

Adatkezelési tájékoztató a panaszok kezeléséről

Hatályos: 2024.04.17.

1. Általános rendelkezések

A **Raiffeisen Ingatlan Üzemeltető Kft.** (továbbiakban: Adatkezelő) a belső adatkezelési folyamatai jogszerűségének és az érintettek jogainak biztosítása céljából az alábbi adatvédelmi tájékoztatót alkotja. Az Adatkezelő a személyes adatokat bizalmasan kezeli, az adatok megőrzése érdekében megtesz minden, az adattároláshoz, adatkezeléshez kapcsolódó informatikai és egyéb biztonságos adatkezelést elősegítő technikai és szervezési intézkedést.

Tájékoztatjuk, hogy az Adatkezelő üzemelteti az 3527 Miskolc, Bajcsy-Zsilinszky utca 2-4. szám alatt található **Szinvapark Bevásárlóközpontot** (továbbiakban: Bevásárlóközpont), melynek keretében teljes körű létesítménygazdálkodási feladatokat lát el. Ezen feladatok ellátása a Bevásárlóközpontot állandó jelleggel vagy ideiglenesen használó személyek és más érintettek tekintetében személyesadat-kezeléssel jár, amelyre vonatkozó tájékoztatási kötelezettségét az Adatkezelő jelen tájékoztató útján teljesíti.

1.1. Adatkezelő: Raiffeisen Ingatlan Üzemeltető és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely és postacím: 1133 Budapest, Váci út 116-118.; cégjegyzékszám: 01-09-914354; adószám: 11818904-4-41)

Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselője és elérhetőségei:

dr. Balázs Gergely

E-mail: adatvedelem@raiffeisen.hu

Postai úton: a Raiffeisen Ingatlan Üzemeltető Kft. 1133 Budapest, Váci út 116-118. alatti címére küldött levélben

Személyesen: a Raiffeisen Ingatlan Üzemeltető Kft. 1133 Budapest, Váci út 116-118. alatti székhelyén

2. Az adatkezelés céljai

Az adatkezelés célja a jogszabályok által előírt esetekben a fogyasztók számára panasz benyújtásának lehetőségét biztosítani, illetve ezen panaszokat kezelni a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) előírásainak megfelelően.

3. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján jogszabályi kötelezettség teljesítése, mely konkrétan az Fgytv. 17/A. § (5) bekezdésében foglaltakat jelenti.

4. A személyes adatok forrása

A személyes adatok forrása az érintett.

5. A kezelt adatok köre

Az Fgytv. 17/A. § (5) bekezdés alapján, fogyasztói panasz benyújtása esetén az alábbi személyes adatokat kezeljük:

- a) a fogyasztó vevő neve, lakcíme,
- b) a panasz, kérelem előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó kérelmének, panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) az Adatkezelő nyilatkozata a fogyasztó kérelmével, panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben annak azonnali megválaszolása, kivizsgálása lehetséges,

- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Amennyiben a panasz, kérelem előterjesztésének módja elektronikus üzenet, az érintett e-mail címét a jelen tájékoztatóban meghatározottak szerint szintén kezeljük. Amennyiben a fogyasztó a minél hatékonyabb panaszügyintézés érdekében önkéntesen megadja a telefonszámát, az Adatkezelő ezen adatot is kezeli a közvetlen kapcsolattartás érdekében.

6. Az adatok kezelésének időtartama

Az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése alapján a panasszal kapcsolatos dokumentumokat 3 évig vagyunk kötelesek megőrizni.

7. Címzettek

Az Adatkezelő az adatkezelés során más adatkezelő részére az adatokat nem továbbítja.

Az adatkezelés során az Adatkezelő az alábbi adatfeldolgozó szolgáltatásait veszi igénybe:

- White Star Real Estate Kft. (székhely: 1124 Budapest, Csörsz utca 49-51.; cégjegyzékszám: 01-09-674827) - létesítmény-üzemeltetési feladatok ellátása.

Az adatfeldolgozó az érintett személyes adatait kizárólag az Adatkezelő által meghatározott és szerződésben rögzített célból, utasításai szerint kezelheti, az adatkezelés tekintetében önálló döntési jogosultsága nincs. Az adatfeldolgozó titoktartási kötelezettséget és szerződéses garanciákat vállalt a feladatai teljesítése közben megismert személyes adatok megőrzésére vonatkozóan.

8. Érintetti jogok

Hozzáférési jog

Az érintettet kérelmére az Adatkezelő bármikor tájékoztatást nyújt arról, hogy a személyes adatainak kezelése folyamatban van-e és ha igen, akkor a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést biztosít:

- a) az adatkezelés céljai;
- b) az érintett személyes adatok kategóriái;
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel az Adatkezelő a személyes adatokat közölte vagy közölni fogja, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- d) a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az érintett tájékoztatást kap továbbá azon jogáról, hogy kérelmezheti az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának, illetve bírósági eljárás megindításának joga;
- g) ha az adatokat nem közvetlenül az érintettől gyűjtötte az Adatkezelő, úgy az adatok forrására vonatkozó minden elérhető információ;
- h) ha sor kerül automatizált döntéshozatalra, ennek tényéről, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikáról, tehát arról, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel bír.

Személyes adatok helyesbítéséhez való jog

Az érintett bármikor jogosult arra, hogy az Adatkezelő a kérésére helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra is, hogy kérje a hiányos személyes adatai kiegészítését.

Az adat helyesbítésére (módosítására) kérés esetén a módosítani kért adat valóságát az érintettnek szükséges alátámasztania, valamint az érintettnek szükséges igazolnia ezen minőségét. Az Adatkezelő csak így tudja megítélni azt, hogy az új adat valós-e, és ha igen, akkor módosíthatja-e a korábbi adatot.

Az Adatkezelő felhívja tovább a figyelmet arra, hogy a személyes adataiban bekövetkezett változást az érintett mielőbb jelentse be, ezzel is megkönnyítve a jogszerű adatkezelést, valamint a jogainak érvényesülését.

Törléshez való jog

Az érintett kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül köteles törölni az érintettre vonatkozó személyes adatokat, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) az Adatkezelőnek a személyes adatokra már nincs szüksége abból a célból, amelyből azokat gyűjtötte vagy más módon kezelte;
- b) hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy tiltakozik a közvetlen üzletszerzés céljából történő adatkezelés ellen;
- d) a személyes adatokat az Adatkezelő jogellenesen kezeli;
- e) a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az adatkezelés korlátozásához való jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) vitatja a személyes adatok pontosságát; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és ellenzi az adatok törlését, ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés eredeti céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) 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.

Tiltakozáshoz való jog

Amennyiben a személyes adatok kezelésének az Adatkezelő jogos érdeke [Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont] a jogalapja, vagy az adatkezelés az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges [Rendelet 6. cikk (1) bekezdés e) pont], úgy az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is.

4. Jogorvoslati lehetőségek

Lehetősége van arra, hogy amennyiben a személyes adatai védelméhez fűződő jogainak megsértését vélelmezi, az Adatkezelő Adatvédelmi tisztviselőjéhez forduljon és az adatkezelését érintő problémát nála is jelezze, továbbá tájékoztatását, véleményét kérje.

Amennyiben nem ért egyet az Adatvédelmi tisztviselő álláspontjával, de ettől függetlenül is, személyes adatainak védelméhez fűződő joga sérelme esetén panaszával, jogorvoslatért a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (székhelycím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.:9., telefon: +36-1-391-1400, fax: +36-1-391-1410, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) fordulhat.

Jogában áll bírósághoz is fordulni, amennyiben adatvédelemhez fűződő jogainak megsértését vélelmezi. A per elbírálása, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz, azaz az alperes székhelye vagy az Ön választása szerint az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez fordulhat jogorvoslatért. Adatkezeléssel kapcsolatos jogvitákban az illetékes törvényszék a következő linken kereshető meg: <http://birosag.hu/ugyfelkapcsolati-portal/illetekessegkereso>.