



# **Személyes adatokkal kapcsolatos kérelmezési és panaszkezelési Szabályzat**

**Hatályos: 2018. május 25-től visszavonásig**

# SZEMÉLYES ADATOKKAL KAPCSOLATOS KÉRELMEZÉSI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

---

## Fogalmak

Jelen szabályzatban használt fogalmak a GWE Budafilter Kft. Adatvédelmi Szabályzatában kerültek meghatározásra.

### 1. A Szabályzat célja

A jelen Szabályzat célja, hogy a Társaságnál hatályban lévő Adatvédelmi Szabályzat alapján meghatározza a Személyes Adatok Kezelésével kapcsolatos bármilyen az érintett személy (adatalany) által benyújtott panasz kezelésének eljárási rendjét az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 számú rendeletének (továbbiakban: GDPR) rendelkezéseivel összhangban.

### 2. A Szabályzat tárgyi hatálya

A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Társaság által kezelt valamennyi Személyes Adattal kapcsolatos kérelemnek vagy panasznak minősülő az Érintett által indított eljárásra.

### 3. Az Érintettek tájékoztatásának követelményei

A Társaság biztosítja, hogy az Érintettek megfelelő tájékoztatásban részesüljenek a Személyes Adatok kezelésének céljáról, a Társaság továbbá az erre irányuló kérelem esetén, megad minden egyéb tájékoztatást, ami az Érintettekkel kapcsolatos Adatkezelésekre vonatkozik és biztosítja, hogy a megadott válasszal kapcsolatban az Érintett panasszal élhessen.

A Társaság az Érintettek számára Személyes Adataik kezelésének részleteiről a GDPR 13. és 14. cikke szerinti információkat megfelelő tájékoztatók formájában köteles megadni. Az Érintettek számára a tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva kell megadni

### 4. Személyes Adatokkal kapcsolatos kérelem valamint panasz benyújtásának módja

Az Érintett Személyes Adatainak kezelésével/feldolgozásával kapcsolatban bármilyen kérelmet valamint bármilyen ezzel kapcsolatos panaszt a Társaság alábbi postai címére, vagy az alábbi e-mail címre jogosult írásban benyújtani:

Postai cím: 2422 Mezőfalva, Páskom rét

e-mail cím: info@gwe-budafilter.com

A Társaság a kérelem illetve panasz teljesítésére vonatkozó kötelezettségének vizsgálata előtt, az alábbiak megtételére kérheti az Érintettet:

- a) a Személyes Adat típusának meghatározását, amelyhez hozzáférést igényel;
- b) azon körülmények meghatározását, amelyek között a Társaság az Adatot gyűjtötte;
- c) személyazonosságának hitelt érdemlő igazolását;
- d) helyesbítés, törlés, korlátozás vagy tiltakozás iránti kérelem előterjesztése esetén azon okok meghatározása, hogy a Személyes Adat milyen okból pontatlan, hiányos vagy azt nem a vonatkozó jogszabályok vagy jelen Szabályzat szerint Kezelik.
- e) panasz esetén a panasz tárgyának és a panaszolt intézkedésnek a pontos meghatározása, amennyiben a panasz kérelem elutasításával kapcsolatos, akkor az elutasított kérelemre való hivatkozást.

# SZEMÉLYES ADATOKKAL KAPCSOLATOS KÉRELMEZÉSI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

---

## 5. Mivel kapcsolatban jogosult az Érintett kérelmet illetve panaszt benyújtani?

Azokat az Érintetteket, akik Személyes Adatait a Társaság Adatkezelőként Kezeli, az Adatkezelési Szabályzat és a GDPR alapján az alábbi jogok illetik meg és az Érintett ezen jogokkal kapcsolatban kérelmet jogosult a Társasághoz benyújtani. Az Érintett bármikor jogosult a Személyes Adataival kapcsolatban az alábbi jogokat gyakorolni és erről a Társaságot kérelem formájában értesíteni.

Amennyiben a lentiekben meghatározott jogokat, illetve a kérelemben meghatározott kérést a Társaság nem biztosítja, akkor az Érintett jogainak érvényesítése érdekében jogosult a Társaság felé panaszt benyújtani a jelen szabályzatban rögzített feltételek szerint.

### 5.1. Hozzáférési jog

Minden Érintett jogosult a Társaság által vagy nevében kezelt Adatai Kezeléséről visszajelzést kapni. Az Adatai Kezelése esetén, amennyiben lehetséges a visszajelzés a következőket tartalmazza:

- a) az Adatkezelés Jogos Céljait;
- b) az érintett Személyes Adatok kategóriáit;
- c) az érintett Személyes Adatok címzettjeinek kategóriáit;
- d) amennyiben lehetséges a Személyes Adatok tárolásának időtartamát, ha ez nem lehetséges ezen időtartam meghatározásának szempontjait;
- e) a Személyes Adatok forrását, ha a Személyes Adatokat nem az Érintettől gyűjtötték;
- f) automatizált döntéshozatal tényét, ideértve a profilalkotást is, valamint az alkalmazott logikára vonatkozó információt és azt, hogy az ilyen Adatkezelés milyen jelentőséggel bír, továbbá az Érintettre nézve milyen következményekkel jár; és
- g) Nem Megfelelő Védelmi Szintet Biztosító Országba vagy Megfelelőségi Határozat alapján történő adattovábbítás esetén a megfelelő garanciákat.

A visszajelzésen kívül a Társaság – az Érintett kérelmére - a következő információkat bocsátja az Érintett rendelkezésére:

- a) az Érintett azon jogáról való tájékoztatást, hogy bármikor kérelmezze Személyes Adatai helyesbítését vagy törlését, valamint Személyes Adatai kezelésének korlátozását és az Személyes Adatai Kezelése elleni tiltakozáshoz való jogát; és
- b) a NAIH-hoz címzett panasz benyújtásának lehetőségét; és
- c) a bírósági jogorvoslat lehetőségét; és
- d) amennyiben releváns, kötelező erejű vállalati szabályok megszegéséért igényelhető kártérítésről lehetőségét.

### 5.2. Helyesbítéshez való jog

Az Érintett jogosult a rá vonatkozó pontatlan Adatok helyesbítését kérni a Társaságtól. Az Adatkezelés céljára figyelemmel az Érintett jogosult a rá vonatkozó hiányos Személyes Adat kiegészítését – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján – kérni a Társaságtól.

### 5.3. Törléshez való jog

Az Érintett jogosult a rá vonatkozó Személyes Adatok törlését kérni, ha

## **SZEMÉLYES ADATOKKAL KAPCSOLATOS KÉRELMEZÉSI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

---

- a) Személyes Adataira már nincs szükség abból a Jogos Célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon Kezelték;
- b) az Érintett visszavonja hozzájárulását és az Adatkezelésnek nincs más Jogos Célja;
- c) az Érintett az Adatvédelmi Szabályzat 11.7. pontja alapján sikeresen tiltakozik Személyes Adatai Kezelése ellen;
- d) az Érintett Személyes Adatait jogellenesen Kezelték; vagy
- e) az Érintett Személyes Adatait jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell.

### **5.4. Korlátozáshoz való jog**

Az Érintett jogosult a rá vonatkozó Személyes Adatok kezelésének korlátozását kérni, ha

- a) az Érintett vitatja Adatai pontosságát, az Adatok pontosságának a Társaság által történő ellenőrzéshez szükséges időtartamra;
- b) jogellenes Adatkezelés esetén;
- c) a Társaságnak már semmilyen Jogos Célból nincs szüksége az Adatra, de az Érintett jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez igényli azokat; vagy
- d) az Érintett az Adatvédelmi Szabályzat 11.7. pont szerint tiltakozott Személyes Adatai Kezelése ellen, a Társaság Jogos Érdekei fennállásának megállapításáig.

Ha az Adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen Személyes Adat a tárolás kivételével csak az Érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében Kezelhető.

A Társaságnak az Adatkezelés korlátozásának feloldása előtt értesítenie kell az Érintettet.

### **5.5. Értesítési kötelezettség**

A Társaság minden olyan címzettet tájékoztat a Személyes Adat helyesbítéséről, törléséről vagy az Adatkezelés-korlátozásról, akivel a Személyes Adatot közölték kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az Érintett kérésére a Társaság tájékoztatást ad a címzettekről.

### **5.6. Adathordozhatósághoz való jog**

Az Érintett jogosult arra, hogy az általa a Társaság rendelkezésére bocsátott Személyes Adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, ha:

- a) az Adatkezelés az Érintett hozzájárulásán alapul; vagy
- b) az Adatkezelés az Érintettel kötött szerződés teljesítésén alapul; és az Adatkezelés automatizált módon történik.

### **5.7. Tiltakozáshoz való jog**

Az Érintett jogosult arra, hogy Személyes Adatainak közérdeken, közhatalmi jogosítvány gyakorlása körében végzett, valamint a Társaság vagy egy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges Kezelése ellen a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon.

Az Érintett továbbá jogosult arra, hogy Személyes Adatainak Jogos Érdek alapján történő kezelése esetén tiltakozzon kivéve, ha a Társaság bizonyítja, hogy az Adatkezelést alapjául olyan kényszerítő erejű jogos okok szolgálnak, amelyek Jogos Érdeket biztosítanak számára az Adatok Kezelésére vagy a Társaság jogi igényeinek érvényesítéséhez, védelméhez kapcsolódnak.

# SZEMÉLYES ADATOKKAL KAPCSOLATOS KÉRELMEZÉSI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

---

## 6. Kérelemre való válaszadási eljárás

6.1.A kérelem beérkezését követő 30 napon belül az Érintettel kapcsolattartásért felelős személy írásban tájékoztatja az Érintettet:

- a) a Társaságnak az előterjesztett kérelemmel/panasszal kapcsolatos álláspontjáról és a Társaságnak a kérelem nyomán tett vagy tervezett intézkedéséről,
- b) további tájékoztatást vagy pontosítást kér a kérelem további hatékony elintézése érdekében; vagy
- c) a késedelem okáról és legkésőbbi határidőről, amikor a Társaság álláspontjáról az Érintettet értesíti, ami a kérelem beérkezésétől számított két hónapnál nem lehet későbbi időpont.

Ha a Társaság az Érintett kérelmére/panaszára nem tesz intézkedést, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem/panasz beérkezésétől számított 30 napon belül tájékoztatnia kell az Érintettet az alábbiakról:

- a) az intézkedés elmaradásának okáról;
- b) a NAIH-hoz címzett panasz benyújtásának; és
- c) a bírósági jogorvoslat lehetőségéről.

## 6.2. Kártérítési jog

Az Érintettek kártérítésre jogosultak a Társaságtól az Adatvédelmi Szabályzat megsértéséből eredő vagyoni és nem vagyoni károk (sérelemdíj) megtérítése érdekében.

A kártérítés iránti keresetet az illetékes magyarországi bíróság előtt terjesztheti elő az Érintett. Az Érintett kártérítés iránti igényét szokásos tartózkodási helye szerinti, az ügy elbírálására hatáskörrel rendelkező bíróság előtt is előterjesztheti.

## 7. Panasz

7.1.Az Érintett panaszt terjeszthet elő, ha

- a) a Társaság válasza a kérelemre/panaszra az Érintettnek nem megfelelő (pl. a kérelem teljesítésének megtagadása vagy a panasz elutasítása);
- b) az Érintett nem kapott választ határidőben; vagy
- c) az Érintett számára a Társaság által megadott válaszadási határidő a körülményekre tekintettel ésszerűtlenül hosszúnak bizonyult és az Érintett által előterjesztett tiltakozás ellenére sem kapott visszajelzést a Társaságtól, egy a körülményekre tekintettel ésszerűen rövidebb időn belüli válasza.

## 7.2.A kérelem megtagadása

A Társaság megtagadhatja az Érintett által előterjesztett kérelem teljesítését, ha

- a) a kérelem/panasz annak teljesítéséhez nem elég pontos;
- b) az Érintett személyazonossága ésszerű erőfeszítések mellett nem állapítható meg; vagy
- c) azt az Érintett ismételten, ésszerűtlenül rövid időn belül terjeszti elő vagy ha a kérelem egyértelműen visszaélészerű. A 6 hónapon belül ismételten előterjesztett kérelem/panasz, ésszerűtlenül rövid időn belül előterjesztett kérelemnek/panasznak minősül.

## **SZEMÉLYES ADATOKKAL KAPCSOLATOS KÉRELMEZÉSI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

---

- d) jogszabály által kötelezően előírt Adatkezelés esetén az Érintett az Személyes Adatai Kezelése elleni a tiltakozás, korlátozás vagy az Adatok törlése iránti kérelmet terjeszt elő.

### **8. Panaszkezelés folyamata**

#### **8.1. Panasz benyújtása**

Minden Érintett jogosult, jogai és jogorvoslati lehetőségeinek sérelme nélkül, panaszt tenni, ha úgy ítéli meg, hogy az Adatkezelésre vonatkozó jogszabályok vagy az Adatvédelmi Szabályzat által biztosított jogait megsértették, vagy a jelen szabályzat alapján benyújtott kérelmét a Társaság megtagadta, vagy kérelmére nem, vagy nem megfelelően válaszolt. A Társaság nem szabja meg a panasz benyújtásának formáját, csak módját és kötelező tartalmi elemeit, amelyek ahhoz szükségesek, hogy a Társaság a panaszt megfelelő módon ki tudja vizsgálni.

#### **8.2. Kivizsgálás**

A Társaság ezzel megbízott munkatársa az Érintett írásban, a jelen szabályzatban meghatározott módon és tartalommal benyújtott panaszát köteles megfelelően kivizsgálni és ennek érdekében az érintett társterületeket (ideértve az IT területet is) vagy munkatársakat, illetve a Társaság tevékenységében érintett közreműködőket haladéktalanul megkeresni.

A Társaság a kivizsgálás eredményéről a panasz beérkezésétől számított 30 naptári napon belül – a panasz alapján tett esetleg intézkedés vagy tervezett intézkedés meghatározásával – köteles az Érintettet írásban tájékoztatni.

Amennyiben az Érintett panasa jogos, akkor a Társaság köteles a korábbi álláspontját módosítani és erről az érintett területeket a Társaságon belül megfelelően tájékoztatni.

#### **8.3. Válaszadás**

A Társaság által az Érintett panaszára adott válasznak az előzményeken, az érdemi válaszon és annak részletesen indoklásán kívül tartalmaznia kell a jogorvoslati lehetőségekre való utalást is (NAIH-hoz címzett panasz benyújtásának lehetőségéről; és a bírósági jogorvoslat lehetőségéről).

A panaszra adott válaszlevelet a Társaság nevében cégszerűen alá kell írni. A válaszlevelet a Társaság ajánlott postai küldeményként küldi meg az Érintett postai címére, feltéve, ha az Érintett megadta a postai elérhetőségét. Postai címmel nem rendelkező panaszos esetén a válaszlevelet a Társaság arra a címre küldi meg, ahonnan a Társaság a panaszt kapta.

#### **8.3. Panaszok rögzítése és megőrzése**

A Társaság a beérkező panaszokat, azok előzményeit és az adott válaszokat saját rendszerében rögzíti (iktatja) és a panasszal kapcsolatos dokumentumokat (mind az elektronikus mind a papír alapú dokumentumokat) megőrzi.

#### **8.4. Hatósági kapcsolattartás**

Amennyiben a panaszokkal kapcsolatban hatósági vagy bírósági eljárásra vagy megkeresésre kerül sor, akkor a megkeresésről az ügyvezetőt haladéktalanul értesíteni kell és a megkeresés által érintett iktatott, valamint a tárhelyen lementett dokumentumokat az iktatással vagy

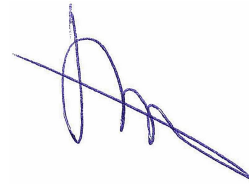
## **SZEMÉLYES ADATOKKAL KAPCSOLATOS KÉRELMEZÉSI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

---

mentéssel foglalkozó munkavállaló köteles haladéktalanul – legkésőbb 3 munkanapon belül – az ügyvezető rendelkezésre bocsátani.

A hatósággal illetve a bírósággal a kapcsolatot a Társaság ügyvezetője tartja. Amennyiben a NAIH hatósági vizsgálat céljából (down raid) megjelenik a Társaságnál, akkor a hatósággal elsőként találkozó munkavállaló egyrészt köteles a hatósági vizsgálatot elrendelő határozatot a NAIH munkatársaitól elkérni, valamint köteles a megjelent személyek felszólítani, hogy igazolják eljárási jogosultságukat és személyazonosságukat. Ezt követően a munkavállaló köteles haladéktalanul értesíteni a Társaság ügyvezetőjét a hatósági vizsgálat megkezdéséről és köteles a vizsgálatot végző személyeknek a szükséges felvilágosítást megadni.

Mezőfalva, 2018. május 25.



Simon Zsolt  
ügyvezető