

KÁVÉGÉP SHOP ÉS SZERVIZ | ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

üzleti, értékesítési és szerviztevékenységhez

Kávégép Shop és Szerviz

Hatályos: 2026. szeptember 27.

Jelen tájékoztató a Kávégép Shop és Szerviz üzleteiben és szervizfolyamataiban, valamint az ezekhez kapcsolódó e-mail-, SMS- és elektronikus dokumentumkezelés során végzett személyesadat-kezeléseket ismerteti. A weboldal böngészéséhez, sütikhez, analitikához és a webshop önálló online adatkezeléseihez külön weboldali adatkezelési / cookie tájékoztató tartozik.

1. Az adatkezelő adatai

Adatkezelő: Némethné Horváth Henrietta egyéni vállalkozó

Székhely: 9766 Rum, Horgász utca 26.

Adószám: 67938191-2-38

Egyéni vállalkozói nyilvántartási szám: 50976162

Weboldal: www.kavegepshop.hu

Szervizrendszer: szerviz.kavegepshop.hu

Központi e-mail / adatvédelmi kapcsolattartás: info@kavegepshop.hu

Üzletek / szervizpontok:

Üzlet	Cím	Telefon	E-mail
Szombathely	9700 Szombathely, Széchenyi utca 4-6.	+36 94 346 837	szhely@kavegepshop.hu
Győr	9022 Győr, Pálffy utca 9.	+36 96 209 624	gyor@kavegepshop.hu
Sopron	9400 Sopron, Mátyás király utca 5.	+36 99 359 393	sopron@kavegepshop.hu

Az Adatkezelő külön adatvédelmi tisztviselőt nem jelölt ki. Adatvédelmi kérdés vagy érintetti kérelem az info@kavegepshop.hu címen, illetve postai úton a székhelyen nyújtható be.

2. A tájékoztató hatálya és alapelvek

Az Adatkezelő a személyes adatokat jogszerűen, tisztességesen, átlátható módon, meghatározott célból, a szükséges mértékben és a szükséges ideig kezeli.

Normál fizetős szervizátvételnél a fogyasztó lakcíme nem általános kötelező adat. Cím vagy lakcím akkor kerül kezelésre, ha arra különösen számlázás, szállítás, jótállási vagy szavatossági ügyintézés, panaszkezelés vagy más jogszabályi kötelezettség miatt szükség van.

Jogi személy vállalkozás neve, székhelye és adószáma önmagában nem személyes adat; a kapcsolattartó természetes személy neve, telefonszáma, e-mail-címe, valamint egyéni vállalkozó természetes személyhez kapcsolható adatai azonban személyes adatnak minősülhetnek.

A szolgáltatás igénybevétele, a munkalap e-mailben történő megküldése vagy az ÁSZF elfogadása önmagában nem jelent marketing-hozzájárulást.

3. Az adatok forrása

A személyes adatok elsődleges forrása maga az érintett vagy az általa képviselt vállalkozás.

Egyes ügyekben adat érkezhetsz a gyártótól, forgalmazótól, jótállási partnertől, futárszolgáltatótól, fizetési szolgáltatótól vagy más, az ügy teljesítésében részt vevő szolgáltatótól is, például jótállási jogosultság ellenőrzése, visszaszállítás, fizetési státusz vagy javítási engedélyezés céljából.

4. Adatkezelési célok, kezelt adatok, jogalapok és megőrzési idők

Az alábbi táblázat az üzleti és szerviztevékenység fő adatkezeléseit foglalja össze. A megőrzési idő letelte előtt az adat törölhető vagy anonimizálható, ha a kezelés célja megszűnt és más jogalap nem indokolja a további megőrzést.

Adatkezelés célja	Kezelt adatok	Jogalap	Megőrzési idő
Normál szervizátvétel, bevizsgálás, javítás	név; telefon; e-mail; gép márka/ típus; gyári szám; QR/ gépazonosító; hibaleírás; tartozékok; állapot; javítási adatok	GDPR 6. cikk (1) b) - szerződés teljesítése; szükség szerint 6. cikk (1) f) - jogi igények, bizonyíthatóság	az ügy lezárásától főszabály szerint 5 év; számviteli bizonylathoz kapcsolódó irat esetén a számviteli megőrzési idő szerint
Árajánlat, jóváhagyás vagy elutasítás	név; elérhetőség; ajánlat tartalma; elfogadás/elutasítás ténye, ideje; elektronikus azonosító	GDPR 6. cikk (1) b)	az érintett szervizüggyel együtt, főszabály szerint 5 év
Fényképes szervizdokumentáció	készülék, hiba, sérülés, alkatrész, tartozék fényképe; szükség esetén a fájl technikai adatai	GDPR 6. cikk (1) b), illetve 6. cikk (1) f) - állapot és teljesítés bizonyíthatósága	az ügy dokumentációjával együtt, főszabály szerint 5 év
Szerviztörténet és műszaki adatok	gépazonosító; korábbi javítások; alkatrészek; hibakódok; adagszám; üzemóra; karbantartási adatok	GDPR 6. cikk (1) b), illetve 6. cikk (1) f) - szakszerű diagnosztika és korábbi beavatkozások visszakereshetősége	az utolsó kapcsolódó szervizeseménytől főszabály szerint 5 év
Jótállási / kellékszavatossági ügyintézés	név; cím; elérhetőség; termék- és vásárlási adatok; hiba; igény; jegyzőkönyv; döntés; javítás/csere adatai	GDPR 6. cikk (1) c) - jogi kötelezettség; szükség szerint 6. cikk (1) f) - jogi igények	a jogszabály szerinti minimum megőrzési idő, különösen a jegyzőkönyv esetén legalább 3 év; jogvita esetén annak lezárásáig, illetve az alkalmazandó elévülési időig
Fogyasztói panaszkezelés	név; cím vagy kapcsolattartási adat; panasz; kapcsolódó dokumentumok; válasz; ügyintézési adatok	GDPR 6. cikk (1) c)	a jogszabály szerint 3 év
Értékesítés és személyes bolti szerződés	név, ha szükséges; kapcsolattartási adatok; termék; átadás; fizetéshez kapcsolódó adatok	GDPR 6. cikk (1) b)	főszabály szerint 5 év; számviteli bizonylat esetén 8 év
Számlázás és könyvelés	név/cégnév; cím/székhely; adószám; számlatételek; fizetéshez szükséges adatok	GDPR 6. cikk (1) c) - számviteli és adójogi kötelezettség	a számviteli törvény szerint legalább 8 év
Szállítás / futár	név; kézbesítési cím; telefonszám; e-mail; csomag- és rendelési azonosító	GDPR 6. cikk (1) b)	a kézbesítés és az esetleges jogi igények kezeléséhez szükséges ideig; kapcsolódó iratok a szerződéses megőrzési idő szerint
Bankkártyás fizetés	tranzakcióazonosító; összeg; fizetés státusza; bizonylati adatok. A teljes kártyaadatokat az Adatkezelő főszabály szerint nem kezeli.	GDPR 6. cikk (1) b) és (1) c)	a számviteli és jogi megőrzési kötelezettségek szerint
Szervizhez kapcsolódó e-mail és SMS értesítések	név; e-mail/telefonszám; munkalapszám; gép vagy ügyazonosító; státusz; kézbesítési és időadatok	GDPR 6. cikk (1) b)	az adott ügy dokumentációjával együtt
Elektronikus aláírás / elektronikus elfogadás	név; aláírás képe, ha alkalmazott; nyilatkozat; dokumentumazonosító; dátum, időpont; technikai naplóadat	az alapul szolgáló üggyől függően GDPR 6. cikk (1) b), (1) c) vagy (1) f)	az alapul szolgáló dokumentummal azonos ideig
Szervizrendszer biztonsági és műveleti naplói	felhasználói azonosító; belépési és műveleti időpont; érintett rekord/ munkalap azonosítója; szükség esetén IP- vagy technikai adat	GDPR 6. cikk (1) f) - informatikai biztonság, jogosulatlan hozzáférés felderítése, elszámoltathatóság	főszabály szerint legfeljebb 1 év; biztonsági esemény vagy jogvita esetén annak lezárásáig

Adatkezelés célja	Kezelt adatok	Jogalap	Megőrzési idő
KKV-jótállási nyilatkozat	vállalkozás adatai; KKV-státuszra és továbbértékesítési/végfelhasználási célra vonatkozó nyilatkozat; nyilatkozó neve	GDPR 6. cikk (1) b), (1) c), illetve szükség szerint (1) f)	az értékesítési/jótállási dokumentációval együtt
Általános e-mailes vagy telefonos érdeklődés	név; e-mail/telefon; megkeresés tartalma; válasz	GDPR 6. cikk (1) b) szerződés előtti lépések, illetve (1) f) kapcsolattartás	ha nem jön létre ügylet: főszabály szerint 1 év; ha ügylethez kapcsolódik: az adott ügy megőrzési ideje
Éves revízió / karbantartási emlékeztető	név; választott elérhetőség; gép vagy utolsó szerviz adata; hozzájárulás nyilvántartási adatai	GDPR 6. cikk (1) a) - önkéntes hozzájárulás	a hozzájárulás visszavonásáig vagy a cél megszűnéséig
Marketing, hírlevél, akciós ajánlatok	név; a választott marketingcsatorna szerinti e-mail/telefonszám; hozzájárulás ténye, tartalma és időpontja	GDPR 6. cikk (1) a); 2008. évi XLVIII. törvény 6. §; elektronikus megkeresésnél az alkalmazandó elektronikus kereskedelmi szabályok	az aktív marketingadatok a hozzájárulás visszavonásáig; a hozzájárulás és visszavonás bizonyításához szükséges minimális naplóadat jogi igények céljából legfeljebb 5 évig

5. Munkalap, árajánlat és szervizértesítések e-mailben

Ha az ügyfél e-mail-címet ad meg azért, hogy arra az átvételi munkalapot, árajánlatot, státuszértesítést, jótállási/szavatossági dokumentumot vagy átadási dokumentumot megkapja, az e-mail-cím ilyen célú kezelése a szerződés teljesítéséhez vagy a kapcsolódó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges. Ehhez külön marketing-hozzájárulás nem szükséges.

A szolgáltatás teljesítéséhez kapcsolódó e-mail vagy SMS nem minősül marketingüzenetnek pusztán azért, mert elektronikus úton kerül megküldésre.

6. Marketing és éves szervizemlékeztető - külön hozzájárulás

A készülék leadása, az e-mail-cím megadása, a munkalap aláírása vagy a szervizdokumentum e-mailes megküldésének kérése nem jelent automatikus hozzájárulást marketinghez vagy éves revíziós emlékeztetőhöz.

Marketingcélú közvetlen megkeresés természetes személy részére csak előzetes, egyértelmű és kifejezett hozzájárulás alapján történik. A hozzájárulás írásban, elektronikus úton vagy szóban is megadható, ha annak tartalma egyértelmű, önkéntes, megfelelő tájékoztatáson alapul, és az Adatkezelő a hozzájárulást utólag igazolni tudja.

Szóbeli hozzájárulás esetén az ügyintéző a szervizrendszerben rögzíti legalább a hozzájárulás tényét, dátumát és időpontját, célját, az engedélyezett kommunikációs csatornát (például e-mail, SMS vagy telefon), valamint a rögzítést végző munkatárs azonosítóját. Hangfelvétel készítése nem szükséges, ha a hozzájárulás egyéb módon megfelelően dokumentálható.

A hozzájárulás megtagadása semmilyen hátránnyal nem jár a vásárlás, javítás, jótállási vagy szavatossági ügyintézés során. A hozzájárulás bármikor, ingyenesen és indokolás nélkül visszavonható az info@kavegepshop.hu címen, személyesen az üzletekben, vagy az adott üzenetben biztosított leiratkozási módon.

A visszavonás után az Adatkezelő az adott csatornán marketingcélú megkeresést nem küld. A visszavonás nem érinti a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

7. Fényképek, gépazonosítók és kiolvasott műszaki adatok

A készülék átvételekor, bevizsgálásakor vagy javításakor a Szolgáltató a készülék állapotáról, sérüléséről, tartozékairól, hibájáról és a javításról fényképet készíthet.

A fénykép elsődleges tárgya a készülék. A Szolgáltató törekszik arra, hogy a képen személy, okmány vagy a javításhoz nem szükséges személyes információ ne szerepeljen.

A készülékből kiolvasható műszaki adatok - például adagszám, üzemóra, hibakód, tisztítási ciklus, készülékazonosító - az ügyfélhez vagy konkrét készülékhez kapcsolva személyes adatnak minősülhetnek. Ezeket diagnosztika, szerviztörténet, jótállási vagy szavatossági igény elbírálása és a javítás bizonyíthatósága céljából kezeljük.

8. Elektronikus aláírás és online elfogadás

Az átvételi elismervény, árajánlat, javítás jóváhagyása, készülék átadása vagy más nyilatkozat elektronikus formában is megtehető.

A rendszer ennek igazolásához kezelheti a nyilatkozó nevét, az elektronikus aláírás képét, a dokumentum vagy ügy azonosítóját, az elfogadás vagy elutasítás tényét, dátumát és időpontját, valamint szükség esetén a munkamenet vagy elfogadó link technikai naplóadatait.

Az elektronikus aláírás képéből a Szolgáltató nem készít biometrikus azonosító profilt és nem végez automatikus biometrikus személyazonosítást.

9. Címzettek, adatfeldolgozók és szolgáltatói kategóriák

A Szolgáltató személyes adatot marketingcélú értékesítés céljából harmadik személy részére nem ad el. Adat kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez, jogszabályi kötelezettséghez vagy az érintett hozzájárulásához szükséges mértékben kerülhet címzetthez.

Címzett / szolgáltatói kategória	Adatátadás célja / köre
Számlázási szolgáltató - jelenleg Számlázz.hu vagy az aktuálisan szerződött szolgáltató	számlakiállításhoz szükséges adatok
Könyvelő / könyvelőiroda	számveteli, adózási és bizonylati adatok
Futárszolgálat - pl. GLS vagy az aktuális szerződött szolgáltató	név, cím, telefonszám, e-mail, csomagazonosító
Bankkártyás fizetési szolgáltató - pl. myPOS vagy az aktuális szerződött szolgáltató	fizetés lebonyolításához és igazolásához szükséges tranzakciós adatok
SMS-szolgáltató - pl. SimpleSMS vagy az aktuális szerződött szolgáltató	telefonszám, üzenettartalom és technikai kézbesítési adatok
Tárhely-, szerver- és informatikai szolgáltató	a szervizrendszer, dokumentumtárolás és biztonsági mentés működtetéséhez szükséges adatok
E-mail szolgáltató	elektronikus levelek továbbításához és tárolásához szükséges adatok
Philips / Saeco / Gaggia gyártó, forgalmazó vagy hivatalos jótállási partner	jótállási jogosultság, javítás, alkatrész- és ügyintézéshez szükséges ügyfél- és készülékadatok
Hatóság, bíróság, békéltető testület vagy más jogszabály alapján jogosult szerv	jogszabály vagy kötelező megkeresés szerinti adatok

A GDPR alapján a tájékoztatóban a konkrét címzettek vagy a címzettek kategóriái is megadhatók. A ténylegesen igénybe vett szolgáltatók köre idővel változhat; az Adatkezelő az aktuális szerződéses és adatfeldolgozói nyilvántartást belső dokumentációjában naprakészen tartja.

10. Harmadik országba történő adattovábbítás

Az Adatkezelő közvetlenül nem tervez személyes adatot az Európai Gazdasági Térségen kívüli címzettnek továbbítani. Amennyiben valamely igénybe vett informatikai vagy kommunikációs szolgáltató szolgáltatási láncában EGT-n kívüli adatkezelés vagy hozzáférés történik, arra kizárólag a GDPR V. fejezete szerinti megfelelő jogalap és garanciák - például megfelelőségi határozat vagy megfelelő szerződéses garanciák - mellett kerülhet sor.

11. Adatbiztonság

A Szolgáltató a személyes adatok biztonságát a kockázatokkal arányos technikai és szervezési intézkedésekkel védi.

Az elektronikus rendszerekben jogosultságkezelést, felhasználói fiókokat, jelszavas hozzáférést, HTTPS-kapcsolatot, biztonsági mentéseket, vírus- és kártevővédelmet, valamint szükség szerint belépési és műveleti naplózást alkalmaz.

A munkatársak csak a munkakörük ellátásához szükséges adatokhoz férhetnek hozzá. Jogosulatlan vagy indokolatlan hozzáférés esetén a hozzáférés visszavonható, a felhasználó kijelentkeztethető és a művelet kivizsgálható.

A papíralapú dokumentációt jogosulatlan hozzáféréstől védett, zárt helyen tároljuk. A nyilvános tájékoztatóban az irattár pontos fizikai helye vagy helyrajzi száma nem kerül közzétételre.

12. Adatvédelmi incidensek

Ha személyes adatok bizalmasságát, sértetlenségét vagy rendelkezésre állását érintő incidens történik, a Szolgáltató azt vizsgálja, dokumentálja, és a GDPR szerinti feltételek fennállása esetén értesíti a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságot, illetve magas kockázat esetén az érintettet.

13. Az adatok megadásának szükségessége

A szerződés teljesítéséhez szükséges adatok megadása nélkül a Szolgáltató a javítást, kapcsolattartást, szállítást vagy más megrendelt szolgáltatást nem minden esetben tudja teljesíteni.

A jogszabály alapján kötelező adatok - például számlázási vagy jótállási/szavatossági jegyzőkönyvi adatok - megadása az adott ügyintézés feltétele lehet.

A marketing- és éves szervizemlékeztető hozzájárulás önkéntes, és annak megtagadása nem érinti a szolgáltatás igénybevételét.

14. Automatizált döntéshozatal és AI-támogatás

A Szolgáltató nem alkalmaz olyan kizárólag automatizált döntéshozatalt vagy profilalkotást, amely az érintettre nézve joghatással járna vagy őt hasonlóan jelentős mértékben érintené.

A műszaki diagnosztikát támogató szoftveres vagy AI-alapú eszközök alkalmazása esetén a jótállási, szavatossági, javítási vagy ügyfélkezelési érdemi döntést emberi munkatárs hozza meg vagy ellenőrzi.

15. Az érintett jogai

- hozzáférést kérhet személyes adataihoz és azok másolatához;
- kérheti pontatlan adatainak helyesbítését;
- a GDPR feltételei szerint kérheti adatainak törlését;
- kérheti az adatkezelés korlátozását;
- a GDPR feltételei szerint kérheti az adatok hordozhatóságát;
- jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen tiltakozhat;
- hozzájárulását bármikor, a jövőre nézve visszavonhatja;
- panaszt tehet a felügyeleti hatóságnál és bírósági jogorvoslatot vehet igénybe.

A törléshez való jog nem korlátlan: az Adatkezelő nem törölhet olyan adatot, amelynek megőrzésére jogszabály kötelezi, vagy amely jogi igény előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez szükséges.

Az Adatkezelő az érintetti kérelmet indokolatlan késedelem nélkül, főszabály szerint a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül megválaszolja. A GDPR-ban meghatározott esetekben ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható, amelyről az érintettet tájékoztatni kell.

16. Panasz és jogorvoslat

Adatvédelmi panasszal az érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) fordulhat:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Telefon: +36 1 391 1400

Weboldal: www.naih.hu

Az érintett jogosult továbbá bírósághoz fordulni.

17. A tájékoztató megismerése

A Szolgáltató jelen tájékoztatót az üzletekben, a www.kavegepshop.hu weboldalon és szükség szerint a szervizrendszerben hozzáférhetővé teszi.

Az átvételi vagy elektronikus dokumentumban az alábbihoz hasonló nyilatkozat alkalmazható:

„Kijelentem, hogy a Kávégép Shop és Szerviz hatályos Adatkezelési Tájékoztatóját a személyes adataim megadását megelőzően megismerhettem.”

Az Adatkezelési Tájékoztató megismerésének igazolása nem azonos az adatkezeléshez adott hozzájárulással. A szerződés teljesítésén, jogi kötelezettségen vagy jogos érdeken alapuló adatkezeléshez nincs szükség külön „elfogadó” hozzájárulásra. Hozzájárulást csak azoknál a céloknál kérünk, amelyek jogalapja valóban a hozzájárulás, így különösen marketing és opcionális éves szervizemlékeztető esetén.

18. A tájékoztató módosítása

Az Adatkezelő jogosult jelen tájékoztatót módosítani, különösen jogszabályváltozás, új informatikai rendszer, új adatfeldolgozó vagy címzett, illetve az adatkezelési folyamatok változása esetén. A mindenkor hatályos változat az üzletekben és a weboldalon érhető el.

19. Főbb jogszabályi hivatkozások

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2000. évi C. törvény a számvitelről
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról
- 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- 2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről

Hatályos: 2026. szeptember 27.

MELLÉKLET - MARKETING- ÉS REVÍZIÓS HOZZÁJÁRULÁS RÖGZÍTÉSI MINTA

Ez a melléklet a szóbeli vagy elektronikus hozzájárulás egyértelmű és bizonyítható rögzítéséhez használható. Nem szükséges külön papíron aláíratni, ha a hozzájárulás más módon megfelelően dokumentálható.

Éves szerviz / revízió emlékeztető:

- ☐ nem kér
- ☐ szóban hozzájárult - e-mail
- ☐ szóban hozzájárult - SMS
- ☐ szóban hozzájárult - telefon
- ☐ elektronikus / írásbeli hozzájárulás

Marketing:

- ☐ nem kér
- ☐ szóban hozzájárult - e-mail
- ☐ szóban hozzájárult - SMS
- ☐ szóban hozzájárult - telefon
- ☐ elektronikus / írásbeli hozzájárulás

Rögzítendő naplóadatok:

- ügyfél neve;
- a hozzájárulás célja;
- engedélyezett kommunikációs csatorna;
- hozzájárulás dátuma és időpontja;
- rögzítő munkatárs / felhasználó azonosítója;
- visszavonás esetén a visszavonás dátuma, csatornája és ténye.

Javasolt szóbeli kérdés az ügyfélnek:

„A munkalapot és a javítással kapcsolatos értesítéseket erre az e-mail-címre küldjük. Szeretne ezen felül időnként akciókról és ajánlatokról is értesítést kapni? Szeretne éves szerviz- vagy karbantartási emlékeztetőt?”

A munkalap és szervizértesítés küldését nem szabad a marketinghozzájárulással összekapcsolni: az ügyfél marketingre mondott „nem” válasza a szervizdokumentumok és szükséges értesítések küldését nem érinti.