

## ÁLTALÁNOS ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ<sup>1</sup>

### 1. Bevezetés

A **Magyar Állami Operaház** (a továbbiakban: **OPERA**) a jogszerűség, a tisztességes eljárás és az átláthatóság elve<sup>2</sup> alapján tájékoztatja a látogatóit arról, hogy milyen célból és joggalappal, milyen elvek és szabályok szerint kezeli személyes adataikat.

A jelen adatkezelési tájékoztató azokra vonatkozik, akik

- **felkeresik az OPERA által fenntartott, üzemeltetett honlapokat** ([opera.hu](http://opera.hu) és aloldalai, [mnb.hu](http://mnb.hu) stb.; továbbiakban együttesen: **honlap**), kivéve, ha az OPERA az adatkezelésről külön tájékoztatást nyújt (pl. állásajánlatra jelentkezőknek szóló tájékoztatás, egyes nyereményjátékokra vonatkozó külön tájékoztatás stb.),
- **részt vesznek az OPERA hűségprogramjában,**
- **feliratkoznak az OPERA hírlevelére,**
- **belépnek az OPERA játszóhelyeire, közönségforgalmi területeire,** kivéve, ha az OPERA az adatkezelésről külön tájékoztatást nyújt (pl. a munkavállalók részére szóló tájékoztatás, az elektronikus megfigyelőrendszerre [biztonsági kamerarendszerre], beléptetőrendszerre vonatkozó tájékoztatás stb.).
- **kapcsolatba lépnek az OPERA-val a telefonközpontján keresztül.**

### 2. Adatkezelő megnevezése és elérhetőségei

**Név:** Magyar Állami Operaház

**Székhely:** 1066 Budapest, Andrásy út 22.

**Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei**

**Telefonszám:** +36 30 6810061

**E-mail-cím:** [dpo@opera.hu](mailto:dpo@opera.hu)

### 3. Az Opera által végzett adatkezelések

Személyes adat	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
e-mail cím, név, irányítószám	hírlevélküldő szolgáltatás	Az érintett hozzájárulása [GDPR. 6. cikk (1) bekezdés a) pontja]. A hozzájárulás bármikor visszavonható, a hírlevelek alján	a hozzájárulás visszavonásáig

<sup>1</sup> Hatályos a közzététel napjától. A korábbi verziók egyidejűleg hatályukat veszítik.

<sup>2</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete 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 (a továbbiakban: **GDPR**) 5. cikk (1) bekezdés a) pont.

Személyes adat	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		található leiratkozásra szolgáló linkre kattintva.	
név, telefonszám, e-mail cím, lakcím	online jegyértékesítés	Szerződés teljesítése [GDPR 6. cikk (1) bek. b) pont]	a vásárlástól számított 8 év (a számviteli jogszabályok előírásainak megfelelően)
név, e-mail cím	marketing célú megkeresések az OPERA Alapító Okiratában meghatározott alaptevékenysége ellátása érdekében	Az adatkezelő jogos érdeke [GDPR 6. cikk (1) bek. f) pont].	Mindaddig, amíg a jogos érdek fennáll vagy az érintett nem tiltakozik az adatkezelés ellen.
kép- és vagy hangfelvétel	Az OPERA játszóhelyein, közönségforgalmi területein, vagy az OPERA által szervezett, vagy az OPERA részvételével tartott eseményen, külső helyszínen az érintettekről – látogatói minőségében – kép- és hangfelvétel készülhet, és azokat az OPERA az alábbiak szerint felhasználhatja.	Az adatkezelő jogos érdeke [GDPR 6. cikk (1) bek. f) pont].	Mindaddig, amíg a jogos érdek fennáll vagy az érintett nem tiltakozik az adatkezelés ellen.
név, e-mail cím, telefonszám, ország, irányítószám	<b>A Hűségprogramba való regisztrációkor kötelezően megadandó adatok</b> a Hűségprogrammal kapcsolatos közvetlen kapcsolattartás, előnyök biztosítása	Az érintett hozzájárulása [GDPR. 6. cikk (1) bek. a) pontja]. A hozzájárulás bármikor visszavonható, a Hűségprogramból történő kilépéssel	a hozzájárulás visszavonásáig
korcsoport, gyermekek száma,	<b>A Hűségprogram igénybevételekor</b>	Az érintett hozzájárulása [GDPR.	a hozzájárulás

Személyes adat	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
preferált játszóhely, legmagasabb iskolai végzettség, foglalkozás, színházba járáshoz használt eszköz, preferált színházi műfaj, leggyakrabban használt közösségi média-csatorna, preferált vásárlási mód, jegyvásárlás gyakorisága, Opera-shopban történő vásárlási szándék	<b>opcionálisan megadott adatok</b> a Hűségprogrammal kapcsolatos előnyök biztosítása, marketing célú felhasználás	6. cikk (1) bek. a) pontja]. A hozzájárulás bármikor visszavonható, a Hűségprogramból történő kilépéssel	visszavonásáig
születési dátum, személyazonosság igazolására alkalmas okmányok további adattartalma	a családok védelméről szóló 2011. évi CCXI. törvény 5/A. §-ára tekintettel az előadásra látogatók életkorának ellenőrzése	az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges [GDPR 6. cikk (1) bek. c) pont]	a belépést követően az nem történik további adatkezelés
hangfelvétel, a telefonbeszélgetés során elhangzó személyes adatok, telefonszám, hívás időpontja, hívás időtartama	telefonos ügyintézés biztosítása, az ügyintézés minőségének ellenőrzése, panaszkezelés, jogi igények előterjesztése, érvényesítése és védelme	az adatkezelő jogos érdeke [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont]	a rögzítéstől számított 12 hónap

#### 4. Adatfeldolgozók

**A) Az OPERA a honlap üzemeltetésével az eSolution Számítástechnikai és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaságot** bízta meg, akivel adatfeldolgozási szerződést kötött. Az eSolution Kft. hozzáfér a weboldalon üzemeltetett hírlevélküldő szolgáltatás adatbázisához.

Az adatfeldolgozó elérhetőségei:

- **cégnév:** eSolution Számítástechnikai és Szolgáltató Kft.
- **székhely:** 1119 Budapest, Fehérvári út 131. fsz. 3.
- **cégjegyzékszám:** 01 09 694209
- **adószám:** 12596535-2-43

- **képviseli:** Polecsák Ármin ügyvezető

**B)** Az OPERA a hírlevélszolgáltatás fejlesztése során a **DAX Consulting Korlátolt Felelősségű Társaságot** bízta meg, akivel adatfeldolgozási szerződést kötött. A DAX Consulting Kft. arra kapott megbízást, hogy az OPERA által kezelt, a hírlevélszolgáltatás kapcsán kezelt személyes adatokat a **Microsoft Dynamics 365** rendszerbe átültesse. Az DAX Consulting Kft. erre tekintettel ideiglenesen, a megbízás ellátása erejéig hozzáférést kap a weboldalon üzemeltetett hírlevélküldő szolgáltatás adatbázisához.

Az adatfeldolgozó elérhetőségei:

- **cégnév:** DAX Consulting Korlátolt Felelősségű Társaság
- **székhely:** 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 48-52.
- **cégbizjegyzékszám:** 01-09-899321
- **adószám:** 14335130-2-42
- **képviseli:** Czere Márk ügyvezető

**C)** Az OPERA az **InterTicket Kft.** „White Label Ticketing System” szoftver- és szolgáltatáscsomagját veszi igénybe az online jegy- és bérletértékesítés során. Az InterTicket Kft. a fent megadott adatok tekintetében adatfeldolgozónak minősül. A felek adatfeldolgozási szerződést kötöttek. Az InterTicket Kft. külön adatkezelési tájékoztatást nyújt a jegyvásárlási rendszerről, amely elérhető a jegyvásárlásra szolgáló felületen keresztül.

Az adatfeldolgozó elérhetőségei:

- **cégnév:** InterTicket Kft.
- **székhely:** 1138 Budapest, Váci út 99. 6.emelet
- **cégbizjegyzékszám:** 01 09 736766
- **adószám:** 10384709-2-42
- **képviselőjében:** Jobbágy Ervin, ügyvezető

**D)** Az OPERA a Hűségprogram üzemeltetése során a **Microsoft Corporation** szolgáltatásait (Dynamics 365 CRM) veszi igénybe. A Microsoft Corporation erre tekintettel szükségszerűen hozzáféréssel bír az ügyfélkapcsolati szolgáltatás adatbázisához és így az abban foglalt személyes adatokhoz.

Az adatfeldolgozó elérhetőségei:

- **cégnév:** Microsoft Corporation
- **székhely:** One Microsoft Way, Redmond, Washington, 98052-6399, USA

További tájékoztatás elérhető a Microsoft honlapján: <https://privacy.microsoft.com/hu-hu/privacystatement>

**E)** Az OPERA a telefonközponti (virtuális alközpont) szolgáltatás biztosításához a **One Magyarország Zrt.** szolgáltatásait veszi igénybe, amely a telefonhívások rögzítése és tárolása során adatfeldolgozónak minősül. A One Magyarország Zrt. a személyes adatokat kizárólag az Opera utasításai alapján, az adatfeldolgozási megállapodásban foglaltak szerint kezeli.

Az adatfeldolgozó elérhetőségei:

- **cégnév:** One Magyarország Zrt.
- **székhely:** 1112 Budapest, Boldizsár utca 2.

## 5. Sütik és web-analitika

Az internet működéséből adódóan az automatikusan rögzítésre kerülő adatokat a rendszer a felhasználó külön nyilatkozata vagy cselekménye nélkül – az internet használatával - automatikusan naplózza. Az

internet ezen automatikus szerver-kliens kommunikációk nélkül nem működik. Ezen adatok egyéb felhasználói személyes adatokkal össze nem kapcsolhatók. Az adatokhoz kizárólag az OPERA és a honlap üzemeltetését végző adatfeldolgozó fér hozzá. A rendszer működése során automatikusan, technikailag rögzítésre kerülő napló-fájlok a rendszer működésének biztosítása szempontjából indokolt időtartamig kerülnek tárolásra a rendszerben.

A Google Analytics, mint külső szolgáltató végzi a honlap látogatottsági és egyéb web-analitikai adatainak független mérését. A mérési adatok kezeléséről részletes felvilágosítás található az alábbi linken: <http://www.google.com/analytics>. A Google Analytics adatait az OPERA kizárólag statisztikai célokra használja, az oldal működésének optimalizálására.

## 6. Kép-és hangfelvétel készítése és felhasználása

Az OPERA játszóhelyein, közönségforgalmi területein, vagy az OPERA által szervezett, vagy az OPERA részvételével tartott eseményen, külső helyszínen az érintettekről – látogatói minőségében – kép- és hangfelvétel készülhet, és azokat az OPERA az alábbiak szerint felhasználhatja.

Az érintettől készült egyedi felvétel (egyéni ábrázolás, portré) esetén az OPERA beszerzi az érintett hozzájárulását a 2013. évi V. törvény 2:48. §-a szerint.

Tömegfelvétel (ha az érintett nem egyedi személyként, hanem mint a tömeg része látható), valamint nyilvános közéleti szereplésről készült felvétel esetén a 2013. évi V. törvény 2:48. §-a alapján nincs szükség hozzájárulásra.

## 7. Érintetti jogok

### 7.1. Tájékoztatáshoz való jog

Az érintettek jogosultak arra, hogy a 2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül az OPERA-tól tájékoztatást kérjenek arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosultak arra, hogy megismerjék azt, hogy az OPERA

- milyen személyes adataikat;
- milyen jogalapon;
- milyen adatkezelési cél miatt;
- mennyi ideig

kezeli; továbbá, hogy

- az OPERA kinek, mikor, milyen jogszabály alapján, mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adatait;
- milyen forrásból származnak a személyes adatai;
- az OPERA alkalmaz-e automatizált döntéshozatalt, valamint annak logikáját, ideértve a profilalkotást is.

Az OPERA az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett erre irányuló kérésére díjmentesen bocsátja a rendelkezésére.

### 7.2. A helyesbítéshez való jog

Az érintett személy a megadott elérhetőségeken keresztül kérheti, hogy amennyiben ez lehetséges, az OPERA módosítsa valamely személyes adatát. Ha az érintett hitelt érdemlően igazolni tudja a helyesbített adat pontosságát, az OPERA a kérést legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, és erről az általa megadott elérhetőségen értesíti az érintett személyt.

### 7.3. A zároláshoz (adatkezelés korlátozásához való jog)

Ha az érintett

- vitatja a személyes adatai pontosságát (ebben az esetben az OPERA arra az időtartamra korlátozza az adatkezelést, amíg ellenőrzi a személyes adatok pontosságát);
- az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben),

a 2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül kérheti, hogy a személyes adatai kezelését az OPERA korlátozza (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával).

### 7.4. A tiltakozáshoz való jog

Ha az érintett álláspontja szerint az OPERA a személyes adatát a jelen adatkezelési tájékoztatóban megjelölt céllal összefüggésben nem megfelelően kezelné, az érintett személy a 2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozhat az adatkezelés ellen. Ebben az esetben az OPERA -nak kell igazolnia, hogy a személyes adat kezelését olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

### 7.5. A törléshez való jog

A tájékoztatóban ismertetett adatkezelés kapcsán az érintett csak akkor élhet a törléshez való jogával, ha az OPERA törvényben foglalt kötelezettségei végrehajtásához az adat nem szükséges.

### 7.6. Panasz és bírósági jogorvoslat

Ha a személyes adataik kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, az érintett bejelentést, panaszt tehetnek az adatkezelőnek közvetlenül a [dpo@opera.hu](mailto:dpo@opera.hu) címen.

Az érintettek a jogaik megsértése esetén jogosultak az OPERA-val szemben bírósági eljárást kezdeményezni. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az adatkezelő köteles bizonyítani.

A fentiekén túl az érintettek abban az esetben, ha a személyes adataik kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, jogosultak a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz<sup>3</sup> panaszt benyújtani.

**Magyar Állami Operaház**

---

<sup>3</sup> A NAIH elérhetőségei: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11., levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9., tel.: +36 1 391 1400, email: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), weboldal: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)

## 1. sz. melléklet Érdekmérlegelési tesztek

### A) Marketing célú adatkezelés

#### Mi az adatkezelő érdeke?

Az adatkezelő érdeke, hogy az Alapító Okiratában is rögzített alaptevékenysége szerint a közönségkapcsolatait folyamatosan erősítse, a jelen adatkezelésre kizárólag e célok kerül sor.

#### Mik az érintett érdekei, jogai és szabadságai?

Az érintett érdeke, hogy akár az adatkezelő, akár harmadik személy a korábban megadott elérhetőségeken ne kereshesse meg kéretlenül, visszaélészerűen.

Az érintett az adatkezelés kapcsán rendelkezik mindazon jogokkal, amelyeket a jelen adatkezelési tájékoztató is nevesít.

#### Az adatkezelő és az érintett érdekeinek összevetése

*Miért korlátozza arányosan az adatkezelő jogos érdeke az érintetti jogokat és szabadságokat?*

A kezelt személyes adatok köre a marketinganyagok küldésének csatornáihoz szükséges legminimálisabb körben került kialakításra. A személyes adatok kezelése a fentiekre tekintettel az adatkezelő jogszerű és Alapító Okiratban is megjelölt érdekeit, valamint ezzel együtt a közönsége érdekeit is szolgálja, hiszen így kellő időben megfelelő információkat szerezhetnek az Opera új produkcióiról, szolgáltatásairól, a különböző promóciókról.

*Feltétlenül szükséges-e a személyes adatok rögzítése? Nem állnak-e rendelkezésre egyéb megoldások, amelyek alkalmazásával személyes adatok kezelése nélkül, vagy kevesebb személyes adat kezelésével megvalósítható a tervezett cél?*

Az általános marketing-üzenetek, ajánlatok küldéséhez 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. A személyes adatok anonimizálása vagy kevesebb személyes adat kezelése lehetetlenné tenné az általános marketing-üzenetek, ajánlatok megküldését, valamint a közönséggel történő kapcsolattartást, és az érintett ezzel kapcsolatos igényeinek kielégítését.

#### Az érdekmérlegelési teszt eredménye

A GDPR 6.cikkének (1) bek. f) pontjában meghatározott adatkezelési jogalap a tárgybeli személyes adatok kezelése vonatkozásában fennáll.

### B) Kép- és hangfelvétel készítése és felhasználása

#### Mi az adatkezelő érdeke?

Az OPERA érdeke, hogy a hozzá köthető rendezvényeken felvételeket készíthessen a közönségéről annak érdekében, hogy a honlapján, valamint social média oldalain közzé tehesse, és branding, marketing céllal felhasználja azokat. Az OPERA Alapító Okiratában rögzített alaptevékenysége többek között: „a Magyar Állami Operaház közönségkapcsolatainak folyamatos erősítése, különös tekintettel a vidéken élőkre, a határon túli magyarokra, a külföldi látogatókra, a műfaj új közönségének kinevelésére, az általános közvélekedésre, az intézmény imázsára, valamint a törzsközönség megtartására és növelésére; ideértve az ezen cél megvalósításához szükséges oktatási és kulturális programok, továbbá pedagógus továbbképzés szervezését is.” E tevékenység ellátása érdekében szükséges a hatékony és megszemélyesített promóció, amely a közönségről készült felvételek útján valósítható meg.

#### Mik az érintett érdekei, jogai és szabadságai?

Az érintett érdeke, hogy harmadik személy ne ismerhesse meg a képmását és/vagy hangfelvételét.

Az adatkezelés elsődlegesen érintett a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényben személyiségi jogként nevesített, személyes adatok védelméhez fűződő jogát érinti, illetve az érintett információs önrendelkezéshez való jogát, amely végső soron az emberi méltósághoz való alapvető emberi jogból levezetett jogosultság. Az Alkotmánybíróság állandó gyakorlata alapján az emberi méltóságból levezetett egyes jogosultságok, úgymint jelen esetben az információs önrendelkezéshez való jog, annak személyes adatokkal való rendelkezésének aspektusa szükséges és arányos módon korlátozható.

Az érintett az adatkezelés kapcsán rendelkezik mindazon jogokkal, amelyeket a jelen adatkezelési tájékoztató is nevesít.

#### **Az adatkezelő és az érintett érdekeinek összevetése**

*Miért korlátozza arányosan az adatkezelő jogos érdeke az érintetti jogokat és szabadságokat?*

Az adatkezelő úgy ítéli meg, hogy azáltal, hogy az érintett az OPERA rendezvényein a közönség vagy a látogatók részeként megjelenhet az OPERA nyilvános médiafelületein, az érintetti személyiségi jogok nem korlátozódnak jelentős mértékben, az adatkezelésnek önmagában nincs kedvezőtlen hatása az érintettre.

*Feltétlenül szükséges-e a személyes adatok rögzítése? Nem állnak-e rendelkezésre egyéb megoldások, amelyek alkalmazásával személyes adatok kezelése nélkül, vagy kevesebb személyes adat kezelésével megvalósítható a tervezett cél?*

Az OPERA értékelése szerint ha a marketing- és branding-tevékenység során nem alkalmaz képek általi megszemélyesítést, a kívánt cél nem valósítható meg hatékonyan. Az arcképek utólagos felismerhetetlenné tétele szintén ellentétes a céllal.

#### **Az érdekmérlegelési teszt eredménye**

A GDPR 6.cikkének (1) bek. f) pontjában meghatározott adatkezelési jogalap a tárgyban személyes adatok kezelése vonatkozásában fennáll.

#### **B) Telefonos ügyintézés során rögzített hangfelvételek**

##### **Mi az adatkezelő érdeke?**

Az Opera érdeke a jogszerű, ellenőrizhető és visszakövethető telefonos ügyintézés biztosítása, az ügyfélpanaszok kivizsgálhatósága, valamint az esetleges jogi igények érvényesíthetősége.

##### **Mik az érintett érdekei, jogai és szabadságai?**

Az érintett érdeke, hogy a telefonbeszélgetés során elhangzó személyes adataihoz illetéktelenek ne férjenek hozzá, valamint hogy a hangfelvétel csak indokolt ideig kerüljön megőrzésre.

#### **Az adatkezelő és az érintett érdekeinek összevetése**

*Miért korlátozza arányosan az adatkezelő jogos érdeke az érintetti jogokat és szabadságokat?*

Az adatkezelés előzetes tájékoztatás mellett történik, időben korlátozott (12 hónap), kizárólag meghatározott célokra irányul, és az érintett számára alternatív – nem rögzített – ügyintézési lehetőségek is rendelkezésre állnak.

*Feltétlenül szükséges-e a személyes adatok rögzítése? Nem állnak-e rendelkezésre egyéb megoldások, amelyek alkalmazásával személyes adatok kezelése nélkül, vagy kevesebb személyes adat kezelésével megvalósítható a tervezett cél?*

A telefonos ügyintézés jellegéből fakadóan a cél személyes adatok kezelése nélkül nem valósítható meg, a rögzítés elmaradása az ügyintézés ellenőrizhetőségét és a jogbiztonságot sértené.

#### **Az érdekmérlegelési teszt eredménye**





MAGYAR ÁLLAMI OPERAHÁZ  
HUNGARIAN STATE OPERA

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek fennáll.