ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ A WEBSHOPPAL ÖSSZEFÜGGŐ PANASZOK SORÁN MEGADOTT ADATOK KEZELÉSÉRŐL

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:
Az MVK Zrt. („**Adatkezelő**” vagy „**Társaság**”) webshop szolgáltatásával összefüggő ügyfélpanaszok rögzítése, kivizsgálása, elbírálása.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:
GDPR 6.cikk (1) bekezdés c, pontja, mely szerint az adatkezelés jogalapja az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A-C. §-ban meghatározott jogalappal (GDPR 6. cikk (1) c) pontja).

A KEZELT ADATOK KÖRE:
Az ügyfél (fogyasztó) neve; lakcíme, levelezési címe, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, az ügyfél panaszának részletes leírása, az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok és azok jegyzéke, a Társaság nyilatkozata az ügyfél 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 – az ügyfél aláírása, a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:
A panaszfelvétel időpontjától számított 3 év, illetve ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetések hangfelvétele esetén 5 év (Fgytv. 17/A. § (7) és 17/B. § (3)).

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:
Az Adatkezelő az adatkezelésbe adatfeldolgozót nem von be.

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:
Az Adatkezelő az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály, vagy erre tekintettel bírósági, illetve hatósági határozat. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi az Adatkezelőt, úgy jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:
Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem zajlik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:
Az irányadó ÁSZF-ben részletesen nem szabályozott kérdésekben a magyar jog, elsősorban a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései, ideértve különösen a GDPR-ban foglaltak az irányadóak.

Adatkezelő a szerződéssel, ügyintézéssel kapcsolatos panaszokat írásban és személyesen fogadja az alábbi elérhetőségeken: személyesen: Miskolc, Szemere utca 5., MVK Zrt. Ügyfélszolgálati Iroda
telefonszám: +36 46 504 810 e-mail:
info@mvkzrt.hu

A fogyasztói panaszokat az Adatkezelő 30 napon belül kivizsgálja és írásban megválaszolja. Az Adatkezelő a névtelen bejelentéseket, továbbá a válaszadáshoz szükséges elérhetőséget meg nem jelölő panaszokat nem vizsgálja ki.

A szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatos vitában az érintett jogosult a fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a fogyasztó eljárást kezdeményezni a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél.

Az egyes megyékben található békéltető testületek elérhetőségei az alábbi linken érhetőek el: https://bekeltetes.hu/

Az adatkezeléssel kapcsolatos panasszal az érintett az alábbi szervekhez fordulhat:

a) Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjéhez:

dr. Tóth Gergő József, Miskolc Holding Zrt.
Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: toth.gergo.jozsef@miskolcholding.hu

b) Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.
Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.
Telefon: +36 (1) 391-1400
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu Honlap:
https://naih.hu/

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

Az Adatkezelő tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről, illetve az azokhoz való hozzáférést, – kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását.

Amennyiben jelen tájékoztatóban felsorolt célok tekintetében élni szeretne a GDPR-ban meghatározott jogaival úgy, kérelmét írásban, illetve e-mailben terjesztheti be jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségeken az Adatkezelőnek vagy az adatvédelmi tisztviselőnek. Amennyiben Ön azonban szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően az Adatkezelő erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, amennyiben 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.
Amennyiben nem intézkedünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadja el, úgy jogorvoslattal élhet. Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatos panasszal Ön a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz vagy lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez fordulhat. Ennek kapcsán lásd: https://birosag.hu/birosag-kereso

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei: Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11., Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9. Telefonos ügyfélszolgálat: +36 (30) 683-5969 és +36 (30) 549-6838, ugyfelszolgalat@naih.hu, https://www.naih.hu/

Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy az adatkezelésre vonatkozó szabályokat és tájékoztatókat honlapján történő értesítés mellett egyoldalúan módosítsa.

Utolsó módosítás: 2026. november 16.