

Adatvédelmi tájékoztató

Jelen Adatvédelmi tájékoztatónkban ismertetjük, hogyan történik vállalatunknál az Önnel kapcsolatos adatok gyűjtése, felhasználása és védelme. Tájékoztatjuk arról is, hogyan léphet velünk kapcsolatba, ha kérdése merül fel az adatkezeléssel kapcsolatban. Munkatársaink készséggel állnak rendelkezésére. Ha többet szeretne tudni arról, hogyan alkalmazzuk a sütiket és más hasonló technológiákat, kérjük, olvassa el a "sütik"-ről szóló nyilatkozatunkat.

Tájékoztatónkat időről időre frissítjük, ezért érdemes később is visszatérnie ide, hogy tudomást szerezzen a változásokról.

Az online autókölcsönzéshez kapcsolódóan számos egyéb terméket és szolgáltatást – például biztosítást – kínálunk weboldalunkon, e-mailben és szöveges üzenetekben (együttesen: „platformokon”). Ugyanígy üzleti partnereink weboldalain, a közösségi médiában és egyéb platformokon is kínálunk termékeket és szolgáltatásokat. A jelen tájékoztató mindazokra a személyes adatokra vonatkozik, amelyeket az említett tevékenységek közben gyűjtünk, illetve valahányszor Ön e-mailben, élő csevegésben, telefonon vagy postán fordul hozzánk.

A foglalás vagy az árajánlatkérés teljesítéséhez óhatatlanul szükségünk van bizonyos információkra. Ilyen esetekben bekérjük Öntől azokat az adatokat, amelyek nélkül nem tudjuk Önnek az igényelt szolgáltatást nyújtani. Ilyenkor általános adatokról van szó, név, cím, e-mail cím, postacím és telefonszám, stb. Ezeken felül kérhetjük még útlevele, személyi igazolványa, vezetői engedélye adatait és fizetési adatait.

Továbbá információt gyűjtünk számítógépéről is, valahányszor valamelyik platformunkat használja – még akkor is, ha nem végez foglalást. Ilyen információk az IP-címe, a böngésző típusa és a nyelvi beállítások. Előfordulnak olyan helyzetek is, amikor harmadik felektől kapunk Önről információt, vagy automatikusan gyűjtünk egyéb adatokat. Ez általános áttekintés az általunk gyűjtött információkról.

Az Öntől kapott információkat tároljuk és felhasználjuk. Foglaláskor szükségünk van legalább a nevére, e-mail címére és fizetési adataira. Emellett kérhetjük még lakcímét, telefonszámát és születési dátumát, valamint a további járművezetők nevét.

Akkor is gyűjtünk információt, amikor Ön felveszi velünk a kapcsolatot (például telefonon, e-mailben vagy a közösségi médián keresztül).

A foglalást követően megkérhetjük arra, hogy adjon értékelést. Ezzel segíthet nekünk szolgáltatásaink javításában és hogy a jövőben pontosan azt nyújthassuk ügyfeleinknek, amit várnak tőlünk.

Ezenkívül más tevékenységek során is rendelkezésünkre bocsáthat adatokat. Ha például mobilkészülékén böngészik, megoszthatja velünk aktuális tartózkodási helyét, és mi ez alapján a lehető legjobb szolgáltatást tudjuk nyújtani Önnek. Az egyszerűbb ügymenet érdekében akár felhasználói fiókot is nyithat, amelyen keresztül áttekintheti és kezelheti foglalásait. Sőt a fiókban elmentheti személyes beállításait, útlevele és vezetői engedélye adatait is. Így a jövőben könnyebben és gyorsabban tud foglalni.

Előfordulhat, hogy Ön további járművezetőt jelöl meg, vagy más nevében intézni a foglalást – például családtagja, barátja, munkatársa megbízásából. Ilyen esetekben okvetlenül tájékoztassa az illetőt, és kérje hozzájárulását ahhoz, hogy személyes adatait kezeljük (az Adatvédelmi tájékoztatóban leírtak szerint). Ez az Ön felelőssége.

A foglalás során rögzítjük, hogy Ön milyen platformot használt, és hogyan jutott az adott platformunkra (például ha más webhelyről érkezett).

Platformjaink meglátogatásakor néhány adatot akkor is automatikusan begyűjthetünk, ha végül nem kerül sor foglalásra. Ilyen adat az IP-címe, a meglátogatott oldalak, a használt böngésző, valamint a kattintásokkal kapcsolatos információk. Ezekhez járulhat még a számítógépen futó operációs rendszer, az alkalmazás verziója, nyelvi beállítások, eszköspecifikus beállítások és jellemzők, valamint az eszközt azonosító adatok.

Mobilkészülék használata esetén rögzíthetjük a tartózkodási helyét is. Továbbá a készülékre telepített alkalmazásokkal kapcsolatos alapvető adatokat (például nevüket, leírásukat, kategóriájukat) is elemezhetjük és feldolgozhatjuk.

Kaphatunk Önről információt közösségi média platformokról, üzleti partnereinktől. Ezeket az adatokat összevonhatjuk bármely, közvetlenül Öntől kapott információval.

Azért kérünk személyes adatokat, hogy lefoglalhassuk a kért autót (és bármi egyebet ezzel kapcsolatban), és a lehető legjobb színvonalú szolgáltatást nyújthassuk. Ezeket az Önnel való kapcsolatfelvételre is használjuk, hogy tájékoztathassuk a legfrissebb akciókról és különleges ajánlatokról. Ezek a legfőbb okai a személyes adatok gyűjtésének, de más megfontolások is vannak.

Személyes adatait a következőkre használhatjuk fel:

1. Foglalások: Személyes adatait elsősorban és mindenekelőtt a foglalások teljesítésére és adminisztrálására használjuk fel. A szükséges információkat az autót (vagy más terméket vagy szolgáltatást, például biztosítást) biztosító cégnek is továbbítjuk. Ez azt jelenti, hogy a foglalásával kapcsolatos kommunikációt is küldhetünk Önnek, például visszaigazolást, módosítást vagy emlékeztetőket.
2. Ügyfélszolgálat: Éjjel-nappal elérhető ügyfélszolgálat a hét minden napján. Ügyfélszolgálatunk munkatársainak azért van szüksége az adatokra, hogy segíthessenek például a foglalásban, vagy megválaszolják a foglalás előtt, közben, illetve után felmerülő kérdéseket.
3. Ügyfelektől kapott értékelés: Elérhetőségi adatai segítségével rövid kérdőívet küldhetünk Önnek a foglalással kapcsolatban. Így visszajelzést kaphatunk saját és partnereink szolgáltatásairól, és lehetőségünk van a tökéletesítésükre.
4. Fiókhasználat: Platformjainkon az egyszerűbb ügymenet biztosítására lehetősége van fiókot létrehozni. Ilyenkor meg kell adnia néhány személyes adatot, és cserébe számos praktikus szolgáltatást vehet igénybe. Kezelheti foglalásait vagy egyéb vásárlásait, különleges ajánlatokat kaphat, és kezelheti személyes beállításait, preferenciáit. Így a jövőben könnyebben és gyorsabban tud foglalni.
5. Marketingtevékenység: Személyes adatait marketingtevékenységre is felhasználhatjuk, például:
 - Megkereshetjük Önt postán, telefonon, e-mailben vagy SMS-ben (a megadott elérhetőségi adatoktól függően), és tájékoztathatjuk újdonságainkról, különleges ajánlatainkról, kedvezményeinkről, változásokról, többek között termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatban (saját, valamint partnereink részéről).
 - Megkereshetjük Önt telefonon, e-mailben vagy SMS-ben olyan biztosítási termékekkel.
 - Releváns ajánlatokat jeleníthetünk meg Önnek platformjainkon vagy harmadik felek honlapjain, illetve a közösségi médiában.

- Meghívót küldhetünk Önnek promóciós tevékenységekben (például ajánlási programokban vagy vetélkedőkben) való részvételre.
6. Önnel folytatott kommunikáció: Más alkalmakkal is felvehetjük Önnel a kapcsolatot telefonon, e-mailben vagy SMS-ben, többek között a következő okokból:
 - Válaszolunk az esetleges megkeresésére, és intézkedünk kéréseivel kapcsolatban.
 - Emlékeztető e-mailt küldünk a befejezetlen foglalásokkal kapcsolatban, és érdeklődünk, szüksége van-e segítségre. Véleményünk szerint ez hasznos kiegészítő szolgáltatás, hiszen így a foglalás folytatásához nem szükséges újra megkeresni az autót vagy előlről kezdenie a foglalási adatok kitöltését.
 - Kérdőívet küldünk, vagy megkérjük, hogy ossza meg velünk véleményét szolgáltatásunkról.
 - Foglalásával kapcsolatban egyéb anyagokat küldünk, például tájékoztatót arról, hogyan veheti fel velünk (vagy más céggel) a kapcsolatot, ha segítségre van szüksége a foglaláshoz.
 - Összefoglalót küldünk korábbi foglalásairól.
 - Egyéb adminisztratív jellegű üzeneteket küldünk, többek között esetleges figyelemfelhívásokat, akkor is, ha épp nincs közelebbi foglalása.
 7. Piackutatás: Felkérhetjük Önt, hogy vegyen részt piackutatásunkban. Bármely egyéb személyes adatot, amelyet a kutatás részeként ad meg nekünk, csak az Ön hozzájárulásával használunk fel.
 8. Csalások felderítése és megelőzése: A biztonságos, megbízható szolgáltatás érdekében személyes adatait felhasználjuk a csalások és más törvénytelen vagy nemkívánatos tevékenységek felderítésére és megelőzésére. Továbbá a személyes adatokat kockázatértékelési és biztonsági célokra is felhasználhatjuk, ami a felhasználók és a foglalások ellenőrzését is magában foglalhatja. Időnként ez bizonyos foglalások várakoztatásával is járhat.
 9. Szolgáltatásaink fejlesztése: A személyes adatok elemzése segítséget nyújt nekünk ahhoz, hogy továbbfejlesszük online szolgáltatásaink működését és minőségét, illetve általánosan javítsuk a felhasználói élményt. Platformjainkat folyamatosan alakítjuk, hogy használatukat minél kényelmesebbé és kellemesebbé tegyük ügyfeleinknek.
 10. Ügyfelektől kapott értékelések: A foglalást követően felkérhetjük, hogy értékelje az általunk vagy üzleti partnerünk által nyújtott szolgáltatást. Visszajelzésével elősegítheti, hogy ügyfeleink a jövőben jól válasszanak, és hogy üzleti partnereink tovább tökéletesíthessék az általuk kínált szolgáltatásokat. Az értékelés beküldésével Ön hozzájárul ahhoz, hogy annak tartalmát a Feltételek és kikötések című dokumentumban leírtakkal összhangban megjelenítsük. Az értékelést névtelenül vagy csupán keresztnéve és országa megadásával is megírhatja.
 11. A hívások rögzítése: A telefonbeszélgetéseket rögzíthetjük, illetve más munkatársaink is beléjük hallgathatnak, hogy segíthessük munkahelyi képzésüket, és folyamatosan fenntarthassuk a kiszolgálás magas színvonalát. Meghatározott idő elteltével a felvételeket automatikusan töröljük, kivéve ha jogilag megalapozott okból másként teszünk (például ha csalás gyanúja merül fel).
 12. Jogi célok: Végül bizonyos esetekben, jogi viták kezelése és megoldása, a szabályozó hatóság vizsgálata vagy megfelelőségi megfontolások miatt, illetve a felhasználási feltételek betartásához szintén szükségünk lehet az Ön személyes adatainak felhasználására.

A szerződés teljesítése: A velünk kötött szerződés teljesítéséhez szükségünk van bizonyos személyes adatokra. Autóbérléskor például továbbítanunk kell az Ön foglalási adatait az a kollégáinknak, hogy az autó majd a rendelkezésére állhasson.

Jogos érdekek: A személyes adatokat saját „jogos érdekeinkre” hivatkozva is felhasználhatjuk (ez a kifejezés minden olyan tevékenységet magában foglal, amely meggyőződésünk szerint a hatékony üzleti tevékenység lényeges részét képezi – az ügyfelek jogai és a törvényi előírások betartása mellett). Ilyen például az ügyfeleknek legmegfelelőbb tartalom megjelenítése platformjainkon, ideértve e-mailjeiket és hírleveleinket is; termékeink és szolgáltatásaink fejlesztése és népszerűsítése; valamint adminisztratív célok.

Hozzájárulás: Bizonyos helyzetekben, például közvetlen üzletszerzési célokra szükségünk lehet arra, hogy hozzájárulását adja személyes adatai felhasználásához. Hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

Adatok harmadik féllel történő megosztása:

Szolgáltatásainkat számos üzleti partner bevonásával biztosítjuk, és bizonyos esetekben megosztjuk velük az Ön személyes adatait. Az esetek többségében egyszerűen továbbítjuk a foglalási adatokat a kért szolgáltatás teljesítésében közreműködő partnerünknek. Más harmadik felekkel is megosztjuk az adatait. Ebbe beletartozhatnak fizetési szolgáltatók, reklámcégek. Ezek a fő okai a személyes adatok megosztásának.

- *A bérautót, valamint a kapcsolódó termékeket, szolgáltatásokat biztosító cég, cégek:* A foglalás teljesítéséhez el kell küldenünk a szükséges adatokat a választott bérautót és az ahhoz kapcsolódóan rendelt termékeket, szolgáltatásokat nyújtó cégnek, cégeknek (ideértve a biztosítót is). Az adatok közé tartozik a név, a korcsoport, az elérhetőségi adatok (e-mail cím, postai cím, telefonszám), születési dátum és hely, az útlevél, személyi igazolvány és a vezetői engedély adatai, valamint a foglaláskor megadott egyéb igények. Ha a foglalással vagy a biztosítás hatályával kapcsolatban bármilyen vita merül fel, vagy másfajta vásárlói panasz érkezik, a kölcsönző cégnek információra lehet szüksége a foglalási eljárással, valamint magával a vitával kapcsolatban. Idetartozhat a foglalás visszaigazolásának másolata – amely bizonyítja a foglalás tényleges megtörténtét –, vagy bármilyen egyéb információ a panasszal kapcsolatban. Felhívjuk figyelmét, hogy azokat az információkat, amelyeket a bérautót vagy egyéb kapcsolódó terméket biztosító cégnek közvetlenül ad meg, a cég a saját adatvédelmi irányelvei és szolgáltatási feltételei szerint fogja tárolni és felhasználni.
- *Üzleti partnereink:* Üzleti partnereink az ország több pontján találhatóak. Közülük többen is kínálják vagy hirdetik szolgáltatásainkat, valamint más partnereinknek is segítenek az utazással kapcsolatos szolgáltatásaik (beleértve a biztosítást) kiajánlásában és hirdetésében. Ez azt jelenti, hogy partnereink szolgáltatásai is platformjaink szerves részét képezik. Amikor Ön valamelyik üzleti partnerünk platformján végez foglalást, partnerünk elküldi nekünk is a nekik megadott személyes adatok egy részét. Hasonlóan mi is továbbíthatunk üzleti partnereinknek egyes, a nálunk végzett foglaláskor megadott személyes adatokat. Ezek az információk megkönnyítik számukra például üzleti tevékenységük elemzését, vagy hűségprogramjuk működtetését. Lehetséges az is, hogy például különleges ajánlatokkal keresik meg Önt – de csak akkor, ha ehhez hozzájárulását adja. Ha üzleti partnerünk ügyfélszolgálatot tart fenn, elküldjük neki azokat a foglalási adatokat, amelyek a megfelelő segítség biztosításához szükségesek. Személyes adatai kezelését minden ilyen esetben az üzleti partner adatvédelmi irányelvei határozzák meg. Ha Ön üzleti partnerünk honlapján végez foglalást, kérjük, szánjon időt az adatvédelmi nyilatkozat elolvasására és a személyes adatok kezelési

módjának megismerésére. Ha Ön terméket vagy szolgáltatást vásárol valamelyik üzleti partnerunktől, továbbítjuk neki a megrendelés teljesítéséhez szükséges személyes adatokat. Végül pedig üzleti partnereinkkel csalás felderítése vagy megelőzése érdekében is kölcsönösen átadhatjuk egymásnak a felhasználóinkkal kapcsolatos adatokat, ám szigorúan csak azokat, amelyekre valóban szükség van.

- *Illetékes hatóságok:* Az Ön személyes adatait átadhatjuk a hivatalos szerveknek vagy a nyomozóhatóságnak, amennyiben erre törvény (vagy bármilyen törvényerejű rendelet) kötelez bennünket. Ez lehet bírósági végzés, idézés vagy más, jogi eljárás vagy bűnügyi nyomozás során született határozat. Személyes adatait a feltétlenül szükséges mértékben csalás és más bűncselekmények megelőzése, felderítése vagy üldözése céljából is kiadhatjuk. Ezenkívül saját és üzleti partnereink jogai és tulajdona védelmében is szükségessé válhat a személyes adatok kiadása az illetékes hatóságoknak.
- *Szolgáltatók (harmadik felek):* Harmadik fél szolgáltatókat is használhatunk a személyes adatai feldolgozásához a mi nevünkben, szolgáltatásaink biztosításának megkönnyítése érdekében. Harmadik fél szolgáltatókat is használhatunk piackutatáshoz, csalások felderítéséhez és megelőzéséhez, beleértve a csalások megelőzését célzó vizsgálatokat. Ezeket a harmadik fél szolgáltatókat titoktartási megállapodások kötik, és nem használhatják fel az Ön személyes adatait más célokra.
- *Hirdető partnereink:* Előfordulhat, hogy e-mail címét és más személyes adatait megosztjuk harmadik fél hirdető partnereinkkel, hogy Ön releváns hirdetéseket lásson, amikor harmadik fél üzleti partnereink révén kínáljuk szolgáltatásainkat. Harmadik fél hirdetési hálózatokkal is együttműködünk azért, hogy szolgáltatásainkat más platformokon is kínálhassuk, és harmadik fél szolgáltatókat bízhatunk meg adataink elemzésével. Ezeket a harmadik feleket minden esetben titoktartási szerződés köti, és a személyes adatokat semmilyen egyéb célra nem használhatják.
- *Fizetésszolgáltatók és egyéb pénzüintézetek:* A fizetések lebonyolításával és a fizetési garanciák biztosításával harmadik fél fizetésszolgáltatót bízhatunk meg. Amennyiben Ön (vagy a foglalásnál használt bankkártya birtokosa) visszatérítést igényel, előfordulhat, hogy bizonyos foglalási információkat meg kell osztanunk a fizetésszolgáltatóval és az érintett pénzüintézettel. Idetartozhat a foglalás visszaigazolásának másolata vagy a foglalásnál használt IP-cím. A pénzüintézetekkel abban az esetben is megoszthatunk információkat, ha ezt csalás felderítése vagy megelőzése érdekében szükségesnek ítéljük.

Hasznosítjuk a mobiltechnológiát

Ingyenes alkalmazásokat kínálunk számos mobilkészülék-típusra, és hagyományos honlapunk mobiltelefonra és táblagépre optimalizált változatait is elkészítettük. Ezek hasonlóan gyűjtenek személyes adatokat, mint más platformjaink, miközben azt is lehetővé teszik, hogy Ön az aktuális tartózkodási helye alapján keressen bérautót.

Ha Ön hozzájárul, leküldéses értesítéseket küldhetünk Önnek mobiltelefonjára, így nem marad le semmilyen fontos információról foglalásával kapcsolatban. Továbbá ha hozzáférést ad nekünk készüléke tartózkodási helyéhez vagy elérhetőségi adataihoz, igény esetén extra szolgáltatásokat is tudunk nyújtani. A leküldéses értesítések és a helyinformációk engedélyezésével kapcsolatban mobilkészülékén találja meg a tudnivalókat.

A színvonalasabb szolgáltatás és a célzottabb marketing érdekében az ún. „többeszközös nyomkövetés” technológiáját alkalmazhatjuk. Ez mindössze azt jelenti, hogy figyelemmel kísérjük, miként használja platformjainkat különböző készülékeken: összegezhetjük például a mobiltelefonjáról és az otthoni számítógépéről érkező adatokat. Ez süti

alkalmazásával vagy anélkül is történhet (további információt a sütiokről Süti közleményünkben olvashat).

Hírleveleinkben szeretnénk olyan ajánlatokról tájékoztatni, amelyek nagyobb valószínűséggel tartanak számot az Ön érdeklődésére, ezért megfigyeljük, milyen kereséseket végez és milyen szolgáltatásokat foglal le különféle készülékein, miután bejelentkezett felhasználói fiókjába. Ha nem szeretné, hogy ilyen nyomkövetést végezzünk, jelentkezzen ki fiókjából a böngészés megkezdése előtt, vagy mondja le hírlevelünket.

Vállalati informatikai rendszerünkre és üzleti eljárásainkra támaszkodva minden ésszerű intézkedést megteszünk az Ön személyes adatainak biztonságáért, valamint a visszaélések és az illetéktelen hozzáférés elleni védelméért – Magyarország és az Európai Unió adatvédelmi törvényeivel összhangban. Emellett célzott biztonsági eljárásokat és korlátozásokat (mind technikai, mind fizikai) is alkalmazunk a birtokunkban lévő személyes adatok elérésének és használatának korlátozására. Kizárólag az arra felhatalmazott személyek férhetnek hozzá a személyes adatokhoz, és kizárólag pontosan meghatározott, indokolt céllal.

18 év alatti gyermekek számára nem kínálunk szolgáltatásokat, és fenntartjuk a jogot arra, hogy az ennél fiatalabb gyermekektől érkező adatokat töröljük. Bizonyos esetekben viszont kaphatunk gyermekekkel kapcsolatos információkat, például biztosítási igény vagy vásárlói panasz benyújtásakor. Ebben az esetben kizárólag a gyermek szülője vagy gondviselője hozzájárulásával gyűjtünk és használunk fel ilyen adatokat.

Néhány törvényes kivételtől eltekintve joga van az Önről általunk tárolt személyes adatokhoz hozzáférni, az adatokat helyesbíteni vagy törölni, illetve kifogást emelni személyes adatai feldolgozása ellen. Ezen jogait a „PROFIL” menüpontban gyakorolhatja. Amennyiben így tesz, adatai biztonsága érdekében további információkat fogunk kérni Öntől személyazonossága igazolására. Kérését Magyarország hatályos adatvédelmi törvényével összhangban fogjuk kezelni. Felhasználói fiókját honlapunkra bejelentkezve bármikor módosíthatja vagy törölheti.

Foglalás vagy árajánlatkérés alkalmával megkérdezzük, hogy kíván-e marketing célú üzeneteket kapni tőlünk e-mailben. Az ilyen üzeneteket később bármikor lemondhatja az e-mailben található „Leiratkozás” hivatkozásra kattintva.

A személyes adatok feldolgozását saját platformjain a HENI-MOBILE CAR Korlátolt Felelőségű Társaság irányítja. Ha eljárásainkkal vagy adatvédelmi tájékoztatónkkal kapcsolatban kérdése, problémája vagy észrevétele van, írjon nekünk a rendeles@henimobile.hu e-mail címre.