

Nr 8.

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSEKRŐL

A *Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt.* (a továbbiakban: Társaság) az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban GDPR) előírásai szerint ezúton tájékoztatja Önt, jelen tájékoztatóval és folyamatleírással az Ön személyes adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről. A folyamatban való részvétellel Ön, mint érintett a jelen folyamatleírás szerint válik az adatkezelés érintettjévé.

AZ ADATKEZELŐ PONTOS MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI:

Adatkezelő megnevezése: Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt.
Adatkezelő cégjegyzékszama: 13-10-040159
Adatkezelő adószáma: 10822612-2-13
Adatkezelő székhelye: 2000 Szentendre, Szabadkai u 9.

Adatkezelő e-elérhetősége: vszqrt@szentendre.hu

Adatvédelmi tisztviselő: Dr. Kada -Huszár Adrienn
Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: dr.huszar.adrienn@szentendre.hu

TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELEVEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Távhőszolgáltatási közszolgáltatás ellátása ügyfelekkel kötött szerződésben foglaltak szerint, a szolgáltatást igénybe vevők részére a számla kiállítása.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

a GDPR 6. cikk (1) e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely MINTEGY MAGÁBA OLVASZTJA, ELNYELI A TOVÁBBI ADATKEZELÉSI JOGALAPOKAT, ebben az esetben a GDPR 6. cikk (1) b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges. (NAIH B/4542. számú beszámolójában foglalt elnöki álláspont alapján)

KEZELT ADATOK KÖRE:

távhőszolgáltatás, mint közszolgáltatás ellátása érdekében kötött közszolgáltatási szerződésben rögzítendő adatok: felhasználó neve, lakcíme, születési neve, anyja neve, születési helye, ideje, felhasználási helyre és díjfizetésre vonatkozó adatok

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A *Társaság* 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 *Társaság*, úgy *Társaság* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

- az adatokat a Társaság a szolgáltatási szerződés megszűnésétől számított 8 évig tárolja.

Nr 8.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A Társaság a szolgáltatást igénybe vevő személyekkel közszolgáltatási szerződést köt. A szerződésben rögzíti az alábbi adatokat: felhasználó neve, lakcíme, születési neve, anyja neve, születési helye, ideje, felhasználási helyre és díjfizetésre vonatkozó adatok

A szolgáltatást igénybevevőkön kívül sor kerülhet hozzátartozók és bérlők adatainak kezelésére is. Távhőszolgáltatás esetén az alábbi adatokat kezeli a Társaság a bérlőről: név, születési hely, idő, anyja neve, lakcíme, fogyasztási adatok

Amennyiben az ügyfél meghatalmazás alapján megkéri egy hozzátartozóját, hogy járjon el helyette úgy ügyfél hozzátartozói adatok is kezelésre kerülnek.

A meghatalmazás során a Társaság birtokába kerülő személyes adatok az alábbiak: meghatalmazó és meghatalmazott neve, lakcíme, születési helye, ideje, anyja neve, lakcíme

A számlázáshoz szükséges adatok elektronikusan egy ügyfélnyilvántartó szoftverben, a szerződéseket pedig papíralapon tárolja.

A Társaság megbízásából a könyvelési és számlázási feladatokat a Wasco Trade Kft. látja el, aki feladatellátás során a Társaság adatfeldolgozója. A Wasco Trade Kft. -vel a Társaság adatfeldolgozói szerződést kötött.

A Társaság a könyvelő szoftver karbantartását a Multi Informatika Kft. látja el, aki a feladatellátás során a Társaság adatfeldolgozója. A Multi Informatika Kft. -vel a Társaság adatfeldolgozói szerződést kötött.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A *Társaság* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését, ha azok kezelése véleménye szerint jogellenes vagy az azokkal elérendő célból a Társaságnak már nincs rá szüksége,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adattkezelés ellen

A beolvasztott jogalap tekintetében:

- élhet adathordozhatósághoz való jogával

ÜGYFELEKKEL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATTARTÁS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Távhőszolgáltatási közszolgáltatás ellátása érdekében kapcsolattartás az ügyfelekkel.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

a GDPR 6. cikk (1) e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely MINTEGY MAGÁBA OLVASZTJA, ELNYELI A TOVÁBBI ADATKEZELÉSI JOGALAPOKAT, ebben az esetben a GDPR 6. cikk (1) b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az

Nr 8.

egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges. (NAIH B/4542. számú beszámolójában foglalt elnöki álláspont alapján)

KEZELT ADATOK KÖRE:

felhasználó neve, e-mail címe, telefonszáma

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A *Társaság* 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 *Társaság*, úgy *Társaság* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

az adatokat a társaság a közszolgáltatási szerződés megszűnéséig tárolja.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A *Társaság* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését, ha azok kezelése véleménye szerint jogellenes vagy az azokkal elérendő célból a Társaságnak már nincs rá szüksége,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adattkezelés ellen.

A beolvaszott jogalap tekintetében:

- élhet adathordozhatósághoz való jogával

PANASZKEZELÉS SORÁN MEGVALÓSÍTOTT ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

személyesen és telefonon tett ügyfélpanaszok, ügyfélbejelentések, amennyiben azok azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, jegyzőkönyvbe történő felvétele kivizsgálása, kivizsgálást követően ügyfél részére válasz küldése.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

a GDPR 6. cikk (1) e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely MINTEGY MAGÁBA OLVASZTJA, ELNYELI A TOVÁBBI ADATKEZELÉSI JOGALAPOKAT, ebben az esetben a GDPR 6. cikk (1) c)-t miszerint az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 17/A § (5) alapján. (NAIH B/4542. számú beszámolójában foglalt elnöki álláspont alapján)

KEZELT ADATOK KÖRE:

panaszt, közérdekű bejelentést tevő személy neve, elérhetőségi adatai, panasz, közérdekű bejelentés leírása. Amennyiben a panaszról jegyzőkönyv készül úgy: 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

Nr 8.

egyéb bizonyítékok jegyzéke, a vállalkozás nyilatkozata 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, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A *Társaság* 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 *Társaság*, úgy *Társaság* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

a panaszokról felvett jegyzőkönyvet a *Társaság* a panasz rögzítésétől számított 5 évig őrzi meg.
a telefonon tett bejelentésekről készült hangfelvételt a *Társaság* a panasz rögzítésétől számított 5 évig őrzi meg.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A *Társaság* egy telephelyen tart fenn ügyfélszolgálatot Szentendre Város Önkormányzatának ügyfélszolgálatával integrálva. (2000 Szentendre, Dunakorzó 25)

Panaszbejelentés történhet személyesen az Ügyfélszolgálati Irodájában, telefonon keresztül és írásban postai úton vagy elektronikusan (ugyfelszolgalat@szentendre.hu).

Panasznak csak az a kérelem tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím, mind a kifogás és a kapcsolódó kérelem egyértelműen beazonosítható.

A telefonon történő panaszbejelentés és egyéb ügyintézés rögzítésre kerül.

Személyes ügyintézés során, ha az érintett a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát a *Társaság* átadja a fogyasztónak.

Személyes ügyintézésnél amennyiben a felhasználó/díjfizető a panaszára adott szóbeli választ elfogadja, azt a jegyzőkönyvön aláírásával igazolja.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A *Társaság* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését, ha azok kezelése véleménye szerint jogellenes vagy az azokkal elérendő célból a *Társaságnak* már nincs rá szüksége,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen.

HÁTRALÉKKEZELÉS SORÁN MEGVALÓSÍTOTT ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Nr 8.

A Társaság szolgáltatási területén ügyfél adatok kezelése hátralékkezelés céljából

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

a GDPR 6. cikk (1) e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely MINTEGY MAGÁBA OLVASZTJA, ELNYELI A TOVÁBBI ADATKEZELÉSI JOGALAPOKAT, ebben az esetben a GDPR 6. cikk (1) f) az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges. (NAIH B/4542. számú beszámolójában foglalt elnöki álláspont alapján)

KEZELT ADATOK KÖRE:

távhőszolgáltatás, mint közszolgáltatás ellátása érdekében kötött közszolgáltatási szerződésben rögzített adatok: felhasználó neve, lakcíme, születési neve, anyja neve, születési helye, ideje, ügyfélazonosító, felhasználási helyre és díjfizetésre vonatkozó adatok, tartozásátvállalás esetén a tartozást átvállaló személy személyes adatai

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A *Társaság* 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 *Társaság*, úgy *Társaság* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

a hátralék megfizetéséig, amennyiben a szolgáltatási szerződés a hátralék megfizetését követően is fennáll úgy a szerződés megszűnését követő 8 évig.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Amennyiben a díjfizető tartozással rendelkezik, a nyilvántartott folyószámla alapján a Társaság fizetési felszólítást küld a díjfizető valamint az adóstársak részére.

Ha a díjfizető a felszólításnak 15 napon belül nem tesz eleget, ha a felszólítást nem veszi át, vagy az átvételt megtagadta, a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni az iratot, ha pedig a társasághoz postai „nem kereste” jelzessel érkezik vissza a címzettől a küldemény, akkor az iratot a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

Ha a felszólítás kézhezvételét követően a díjfizető a teljes tartozását kiegyenlíti, részletfizetést köt vagy a tartozása lecsökken olyannyira, hogy arra a fizetési meghagyásos eljárást gazdaságtalan elindítani, akkor az ügy lezártnak tekintendő.

Amennyiben a díjfizető a felszólításnak kézhezvételétől számított 15 napon belül nem tesz eleget, akkor a Társaság követelés kezelési eljárást indít a díjfizetővel – szükség esetén adóstársakkal – szemben.

A követeléskezelés kapcsán a hátralékkal rendelkező ügyfelek adatai átadásra kerülnek a Foldana Ingatlan – és Követeléskezelő Kft. részére.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A *Társaság* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,

Nr 8.

- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését, ha azok kezelése véleménye szerint jogellenes vagy az azokkal elérendő célból a Társaságnak már nincs rá szüksége,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen.

KARBANTARTÁSOK, HIBAEHÁRÍTÁSOK SORÁN MEGVALÓSÍTOTT ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A Társaság szolgáltatási területén ügyfél adatok kezelése a távösszolgáltatás karbantartása, hibaelhárítása céljából

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

a GDPR 6. cikk (1) e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely MINTEGY MAGÁBA OLVASZTJA, ELNYELI A TOVÁBBI ADATKEZELÉSI JOGALAPOKAT, ebben az esetben a GDPR 6. cikk (1) b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges. (NAIH B/4542. számú beszámolójában foglalt elnöki álláspont alapján)

KEZELT ADATOK KÖRE:

felhasználó neve, címe, felhasználási hely, e-mail címe, telefonszáma

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A *Társaság* 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 *Társaság*, úgy *Társaság* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

a munkalap rögzítését követő 5 év.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A Társaság minden bejelentett hibáról munkalapot állít ki az elhárítás, kijavítás tényét a bejelentővel igazoltatja. Ez alól kivétel a fűtésindítás, ahol az adott épület lakóközösségének megbízottjával kell az elvégzett munkát igazoltatni.

A munkalapon rögzítésre kerül: felhasználó neve, címe, felhasználási hely, e-mail címe, telefonszáma.

A Társaság megbízásából a számlázási feladatokat a Wasco Trade Kft. látja el, aki feladatellátás során a Társaság adatfeldolgozója. A Wasco Trade Kft. -vel a Társaság adatfeldolgozói szerződést kötött.

A Társaság megbízásából a könyvelési feladatokat a Multi Informatika Kft. látja el, aki feladatellátás során a Társaság adatfeldolgozója. A Multi Informatika Kft. -vel a Társaság adatfeldolgozói szerződést kötött.

Nr 8.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A *Társaság* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését, ha azok kezelése véleménye szerint jogellenes vagy az azokkal elérendő célból a Társaságnak már nincs rá szüksége,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen.

A beolvasztott jogalap tekintetében:

- élhet adathordozhatósági jogával.

A Társaság törekszik arra, hogy az Önnek adott tájékoztatás minden esetben a GDPR által meghatározott szabályok teljesítése mellett is a lehetőségekhez mérten tömör, átlátható, érthető, könnyen hozzáférhető, világos és közérthető legyen.

Amennyiben jelen tájékoztatóban felsorolt célok tekintetében élni szeretne a GDPR-ban meghatározott jogaival úgy, kérelmét elsősorban írásban terjesztheti be az adatvédelmi tisztviselőnknek címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségén. Amennyiben Ön azonban szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően a Társaság erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha 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 a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez fordulhat.

Felhívjuk azonban a figyelmét, hogy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság gyakorlata alapján panaszát akkor fogadja be a Hatóság, hogy ha előbb az adatkezelőhöz, esetünkben tehát hozzánk fordult, de nem intézkedtünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadta el. Javasoljuk ezért, hogy először adatvédelmi tisztviselőnkkel vegye fel a kapcsolatot!