

## Panaszkezelési szabályaink

<b>Adatkezelő:</b> Hajós Erika e.v.
<b>székhely, levelezési cím:</b> 2253 Tápióság, József u. 28
<b>elektronikus elérhetőség:</b> <a href="mailto:relikviafoto@gmail.com">relikviafoto@gmail.com</a>

### A szabályzat célja:

*Adatkezelő GDPR szerinti adatvédelmi működését kifogásoló ügyfele panaszainak kezelése, a panaszok kivizsgálása és a vizsgálati megállapítások panasztevővel való közlés rendjére vonatkozó alapvető szabályok meghatározása.*

**Adatkezelő panaszként kezeli és intézi a 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: 1363 Budapest, Pf. 9
- Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11
- E-mail cím: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)
- tel.: +36 (1) 391-1400
- URL: <http://naih.hu>

Tápióság, 2022. július

**Hajós Erika e.v.**