

Adatkezelési tájékoztató panaszkezelés során megadott adatokkal kapcsolatban

Az adatkezelő PROFIRENT Gépkölcsönző Kft. (székhely: 1202 Budapest, Nagykőrösi út 275., cégjegyzékszám: 01-09-161788, adószám: 10662267-2-43, e-mail: profirent@profirent.hu, képviseli: Nemes Mónika ügyvezető, adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetősége: Dr. Bölcskei Krisztián, postai úton elérhető az Adatkezelő székhelyén, e-mail-ben az info@adatvedelmiauditor.hu címre küldött e-mail útján) ezúton tájékoztatja Önt röviden és átláthatóan a panaszkezelés során megadott adatok kezelésének részleteiről:

A fogyasztóvédelmi törvény alapján reklamáció/panaszkezelés során megadott adatokkal kapcsolatos adatkezelés összefoglaló táblázata					
Cél	Jogalap	Érintettek	Adatkategória	Időtartam	Forrás
az érintett és panasz azonosítása, valamint a panasz kezelése, rendezése és a kapcsolattartás	fogyasztói panasz esetén: jogi kötelezettség teljesítése nem fogyasztói panasz esetén: önkéntes hozzájárulás	Minden természetes személy, aki igénybe vett szolgáltatásra, eszközre, és/vagy Adatkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panasz adatkörei és panasz kivizsgálása során kezelt adatok alapján beazonosítható, így többek között a panaszos, továbbá a panaszt kezelő munkavállaló	panaszbejelentő nyomtatvány vagy az önállóan benyújtott panasz adatkörei, panaszról felvett jegyzőkönyv adatkörei	5 év	Érintettek

1. Adatkezelő biztosítja, hogy az érintett az Adatkezelő által számára nyújtott szolgáltatásra, eszközre és/vagy Adatkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhesse.

Melyek a kezelt adatok körei?

2. Lásd a
 - a. vonatkozó panaszbejelentő nyomtatvány vagy az önállóan benyújtott panasz adatköreit, továbbá
 - b. fogyasztói panasz esetén a panaszról felvett jegyzőkönyv adatköreit, amely tartalmazza a következőket a 1997. évi CLV. törvény 17/A § (5) bek. alapján:
 - i. a fogyasztó neve, lakcíme,
 - ii. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - iii. a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

- iv. a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- v. a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- vi. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- vii. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Mi az adatok kezelésének jogalapja?

- 3. Fogyasztói panaszok esetén az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. c) pontja, az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A § (7) bekezdése szerint.
- 4. Nem fogyasztói panaszok esetén az érintett önkéntes hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) a) pontja), amelyet a panasz benyújtásával, ráutaló magatartással ad meg az érintett.

Kik az érintettek?

- 5. Az érintettek köre: Minden természetes személy, aki igénybe vett szolgáltatásra, eszközre, és/vagy Adatkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panasz adatkörei és panasz kivizsgálása során kezelt adatok alapján beazonosítható, így többek között a panaszos, továbbá a panaszt kezelő munkavállaló.

Mi az adatkezelés fő célja?

- 6. Az adatok kezelésének célja az érintett és panasz azonosítása, valamint a panasz kezelése, rendezése és a kapcsolattartás.

Hogyan történik az adatkezelés?

- 7. Az adatkezeléssel érintett tevékenység és folyamat a következő:
 - a. Érintett panaszát akár szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban például a weboldalon elérhető panaszbejelentő segítségével közli az Adatkezelővel.
 - b. Amennyiben érintett panaszát szóban teszi meg, úgy arról az Adatkezelő panaszbejelentő nyomtatványt, vagy annak tartalmával megegyező jegyzőkönyvet vesz fel.
 - c. Adatkezelő a panaszt feldolgozza, kivizsgálásról jegyzőkönyvet vesz fel és a lehető legrövidebb időn belül megválaszolja.

- d. Adatkezelő törekszik az esetlegesen felmerülő panaszok mielőbbi, közös érdekek szerinti rendezésére.
- e. Adatkezelő a panaszkezelési szabályzata szerinti lépéseket és a vonatkozó jogszabályi előírásokat betartja.

Meddig tart az adatkezelés?

8. Adatkezelés időtartama: Adatkezelő az adatokat a felvételüktől számított 5 évig kezeli (fogyasztói panasz esetén az 1997. évi CLV. törvény 5 évig tartó megőrzést ír elő, nem fogyasztói panaszos esetén az alkalmazott időtartam az általános polgári jogi elévülési idő, 5 év)

Honnan vannak az adatok?

9. Adatok forrása: közvetlenül az érintettől.

Történik adatközlés (hozzáférés nyújtás, átadás, továbbítás) harmadik fél számára?

10. Adatközlés: harmadik fél számára kizárólag akkor kerül közlésre, ha az érintett, vagy az Adatkezelő vagy harmadik fél jogainak érvényesítése, vagy kötelezettségeinek teljesítése szempontjából az adatközlésre szükség van. Például alternatív vitarendezést igénybe vevők adatai a Békéltető Testületnek kerülnek átadásra.

3/6

Hogyan biztosítja az adatok védelmét az Adatkezelő?

11. Az Adatkezelő ezúton tájékoztatja az érintetteket, hogy az adatbiztonsággal kapcsolatos feladatai körében gondoskodik különösen:
- az adatkezeléshez használt eszközök (a továbbiakban: adatkezelő rendszer) jogosulatlan személyek általi hozzáféréseinek megtagadásáról,
 - az adathordozók jogosulatlan olvasásának, másolásának, módosításának vagy eltávolításának megakadályozásáról,
 - az adatkezelő rendszerbe a személyes adatok jogosulatlan bevitelének, valamint az abban tárolt személyes adatok jogosulatlan megismerésének, módosításának vagy törlésének megakadályozásáról,
 - az adatkezelő rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés útján történő használatának megakadályozásáról,
 - arról, hogy az adatkezelő rendszer használatára jogosult személyek kizárólag a hozzáférési engedélyben meghatározott személyes adatokhoz férjenek hozzá,
 - arról, hogy ellenőrizhető és megállapítható legyen, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés útján mely

- címzettnek továbbították vagy továbbíthatják, illetve bocsátották vagy bocsáthatják rendelkezésére
- arról, hogy utólag ellenőrizhető és megállapítható legyen, hogy mely személyes adatokat, mely időpontban, ki vitt be az adatkezelő rendszerbe
 - a személyes adatoknak azok továbbítása során vagy az adathordozó szállítása közben történő jogosulatlan megismerésének, másolásának, módosításának vagy törlésének megakadályozásáról
 - arról, hogy üzemzavar esetén az adatkezelő rendszer helyreállítható legyen.
 - arról, hogy az adatkezelő rendszer működőképes legyen, a működése során fellépő hibákról jelentés készüljön, továbbá a tárolt személyes adatokat a rendszer hibás működtetésével sem lehessen megváltoztatni.

Történik automatizált döntéshozatal, profilalkotás?

12. Automatizált döntéshozatal, profilalkotás: az adatkezelés kapcsán ilyen nem történik.

Milyen jogai vannak az érintetteknek és azokkal hogyan élhetnek?

Az érintett jogai és jogalapok viszonyát a következő táblázat mutatja be, hogy az érintett számára egyértelmű legyen, hogy az alkalmazott jogalap esetén milyen jogaival élhet.

4/6

	Előzetes tájékoztatóhoz való jog	Hozzáférési joga	Helyesbítési joga	Törlési joga	Korlátozások	Adathordozhatóság	Tiltakozás	Hozzájárulás visszavonása
Hozzájárulás								
Megállapodás								
Jogi kötelezettség								
Létfontosságú érdek								
Közfeladat, közhatalmi jog.								
Jogos érdek								

Hozzáféréshez való jog (GDPR 15. cikk)

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 személyes adatokhoz és az adatkezelés körülményeivel kapcsolatos információkhoz hozzáférést kapjon. Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról. Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát

Érintett jogaival (hozzáférés, helyesbítés, törlés, elfeledtetés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság joga, hozzájárulás visszavonásának joga) az Adatkezelő elérhetőségére küldött kérelemmel élhet, továbbá panasszal fordulhat a hatósághoz (www.naih.hu), és ha megítélése szerint megsértették jogait, fordulhat a lakóhelye szerint illetékes bírósághoz.

képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja, ha azokat érintett kéri.

Hozzájárulás visszavonásának joga (GDPR 7. cikk)

Érintett jogosult arra, hogy a hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

Helyesbítéshez való jog (GDPR 16. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat.

Tiltakozáshoz való jog (GDPR 21. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bek. e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen.

Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben.

Adatkezelés korlátozásához való jog (GDPR 18. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha a GDPR-ban meghatározott feltételek bármelyike megvalósul, és ebben az esetben az Adatkezelő a tároláson kívül más műveletet az adattal ne végezzen.

Ha 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.

Törléshez (elfeledtetéshez) való jog (GDPR 17. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ha az adatkezelésnek nincs célja, hozzájárulását visszavonta és nincsen egyéb jogalapja, tiltakozás esetén nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy ha az adatokat eleve jogellenesen kezelték, továbbá az adatokat jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell. Ha az Adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az ésszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

Adathordozhatósághoz való jog (GDPR 20. cikk)

Érintett jogaival (hozzáférés, helyesbítés, törlés, elfeledtetés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság joga, hozzájárulás visszavonásának joga) az Adatkezelő elérhetőségére küldött kérelemmel élhet, továbbá panasszal fordulhat a hatósághoz (www.naih.hu), és ha megítélése szerint megsértették jogait, fordulhat a lakóhelye szerint illetékes bírósághoz.

Az érintett jogosult arra, 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 az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha jogszabályi feltételek (automatizált adatkezelés és hozzájárulás vagy megállapodás jogalap) fennállnak.

Érintett hol és hogyan kérhet részletes tájékoztatást az adatok kezeléséről, továbbításáról, valamint hol és hogyan élhet jogaival?

Adatkezelő felhívja az érintettek figyelmét, hogy az érintettek tájékoztatás kérésüket, hozzáférési jogukat, valamint egyéb jogaik gyakorlását Adatkezelő postai (1202 Budapest, Nagykőrösi út 275.) vagy e-mail-es elérhetőségre (profirent@profirent.hu) küldött nyilatkozattal tehetik meg. Az Adatkezelő a nyilatkozatot a beérkezéstől számított legrövidebb időn belül megvizsgálja és megválaszolja, valamint megteszi a szükséges lépéseket a nyilatkozatban, a Belső Adatvédelmi Szabályzatban, valamint jogszabályban foglaltak alapján.

A hatóság elérhetősége panasz (GDPR 77. cikk) esetén:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

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

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

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

e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

6/6

Jogaival és a hatósághoz benyújtandó panasz részleteivel kapcsolatos további információért keresse fel az alábbi honlapot: <http://naih.hu/panaszuegyintezes-rendje.html>.

Az érintett a jogainak megsértése esetén a lakóhelye szerint illetékes bírósághoz is fordulhat és többek között sérelemdíjat követelhet.

A lakóhelye szerint illetékes bíróságot itt tudja megkeresni: <https://birosag.hu/birosag-kereso>

Nemes Mónika
ügyvezető
PROFIRENT Gépkölcsönző Kft.

Lezárva: 2024. 04. 01.

Verzió: 2.0