzít, hangfelvétel nem készül. A parkoló bejáratánál piktogramok és jól látható, részletes tájékoztató figyelmeztet a megfigyelésre. A felvételeket a rendszer a rögzítéstől számított 30 napig tárolja, ezt követően automatikusan, felülírással törlődnek, kivéve a II.3. pont szerint zárolt felvételeket.

Kamerák elhelyezkedése: A parkoló területén összesen 9 darab fix, digitális kamera működik, amelyek a be- és kijáratot, a kihajtósávot, valamint a parkolóhelyeket figyelik a vagyonvédelmi cél elérése érdekében. A kamerák látószöge a parkoló területére korlátozódik. A rendszer arcfelismerést, profilalkotást és automatizált döntéshozatalt nem végez.

II.3. Hozzáférési jogosultságok, felvételek kiadása és a zároláshoz való jog

Hozzáférés: A felvételeket és az élő képet kizárólag az Adatkezelő által név szerint kijelölt műszakvezető és az ügyvezető jogosult megtekinteni, kizárólag panasz, káresemény, incidens vagy hatósági megkeresés esetén, a megtekintés indokának naplózásával.

Felvételek kiadása: Mentett képfelvételt az Adatkezelő bíróság, rendőrség vagy más nyomozó hatóság hivatalos, írásbeli megkeresésére, továbbá – megfelelő jogalap alapján – a kárrendezésben eljáró biztosító, illetve az eljáró békéltető testület vagy fogyasztóvédelmi hatóság részére ad ki. A kiadást naplózni kell.

Zároláshoz való jog: Az az érintett, akinek jogát vagy jogos érdekét a felvétel érinti (pl. kár érte a járművét), a 30 napos tárolási időn belül jogának igazolásával írásban kérheti, hogy az Adatkezelő a felvételt ne törölje (zárolja). Ha a kérelem panasznak vagy kárigénynek minősül, illetve ha az Adatkezelő panasz vagy káresemény miatt maga zárolja a felvételt, az érintett időszak felvétele külön tárhelyre kerül, és az ügy jogerős lezárásáig megőrzésre kerül; ezt követően véglegesen törölni kell. Egyéb esetben a zárolás a hatóság hivatalos megkereséséig, de legfeljebb 30 napig tart; ha ez idő alatt nem érkezik hatósági megkeresés, a felvételt véglegesen törölni kell.

II. 4. Adatbiztonság

A felvételeket tároló központi egységet (számítógép/DVR) az Adatkezelő egy fizikailag is zárt, illetéktelenek elől elzárt helyiségben helyezi el. A zárolt felvételeket külön, titkosított tárhelyen kell tárolni; a mentés tényét a panasznapló rögzíti.

II.5. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat az Adatkezelő belső nyilvántartásának részét képezi, azt az üzemeltetési tapasztalatok és a jogszabályi változások figyelembevételével évente, valamint a kamerák száma vagy helye, a cél, a megőrzési idő vagy a jogszabályi környezet változásakor, a Panaszkezelési szabályzattal és az érdekmérlegelési teszttel összhangban felül kell vizsgálni.