

PANASZBEJELENTŐ

Bejelentés dátuma:

Ügyintéző tölti ki!

Iktatószám:

Bemutatott fényképes személyazonosító okmány száma:

Ügyfélazonosító:

Ügyfél / cég neve:

Születési név: *(természetes személy esetén):*

Születési hely, idő: *(természetes személy esetén):*

Anyja neve: *(természetes személy esetén):*

Adószám *(gazdálkodó szervezet esetén):*

Cégjegyzék szám *(gazdálkodó szervezet esetén):*

Elektronikus kézbesítési cím *(gazdálkodó szervezet esetén):*

Fogyasztási hely cím:

Levelezési cím:

Számlázási név, cím (székhely cím):

Ügyfél telefonszáma (önkéntesen megadható):

Ügyfél e-mail címe (önkéntesen megadható):

Panasz leírása:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Átvett dokumentumok:

- Panaszos körülmény dokumentációja (pl.: fotó, igazoló számla, stb.)
- Adásvételi szerződés másolata
- Tulajdoni lap másolata
- Bérleti szerződés másolata
- Meghatalmazás
- Cégkivonat
- Aláírási címpéldány
- Egyéb

Azonnal végrehajtható intézkedések:

Amennyiben panasza ügyintézését nem tartja jogszerűnek, úgy az Ön lakóhelye szerinti megyei kormányhivatalhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. Pest megyében ez a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály (1088 Budapest, József körút 6. tel: (1) 459-4843, fogyved@pest.gov.hu) A kérelem benyújtható papír alapon bármelyik Kormányablakban, személyesen a Főosztály ügyfélszolgálatán, postai úton és az ügyfélkapun keresztül.

Ezen túlmenően a békéltető testülethez is fordulhat. Ön bármely békéltető testületet választhatja. A Pest megyében eljáró békéltető testület a Pest Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Békéltető Testülethez (1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2., postacím: 1364 Budapest, Pf.: 81., tel: (+36- 1) 792-7881, ügyfélfogadási időben /Kedd:9.00 – 14.00, Szerda:9.00 – 14.00, tanácsadás előzetes telefonos bejelentkezés alapján csütörtök: 9.00-12.00/, e-mail: pmbekelteto@pmkik.hu). A Testület – tájékoztatása szerint – a kérelmeket kizárólagosan postai úton, illetve a PMKIK hivatali kapun (**PMKIKBEKEL KRID: 560351920**) keresztül fogadja.

A jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, és megszűnésével kapcsolatos kérdésekben szintén békéltető testülethez fordulhat. Ön bármely békéltető testületet választhatja. A Pest megyében eljáró békéltető testület a Pest Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Békéltető Testülethez (1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2., postacím: 1364 Budapest, Pf.: 81., tel: (+36- 1) 792-7881, ügyfélfogadási időben /Kedd:9.00 – 14.00, Szerda:9.00 – 14.00, tanácsadás előzetes telefonos bejelentkezés alapján csütörtök: 9.00-12.00/, e-mail: pmbekelteto@pmkik.hu). A Testület – tájékoztatása szerint – a kérelmeket kizárólagosan postai úton, illetve PMKIK hivatali kapun (**PMKIKBEKEL KRID: 560351920**) keresztül fogadja.

.....
ügyfél aláírása

Adatkezelési tájékoztató és nyilatkozat

Alulírott érintett ezennel egyértelműen és kifejezetten hozzájárulok ahhoz, hogy a **MOHU MOL Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (rövidített név: **MOHU MOL Zrt.**, székhely: 1117 Budapest, Galvani utca 44. Cégjegyzékszám: 01-10-142036 Adószám: 32082230-2-43 mint Koncessziós Társaság (továbbiakban: **Koncessziós Társaság**), mint adatkezelő, a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (Ht.) 38. § (3)-(5) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján, a **hulladékgazdálkodási közszolgáltatási-résztevékenység feladatainak és kötelezettségének teljesítéséhez és kapcsolattartáshoz a személyes és az önkéntesen megadott kapcsolattartási adataimat** az Info törvényben írtaknak megfelelően **nyilvántartsa és kezelje a közszolgáltatási résztevékenység igénybevétele alatt és fentebb felsorolt célok teljesítése érdekében a későbbiekben postai úton, telefonon, illetve e-mailen kapcsolatba lépjen velem**, betartva az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info Tv.), az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (GDPR), valamint saját belső adatvédelmi és szabályzata, és egyéb, vonatkozó előírások rendelkezéseit.

A MOHU MOL Zrt. törvényi jogalapon és önkéntes hozzájárulás alapján is kezel adatokat. Az önkéntesen megadott adatok a telefonszám és e-mail cím.

Fentiek alapján a jogszerű adatfeldolgozás és nyilvántartás érdekében kérjük, jelölje kifejezett hozzájárulását X-el az alábbi elérhetőségek megadása előtt. Ezen adatok megadása a szerződéskötéshez nem kötelező.

A hatékonyabb ügyintézés érdekében az alábbi adataim önkéntes megadásával hozzájárulok annak kezeléséhez és nyilvántartásához.

hozzájárulok az e-mail címem kezeléséhez e-mail cím:

hozzájárulok a telefonszámom kezeléséhez telefonszám:.....

Tudomásul veszem, hogy az önkéntesen megadott adataim kezeléséhez adott hozzájárulásomat bármikor visszavonhatom, kezdeményezhetem annak törlését, megváltoztatását.

AZ ADATKEZELŐ ELÉRHETŐSÉGE

MOHU Mol Hulladékgazdálkodási Zrt.

székhely: 1117 Budapest, Galvani utca 44.

weboldal: www.mohu.hu,

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mohu.hu vagy info@mohu.hu

Az adatkezelőnél az adatvédelmi tisztviselő(k) neve és elérhetősége: MOHU Mol Hulladékgazdálkodási Zrt. - dpo@mol.hu

ALKALMAZOTT JOGSZABÁLYOK

Az adatkezelés az adatvédelemmel kapcsolatos hatályos jogszabályoknak, így különösen az alábbiaknak megfelelően történik:

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (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 rendelet hatályon kívül helyezéséről (GDPR rendelet)
- Magyarország Alaptörvénye (továbbiakban: Alaptörvény)

Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt Ügyfélszolgálat

2000 Szentendre, Duna korzó 25. „Fehér Ház”

Telefon: +36-26/300-407

E-mail: hulladekugyfelszolgalat@szentendre.hu

Postai levél:

Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt. Ügyfélszolgálat

2000 Szentendre, Szabadkai u. 9.

honlap: vszzrt.hu

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info.tv)
- a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (Ht.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy.tv)
- díjkedvezmény vonatkozásában a Ht. 35. § (6) bekezdés szerinti önkormányzati rendelet

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátása érdekében szükséges ügyfélnyilvántartás, elszámolás, számlázás, kintlevőség-kezelés, panaszkezelés és az ezzel kapcsolatos kapcsolattartás

díjkedvezmény és kompenzáció nyilvántartása és érvényesítése

panaszok, közérdekű bejelentések nyilvántartása, kezelése, kivizsgálása érintett fél részére válasz küldése

Az önkéntesen megadott adatok (telefonszám, e-mail cím) vonatkozásában az ügyfelek adatainak nyilvántartása, az ügyfélszolgálati kapcsolattartás megkönnyítése és az tájékoztatók gyorsabb eljuttatása az ügyfelek részére.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

A GDPR 6. cikk (1) e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely MINTEGY MAGÁBA OLVASZTJA, ELNYELI A TOVÁBBI ADATKEZELÉSI JOGALAPOKAT, ebben az esetben a GDPR 6. cikk (1) c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges. (NAIH B/4542. számú beszámolójában foglalt elnöki álláspont alapján) A jogi kötelezettséget a Ht. 32/A. § (5a), a 38. § (3)-(5) bekezdés, továbbá a Fgy.tv alapozza meg.

Az önkéntesen megadott adatok vonatkozásában az adatkezelés jogalapja: az érintett önkéntes hozzájárulása (GDPR 6 cikk (1) a) pont)

KEZELT ADATOK KÖRE

- Természetes személy ingatlanhasználó: a családi és utóneve, születési neve, születési helye és ideje, anyja születési családi és utóneve, lakóhelyének, tartózkodási helyének címe, a szolgáltatásra vonatkozó adatok, számlázási, díjfizetési adatok, követeléskezelési adatok, azonosításra szolgáló adatok
- Gazdálkodó szervezet: a közhiteles nyilvántartás szerinti neve, székhelyének, telephelyének címe, adószáma, elektronikus kézbesítési címe, törvényes képviselő azonosítására szolgáló adatok
- amennyiben nem az ingatlan tulajdonosa az ingatlanhasználó: az ingatlanhasználat adatai, az ingatlanra és a tulajdonosra vonatkozóan a tulajdoni lap adatai.
- panaszkezelés esetén: panaszt, közérdekű bejelentést tevő személy neve, elérhetőségi adatai, panasz, közérdekű bejelentés leírása. Amennyiben a panaszról jegyzőkönyv készül úgy: A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat: a fogyasztó neve, lakcíme, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési

szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a hangfelvétel, és a panasz egyedi azonosítószáma

- Az önkéntesen megadott adatok köre: e-mail cím, telefonszám

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA

A Koncessziós Társaság az adatokat harmadik fél részére csak a lent megjelölt esetekben továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi Koncessziós Társaság, úgy a Koncessziós Társaság jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

Ön által megadott adatok kezelésére a Koncessziós Társaság az alábbi adatfeldolgozókat bízta meg.

Ügyfélszolgálati, panaszkezelési feladatok ellátása, számlázáshoz szükséges adatrögzítés

Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt.

Székhely: 2000 Szentendre, Szabadkai u. 9.

honlap: vszrt.hu

Ügyfélszolgálat elérhetősége:

Cím: 2000 Szentendre, Duna korzó 25. „Fehér Ház”

Tel.: +36-26/300-407

E-mail: hulladekugyfelszolgalat@szentendre.hu

Postai levél:

Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt. Ügyfélszolgálat

2000 Szentendre, Szabadkai út 9.

adatvédelmi tisztviselő: dr.huszar.adrienn@szentendre.hu

Az adatfeldolgozó Szentendre, Pomáz és Pilisszentlászló ingatlanhasználói vonatkozásában jogosult az adatok feldolgozására.

Ügyfélkezelő és számlázóprogram biztosítása, számlázásban történő közreműködés:

Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. (NHKV Zrt.)

Székhely: 1036 Budapest, Lajos u. 103.

Levelezési cím: 1300 Budapest, Pf. 333.

honlap: nhkv.hu

adatvédelmi tisztviselő: tunde.laszlo@nhkv.hu

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA

Adatkezelés határideje: a hulladékgazdálkodási közfeladat ellátását, illetve jogszabályban foglalt kötelezettségei teljesítését követő 5 év, ideértve a díjkezdvevényre és kompenzációra vonatkozó adatokat is

A Ht. 38. § (4)-(5) bekezdése szerint birtokba vett okiratmásolatokat az ingatlantulajdonos részéről történt tájékoztatás bizonyíthatósága érdekében, a követelések behajthatósága céljából 5 évig kezeli.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben meghatározottak szerint panaszügyintézés esetén a tárolás időtartama a panasz megválaszolását követő 5 év

Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt. Ügyfélszolgálat

2000 Szentendre, Duna korzó 25. „Fehér Ház”

Telefon: +36-26/300-407

E-mail: hulladekugyfelszolgalat@szentendre.hu

Postai levél:

Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt. Ügyfélszolgálat

2000 Szentendre, Szabadkai u. 9.

honlap: vszrt.hu

Az Ön által önkéntesen megadott adatokat mindaddig kezeli, amíg Ön nem kéri ezen személyes adatainak a törlését vagy zárolását. Miután megszűnt a közszolgáltatást igényvételére vonatkozó kötelezettsége az Ön által önkéntesen megadott adatai törlésre kerülnek.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA

A Ht. 38. § (3) bekezdése alapján az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátása érdekében a Koncessziós Társaság felhívására a gazdálkodó szervezet a közhiteles nyilvántartás szerinti nevét, székhelyének, telephelyének címét, adószámát, elektronikus kézbesítési címét, a természetes személy ingatlanhasználó a családi és utónevét, születési nevét, születési helyét és idejét, anyja születési családi és utónevét, lakóhelyének, tartózkodási helyének címét megadja.

A Ht. 32/A. § (5a) bekezdése alapján a Koncessziós Társaság jogosult az elszámolási, számlázási, és kintlévőségkezelési feladatkörében a fent meghatározott személyes adatok körére kiterjedő eseti és csoportos adatszolgáltatást kérni a személyiadat- és lakcímnnyilvántartás, valamint az ingatlan-nyilvántartás szerveitől.

A Ht. 38. § (4) bekezdése alapján, ha nem az ingatlan tulajdonosa az ingatlanhasználó, az ingatlantulajdonos az ingatlanhasználó személyéről tájékoztatást ad. A tájékoztatás kiterjed az ingatlanhasználat tényének igazolására és az ingatlanhasználó személyének beazonosítására. Az ingatlanhasználat tényét igazoló okiratok másolatát – a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány kivételével – az ingatlan tulajdonosa a Koncessziós Társaság rendelkezésre bocsátja, vagy az elektronikus másolat elkészítésének lehetőségét számukra biztosítja. A Ht. 38. § (5) bekezdés alapján az adatszolgáltatás ismételt felhívás ellenére történő elmulasztása esetén a Koncessziós Társaság a tulajdoni lap adatai alapján jár el a továbbiakban a szolgáltatás igénybevételével összefüggésben.

A Ht. 35. § (4) bekezdése alapján, amennyiben a települési önkormányzat díjkedvezményt vagy kompenzációt állapított meg, úgy – ezzel ellentétes nyilatkozat hiányában – az önkormányzat ennek költségeit továbbra is viseli, és a Koncessziós Társaság továbbra is érvényesíti az ingatlanhasználó díjában. Az önkormányzat a díjkedvezmény és kompenzáció összegéről, a kedvezményezetti körről, egyéb feltételekről rendeletet alkothat, azt módosíthatja, melyről a Koncessziós Társaságot tájékoztatja.

A panaszügyintézésre vonatkozó szabályokat a Fgy.tv., különösen annak 17/A-17/C. §-a határozzák meg.

A panaszok a Koncessziós Társaság megbízásából a Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt. által üzemeltetett ügyfélszolgálaton nyújthatók be.

Amennyiben Ön panasszal vagy közérdekű bejelentéssel él a Koncessziós Társaság felé, úgy panaszát, amennyiben a panaszüggyel vagy a közérdekű bejelentéssel kapcsolatosan érdemben tudunk nyilatkozni, úgy panaszát nyilvántartásba vesszük, és megkezdjük a kivizsgálását. Kivizsgálást követően pedig érdemi választ küldünk az Ön által megadott elérhetőségekre.

A panaszkoról amennyiben azonnali kivizsgálása nem lehetséges jegyzőkönyvet veszünk fel. A jegyzőkönyvet a panasz kivizsgálását és megválaszolását követően a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvényben meghatározottak szerint 5 évig megőrizzük.

A telefonon történt ügyfélbejelentésről hangfelvételt kell készíteni, melyet 5 évig meg kell őrizni.

Minden egyéb személyes adat kezelését a Koncessziós Társaság az Ön önkéntes hozzájárulása mellett, célhoz kötötten végzi. Ide tartozik különösen a telefonszám, mobiltelefonszám és email cím.

ADATBIZTONSÁG

A Koncessziós Társaság gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá mindazon technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek a GDPR és az egyéb adat-, és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Az adatokat védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

Az adatok a jogszabályi adatszolgáltatási kötelezettségen kívül akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha Ön ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

A Koncessziós Társaság tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését, ha azok kezelése véleménye szerint jogellenes vagy az azokkal elérendő célból a Koncessziós Társaságnak már nincs rá szüksége,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását
- tiltakozhat az adatkezelés ellen.

A JOGÉRVÉNYESÍTÉS MÓDJA, ÁLTALÁNOS ELŐÍRÁSOK

Értelmező rendelkezések

A jelen nyilatkozat alkalmazása során használt fogalmak alatt a vonatkozó jogszabályok meghatározásai szerinti fogalmakat kell érteni.

Az adatkezelés jogalapja

Személyes adatok kezelése a GDPR rendelet 6. cikk (1) bekezdés szerint kizárólag akkor és annyiban jogszerű, amennyiben legalább az alábbiak egyike teljesül:

- a) az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
- b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;
- c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;
- d) az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges;
- e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges;
- f) az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.

A fentieket az Infotv. 5. § (1) bekezdése kiegészíti azzal, hogy személyes adat akkor kezelhető, ha

- a) azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben, különleges adatnak vagy bűnügyi személyes adatnak nem minősülő adat esetén - helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból elrendeli,
- b) az a) pontban meghatározottak hiányában az az adatkezelő törvényben meghatározott feladatainak ellátásához feltétlenül szükséges és az érintett a személyes adatok kezeléséhez kifejezetten hozzájárult,
- c) az a) pontban meghatározottak hiányában az az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető közvetlen veszély elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges és azzal arányos, vagy
- d) az a) pontban meghatározottak hiányában a személyes adatot az érintett kifejezetten nyilvánosságra hozta és az az adatkezelés céljának megvalósulásához szükséges és azzal arányos.

Személyes adat kizárólag egyértelműen meghatározott, jogszerű célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok gyűjtésének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.

Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető.

A Koncessziós Társaság törekszik arra, hogy az Önnek adott tájékoztatás minden esetben a GDPR által meghatározott szabályok teljesítése mellett is a lehetőségekhez mérten tömör, átlátható, érthető, könnyen hozzáférhető, világos és közérthető legyen.

Önt, mint érintettet a **személyes adatai kezelésével összefüggésben megilleti a hozzáféréshez, a helyesbítéshez, a törléshez, az adatkezelés korlátozásához, az adathordozhatósághoz és a tiltakozáshoz való jog.**

A hozzáféréshez való jog alapján Ön mint érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon az adatkezelés céljáról, az érintett személyes adatok kategóriáiról, a címzettekről, akikkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, a személyes adatok tárolásának időtartamáról, valamint a személyes adatok gyűjtésének módjáról. A hozzáféréshez való jog keretén belül az adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Ön, mint érintett bármikor jogosult továbbá a pontatlanul, tévesen kezelt adatai helyesbítését kérni.

Az adatkezelés korlátozásához való jog alapján Ön, mint érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést. Ha az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát. Abban az esetben, ha az adatkezelés jogellenes és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását; vagy amennyiben az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra az adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; továbbá abban az esetben, ha az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; akkor a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

A hozzájárulása alapján kezelt adatai tekintetében Ön, mint érintett élhet az **adathordozhatósághoz való jogával**, ennek kapcsán kérheti az adatainak tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban történő kiadását vagy - amennyiben ez technikailag lehetséges - az Ön által megjelölt harmadik személy részére történő átadását.

Tiltakozáshoz való joga alapján Ön, mint érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének a) pontján alapuló kezelése ellen. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést 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.

A kapcsolattartási adatai kezeléséhez adott hozzájárulását bármikor visszavonhatja, ebben az esetben az adatait az adatkezelő 3 munkanapon belül törli. Adatait az adatkezelő automatizált döntéshozatalhoz, profilalkotáshoz nem használja fel.

A személyes adatai kezelésével összefüggő **jogséreleme esetén**, továbbá jogainak érvényesítése érdekében a Koncessziós Társasághoz fordulhat az alábbi elérhetőségen: adatvédelmi tisztviselő(k) elérhetősége: dpo@mol.hu

Kérelmét elsősorban írásban terjesztheti be. Amennyiben Ön azonban szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően a Koncessziós Társaság erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésére állnak. Minden más esetben az igényt munkatársunk rögzíti és a kérelem beérkezésétől számított legkésőbb egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt kérelmével kapcsolatosan. Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, ellenben erről a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, elektronikus úton tájékoztatjuk.

Az adatkezelővel, illetve az adatkezeléssel szemben a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál élhet panasszal. Bíróság előtti jogérvényesítés esetén a perben az adatkezelő székhelye szerint illetékes törvényszék jár el. Az érintett választása szerint a per az érintett lakóhelye (tartózkodási helye) szerinti törvényszék előtt is megindítható.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetősége

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11., Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.
Telefon: +36 1 391 1400, +36 30 683-5969, +36 30 549-6838
Fax: +36 1 391 1410
Honlap: <http://www.naih.hu>
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, Hivatali kapu rövid név: NAIH, KR ID: 429616918

Felhívjuk azonban a figyelmét, hogy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság gyakorlata alapján panaszát akkor fogadja be a Hatóság, hogy ha előbb az adatkezelőhöz, esetünkben tehát hozzánk fordult, de nem intézkedtünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadta el. Javasoljuk ezért, hogy először adatvédelmi tisztviselőnkkel vegye fel a kapcsolatot!

Adatkezelési tájékoztató hatályba lépése: 2023. július 1.

.....
Ügyfél neve
(nyomtatott betűvel)

Szentendre, 202.. hó nap

.....
Ügyfél aláírása

.....
Ügyintéző aláírása