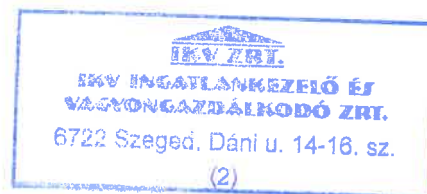




## **IKV Ingatlankezelő és Vagyongazdálkodó Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

# **ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ**

Utoljára frissítve: 2020. március 02.



  
Csarnó Zsuzsanna  
elnök-vezérigazgató

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1</b>	<b>ADATKEZELŐ</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>AZ EGYES ADATKEZELÉSEK</b> .....	<b>3</b>
2.1	HA A HONLAPOT MEGTEKINTI .....	3
2.2	INGATLANOK ÉRTÉKESÍTÉSE .....	4
2.3	LAKÁS ÉS HELYSÉG BÉRBEADÁSA .....	5
2.4	LAKÓHÁZAK ÉS EGYÉB INGATLANOK KARBANTARTÁSA ÉS TAKARÍTÁSA .....	6
2.5	TÁRSASHÁZKEZELÉS .....	6
2.6	FÉNYKÉP ÉS VIDEÓFELVÉTEL NYILVÁNOS RENDEZVÉNYEKEN .....	6
2.7	HA ÖN ÁLLÁSRA JELENTKEZIK .....	7
2.8	FACEBOOK.....	7
2.9	HA KAPCSOLATBA LÉP VELÜNK.....	8
2.10	BESZERZÉS.....	8
2.11	ÜZLETI KAPCSOLATOK .....	8
2.12	CÉGÜNKNÉL KAMERA RENDSZER MŰKÖDIK .....	9
2.13	BELÉPTETÉS .....	9
2.14	PANASZKEZELÉS.....	9
<b>3</b>	<b>ADATBIZTONSÁG</b> .....	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>AZ ÖN JOGAI</b> .....	<b>10</b>
4.1	AZONOSÍTÁS .....	10
4.2	A KÉRÉS MEGVÁLASZOLÁSA .....	11
4.3	ÜGYINTÉZÉSI HATÁRIDŐ .....	11
4.4	AZ ÜGYINTÉZÉS DÍJA .....	11
4.5	VISSZAVONHATJA HOZZÁJÁRULÁSÁT .....	11
4.6	TÁJÉKOZTATÁST (HOZZÁFÉRÉST) KÉRHET.....	11
4.7	HELYESBÍTÉST KÉRHET .....	12
4.8	KÉRHETI SZEMÉLYES ADATAI TÖRLÉSÉT („ELFELEDTETÉSÉT”) .....	12
4.9	KÉRHETI, HOGY KORLÁTOZZUK AZ ADATKEZELÉST.....	12
4.10	KÉRHETI, HOGY ADJUK ÁT A SZEMÉLYES ADATAIT (ADATHORDOZHATÓSÁGHOZ VALÓ JOG).....	13
4.11	TILTAKOZHAT A SZEMÉLYES ADATAI KEZELÉSE ELLEN .....	13
<b>5</b>	<b>JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK</b> .....	<b>13</b>
5.1	PANASZT TEHET A NAIH-NÁL.....	13
5.2	BÍRÓSÁGHOZ FORDULHAT.....	14
5.3	KÁRTÉRÍTÉS ÉS SÉRELEMDÍJ .....	14
<b>6</b>	<b>EGYÉB</b> .....	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>1. SZÁMÚ MELLÉKLET AZ ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓBAN HASZNÁLT FOGALMAK MAGYARÁZATA.</b>	<b>15</b>

1 **Adatkezelő**

**IKV Ingatlankezelő és Vagyongazdálkodó Zártkörűen működő Részvénytársaság**

székhely:	6722 Szeged, Dáni u. 14-16.
telephelyek:	6720 Szeged, Deák Ferenc u. 22. 6722 Szeged, Kálvária sgt. 8. fszt. 7. 6728 Szeged, Fonógyári út 24. 6725 Szeged, Móra u. 14. 6725 Szeged, Móra u. 21. 6720 Szeged, Somogyi u. 11. 6720 Szeged, Kelemen u. 4. 6720 Szeged, Oroszlán u. 4. 6720 Szeged, Hajnóczy u. 4. 6720 Szeged, Deák F. u. 28-30.
fióktelepek:	7677 Orfű, Kalaphegyi út 12. 8640 Fonyód, József A. u. 14.
képviseli:	Csarnó Zsuzsánna vezérigazgató
e-mail:	<a href="mailto:ikv@ikv.hu">ikv@ikv.hu</a>

**Adatvédelmi ügyekben kérjük, az alábbi elérhetőségünkön keressen bennünket:**

adatvédelmi tisztviselő:	Dr. Dekker Éva
e-mail:	<a href="mailto:dekkere@ikv.hu">dekkere@ikv.hu</a>
telefon:	+62 563-100
cím:	6722 Szeged, Dáni u. 14-16.

(a továbbiakban: az „Adatkezelő”)

A [www.ikv.hu](http://www.ikv.hu) weboldal tartalmát az IKV Zrt. szerkeszti.

2 **Az egyes adatkezelések**

2.1 **Ha a honlapot megtekinti**

Ha Ön megtekinti honlapunkat automatikusan rögzítésre kerül az Ön eszközének (pl.: laptop, PC, telefon, táblagép) IP címe. A rögzítésre kerülő adatokat a honlapot kiszolgáló webszerver az Ön külön nyilatkozata vagy cselekménye nélkül a honlap megtekintése során automatikusan naplózza. Ezen adatokból a rendszer automatikusan statisztikai adatokat generál.

Ezen adatok egyéb személyes adatokkal a törvény által kötelezővé tett esetek kivételével - össze nem kapcsolhatók. Ezeket az információkat kizárólag összesített és feldolgozott (aggregált) formában hasznosítjuk, szolgáltatásaink esetleges hibáinak kijavítása, minőségük javítása érdekében és statisztikai célokra.

Az adatkezelés célja: Az informatikai rendszer technikai fejlesztése, a szolgáltatás működésének ellenőrzése, statisztika készítése és a látogató jogainak védelme. Visszaélések esetén a látogatók internet szolgáltatójával és a hatóságokkal együttműködve az adatok felhasználhatók a visszaélések forrásának megállapítására is.

Az adatkezelés jogalapja: *Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 13/A. § (3) bekezdése.* Az adatok megadása kötelező, a honlap megtekintésének feltétele.

Az adatkezelési idő: A honlap megtekintésétől számított 30 (Harminc) nap.

**Az alkalmazott cookie-król (sütiokról) és az azzal kapcsolatos adatkezelésről kérjük olvassa el tájékoztatónkat a honlapon a közérdekű adatok menüpont alatt.**

## 2.2 Ingatlanok értékesítése

A lakáscélú ingatlanok és egyéb helyiségek értékesítésére pályázat keretében, vagy pályázat nélkül kerülhet sor. Az értékesítés (elővásárlási jog gyakorlása, szociális alapú elhelyezés, pályázat szerződéskötés) során a következő adatokat kezeljük: név, születéskori név, születési hely és idő, édesanyja neve, lakcím, levelezési cím, telefonszám, e-mail, bankszámla szám, adóazonosító, személyi igazolvány és lakcímkártya adatai, cég képviselőjének neve és elérhetősége, meghatalmazott adatai, pályázat esetén a kiírásban szereplő személyes adatokat tartalmazó dokumentumok.

Az adatkezelés célja: Pályázaton kívül, vagy pályázat keretében az ingatlan értékesítése és a szerződés megkötése.

Az adatkezelés jogalapja: SZMJV 17/1994. (IV.26.) Kgy.sz. rendelete az önkormányzat tulajdonában lévő lakások és helyiségek elidegenítéséről, a szerződéskötést követően pedig a szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés.

Az adatkezelési idő:

- A számviteli bizonylatokon<sup>1</sup> szereplő személyes adatokat *A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169.§ (2) bekezdése* alapján az a szerződés megszűnésétől számított 8 (Nyolc) évig megőrizzük;
- A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmtv.) 57.§ alapján az ügyfél-átvilágítási kötelezettség teljesítése során birtokunkba jutott adatokat, okiratokat, illetve azok másolatait, az üzleti kapcsolat megszűnésétől számított 8 (nyolc) évig megőrizzük;

<sup>1</sup> A gazdálkodás során keletkező pénzügyi bizonylatok, számlák, a költségvetési beszámoló, valamint az azt alátámasztó dokumentumok, nyilvántartások.

- A Pmtv. 57.§ alapján a bejelentési kötelezettség teljesítését, valamint az ügyleti megbízás felfüggesztését igazoló iratokat, illetve azok másolatait a bejelentéstől, illetve a felfüggesztéstől számított 8 (nyolc) évig megőrizzük;
- Az egyéb dokumentumokat 5 (öt) évig őrizzük meg.

Adattovábbítás: Földhivatal, a hitelt biztosító bank, az ellenjegyző ügyvéd, az Önkormányzat felé történik.

### 2.3 Lakás és helyiség bérbeadása

A lakások és helyiségek bérbeadására pályázat keretében, vagy pályázat nélkül kerülhet sor. A bérbeadás során (pályázat, szerződéskötés) a következő adatokat kezeljük: név, születéskori név, születési hely és idő, édesanyja neve, lakcím, levelezési cím, telefonszám, e-mail, bankszámla szám, adóazonosító, személyi igazolvány és lakcímkártya adatai, cég képviselőjének neve és elérhetősége, meghatalmazott adatai, kezes adatai, pályázat esetén a kiírásban szereplő személyes adatokat tartalmazó dokumentumok. Szükség esetén születési anyakönyvi kivonat, halotti anyakönyvi kivonat, jövedelem igazolás, élettársi nyilatkozat, tartós betegség esetén (szakorvosi igazolás), gyermek/ek adatai, születési anyakönyvi kivonat, iskolalátogatási igazolás, gyermek/ek elhelyezésére vonatkozó határozat.

Az adatkezelés célja: A lakás vagy helyiség bérbeadása érdekében pályázaton kívül, vagy pályázat keretében a bérlő kiválasztása és a szerződés megkötése.

Az adatkezelés jogalapja:

- Lakás esetén – SZMJV 45/2006. (XII.13.) Kgy. rendelet az önkormányzat tulajdonában álló önkormányzati lakások bérletéről, a lakbérek mértékéről és a lakbértámogatásról;
- Helyiség esetén – SZMJV 15/2000.(III.31.) Kgy. rendelete az önkormányzat tulajdonában lévő nem lakás céljára szolgáló helyiségek bérbeadásáról;
- A szerződéskötést követően a szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés.

Az adatkezelési idő:

- A számviteli bizonylatokon<sup>2</sup> szereplő személyes adatokat A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169.§ (2) bekezdése alapján az a szerződés megszűnésétől számított 8 (Nyolc) évig megőrizzük;
- A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmtv.) 57.§ alapján Az ügyfél-átvilágítási kötelezettség teljesítése során birtokunkba jutott adatokat okiratokat, illetve azok másolatait, az üzleti kapcsolat megszűnésétől számított 8 (nyolc) évig megőrizzük;
- A Pmtv. 57§ alapján a bejelentési kötelezettség teljesítését, valamint az ügyleti megbízás felfüggesztését igazoló iratokat, illetve azok másolatait a bejelentéstől, illetve a felfüggesztéstől számított 8 (nyolc) évig megőrizzük;
- Az egyéb dokumentumokat 5 (öt) évig őrizzük meg.

<sup>2</sup> A gazdálkodás során keletkező pénzügyi bizonylatok, számlák, a költségvetési beszámoló, valamint az azt alátámasztó dokumentumok, nyilvántartások.

## 2.4 Lakóházak és egyéb ingatlanok karbantartása és takarítása

A lakóházak és ingatlanok hibaelhárítási és karbantartási munkáinak elvégzése során rögzítjük az Ön nevét, címét, megadott elérhetőségét, és az érintett ingatlan címét. Cég esetén a kapcsolattartó nevét és megadott elérhetőségét kezeljük.

Az adatkezelés célja: Karbantartási, és/vagy takarítási szolgáltatás nyújtása érdekében kapcsolattartás.

Az adatkezelés jogalapja: Magánszemély esetén a szerződés teljesítéséhez (szolgáltatás nyújtásához) szükséges adatkezelés. Kapcsolattartók esetén a szerződés teljesítéséhez szükséges kapcsolattartáshoz fűződő jogos érdekünk. Az adatok megadása feltétele a szolgáltatás nyújtásának.

Az adatkezelési idő:

- A számviteli bizonylatokon<sup>3</sup> szereplő személyes adatokat *A számvitelről szóló* 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdése alapján az a szerződés megszűnésétől számított 8 (Nyolc) évig megőrizzük;
- Az egyéb dokumentumokat 5 (öt) évig őrizzük meg.

## 2.5 Társasházkezelés

A társasházkezelés során kezeljük a közös képviselők és a lakók nevét és elérhetőségét, valamint a szerződésekben szereplő adatokat.

Az adatkezelés célja: A társasházkezelés ellátása érdekében történő kapcsolattartás.

Az adatkezelés jogalapja: A szerződés teljesítéséhez (szolgáltatás nyújtásához) szükséges adatkezelés. Az adatok megadása feltétele a szolgáltatás nyújtásának.

Az adatkezelési idő:

- A számviteli bizonylatokon<sup>4</sup> szereplő személyes adatokat *A számvitelről szóló* 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdése alapján az a szerződés megszűnésétől számított 8 (Nyolc) évig megőrizzük;
- Az egyéb dokumentumokat 5 (öt) évig őrizzük meg.

Adattovábbítás:

- Hitel esetén bank felé,
- Szerződéskötés esetén az ügyvéd és Földhivatal felé,
- Követeléskezelés esetén az eljáró ügyvédi iroda felé történik.

## 2.6 Fénykép és videófelvétel nyilvános rendezvényeken

Évente több alkalommal szervezünk olyan nyilvános rendezvényt, melyeken a résztvevőkről fénykép- és videófelvétel készülhet. A rendezvény meghirdetése során tájékoztatást nyújtunk a felvétel készítésének lehetőségéről, valamint a felhasználás pontos módjáról és arról, hogy a rendezvény sajtónyilvános-e.

Az adatkezelés célja: A rendezvény dokumentálása, megőrkítése.

Az adatkezelés jogalapja: Az Ön hozzájárulása. Hozzájárulását bármikor visszavonhatja, de az nem érinti az azt megelőző jogszerű adatkezelést.

<sup>3</sup> A gazdálkodás során keletkező pénzügyi bizonylatok, számlák, a költségvetési beszámoló, valamint az azt alátámasztó dokumentumok, nyilvántartások.

<sup>4</sup> A gazdálkodás során keletkező pénzügyi bizonylatok, számlák, a költségvetési beszámoló, valamint az azt alátámasztó dokumentumok, nyilvántartások.

Gyermekek esetén szülői hozzájárulás is, míg 14 év alatt kizárólag szülői hozzájárulás szükséges.

Az adatkezelési idő: 10 (tíz) évig, vagy a hozzájárulás visszavonásáig kezeljük a felvételeket.

## 2.7 Ha Ön állásra jelentkezik

Ön e-mailben, postai úton vagy személyesen jelentkezhet állásra (álláshirdetés útján, vagy attól függetlenül).

Az adatkezelés célja: Kapcsolattartás az állásra jelentkezőkkel és a megfelelő jelentkező kiválasztása.

Az adatkezelés jogalapja: Az Ön hozzájárulása melyet a jelentkezés megküldésével ad meg. Hozzájárulását bármikor visszavonhatja, ám a visszavonás nem érinti az azt megelőző jogszerű adatkezelést. Kérjük, vegye figyelembe, hogy a hozzájárulás visszavonása esetén jelentkezését nem tudjuk elbírálni.

Az adatkezelési idő: A **konkrét álláshirdetésre** jelentkezők önéletrajzát, a jelentkezéssel kapcsolatban megküldött személyes adatokat és dokumentumokat az állást betöltő személy kiválasztása után az alábbiak szerint kezeljük:

A sikertelen pályázót e-mailben megkérdezzük, hogy kívánja-e, hogy az adatbázisunkban további 1 (egy) évig tároljuk a jelentkezését és álláslehetőség esetén megkeressük. Amennyiben nemleges válasz érkezik, vagy 30 (harminc) napon belül nem érkezik válasz, a jelentkezést és a pályázó adatait töröljük a rendszerből.

A sikeres pályázó személyes adatait átesszük a munkavállalók, vagy szerződéses partnereink (alvállalkozóink) adatai közé.

Az általános **nem konkrét álláshirdetésre vonatkozó** jelentkezést az adatbázisunkban 1 (egy) évig tároljuk. 1 (egy) év elteltével a megadott önéletrajz és egyéb személyes adatok törlésre kerülnek.

A fentiekől függetlenül Ön bármikor kérheti a személyes adatai törlését, az ilyen jelzés esetén a megadott személyes adatokat azonnal töröljük az adatbázisunkból.

Előfordulhat, hogy az Ön pályázati anyagát fejadász cégtől, HR portáltól kapjuk. Az ilyen cégek külön adatkezelők, így az adatkezelésükről az adott cég honlapján tájékozódhat.

## 2.8 Facebook

Elérhetőek vagyunk a **Facebookon**.

A Facebookon közzétett hírfolyamunkra Ön az oldalon található „follow”/ „követem” linkre kattintva iratkozhat fel, és az ugyanitt található „unfollow”/”nem követem” linkre kattintva iratkozhat le, illetve az üzenőfal beállításai segítségével törölheti a nem kívánt üzenőfalon megjelenő híreket.

A facebook külön adatkezelő. Üzemeltetője a Facebook Ireland Ltd. (székhely: 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Írország). Az oldal adatkezeléséről tájékoztatást a következő helyen talál:

<https://www.facebook.com/privacy/explanation>

**Azzal, hogy követ bennünket a profilja elérhetővé válik számunkra, de arról adatot nem kezelünk, vagy rögzítünk a belső rendszerünkben. Nem használjuk fel a híreink közzétételén túl más célra. A Facebook összesített statisztikai adatokat is elérhetővé tesz számunkra, amelyek segítségével**

---

## **átláthatjuk, hogyan használják a Facebook felhasználók a Facebook oldalunkat.**

Az adatkezelés célja: Az Ön tájékoztatása az aktuális információkról, állásajánlatokról a minket érintő hírekről.

Az adatkezelés jogalapja: Az Ön hozzájárulása. Hozzájárulását bármikor visszavonhatja, azzal, hogy nem követ bennünket. A visszavonás nem érinti az azt megelőző jogszerű adatkezelést.

Az adatkezelési idő: Híreink és képeink kizárólag addig jelennek meg az Ön hírfolyamán, ameddig azt Ön szeretné. Amennyiben nem követ bennünket, úgy nem jelennek meg bejegyzéseink a hírfolyamán. Hírfolyamunkat úgy is eléri, ha nem követ bennünket, azokról azonban külön értesítést nem kap.

### **2.9 Ha kapcsolatba lép velünk**

Ön bármely elérhetőségünkön kapcsolatba léphet velünk (honlapon, e-mailben, telefonon, postai úton).

Az adatkezelés célja: Kapcsolattartás a megkeresővel, és a kérdés/kérés megválaszolása, illetve megoldása.

Az adatkezelés jogalapja: Az Ön hozzájárulása. Hozzájárulását bármikor visszavonhatja, azonban a visszavonás nem érinti az azt megelőző jogszerű adatkezelést. Kérjük, vegye figyelembe, hogy amennyiben nem kezelhetjük megadott személyes adatait, előfordulhat, hogy nem lehetséges a kérdés vagy kérés megválaszolása.

Az adatkezelési idő: Az üzeneteket és az így megkapott személyes adatokat az adott kérés, vagy kérdés megválaszolását követő 2 (két) évig őrizzük meg.

### **2.10 Beszerzés**

A különböző beszerzési eljárások (közbeszerzés és egyéb beszerzés) során kezeljük a kapcsolattartói adatokat, valamint az ajánlatban szereplő egyéb megadott személyes adatokat.

Az adatkezelés célja: Beszerzés lebonyolítása.

Az adatkezelés jogalapja: Közbeszerzés esetén A közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény 46. § (2) bek.

Egyéb beszerzés esetén a kapcsolattartáshoz fűződő jogos érdekünk.

Az adatkezelési idő:

- A közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény 46. § (2) bekezdése alapján a közbeszerzés esetén a közbeszerzési eljárás előkészítésével, lefolytatásával kapcsolatban keletkezett összes iratot a közbeszerzési eljárás lezárulásától, a szerződés teljesítésével kapcsolatos összes iratot a szerződés teljesítésétől számított legalább 5 (öt) évig meg kell őrizni. Ha a közbeszerzéssel kapcsolatban jogorvoslati eljárás indult, az iratokat annak – közigazgatási per esetén a közigazgatási per – jogerős befejezéséig, de legalább 5 (öt) évig kell megőrizni.
- Egyéb esetben a szerződés megszűnésétől számított 5 (öt) év.

### **2.11 Üzleti kapcsolatok**

Az egyes üzleti partnereinkkel szerződéses, vagy szerződésen kívüli kapcsolatok során megosztjuk kapcsolattartóink elérhetőségét, és kezeljük az üzleti partnereink által átadott kapcsolattartók nevét és elérhetőségét.

Az adatkezelés célja: Kapcsolattartás.



Az adatkezelés jogalapja: A kapcsolattartáshoz fűződő jogos érdekünk. Az adatok megadása a kapcsolattartás feltétele.

Az adatkezelési idő: A kapcsolattartói adatokat az üzleti kapcsolat fennállása alatt addig kezeljük, amíg üzleti partnerünk a kapcsolattartó megváltozásáról nem értesít bennünket.

### **2.12 Cégünknel kamera rendszer működik**

Cégünk székhelyén és egyes telephelyein kamera rendszer üzemel a személyi és vagyoni biztonság biztosítása érdekében. A kamerarendszert az arra utaló piktogram és figyelmeztető szöveg jelzi.

A kamera rendszerrel kapcsolatos adatkezelésről bővebb tájékoztatást a helyszínen kaphat. A tájékoztatót kérésére e-mailben is továbbítjuk az Ön részére.

### **2.13 Beléptetés**

A külsős látogatók esetén a név és a cégnév kerül rögzítésre papír alapon.

Az adatkezelés jogalapja: Az Ön hozzájárulása. Hozzájárulását bármikor visszavonhatja, azonban a visszavonás nem érinti az azt megelőző jogszerű adatkezelést. Kérjük, vegye figyelembe, hogy amennyiben nem adja hozzájárulását, előfordulhat, hogy nem léphet be az épületbe.

Az adatkezelés célja: Vagyoni és személyi biztonság biztosítása.

Az adatkezelési idő: A belépés során rögzített adatokat 1 (egy) évig tároljuk.

### **2.14 Panaszkezelés**

A panaszkezelés írásban – e-mailben, postai úton, személyesen az ügyfélszolgálaton, vagy telefonon – történik.

Szóbeli panasz esetén a szóban előadott panaszt azonnal kivizsgáljuk. Amennyiben kéri, úgy diktafonon rögzítjük.

A Telefonon előadott panasz esetén a panaszt kötelesek vagyunk egyedi azonosítószámmal ellátni. Amennyiben hozzájárul, úgy a panaszt rögzítjük.

Ha Ön a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontoktól jegyzőkönyvet veszünk fel, melyről Ön másolatot kap (személyesen átadjuk, telefonos panasz esetén a válasszal együtt megküldjük).

Írásbeli panasz esetén az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontunkat a panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül megküldjük Önnek.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a mi nyilatkozatunk a fogyasztó 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 – a fogyasztó aláírása,

- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma. A panaszkezelésről nyilvántartást vezetünk.

Az adatkezelés jogalapja: A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A.§. Az adatok megadása ilyen esetben kötelező.

Hangfelvétel esetén a jogalap az Ön hozzájárulása. Hozzájárulását bármikor visszavonhatja, ám az nem érinti az azt megelőző jogszerű adatkezelést.

Az adatkezelés célja: Panaszkezelés.

Az adatkezelési idő:

- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A.§ alapján a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 (öt) évig meg kell őriznünk.
- Az egyéb dokumentumokat és személyes adatokat a panasz kivizsgálásig őrizzük meg.

### 3 Adatbiztonság

Mindent megteszünk annak érdekében, hogy figyelembe véve a tudomány és technológia mindenkori állását, a megvalósítás költségeit, továbbá az adatkezelés jellegét, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett kockázat a megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajtsuk végre annak érdekében, hogy a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantáljunk.

A személyes adatokat mindig bizalmasan, korlátozott hozzáféréssel, titkosítással és az ellenálló képesség lehetséges maximalizálásával, probléma esetén visszaállíthatóság biztosításával kezeljük. Rendszerünket rendszeresen teszteljük a biztonság garantálása érdekében. A biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor figyelembe vesszük 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.

Megteszünk mindent annak biztosítása érdekében, hogy az irányításunk alatt eljáró, a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező személyek kizárólag a mi utasításunknak megfelelően kezelhessék az említett adatokat, kivéve, ha az ettől való eltérésre uniós vagy tagállami jog kötelezi őket.

### 4 Az Ön jogai

Az adatkezelés kapcsán Önt az 4.1.-4.7. pontokban részletezett jogok illetik meg. Amennyiben élni szeretne valamelyikkel, kérjük, hogy azt írja meg nekünk az alábbi elérhetőségek egyikére:

e-mail: [dekkere@ikv.hu](mailto:dekkere@ikv.hu)  
cím: 6722 Szeged, Dáni u. 14-16.

#### 4.1 Azonosítás

A kérése teljesítése előtt minden esetben azonosítanunk kell az Ön személyazonosságát. Ha nem tudjuk Önt azonosítani, sajnós nem teljesíthetjük a kérését.

## 4.2 A kérés megválaszolása

Az azonosítást követően írásban, elektronikusan, vagy – az Ön kérésére – szóban nyújtunk tájékoztatást a kéréssel kapcsolatban. Kérjük, vegye figyelembe, hogy ha Ön elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, mi elektronikus úton fogunk válaszolni. Természetesen ebben az esetben is van lehetősége más módot kérni.

## 4.3 Ügyintézési határidő

Legkésőbb a kérés beérkezésétől számított 1 (egy) hónapon belül tájékoztatjuk Önt a kérése nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további 2 (két) hónappal meghosszabbítható, amiről még az 1 (egy) hónapos ügyintézési határidőn belül tájékoztatjuk Önt.

Kötelesek vagyunk Önt az intézkedés elmaradásáról is tájékoztatni az ügyintézési határidőn belül. Ez ellen panaszt nyújthat be a NAIH-nál (5.1. pont), és élhet bírósági jogorvoslati jogával (5.2. pont).

## 4.4 Az ügyintézés díja

A kért tájékoztatás és intézkedés díjmentes. Kivételt képez az az eset, ha a kérés egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó. Ebben az esetben díjat számolhatunk fel, vagy megtagadhatjuk a kérés teljesítését.

## 4.5 Visszavonhatja hozzájárulását

Az Ön hozzájárulása alapján végzett adatkezelések esetén, Ön bármikor visszavonhatja a hozzájárulását. Ilyen esetben az erről szóló értesítés kézhezvételétől számított legkésőbb 5 (öt) munkanapon belül töröljük az Ön személyes adatait az adott adatkezeléshez kapcsolódóan. Tájékoztatjuk, hogy a visszavonás, az azt megelőző hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét nem érinti.

## 4.6 Tájékoztatást (hozzáférést) kérhet

Ön tájékoztatást kérhet arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha igen:

- Mi a célja?
- Pontosán milyen adatok kezeléséről van szó?
- Kinek továbbítjuk ezeket az adatokat?
- Meddig tároljuk ezeket az adatokat?
- Önnek milyen jogai és jogorvoslati eszközei vannak ezzel kapcsolatban?
- Kitől kaptuk az Ön adatait?
- Hozunk-e automatizált döntést (ideértve a profilalkotást is) Önre vonatkozóan az Ön személyes adatai felhasználásával? Ilyen esetekben arról is kérhet tájékoztatást, hogy milyen logikát (módszert) alkalmazunk, és arról hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, milyen várható következményekkel jár.
- Ha azt tapasztalta, hogy adatait nemzetközi szervezet, vagy harmadik ország (nem uniós tagállam) felé továbbítottuk, úgy kérheti annak bemutatását, hogy mi garantálja személyes adatai megfelelő kezelését.
- Kérhet másolatot a kezelt személyes adatairól (A további másolatokért az adminisztratív költségeken alapuló díjat számíthatunk fel.)

#### 4.7 Helyesbítést kérhet

Ön kérheti, hogy javítsuk, illetve egészítsük ki az Ön pontatlanul, vagy hiányosan rögzített személyes adatát.

#### 4.8 Kérheti személyes adatai törlését („elfeledtetését”)

Ön kérheti, hogy töröljük az Ön személyes adatait, ha:

- A személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat kezeltük;
- Ön visszavonta a hozzájárulását;
- Ön tiltakozik az adatok kezelése ellen;
- Megállapításra kerül, hogy a személyes adatokat jogellenesen kezeljük;
- Uniós vagy hazai jogszabály előírja;
- A személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- A gyermekek részére nyújtott információk társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatban gyűjtöttük az adatokat.

Ha az Adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és azt a fentiek értelmében 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.

A személyes adatokat **nem törölhetjük**, amennyiben azokra szükség van:

- 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;
- A népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- Közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben a törlés valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- Jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

#### 4.9 Kérheti, hogy korlátozzuk az adatkezelést

Ön kérheti, hogy korlátozzuk az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- Ön vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, ellenőrizzük a személyes adatok pontosságát;
- Az adatkezelés jogellenes, de Ön ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- Már nincs szükségünk a személyes adatokra az adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;

- Ön 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 Ön jogos indokaival szemben.)

Korlátozás esetén a személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Ön hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

A korlátozás esetleges feloldásáról előzetesen tájékoztatjuk Önt.

#### **4.10 Kérheti, hogy adjuk át a személyes adatait (adathordozhatósághoz való jog)**

Ön jogosult arra, hogy az általunk kezelt személyes adatait géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa – vagy kérésére – továbbítsuk, amennyiben az adatkezelés kizárólag az Ön hozzájárulásán, vagy Önnel, vagy az Ön érdekében kötött szerződésen alapul és automatizált módon történik.

Az említett jog nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdekű feladat végrehajtásához szükséges. Nem sértheti a törléshez való jogot és nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

#### **4.11 Tiltakozhat a személyes adatai kezelése ellen**

- Ön tiltakozhat a személyes adatai kezelése ellen, amennyiben az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítése érdekében kezeljük (ideértve az ilyen célú profilalkotást is). Ebben az esetben a személyes adatokat töröljük, kivéve, ha azok kezelését olyan jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.
- Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, Ön bármikor tiltakozhat az ilyen adatkezelés ellen (ideértve a profilalkotást is). Ezt követően a személyes adatok e célból nem kezelhetők.
- Ön akkor is tiltakozhat a személyes adatai kezelése ellen, ha a személyes adatok kezelésére tudományos és történelmi kutatási, vagy statisztikai célból kerül sor. Ebben az esetben a személyes adatokat töröljük kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.

### **5 Jogorvoslati lehetőségek**

#### **5.1 Panaszt tehet a NAIH-nál**

Amennyiben Ön szerint az Önre vonatkozó személyes adatok kezelése ellentétes az Adatvédelmi Rendelet előírásaival, úgy Ön jogosult panaszt tenni a felügyeleti hatóságnál a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban, Magyarországon a Nemzeti Adatvédelmi és Információbiztonsági Hatóságnál (NAIH).

NAIH

elnök: dr. Péterfalvi Attila

levelezési cím: 1530 Budapest, Pf.: 5

cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

web: <http://naih.hu>

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

## **5.2 Bírósághoz fordulhat**

Amennyiben Ön szerint az Önre vonatkozó személyes adatok kezelése ellentétes az Adatvédelmi Rendelet előírásaival és ezzel megsértették az Ön Adatvédelmi Rendeletben foglalt jogait, úgy Ön jogosult bírósághoz fordulni.

Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani. Az ilyen eljárás megindítható az Ön szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is.

Magyarországon a per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per - az érintett választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható. A perben fél lehet az is, akinek egyébként nincs perbeli jogképessége. A perbe a Hatóság az érintett pernyertessége érdekében beavatkozhat. A bírósági eljárásra az Adatvédelmi Rendeletben foglaltakon túl a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény Második Könyv, harmadik rész, XII. Címében (2:51. § - 2:54. §) foglaltak, valamint az egyéb a bírósági eljárásra vonatkozó jogszabályi előírások irányadóak.

## **5.3 Kártérítés és sérelemdíj**

Ha az Adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével kárt okoz, vagy az érintett személyiségi jogát megsérti, az Adatkezelőtől sérelemdíj követhető. Az adatkezelő mentesül az okozott kárért való felelősség és a sérelemdíj megfizetésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt vagy az érintett személyiségi jogának sérelmét az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

## **6 Egyéb**

Az Adatkezelő bármikor jogosult jelen Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltakat módosítani. Az esetleges módosítás a honlapon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba, a változásról a honlapon felugró ablakban hívjuk fel a figyelmet.

**Az Adatkezelési Tájékoztatóban használt fogalmak magyarázata**

**„személyes adat”**: A természetes személyre (érintettre) vonatkozó bármely információ (pl: név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó adat),

**„különleges adat”**: Ilyenek a faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a természetes személyek egyedi azonosítását célzó genetikai és biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok,

**„érintett”**: azonosítható természetes személy, akire az adott személyes adat vonatkozik. (Ilyen pl.: a honlap látogatója, a hírlevélre feliratkozó személy, az álláshirdetésre jelentkező személy),

**„adatkezelés”**: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés-továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés,

**„adatkezelő”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza,

**„adatfeldolgozás”**: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése,

**„adatfeldolgozó”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében (megbízásából, utasítására és az adatkezelő döntése alapján) személyes adatokat kezel,

**„profilalkotás”**: személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják,

**„harmadik fél”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak,

**„az érintett hozzájárulása”**: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.

