

# ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

## a külső panaszok kezelése céljából a Grape Solutions Zrt. által a panaszt előterjesztő és a panasszal érintett természetes személyekről kezelt személyes adatokról

### Bevezetés

A Grape Solutions Zrt. a társaság, a társaság bármely szervezeti egysége/munkavállalója által kifejtett tevékenységével vagy magatartásával összefüggő visszaélésekkel, szabálytalanságokkal kapcsolatban érkező külső panaszok megtételével, beérkezésével, kivizsgálásával és kezelésével kapcsolatban a panaszt előterjesztő és a panasszal érintett (beleértve mindazon személyeket, akinek a magatartása vagy mulasztása okot adott a panaszra és azokat is akik a panaszban foglaltakról érdemi információval rendelkezhetnek) természetes személyek személyes adatait kezeli, melynek részleteiről az érintettek részére jelen tájékoztató útján ad felvilágosítást. A tájékoztatóban foglaltak a nem természetes személyekre vonatkozó adatok tekintetében nem alkalmazhatók.

### 1. Az Adatkezelő megnevezése, a személyes adat és az Érintett fogalma

Az Adatkezelő az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza.

#### **A jelen tájékoztató kapcsán**

<b>Adatkezelő:</b>	<b>Grape Solutions Hungary Zártkörűen Működő Részvénytársaság</b> (jelen tájékoztatóban a továbbiakban: <b>Adatkezelő</b> )
Székhelye:	1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28.
Postacím:	1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28.
Cégjegyzékszám:	01-10-047087
Honlapjának címe:	<a href="https://grape.solutions">https://grape.solutions</a>
E-mail cím:	<a href="mailto:support@grape.hu">support@grape.hu</a>
Telefonszám:	+36-1-880-9200
Adatvédelmi tisztviselő:	dr. Józán Flóra
Elérhetősége:	( <a href="mailto:Jozan.Flora@nkm.energy">Jozan.Flora@nkm.energy</a> )
Képviselő:	Gárdonyi Zsuzsa adatvédelmi felelős ( <a href="mailto:Gardonyi.Zsuzsa@grape.solutions">Gardonyi.Zsuzsa@grape.solutions</a> )

A jelen tájékoztató szempontjából személyes adat azonosított vagy azonosítható természetes személyre (az **Érintett**) vonatkozó bármely információ. Azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító (például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező) alapján azonosítható.

### 2. A jelen Adatkezelési Tájékoztató tárgya, az adatkezelés alapjául szolgáló jogszabályok

A jelen Adatkezelési Tájékoztató az Adatkezelő által folytatott, a hozzá beérkező külső panaszokkal kapcsolatos személyes adatok kezelésére vonatkozik.

A fenti adatkezelésekre vonatkozó főbb jogszabályok:

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) 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)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- a köztulajdonban álló társaságok gazdaságosabb működéséről szóló 2009. évi CXXII törvény és a 339/2019 (XII.23.) Kormányrendelet a köztulajdonban álló gazdasági társaságok belső kontrollrendszeréről
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény

### **3. Az adatkezelés jogalapja**

Adatkezelésünk jogalapja elsősorban az Európa Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete (**Általános Adatvédelmi Rendelet**) 6. cikk (1) bekezdésének:

- c) pontja (jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés).

A jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges, törvény által elrendelt adatkezelés esetében a 339/2019 (XII.23.) Kormányrendelet 7. § (2) bekezdésének és az 1997. évi CLV törvény 17/A.§ rendelkezései.

**Az adatkezelések részleteit, az adatkezelési jogalapokat az egyes adatkezelési célok szerint egyebekben a 12. pontban található táblázat tartalmazza.**

### **4. Adatkezelési célok**

Az Érintettek személyes adatai kezelésének alapvető célja: az Adatkezelő, az Adatkezelő bármely szervezeti egysége/munkavállalója által kifejtett tevékenységgel, magatartással összefüggő visszaélésekkel, szabálytalanságokkal kapcsolatban érkező külső panaszok fogadása, kivizsgálása és kezelése, amely biztosítja egyrészt a 339/2019 (XII.23.) Kormányrendelet által előírt, az Adatkezelő mint köztulajdonban álló társaság szervezeti integritását sértő események és panaszok bejelentésére szolgáló bejelentő rendszer kialakítását, valamint a fogyasztói panaszok kapcsán a Fogyasztóvédelemről szóló törvény által előírtak teljesítését.

**A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések adatkezelési céljainak részletes meghatározását a 12. pontban található táblázat tartalmazza.**

### **5. Kezelt adatok köre, az adatok forrása**

**A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések keretében kezelt adatok körének meghatározását a 12. pontban található szerinti táblázat tartalmazza.**

A kezelt adatok forrása: a panasz előterjesztője által közvetlenül megadott és a panasz kivizsgálása során keletkező személyes adatok. Panasszal bármely olyan személy élhet, akinek jogát vagy jogos érdekét az Adatkezelő vagy az Adatkezelő szervezeti egysége/munkavállalója intézkedése sérti.

### **6. Az adatok megismerésére jogosultak, az adattovábbítások indoka**

**A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatok megismerésére jogosultakat (az Adatkezelő szervezetén belüli megismerésre jogosultak és a külső címzettek) a 12. pontban található táblázat tartalmazza.**

**A 9. pontban részletezett Adatfeldolgozók esetében az Adatkezelő általi adattovábbítások indoka, hogy az Adatfeldolgozók a 9. pontban ismertetett adatfeldolgozói tevékenységeiket el tudják látni.**

### **7. A személyes adatok kezelésének, tárolásának időtartama**

**A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések időtartamát a 12. pontban található táblázat tartalmazza.**

## **8. Adatbiztonság**

Az Adatkezelő kötelezi magát arra, hogy gondoskodik az általa kezelt személyes adatok biztonságáról. A tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembe vételével megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, illetőleg megakadályozza azok megsemmisülését, jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását.

Az Adatkezelő kötelezi magát arra is, hogy minden olyan harmadik felet, akiknek az adatokat bármilyen jogalappal továbbítja vagy átadja, felhívja, hogy eleget tegyenek az adatbiztonság követelményének.

Az Adatkezelő gondoskodik arról, hogy a kezelt adatokhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá, ne hozhassa nyilvánosságra, ne továbbíthassa, valamint azokat ne módosíthassa, törölhesse. A kezelt adatokat kizárólag az Adatkezelő, valamint alkalmazottai, illetve az általa igénybe vett adatfeldolgozó(k) ismerhetik meg jogosultsági szintek szerint, azokat az Adatkezelő harmadik, az adat megismerésére jogosultsággal nem rendelkező személynek nem adja át.

Az Adatkezelő és Adatfeldolgozó által meghatározott munkakörökhöz rendelt, meghatározott módon, jogosultsági szintek szerint férhetnek hozzá az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó munkavállalói a személyes adatokhoz.

Az Adatkezelő az informatikai rendszerek biztonsága érdekében az informatikai rendszereket tűzfalal védi, valamint a külső- és belső adatvesztések megelőzése érdekében víruskereső és vírusirtó programot használ. Az Adatkezelő gondoskodik továbbá arról, hogy a visszaélések megelőzése érdekében bármely formában történő bejövő és kimenő kommunikációt megfelelően ellenőrizze.

Az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó a személyes adatokat bizalmas adatként minősíti és kezeli. Az Adatkezelő a különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében biztosítja, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – törvényben meghatározott kivételekkel – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az Érintetthez rendelhetők.

Az Adatkezelő a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

- a személyes adatok árnevesítését és titkosítását,
- a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét (üzemeltetés- és fejlesztésbiztonság, behatolás elleni védelem és felderítés, a jogosulatlan hozzáférés megelőzése)
- fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehet állítani (az adatszivárgás megelőzése; a sérülékenység- és incidenskezelés)
- az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást (az üzletfolytonosság fenntartása, kártékony kódok elleni védelme, az adatok biztonságos tárolása, továbbítása, feldolgozása, munkavállalóink biztonsági képzése)

A biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe kell venni az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésekből erednek.

## **9. Adatfeldolgozók**

Az a természetes, vagy jogi személy, amely az Adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. Az Ön személyes adataival kapcsolatban adatfeldolgozóként ("Adatfeldolgozó") járnak el az alábbi cégek:

Adatfeldolgozó neve, székhelye, azonosítója	Adatfeldolgozó által végzett tevékenység	Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok
Nincs	Nem releváns	Nem releváns

Az adatfeldolgozók a fenti személyes adatokat az Adatkezelővel fennálló szerződésük időtartama alatt és azzal összefüggő, jogszabályban meghatározott időtartamig jogosultak kezelni.

## **10. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok és az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési, jogorvoslati lehetőségek**

### **10.1. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok**

Az Érintett kérelmezheti az Adatkezelőnél az alábbiakat:

- tájékoztatását személyes adatai kezeléséről (az adatkezelés megkezdését megelőzően, illetve az adatkezelés során)
- hozzáférést személyes adataihoz (személyes adatai adatkezelő általi rendelkezésére bocsátását),
- személyes adatainak helyesbítését, kiegészítését,
- személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy korlátozását (zárolását),
- joga van az adathordozhatósághoz,
- tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen.

Az Érintett személy a 10.2. pont szerint, írásban nyújthatja be érintetti kérelmét az Adatkezelő részére. Az Adatkezelő az Érintett jogszerű kérelmét legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, és erről az általa megadott elérhetőségre küldött levélben értesíti.

#### **10.1.1. A tájékoztatás kéréshez való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 13-14. cikkei alapján)**

Az Érintett személy a 10.2. pont szerint írásban kérheti írásban tájékoztatást kérhet az Adatkezelőtől arról, hogy

- milyen személyes adatait,
- milyen jogalapon,
- milyen adatkezelési cél miatt,
- milyen forrásból,
- mennyi ideig kezeli,
- alkalmaz-e adatfeldolgozót, ha igen, az esetleges adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről,
- az Adatkezelő kinek, mikor, milyen jogszabály alapján, mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adatait,
- az esetleges adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről.

#### **10.1.2. A hozzáféréshez való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 15. cikke alapján)**

Az 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 a kezelt személyes adataihoz hozzáférést kapjon, és ezt az Adatkezelőtől a 10.2. pont szerint írásban kérheti.

Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát – ha ez nem ütközik más jogszabályi akadályba - az érintett rendelkezésére bocsátja. Ha az Érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.

#### **10.1.3. A helyesbítéshez, kiegészítéshez való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 16. cikke alapján)**

Az Érintett személy a 10.2. pont szerint írásban kérheti, hogy az Adatkezelő módosítsa valamely személyes adatát (például bármikor megváltoztathatja az e-mail címét vagy postai elérhetőségét vagy kérheti, hogy az Adatkezelő által kezelt bármely pontatlan személyes adatát az Adatkezelő helyesbítse).  
Figyelembe véve az adatkezelés célját, az Érintett jogosult arra, hogy kérje az Adatkezelő által kezelt hiányos személyes adatai megfelelő kiegészítését.

#### **10.1.4. A törléshez való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 17. cikke alapján)**

Az Érintett személy a 10.2. pont szerint írásban kérheti az Adatkezelőtől személyes adatainak a törlését.

A személyes adatok törlése alapvetően akkor kérhető, ha adatkezelésünk az Ön hozzájárulásán alapul, pl. hozzájárulását adta ahhoz, hogy adatait (telefonszám, e-mail cím) kapcsolattartás céljából kezeljük. Ilyen esetben személyes adatait töröljük.

Ha személyes adatait szerződés teljesítése céljából, vagy jogszabály alapján adta meg, ezen személyes adatok ezzel összefüggő kezelése a szerződés megszűnésével nem szűnik meg automatikusan, illetve a törlési kérelmét sem tudjuk teljesíteni.

Ebben az esetben a vonatkozó jogszabályok szerint személyes adatait a szerződés megszűnésétől követően is kezelni kell a jelen Adatkezelési tájékoztatóban foglalt adatkezelési időtartamig.

#### **10.1.5. A zároláshoz (adatkezelés korlátozásához) való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 18. cikke alapján)**

Az Érintett személy a 10.2. pont szerint írásban kérheti, hogy a személyes adatait az Adatkezelő zárolja (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával).

A zárolás addig tart, amíg az Érintett által megjelölt indok szükségessé teszi az adatok tárolását.

Az adat zárolását kérheti az Érintett például abban az esetben, ha úgy gondolja, hogy a beadványát az Adatkezelő jogellenesen kezelte, azonban az általa kezdeményezett hatósági vagy bírósági eljárás érdekében szükséges az, hogy a beadványt az Adatkezelő ne törölje.

Ebben az esetben a hatóság vagy a bíróság megkereséséig az Adatkezelő tovább tárolja a személyes adatot (például az adott beadványt), ezt követően törli az adatokat.

#### **10.1.6. Adathordozhatósághoz való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 20. cikke alapján)**

Az Érintett személy a 10.2. pont szerint írásban kérheti, hogy a rá vonatkozó, általa az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az Adatkezelő, ha:

- az adatkezelés az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy
- a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és
- az adatkezelés automatizált módon történik.

#### **10.1.7. A tiltakozáshoz való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 21. cikke alapján)**

Az Érintett személy a 10.2. pont szerint írásban tiltakozhat személyes adatainak az Általános Adatvédelmi Rendelet a 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja szerinti, az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezeli 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.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az Érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

## **10.2. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési, jogorvoslati lehetőségek**

### **Az Adatkezelő megkeresése**

Javasoljuk, hogy a bírósági vagy hatósági eljárás kezdeményezése előtt az Adatkezelőnek legyen szíves elküldeni a személyes adatai kezelésével kapcsolatos megkeresését, panaszát, hogy azt kivizsgálhassuk és megnyugtatóan orvosolhassuk, illetve 10.1. pont szerinti valamely kérelmét, igényét – annak megalapozottsága esetén - teljesíthessük. Az Adatkezelő az Érintett 10.1. pont szerinti valamely adatkezeléssel kapcsolatos jogának érvényesítése, adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasza esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkor jogszabályokban által előírt időn belül vizsgálja ki az ügyet, intézkedik a megkereséssel kapcsolatban és nyújt tájékoztatást az ügyben az Érintett személy részére. Szükség esetén, figyelembe véve a megkeresés összetettségét és a megkeresések számát, ez a határidő a jogszabályban írtak szerint meghosszabbítható.

Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a megkeresést, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton adjuk meg, kivéve, ha az Érintett azt másként kéri. Ha az Adatkezelő nem tesz intézkedést az Érintett megkeresése alapján késedelem nélkül, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott határidőben, tájékoztatja az Érintettet az intézkedés elmaradásának, a kérelem teljesítése megtagadásának okairól, valamint arról, hogy az Érintett az alábbiak szerint bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezhet ügyében.

**Az adatkezeléssel kapcsolatos jogai érvényesítése érdekében vagy amennyiben az Adatkezelő által kezelt adataival kapcsolatban bármilyen kérdése, kétélye van, illetve adataival kapcsolatban felvilágosítást kér, panaszt kíván előterjeszteni vagy a 10.1. pont szerinti valamely jogával kíván élni, ezt megteheti ún. érintetti kérelemként írásban hagyományos levélben, e-mailben az 1. pontban meghatározott Adatkezelő elérhetőségein keresztül.**

### **Bírósági eljárás kezdeményezése**

Az Érintett az Adatkezelő, illetve – az adatfeldolgozó tevékenységi körébe tartozó adatkezelési műveletekkel összefüggésben – az adatfeldolgozó ellen bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint az adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírások megsértésével kezeli.

A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Érintett választása szerint – az Érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes törvényszék előtt is megindítható.

### **Hatósági eljárás kezdeményezése**

Az Érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.; honlap: <http://naih.hu>; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) jogainak érvényesítése érdekében vizsgálatot, illetve hatósági eljárás lefolytatását kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, így különösen,

- ha véleménye szerint az Adatkezelő a 10.1. pontban meghatározott érintetti jogainak érvényesítését korlátozza vagy ezen jogainak érvényesítésére irányuló kérelmét elutasítja (vizsgálat kezdeményezése), valamint
- ha megítélése szerint személyes adatainak kezelése során az Adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó megsérti a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírásokat (hatósági eljárás lefolytatásának kérelmezése).

## **11. Egyéb**

A jelen Adatkezelési Tájékoztatóban részletezett személyes adat kezelés során automatizált döntéshozatal, profilalkotás nem történik.

A személyes adatok továbbítása harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem történik.

A jelen Adatkezelési Tájékoztató elérhető a <https://grape.solutions> honlapon.

Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy a jelen tájékoztatót egyoldalúan, a jövőre nézve módosítsa. A módosításokról az Érintetteket az Adatkezelő honlapján keresztül tájékoztatja.

**12. Az adatkezelés(ek) részletes leírása**

Az adatkezelés célja	A kezelt adatok köre	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama	Az adatok megismerésére jogosultak, címzettek (ha vannak)	Közlés célja (ha van címzett)
<p><b>I. Adatkezelő szervezeti integritását sértő események, panaszok bejelentő rendszerének biztosítása - panaszok fogadása, kivizsgálása, vizsgálat eredményének közzétevése, panasz tárgyát képező magatartás orvoslása, megszüntetése, panaszok nyilvántartása</b></p>	<p>A panaszt előterjesztő természetes személy neve és elérhetőségi adatai [panasz közzététele módjától függően postai cím vagy e-mail cím].</p> <p>A panasszal érintett természetes személy (értve ezalatt akinek a magatartása vagy mulasztása okot adott a panaszra és aki a panaszban foglaltakról érdemi információval rendelkezhet) azon személyes adatai (ide értve a különleges adatokat és a bűnügyi személyes adatokat is), melyek elengedhetetlenül szükségesek a panasz kivizsgálásához és a panasz tárgyát képező magatartás orvoslásához, megszüntetéséhez.</p> <p>Továbbá a panaszban (panaszra alapot adó cselekmény leírásában, bizonyítékok ismertetése során, az indítványban) a panaszt előterjesztő által, illetve a kivizsgálás, meghallgatás során a panasszal érintett(ek) (pl. bepanaszolt tanú) által megadott, ismertté vált egyéb személyes adatok.</p>	<p>Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pontja – Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése</p> <p>A 339/2019 (XII.23.) Kormányrendelet 7. § (2) bekezdése szerinti bejelentőrendszer működtetése.</p>	<p>Ha a panasz alapján indult vizsgálat szerint a bejelentés nem megalapozott vagy további intézkedés megtétele nem szükséges: a személyes adatok a vizsgálat befejezését követő 60 napon belül törlésre kerülnek.</p> <p>Ha a panasz alapján indult vizsgálat alapján intézkedés (pl. jogi eljárás, fegyelmi intézkedés) megtételére kerül sor: a személyes adatokat az Adatkezelő a bejelentés alapján indított eljárások jogerős lezárásáig kezeli.</p>	<p>A postai és email címre érkező bejelentések fogadására és iktatására kijelölt munkavállalók, az Adatkezelő operatív igazgatója, a panasz kivizsgálására/kezelésére kijelölt munkatárs, az Adatkezelő vezérigazgatója.</p> <p>Adatkezelő adatfeldolgozókat nem vesz igénybe.</p> <p>Ha a panasz kivizsgálásának eredményeként felmerül az Adatkezelő sérelmére elkövetett bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésének gyanúja, vagy a jogellenes károkozás vagy egyéb jogsérelem gyanúja az Adatkezelő jogosult a megfelelő eljárás kezdeményezésére, melynek során adattovábbítás történhet a szükséges eljárást lefolytató szerv (pl. rendőrség, bíróság) részére.</p>	-



<p><b>II. Fogyasztók által bejelentett panaszok - panaszok fogadása, kivizsgálása, vizsgálat eredményének közzéte, panasz tárgyát képező magatartás orvoslása/megszüntetése, panasz nyilvántartása</b></p>	<p>A panaszt bejelentő fogyasztónak minősülő természetes személy neve, lakcíme, illetve e-mail útján történő bejelentés esetén az e-mail címe.</p> <p>Továbbá a panaszban (panaszra alapot adó cselekmény leírásában, bizonyítékok ismertetése során, az indítványban) a panaszt előterjesztő által, illetve a kivizsgálás, meghallgatás során a panasszal érintett által megadott, ismertté vált egyéb személyes adatok.</p>	<p>Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pontja – Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése</p> <p>a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 17/A. § rendelkezései</p>	<p>A fogyasztóvédelmi hatóság előtti eljárás megindítására nyitva álló 3 éves határidő leteltéig [1997. évi CLV törvény 46. § (3)].</p>	<p>A postai és email címre érkező bejelentések fogadására és iktatására kijelölt munkavállalók, az Adatkezelő operatív igazgatója, a panasz kivizsgálására/kezelésére kijelölt munkatárs, az Adatkezelő vezérigazgatója.</p> <p>Adatkezelő adatfeldolgozókat nem vesz igénybe.</p>	<p>-</p>
--	---	---	---	--	----------