

**AZ EXCELLIGENCE
KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓJA

a panaszkezeléssel összefüggésben kezelt személyes adatokról

Verziószám: 1.0
Göd, 2026. május 17

Az Excellence Kft. (a továbbiakban: **Adatkezelő**) a működésével, tevékenységeinek végzésével összefüggésben részére panaszt (beadványt) benyújtó természetes személyek, valamint a jogi személyek képviselőjében eljáró természetes személyek (a továbbiakban együttesen: **Érintettek**) személyes adatainak kezelése tekintetében adatkezelőnek minősül.

A fentiekre figyelemmel Adatkezelő az Érintettek részére az Európai Parlament és a Tanács (EU) 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) szóló 2016/679 rendelete (a továbbiakban: **GDPR**) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Infotv.**) rendelkezéseivel összhangban a következő tájékoztatást adja.

Az Adatkezelő kötelezettséget vállal arra vonatkozóan, hogy az általa végzett adatkezelés megfelel a hatályos jogszabályokban meghatározott elvárásoknak, így különös tekintettel azon elvárásnak, hogy az Érintettek részére adott tájékoztatást tömör, átlátható, világos és közérthető megfogalmazással és könnyen hozzáférhető formában bocsátja rendelkezésre, jelen adatkezelési tájékoztató formájában.

Az adatkezelési tájékoztatóban található legfontosabb információkat táblázatos formában az [utolsó oldalon](#) foglaltuk össze.

I. Az Adatkezelő

Neve:	Excelligence Kft.
Képviselője	Mester István Zsolt ügyvezető Soltó Gyöngyi ügyvezető
Székhelye:	2131 Göd, Termál fürdő körút 6. B. lház. 2. em. 8.
Szépségszalon címe:	1139 Budapest, Petneházy utca 50-52. LOFT52 épület, 2. em. 210.
Telefonszám:	+36 (30) 854-8873 / +36 (70) 622-2007
E-mail:	istvan.mester@excelligence.hu / solto.beauty@gmail.com

II. Az Adatkezelő elérhetősége

Adatainak kezelésével kapcsolatosan az alábbi módokon kérhet tájékoztatást:

- Postai úton az Adatkezelő 2131 Göd, Termál fürdő körút 6. B. lház. 2. em. 8. szám alatti székhelyére küldött levélküldeményel.
- Személyesen, előre egyeztetett időpontban az Adatkezelő által üzemeltetett Soltó Gyöngyi Beauty Room (szépségszalon) címen: 1139 Budapest, Petneházy utca 50-52. LOFT52 épület, 2. em. 210.
- Elektronikus úton az istvan.mester@excelligence.hu / solto.beauty@gmail.com e-mail címeken.
- Telefonon a következő elérhetőségeken: +36 (30) 854-8873 / +36 (70) 622-2007

III. Az adatkezelés célja

Az Érintettek által benyújtott panasz vagy panaszkezeléssel összefüggő beadvány kivizsgálása, ügyintézése, megválaszolása, továbbá a korábbival azonos tartalmú panaszok és beadványok kiszűrése érdekében az Adatkezelőnek az Érintett által rendelkezésre bocsátott személyes adatokat nyilván kell tartania, kezelnie szükséges.

IV. A kezelt adatok köre

Az Érintett által az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatok, melyek leggyakrabban:

- 1) az Érintett teljes neve;
- 2) az Érintett születési helye, ideje;
- 3) az Érintett édesanyjának születési neve;
- 4) az Érintett lakcíme, levelezési címe;
- 5) az Érintett kapcsolattartási adatai (pl.: telefonszáma, e-mail címe);
- 6) jogi személy esetén, annak meghatalmazottjaként, képviselőjeként eljáró természetes személy adatai (így különösen a meghatalmazott vagy képviselő teljes neve, az általa képviselt szervezet megnevezése, székhelye, kapcsolattartási adatai, aláírása);
- 7) papír alapú beadvány esetén az Érintett aláírása/kézírása;
- 8) amennyiben a panasz előzetesen szóban (pl. telefonhívás során) kerül előterjesztésre, úgy az Érintett hangja, hangszíne, nyelv-és szóhasználata, esetlegesen beszédhibájával, tájszólásával, egyéb beszédajátosságaival kapcsolatos adatok;
- 9) a panasz és beadvány benyújtásának helye, módja, időpontja, telefonhívás esetén annak időtartama;
- 10) az Érintett által előterjesztett panaszban, beadványban foglalt valamennyi személyes adat (így különösen: a panasz/bejelentés/beadvány oka, az Érintett igénye, egyéb közölt körülmények);
- 11) a panasz vagy beadvány alátámasztásához szükséges, az Érintett által becsatolt, az Adatkezelő rendelkezésre bocsátott dokumentumok adattartalma, egyéb adatok, információk.

A fenti adatokat az Adatkezelő közvetlenül az Érintettől szerzi be.

A szóbeli panaszt az Adatkezelő lehetőség szerint azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Érintett a panasz/bejelentés kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról az Adatkezelő minden esetben jegyzőkönyvet vesz fel, melynek egy példánya az Érintett részére átadásra kerül.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a fentiekben megjelölt személyes adatokon kívül szükségszerűen tartalmazza az Adatkezelő részéről a jegyzőkönyvet felvevő személy nevét, beosztását/képviselési módját és aláírását.

A fentiekben meghatározott személyes adatokat Adatkezelő közvetlenül az Érintettől szerzi be, azokat a panasz vagy beadvány benyújtás módjától függően az Érintett maga szolgáltatja az Adatkezelő részére.

V. Az adatkezelés jogalapja

A jelen adatkezelési tájékoztató IV. pontjában meghatározott személyes adatok kezelésének jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, azaz az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése.**

Az adatkezelést az alábbi jogszabályok alapozzák meg:

- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései, így különösen: 17/A. §.;
- a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény;
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- a kereskedelmi tevékenységekről 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet.

VI. Adatkezelés időtartama

A GDPR 5. cikk (1) bekezdésének e) pontjában, valamint az Infotv. 4. § (2) bekezdésében foglaltakra figyelemmel személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető.

Fő szabály szerint az érintetti panaszt az Adatkezelőhöz történő beérkezéstől, benyújtástól, előterjesztéstől számított **30 (harminc) napon** belül kell elbírálni.

Ha a panasz kivizsgálása előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost az Adatkezelő az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével tájékoztatja.

Amennyiben a panasszal összefüggésben jogszerűen igény érvényesíthető, az Adatkezelő annak igazolhatósága céljából az Érintett személyes adatait az általános polgári elévülési ideig, azaz legfeljebb **5 (öt) évig** őrzi meg.

Amennyiben a panasszal összefüggésben jogszerűen igény nem érvényesíthető, úgy az Adatkezelő Érintett személyes adatait a panasz elbírálásának lezárásától számított **1 (egy) évig** őrzi meg.

A fentiekben meghatározott esetekben, illetve időtartam elteltével Adatkezelő gondoskodik a személyes adatok törléséről, mely a papír alapon tárolt adatok esetében megsemmisítéssel, az elektronikus formában tárolt adatok esetében a helyreállítás lehetősége nélküli törléssel valósul meg.

VII. Adattovábbítás, címzettek

Az Adatkezelő jelen adatkezelési tájékoztató IV. pontjában megjelölt személyes adatokat szükségyszerűen az alábbi **címzettek** részére továbbítja:

- a panasz vagy beadvány postai úton történő teljesítése esetén a kézbesítési adatok tekintetében a **Magyar Posta Zrt. (1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6., e-mail: adatvedelem@posta.hu)** részére továbbítja;

- a panasz vagy beadvány elektronikus levél útján történő benyújtása esetén, illetve az Érintettel e-mail útján történő kapcsolattartás esetén **a levelezőrendszerek mindenkori üzemeltetői** működnek közre, mely szervezetek a címezéssel összefüggő adatokhoz szükségyszerűen hozzáférnek.

A kezelt adatok teljes körének megismerésére fenti címzettekén kívül az alábbi szervek jogosultak: bíróság, ügyészség, a bűnüldözés és a büntetés-végrehajtás szervei, nemzetbiztonsági szolgálatok, adóhatóság. Részükre, írásos megkeresés alapján (megfelelő jogalap esetén), az általuk folytatott eljárásban történő hivatalos felhasználás végett az Adatkezelő köteles a kért adatokat továbbítani, rendelkezésre bocsátani.

A fentiekén túl Adatkezelő a személyes adatokat harmadik személy címzett részére nem továbbítja, különös tekintettel az EGT tagállamokon kívüli adattovábbításra.

VIII. Az adatok kezelésének módja

Az Adatkezelő a jelen adatkezelési tájékoztató IV. pontjában megjelölt, és birtokába kerülő személyes adatokat részben automatizált módon (digitális formában, dokumentumkezelő rendszerben), részben pedig manuálisan kezel, azok alapján nem végez profilalkotást. A kezelt adatok nem képezik automatikus döntéshozatali eljárás alapját.

Adatkezelő megfelelő szervezési intézkedésekkel biztosítja, hogy az adatokhoz az Adatkezelő mindenkori vezetői és az általuk ezen feladat teljesítésével megbízott, és jogosultsággal rendelkező munkatársai férjenek hozzá.

Az Adatkezelő kiemelt figyelmet fordít a személyes adatok megfelelő szintű biztonságára és bizalmas kezelésére, többek között annak érdekében, hogy megakadályozza a személyes adatokhoz és az adatok kezeléséhez használt eszközökhöz való jogosulatlan hozzáférést, illetve azok jogosulatlan felhasználását. A papír alapon tárolt személyes adatokat az Adatkezelő székhelyén, illetve szolgáltatási telephelyén zárható irodabútorokban, az elektronikus adatokat elsősorban logikai védelemmel biztosított munkaállomásokon kezeli.

IX. Nyilvánosságra hozatal

Az Adatkezelő jelen adatkezelési tájékoztató IV. pontjában megjelölt személyes adatokat nem hozza nyilvánosságra.

X. Az Érintett jogai

X.1. Az Érintett előzetes tájékoztatáshoz való joga (GDPR 13.-14.cikk)

Amennyiben a személyes adatokat az Érintettől gyűjtik, Adatkezelő a személyes adatok megszerzésének időpontjában tájékoztatja az Érintettet az Adatkezelőre vonatkozó alapvető információkról, a személyes adatok tervezett kezelésének céljáról, az adatkezelés jogalapjáról, az esetleges adattovábbítási műveletekről. Adatkezelő ezen felül köteles az Érintettet az adatai kezelésére vonatkozó kiegészítő információkról is tájékoztatni, így többek között az adattárolás

időtartamáról, az Érintettet megillető jogokról, valamint a hatóságnak címzett panasz benyújtásának jogáról.

Az Adatkezelő az Érintett előzetes tájékoztatáshoz való jogának érvényesülését jelen Adatkezelési Tájékoztató nyilvánosságra hozatalával, valamint az Érintett részére az adatkezelési művelet megkezdése előtt történő átadásával biztosítja.

X.2. A hozzáférési jog (GDPR 15. cikk)

Az Érintett jogosult hozzáférést kérni a személyes adataihoz, továbbá az Adatkezelő által kezelt személyes adatairól másolatot kapni és ellenőrizni, hogy az adatkezelést az Adatkezelő jogszerűen végzi-e.

X.3. A helyesbítéshez való jog (GDPR 16. cikk)

Az Érintett jogosult az Adatkezelő által kezelt személyes adatainak helyesbítését kérni. E jog értelmében az Érintett jogosult az Adatkezelő által kezelt hiányos vagy pontatlan személyes adatainak helyesbítésére azzal, hogy ilyen esetben az újonnan átadott adat hitelességének ellenőrzése szükségessé válik.

X.4. Az adatkezelés korlátozásához való jog (GDPR 18. cikk)

Az Érintett jogosult személyes adatai kezelésének korlátozását kérni, amennyiben az Adatkezelő jogellenes adatkezelést folytat, és az Érintett nem szeretné, hogy az adatok törlésre kerüljenek, és inkább az adatok felhasználásának korlátozását kéri. Az adatkezelés korlátozásához való jog megilleti továbbá az Érintettet abban az esetben is, amikor vitatja az Adatkezelő által kezelt adatok pontosságát.

XI. Tájékoztatás az adatszolgáltatás elmaradásának következményeiről

A jelen adatkezelési tájékoztató IV. pontjában megjelölt személyes adatok szolgáltatásának elmaradása esetén az Érintett nem tud a személyéhez kapcsolódó tárgyú panaszt vagy beadványt benyújtani, előterjeszteni az Adatkezelőnél.

XII. Tájékoztatás jogérvényesítési lehetőségekről

Amennyiben az Érintett úgy ítéli meg, hogy az adatkezelés a GDPR vagy az Infotv. rendelkezéseibe ütközik, illetve sérelmesnek véli azt, ahogy az Adatkezelő a személyes adatait kezeli, akkor javasoljuk, hogy először az Adatkezelőt keresse meg panaszával. A panasz minden esetben kivizsgálásra kerül.

Ha a panaszának kivizsgálása ellenére vagy a panasz kivizsgálására nyitva álló határidő eredménytelen letelte esetén továbbra is sérelmezi, ahogy az Adatkezelő az adatait kezeli, vagy közvetlenül hatósághoz szeretne fordulni, akkor bejelentéssel élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (*cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9. E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu*).

Lehetősége van továbbá adatainak védelme érdekében bírósághoz fordulni, amely az ügyben soron kívül jár el.

Ebben az esetben szabadon eldöntheti, hogy a lakóhelye (állandó lakcím) vagy a tartózkodási helye (ideiglenes lakcím) szerinti törvényszéknél (<http://birosag.hu/torvenyszekek>) nyújt be keresetet.

A lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszéket megkeresheti a <http://birosag.hu/ugyfelkapcsolati-portal/birosag-kereso> oldalon.

Göd, 2026. május 17

Mester István Zsolt sk.
ügyvezető

Soltó Gyöngyi sk.
ügyvezető

A személyes adatok kezelésével kapcsolatos legfontosabb információk

Ki kezeli az adatait?	Excelligence Kft.
Hol érhet el bennünket?	Személyesen az általunk üzemeltetett szépségszalon címén és postai úton székhelyünkre küldött levélküldeménygel, illetve elektronikus csatornáinkon keresztül. Ezeket részletesen a II. pontban írtuk le.
Milyen adatait kezeljük?	Az Ön által hozzánk eljuttatott, benyújtott panasszal vagy beadvánnyal összefüggésben velünk közölt legjellemzőbb személyes adatait kezeljük, ezeket részletesen a IV. pontban rögzítettük.
Mennyi ideig kezeljük az Ön adatait?	Az Ön által megadott adatokat fő szabály szerint az alábbi időtartamokig kezeljük: a) amennyiben a panasszal kapcsolatosan jogszerűen igény érvényesíthető, úgy adatait 5 évig őrizzük meg; b) amennyiben a panasszal kapcsolatosan jogszerűen igény nem érvényesíthető, úgy adatait 1 évig őrizzük meg; c) amennyiben Ön visszavonja az adatkezeléshez adott hozzájárulását, úgy adatait haladéktalanul töröljük.
Honnan szerezzük be az adatait?	Azokat Ön adja meg részünkre, amikor benyújtja, eljuttatja hozzánk panaszát vagy beadványát.
Miért kezeljük az adatait?	Azért, hogy az Ön által benyújtott panaszban vagy beadványban foglaltakat el tudjuk bírálni, illetve azokkal összefüggésben megtegyük a szükséges intézkedéseket.
Mi hatalmaz fel bennünket arra, hogy kezeljük az adatait?	Működésünkre vonatkozó jogszabályok alapján járunk el a panaszkezeléssel összefüggésben.
Kinek továbbítjuk az Ön adatait?	Azon szervezeteknek, melyek segítenek bennünket az Önnel való kapcsolattartásban. Ezeket a szervezeteket részletesen a VII. pontban mutattuk be.
Milyen jogok illetik meg Önt?	Számos jog illeti meg személyes adatai védelmével összefüggésben, melyekről a X. pontban kaphat részletes információkat.