

## **Érdelmérlegelési teszt a távozó vendég számára e-mailben köszönő levél és elégedettség mérő kérdőív jogszerű küldéséhez**

A Nyíregyházi Állatpark Nonprofit Kft. a szállodákból távozó vendégek részére e-mailben köszönő levelet és elégedettség mérő kérdőívet küld. A vendég a távozást követően a foglalás során megadott e-mail címére a szolgáltatás minőségéről szóló kérdőívet kap, mert szállodaként célunk, hogy vendégeinknek szolgáltatásainkat magas színvonalon nyújtsuk, ezért visszajelzést kérünk vendégeinktől a szállodánkban tartózkodásuk során gyűjtött tapasztalataikról.

### **1. Az adatkezelő jogos érdeke**

**Az érintettek köre:** szállodai szolgáltatást igénybe vevő vendégek

**Az adatok jellege:** A vendég e-mail címe (mely összeköthető a bejelentő lapon megadott további adatokkal), a vendég kérdőíven megadott, szállodai szolgáltatások minőségére vonatkozó véleménye. Az Adatkezelő az adatokat a kérdőív kitöltését követő 1 éven belül anonimizálja, amely az érintetthez nem lesz köthető.

**Az adatkezelés célja:** elégedettségmérés és a szállodai szolgáltatások fejlesztését szolgáló piackutatás, valamint ezek eredményeinek értékelése, következtetések levonása.

**Az érdek jogszerűségének igazolása, a jogos érdek bemutatása:** a Tájékoztató fenti pontjaiban írt személyes adatok kezelése elengedhetetlenül szükséges a szállodai vendégek elégedettségének felmérése, a szállodai szolgáltatások színvonalának javítása, fejlesztése céljából.

A kezelt személyes adatok köre az online kitölthető kérdőívek küldésének csatornához szükséges legminimálisabb körben került kialakításra. A személyes adatok kezelése a fentiekre tekintettel az Adatkezelő jogszerű üzleti érdekeit, valamint ezzel együtt a Vendégek érdekeit is szolgálja, hiszen a Vendég így részt vehet a szállodák szolgáltatásainak fejlesztésében, melyeket a Vendég is igénybe vesz, valamint elégedettségét is javítani lehet, az elégedettségmérés eredménye alapján, az abból levont következtetések szerint.

### **2. Az adatkezelés szükségessége**

**Annak egyértelmű és világos bemutatása, hogy az adatkezelés az érdek eléréséhez feltétlenül szükséges, alkalmas és arányos:**

A fenti 1. pontban hivatkozott személyes adatok kezelése a szállodai szolgáltatások fejlesztését szolgáló elégedettségmérés, valamint a Vendégek fentebb írt jogainak biztosításához elengedhetetlenül

szükséges, arra kétségtelenül alkalmas és azzal arányos. Az online kitölthető kérdőívek kiküldése e-mailben, valamint ezt követően, az eredmények összegzéséből származó következtetések levonása csak ezen minimálisan szükséges személyes adatok kezelése révén kivitelezhető.

**Annak vizsgálata, hogy rendelkezésre állnak-e alternatív, az érintett szempontjából kevésbé korlátozó megoldások, mellyel az adatkezelői érdekek elérhetőek? Rendelkezésre állnak-e alternatív megoldások, mellyel személyes adatok kezelése nélkül / kevesebb személyes adat kezelésével / személyes adatok egyéb módon történő kezelésével érhető el a cél?**

Az online kitölthető kérdőívek kiküldéséhez, valamint az azok kitöltéséből származó következtetések levonásához a fenti személyes adatok kezelése elengedhetetlenül szükséges, tekintettel arra, hogy ezen adatkezelési cél alternatív, vagy kevesebb személyes adat kezelésével járó, esetleg személyes adatok egyéb módon történő kezelésével járó megoldás révén nem megvalósítható.

Kevesebb személyes adat (e-mail cím hiánya) kezelése lehetetlenné tenné a kérdőívek megküldését, az elégedettség mérését, valamint a Vendégekkel történő kapcsolattartást, és a Vendégek ezzel kapcsolatos igényeinek kielégítését. A Társaság az adattakarékosság elvével összhangban már a kérdőívek összeállításakor és a vonatkozó üzenetküldési csatornák kidolgozásakor tekintettel volt arra, hogy csak az adatkezelés céljának biztosításához feltétlenül szükséges személyes adatokat kezelje.

### **3. Az adatkezelés hatásainak és az egyéb biztonsági intézkedéseknek a vizsgálata**

#### **Az adatkezelés hatásainak vizsgálata**

**Az érintett számára az adatkezeléssel járó kedvező és kedvezőtlen hatások bemutatása. Az adatkezelésből származik-e előnye az érintettnek. Érinti-e negatívan az érintettet, vagy okoz-e számára sérelmet, jogaiba való intruzív beavatkozást:**

Az adatkezelés az érintettek szempontjából nem korlátozó. A Társaság az online kitölthető kérdőívek küldésének megtiltásának lehetőségét a Tájékoztatóban írtak szerint lehetővé teszi arra az esetre, ha az érintettet zavarná az adatkezelés. Az érintettnek az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. sz. Általános Adatvédelmi Rendelete („GDPR”) 21. cikk (1) bekezdése szerinti tiltakozás joga biztosított.

Az elégedettségmérés a szállodai szolgáltatások fejlesztése, valamint a vendégek elégedettségének javítása révén – előnyökkel is jár. A személyes adatok kezelése az érintettek zaklatásával, rendszeres többlet-cselekmények elvégzésével vagy magánéletükbe, jogaikba való intruzív beavatkozással nem

jár, a kérdőívek kiküldésére a szállodából történő távozást követően legfeljebb egy alkalommal kerül sor.

**Érintett helyzetének vizsgálata, különös tekintettel arra, hogy tartozik-e valamilyen sérülékeny, érzékeny csoporthoz (pl. gyermek, beteg, stb.):**

Az érintettek körébe nem tartoznak gyermekek

**Az érintett ésszerű elvárásainak bővebb vizsgálata az adatok gyűjtésének időpontjában és azzal összefüggésben, hogy ésszerűen számíthatott-e arra, hogy az adatkezelésre az adott jogos érdekből adódóan sor kerülhet:**

Figyelembe véve, hogy a Társaság kizárólag a szállodai szolgáltatást korábban igénybe vevő Vendégek részére küld kérdőíveket, így az érintett Vendégek - a Társasággal való jogviszonyukra, illetve kapcsolatukra tekintettel –, ésszerűen számíthatnak arra, hogy elégedettségüket, valamint termékeink és szolgáltatásaink minőségét Társaságunk igyekszik felmérni és azokon folyamatosan javítani – figyelemmel a GDPR (47) preambulumbekkezdésében írtakra is. A Tájékoztató és a jelen érdekmérlegelési teszt emellett a Társaság szállodáinak weboldalán elektronikus formában, valamint papíralapon a szállodák recepcióján is elérhető.

**Az adatkezelés módja (Széleskörű? Hatásai kiszámíthatók?). Ideértve, hogy az adatok nyilvánosságra kerül(het)nek-e:**

Az adatkezelés módja már az adatkezelést megelőzően átlátható, a Társaság pedig az adatok kezelését biztonságos informatikai környezetben, adatvédelmi és adatbiztonsági kérdésekben megfelelően képzett munkavállalók révén végzi. A Társaság minden tőle elvárható adatbiztonsági intézkedést fogantat annak érdekében, hogy az általa az online kitölthető kérdőívek elküldése és azok feldolgozása keretében kezelt személyes adatok ne kerülhessenek nyilvánosságra, továbbá azokhoz illetéktelen harmadik személyek ne férhessenek hozzá semmilyen módon.

**Annak ismertetése, hogy a Társaság hogyan nyújt tájékoztatást az érintettnek az adatkezelésről és annak érdekéről. Megfelelően világos és egyértelmű-e a tájékoztatás?**

A Társaság a Tájékoztató útján nyújt tájékoztatást az érintettek részére – a fentebb írtak szerinti internetes elérhetőségen és papíralapon. Emellett az érintettek a Társaság Tájékoztatóban megadott elérhetőségein is fordulhatnak a Társasághoz kérdéseikkel, továbbá ezen elérhetőségeken keresztül vehetik fel a Társasággal a kapcsolatot adatvédelmi jogaik gyakorlása érdekében.

**Annak bemutatása, hogy az érintettnek van-e lehetősége ellenőrizni az adatkezelést vagy az ellen tiltakozni:**

Az érintettek az adatkezelést a jelen érdekmérlegelési teszt és a Tájékoztatóban írtak szerint, valamint az ott írt jogaik gyakorlása révén ellenőrizhetik, és jogosultak élni tiltakozási jogukkal.

**Egyéb biztonsági intézkedések**

**Adatbiztonsági intézkedések:** a Tájékoztató „Adatbiztonsági intézkedések” részében írtak szerint.

**Az adatok korlátozott ideig történő kezelése:** Az Adatkezelő e-maileket az érintett általi megtiltásáig, azaz a GDPR 21. cikk (2)-(3) szerinti tiltakozási jog gyakorlásáig küldhet. Az eredményes tiltakozási jog gyakorlásának hiányában az Adatkezelő az adatokat a kérdőív kitöltését követő 1 éven belül anonimizálja, amely az érintetthez nem lesz köthető.

**Az adatokhoz való hozzáférés korlátozása:** az érintett személyes adatok megismerhetősége szigorúan véve kizárólag azon munkavállalók számára lehetséges a Társaság szervezetén belül, akik számára a személyes adatok ismerete az online kitölthető kérdőívek küldéséhez feltétlenül szükséges.

**Az érdekmérlegelés eredménye és annak dokumentálása**

A fentebb írtak alapján megállapítható, hogy a Társaság jogos érdeke arányosan korlátozza az érintettek jogos érdekét. Az érintett személyes adatok kezelése a kérdőívek kiküldéséhez, valamint az azok kitöltéséből származó következtetések levonásához elengedhetetlenül szükséges, annak kivitelezésére pedig alternatív, kevesebb személyes adat kezelésével járó vagy más módszert követő adatkezelési megoldások nem állnak rendelkezésre. **A Társaságunk által meghozott biztosítékok, adatvédelmi és adatbiztonsági intézkedések pedig az érintetteknek okozott érdeksérelmet minimálisra csökkentik.**