

## ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

### - a Székesfehérvár Városgondnoksága Kft. panaszkezelésével kapcsolatos adatkezeléséről –

A Székesfehérvár Városgondnoksága Kft. (továbbiakban: Városgondnokság) a személyes adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, továbbá 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 (általános adatvédelmi rendelet) szóló Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) (a továbbiakban „GDPR”) és egyéb jogszabályok rendelkezéseinek megfelelő módon kezeli.

A Városgondnokság működésével kapcsolatban mindenkinek joga van ahhoz, hogy kérelemmel, panasszal, javaslattal forduljon a Városgondnoksághoz, amennyiben jogi, vagy más természetű sérelem érte a Városgondnokság valamely eljárása, szolgáltatás nyújtása, termékértékesítése során, valamint bármely szervezeti egységének tevékenységével, mulasztásával kapcsolatban, illetve bármely munkatársának magatartása miatt.

A Városgondnokság a panaszbejelentések intézésével és fogadásával kapcsolatban a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény előírásai szerint jár el figyelembe véve a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény, a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény, a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény rendelkezéseit is, így a panaszok, bejelentések kezelése, a határidők meghatározása, a válaszadás formája tekintetében a Városgondnokság mindenkor a jogszabályi előírásokat alkalmazza.

A Városgondnokság a panaszkezelése során, a panaszügyintézés lefolytatása céljából a hozzá panaszt benyújtó, vásárlók könyvébe bejegyzést tevő természetes személyek (továbbiakban: érintettek) adatait kezeli.

Az adatok kezelésével összefüggésben a Városgondnokság ezúton tájékoztatja az érintetteket a panaszkezelése során általa kezelt személyes adatokról, a személyes adatok kezelése körében követett elveiről és gyakorlatáról, valamint az érintettek jogai gyakorlásának módjáról és lehetőségeiről.

#### **A tájékoztatóban használt fogalmak:**

**Érintett:** bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy.

**Személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („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.

**Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet - jelen esetben a Szolgáltató -, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.

**Adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.

**Adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.

**Adattovábbítás:** az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.

**Hozzájárulás:** az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő - kezeléséhez.

**Harmadik személy:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, vagy az adatkezelővel.

**Tiltakozás:** az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri.

**Adatvédelmi incidens:** személyes adat jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés.

#### **Az adatkezelő megnevezése:**

Név: Székesfehérvár Városgondnoksága Kft.

Székhely és levelezési cím: 8000 Székesfehérvár Szent Vendel u. 17/A.

Telefonszám: +36 22/202-202

Email cím: [info@varosgondnoksag.hu](mailto:info@varosgondnoksag.hu)

#### **Adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetősége**

név: Dr. Bukovics Judit  
cím: 8000 Székesfehérvár, Szent Vendel utca 17/A.  
telefonszám: 22/202-202  
e-mail cím: [adatvedelem@varosgondnoksag.hu](mailto:adatvedelem@varosgondnoksag.hu)

### **Az adatkezelés célja:**

A Városgondnokság a személyes adatokat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény és a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény alapján az alábbi célokból kezeli:

- az érintett által benyújtott panaszra, beadványra történő válaszadás,
- kapcsolattartás, valamint
- a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos ismételt bejelentésének, panaszának kiszűrése.

### **Az adatkezelés jogalapja:**

Az adatkezelésre jogszabály alapján kerül sor, az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont).

A Városgondnokság a neki megadott személyes adatokat, azok valódiságát nem ellenőrzi. A megadott adatok megfelelőségéért kizárólag az azokat megadó Érintett felel.

### **A kezelt adatok köre:**

A Városgondnokság a panaszkezelési kötelezettsége teljesítése céljából az alábbi személyes adatokat kezeli:

- a panaszos/fogyasztó neve,
- a panaszos/fogyasztó lakcíme,
- a panaszos/fogyasztó egyéb elérhetősége (e-mail címe vagy telefonszáma),
- papír alapú panaszbeadvány benyújtása esetén a panaszos/fogyasztó aláírása.

A megadott személyes adatokat a Városgondnokság arra használja, hogy a panaszost/fogyasztót tájékoztatni tudja az intézkedések megtételéről és a vizsgálat eredményéről.

### **Az adatokat megismerő személyek köre, adatfeldolgozás:**

Az adatokat elsődlegesen a Városgondnokság panaszok kivizsgálására köteles munkatársai jogosultak megismerni a panaszok megválaszolása céljából a munkavégzésükhöz szükséges mértékben és ideig.

A Városgondnokság az adatokat papír alapon és elektronikusan kezeli, azokat iktatja. A Városgondnokság számítógépei és e-mail fiókjai jelszóval védettek, a papír alapú iratokon

tárolt adatok biztonsága azáltal biztosított, hogy az iratokat a feldolgozásukat követően olyan zárt helyiségben kell tárolni az adatkezelés idejére, ahol az iratokhoz az adatkezelőn kívül harmadik személyek nem férhetnek hozzá és ahol az iratok védve vannak a sérülés vagy megsemmisülés veszélyétől. A Városgondnokság sem az elektronikus levelezés és nyilvántartás, sem az iratok tekintetében nem biztosít hozzáférést olyan személyeknek, akik arra nem jogosultak.

A Városgondnokság informatikai rendszerét az Önkormányzati Informatika Központ Nonprofit Kft. biztosítja, a személyes adatok elektronikus rendszerekben történő tárolása az Önkormányzati Informatika Központ Nonprofit Kft. által üzemeltetett szervereken valósul meg.

A tárhelyszolgáltató adatai:

Név: Önkormányzati Informatikai Központ Nonprofit Kft.

Székhely: 8000 Székesfehérvár, Városház tér 1.

Telefonszám: 22/202-022

E-mail: [szerviz@oik.co.hu](mailto:szerviz@oik.co.hu)

#### **Külső szervezethez való adattovábbítás, hozzáférés:**

Bármilyen formában előterjesztett panasz elutasítása esetén a Városgondnokság a bejelentőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

Amennyiben a panaszbejelentésre kapott válasszal a panaszos/fogyasztó nem ért egyet, vagy a panaszát nem orvosolták, abban az esetben a Fejér Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztályához, illetve lakhelye szerinti békéltető testülethez fordulhat. Ezen esetekben a Városgondnokság a személyes adatokat a fogyasztóvédelmi hatósághoz és békéltető testülethez továbbíthatja.

A panaszügyintézésrel kapcsolatban kezelt adatokat a Városgondnokság – jogi kérdések tisztázása vagy jogvita rendezése végett – ügyvédi iroda (ügyvéd), közjegyző és bíróság, illetve önálló bírósági végrehajtó felé továbbíthatja.

Az adatokhoz ezen túlmenően más külső szervezet nem fér hozzá.

#### **Az adattörlésre előírányzott határidő:**

A panaszkezelés során megadott adatok kezelése az adatok megadásának időpontjával kezdődik és azokat a Városgondnokság a következő időpontokig őrzi meg:

- számla esetében a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdése alapján 8 év,
- írásbeli panasz esetén a panasz felvételétől számított 5. év végéig,
- vásárlók könyvébe tett bejegyzés a bejegyzés napjától számított 5. év végéig,

- szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv felvétel napjától számított 5. év végéig.

### **A megsemmisítés módja:**

Az elektronikus módon tárolt és továbbított adatok törlés útján kerülnek megsemmisítésre. A papír alapon tárolt adatokat adatkezelő iratmegsemmisítőben semmisíti meg.

### **Az érintett jogai és jogérvényesítési lehetőségek:**

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a kötelező adatkezelések kivételével – törlését, visszavonását, élhet adathordozási-, és tiltakozási jogával az adat felvételénél jelzett módon, illetve az adatkezelő fenti elérhetőségein.

A Városgondnokság megfelelő intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy az érintettek részére a személyes adatok kezelésére vonatkozó, valamennyi információt és tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva nyújtsa.

Az érintett jogosult arra, hogy a Városgondnokságtól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adataihoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- az adatkezelés céljai;
- az érintett személyes adatok kategóriái;
- azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama;
- a helyesbítés, törlés vagy adatkezelés korlátozásának és a tiltakozás joga;
- a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- az adatforrásokra vonatkozó információ.

Az adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legfeljebb egy hónapon belül adja meg a tájékoztatást.

Az érintett kérheti a Városgondnokság által kezelt, rá vonatkozó pontatlan személyes adatok helyesbítését és a hiányos adatok kiegészítését.

Az érintett az alábbi indokok valamelyikének fennállása esetén jogosult arra, hogy kérésére a Városgondnokság indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat:

- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;

- az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- a személyes adatok gyűjtésére információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az adatok törlése nem kezdeményezhető, ha az adatkezelés szükséges:

- a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- a népegészségügy területét érintő, vagy archiválási, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból,
- közérdek alapján; vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

Az érintett kérésére a Városgondnokság korlátozza az adatkezelést, ha az alábbi feltételek valamelyike teljesül:

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, a személyes adatok pontosságának ellenőrzését);
- 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;
- 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).

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, a személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekből lehet kezelni.

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, és ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa.

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges adatkezelés, vagy az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges kezelése ellen. Tiltakozás esetén az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha azt 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.

Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezeléshez adott önkéntes hozzájárulását bármikor visszavonja.

Amennyiben az Érintett úgy véli, hogy személyes adatainak kezeléséhez fűződő jogai sérültek, tájékoztatásért és jogainak gyakorlásáért a Városgondnokság adatvédelmi tisztviselőjéhez fordulhat. A Városgondnokság adatvédelmi tisztviselője az adatvédelmi incidensekkel kapcsolatos intézkedések ellenőrzése, valamint az érintettek tájékoztatása céljából nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az incidenssel érintett személyes adatok körét, az adatvédelmi incidenssel érintettek körét és számát, az adatvédelmi incidens időpontját, körülményeit, hatásait és az elhárítására megtett intézkedéseket, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

Az érintett a jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A per elbírálása a Székesfehérvári Törvényszék (8000 Székesfehérvár, Dózsa György út 1.) hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Az érintett jogainak megsértése esetén panasszal élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (NAIH).

A NAIH elérhetőségei:

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

Levelezési címe: 1374 Budapest, Pf. 603.

Telefonszáma: 06-1-3911400

E-mail címe: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Honlapja: <http://www.naih.hu>

Jelen adatvédelmi tájékoztató 2022. május 3. napjától hatályos.