

**MVK***A megbízható útitárs*

A Miskolc Csoport tagja

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

## ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ A WEBSHOPPAL ÖSSZEFÜGGŐ PANASZOK SORÁN MEGADOTT ADATOK KEZELÉSÉRŐL

### AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Az MVK Zrt 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.

### A KEZELT ADATOK KÖRE:

Az ügyfél 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 SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

A panaszfelvétel időpontjától számított öt 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. 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 ÁSZF-ben részletesen nem szabályozott kérdésekben a magyar jog, elsősorban a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései, illetőleg a szakmai szokások az irányadóak.

Adatkezelő a szerződéssel, ügyintézással kapcsolatos panaszokat írásban és személyesen fogadja az alábbi elérhetőségeken:

személyesen: Miskolc, Szemere utca 5., MVK Zrt. Ügyfélszolgálati Iroda

telefonszám: 06 46 504 810

e-mail: [info@mvkzrt.hu](mailto:info@mvkzrt.hu)

A 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.

**MVK***A megbízható útitárs*

A Miskolc Csoport tagja

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

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 vármegyékben található békéltető testületek elérhetőségei az alábbi linken érhetőek el: <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

***Az adatkezeléssel kapcsolatos panasszal az érintett az alábbi szervekhez fordulhat:***

a) Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjéhez:

L -Tender Zrt.

Cím: Tata, Ady Endre utca 23. 2/2.

Adatvédelmi tisztviselő elektronikus és telefonos elérhetősége: [info@ltender.hu](mailto:info@ltender.hu),

Mobil +36 (70) 773 5849

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

Fax: +36 (1) 391-1410

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

Honlap: <https://naih.hu/>

A panasz formanyomtatványai elérhetőek: <https://naih.hu/panaszuegyintezes-rendje.html> oldalon.

**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,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- visszavonhatja adatkezeléshez adott hozzájárulását,
- kérheti személyes adatainak törlését (GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- élhet az adathordozhatósághoz való jogával (ha az adatkezelés automatizált módon történik).