



Panaszkezelési szabályzat

Adatkezelő: MADOSZ
székhely, levelezési cím: 4327 Pócspetri, Kállósemjéni út. 47.
nyilvántartási szám: 15-02-1772
adószám: 18803853-1-15
képviselő: Bényei Illés elnök
elektronikus elérhetőség: madosz@madosz.hu

A szabályzat célja:

Adatkezelő GDPR szerinti adatvédelmi működését kifogásoló tagja, munkavállalója, üzleti partneri kapcsolattartója, honlapján regisztrált érdeklődője panaszainak kezelése, a panaszok kivizsgálása és a vizsgálati megállapítások panasztevővel való közlés rendjére vonatkozó alapvető szabályok meghatározása.

Adatkezelő panaszként kezeli és intézi az érintett természetes személyektől felé írásban jelzett minden észrevételt, amennyiben az adatvédelmi tárgyú, és Adatkezelő Adatvédelmi Szabályzatában foglaltakkal össze nem egyeztethető eljárásával vagy mulasztásával kapcsolatosan sérelmet fogalmaz meg (továbbiakban: **panasz**).

Panasszal élni a konkrét sérelem észlelésétől számított 30 napon belül lehet írásban, Adatkezelő elektronikus vagy levelezési címére küldött bejelentéssel. A határidő túllépése jogvesztéssel jár.

A panasznak tartalmaznia kell legalább: a panaszos nevét, címét (e-mail címét), telefonszámát, a sérelem időpontját, a panasz konkrét körülírását, panaszos aláírását, valamint azt, hogy a panaszbejelentésben foglalt adatainak kezeléséhez a panaszbejelentéssel kapcsolatos eljárásban, a panasz aláírásával egyidejűleg hozzájárul. Ezen adatok és a nyilatkozat hiányában Adatkezelő a panasz kivizsgálását mellőzi és erről a Panaszost írásban értesíti.

Adatkezelő kijelenti, hogy a Panaszos adatait kizárólag a panaszbejelentéssel kapcsolatosan kezeli, azt harmadik személyek részére, kivéve a jogszabályban rögzített hatósági, bírósági megkereséseket, nem adja ki, üzleti célokra nem használja fel.

Adatkezelő a panaszt kivizsgálja és a beérkezett panaszra a kézhezvételt követően 30 napon belül indokolt, írásbeli választ ad a panasz bejelentés módjával azonos módon (e-mailen vagy postai úton). Amennyiben a panasz kivizsgálására a 30 napos határidő nem elegendő, úgy Adatkezelő erről az utast tájékoztatja. Ebben az esetben a bejelentéstől számított 3 hónapon belül kell írásbeli, indokolt választ adni a bejelentéssel azonos módon.

Amennyiben a panasz kivizsgálása során Adatkezelő és a Panaszos között további adatok ismerete válik szükségessé, úgy felek rövid úton is egyeztethetnek (telefonon), illetve Adatkezelő további információkat kérhet írásban a panasz körülményeit illetően.

Amennyiben Adatkezelő a panasz kivizsgálását követően azt állapítja meg, hogy a Panaszos panasza tényszerű és indokolt volt, úgy a sérelmének orvoslása módjáról és mértékéről a panasz elbírálásával egyidejűleg tájékoztatja a Panasztevőt.

A panasz elutasítása esetén Adatkezelő írásban tájékoztatja a Panaszost arról, hogy panaszával a továbbiakban fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (a továbbiakban: Hatóság) vagy Bírósághoz is.

Az Infotv. 52. § (1) szabályozására tekintettel a Hatóság a panaszokat csak abban az esetben vizsgálja ki, amennyiben az érintett a Hatóságnál tett bejelentését megelőzően már megkereste az adatkezelőt a bejelentésben megjelölt jogainak gyakorlásával kapcsolatban.

Ennek keretében az Infotv. 14. §-a alapján az adatalany kérelmezheti az adatkezelőnél **tájékoztatását** személyes adatai kezeléséről, személyes adatainak **helyesbítését**, valamint személyes adatainak – a kötelező adatkezelés - kivételével – **törlését** vagy **zárolását**.

A Hatóság az érintetti jogok érvényre juttatását formalevelek kibocsátása útján segíti elő: <https://naih.hu/panaszuegyintezes-rendje.html>

Adatkezelő panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot a Hatóság részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani.

Panaszbejelentés: NAIH levélcím: 1530 Budapest, pf. 5

Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

E-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu

tel.: +36 (1) 391-1400

URL: <http://naih.hu>

A panaszkezelési szabályzat a mai napon hatályba lép, Adatkezelő azt a hatálybalépéstől számított 8 napon belül honlapján közzéteszi.

Pócspetri, 2019. március

MADOSZ

