

Nr.11.

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS A BETEGSZÁLLÍTÁS SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐ SZEMÉLYEK ADATAIVAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSRŐL

A **Pannon Guard Biztonsági Szolgáltató Zrt. (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 rendelet 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:	PANNON GUARD Biztonsági Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Adatkezelő cégjegyzékszám:	09-10-000451
Adatkezelő adószáma:	14821527-2-09
Adatkezelő székhelye:	4026 Debrecen, Hatvan utca 39. 2. em. 3
Adatkezelő elérhetősége:	tel.: 06-52/501-991 e-mail cím: pannon@pannonguard.hu
Adatkezelő képviselője:	dr. Sutka Sándor László elnök Morucz László vezérigazgató
Adatvédelemért felelős személy:	Bánhidi József
Elektronikus elérhetősége:	banhidi.jozsef@pannonguard.hu

ÁLLAMILAG FINANSZÍROZOTT BETEGSZÁLLÍTÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

19/1998.(vi.3.) Rendelet a beteg szállításról 1.§ A rendelet hatálya kiterjed minden, Magyarország területén végzett betegszállításra és az e tevékenységet végző szervezetekre és személyekre.

- 2.§ a) Betegszállítás: Az EÜtv.97.§ (1)-(3) bekezdésében foglalt esetekben a betegnek
- aa) a beteg otthona szerint illetékes területi,
 - ab) a beutaló szolgáltató telephelye szerint illetékes, vagy
 - ac) a progresszív ellátás során magasabb szintű ellátást végző legközelebbi egészségügyi intézménybe, illetve ezen egészségügyi intézményből a beszállított beteg kezelését, vizsgálatát, valamint sürgősségi ellátását követően otthonába történő szállítása;
 - c) betegszállítási tevékenységet végző szervezet: az egészségügyi államigazgatási szerv által külön jogszabály szerint kiadott működési engedéllyel (a továbbiakban: működési engedély) rendelkező betegszállításra feljogosított szervezet;

A Társaság betegszállítási szolgáltatását a fenti jogszabály szerinti működési engedély alapján végzi.

(4) * Az Országos Mentőszolgálat (a továbbiakban: OMSZ) országosan irányítja a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelővel (a továbbiakban: NEAK) kötött finanszírozási szerződéssel rendelkező betegszállító szervezetek tevékenységét. Ennek keretében végzi a betegszállítási feladatok 6. § (2) bekezdése szerinti felvételét, az illetékes betegszállító szervezet felé való továbbítását, a feladat teljesítésének folyamatos követését. A finanszírozási szerződéssel rendelkező betegszállító szervezetek a rendelkezésükre álló kapacitásokat az OMSZ által megadott időszakonként jelentik.

43/1999. (III. 3.) Korm. rendelet alapján az elvégzett teljesítményekről a Társaság elektronikus úton jelentést küld a NEAK-nak a tárgyhónapot követő hónap 5. munkanapjáig.

A szolgáltatást igénybe vevők adatait a Társaság elektronikusan tárolja sajátfejlesztésű programban.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Betegszállítási tevékenység ellátása és az elszámolással összefüggő adatok dokumentálása.

PANNON GUARD Biztonsági Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Nr.11.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Jogi kötelezettség teljesítése a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés c)** pontja alapján a betegszállításról szóló 19/1998. (VI. 3.) NM rendelet 6. § (2) a) bekezdése és (3). Elszámolás tekintetében a 43/1999. (III. 3.) Korm. rendelet

Egészségügyi állapotra vonatkozó adatok kezelésére az alábbi kivételszabály figyelembevételével jogosult Társaságunk: GDPR 9. cikk (2) h) az adatkezelés megelőző egészségügyi célokból, orvosi diagnózis felállítása, egészségügyi vagy szociális ellátás vagy kezelés nyújtása, illetve egészségügyi vagy szociális rendszerek és szolgáltatások irányítása érdekében szükséges, uniós vagy tagállami jog alapján vagy egészségügyi szakemberrel kötött szerződés értelmében.

KEZELT ADATOK KÖRE:

Betegszállítási utalványon szereplő adatok (2. számú melléklet a 19/1998. (VI. 3.) NM rendelethez):

A beteg neve,

Születési dátuma,

TAJ szám,

Lakcím,

Költségviselő: NEAK

A beteg kérésére történő fizetésköteles szállítás eseté: név, cím,

Térítés kategóriák,

Szállítási indok,

Diagnózis (BNO kód):

Szállítandó honnan, hová,

Megrendelő orvos bélyegzőszáma,

Szolgáltató neve, NEAK-kódja,

A megrendelés időpontja,

megrendelő orvos aláírása és bélyegzője

Betegszállítási adatlapon szereplő adatok (3. számú melléklet a 19/1998. (VI. 3.) NM rendelethez):

betegszállítók végzik az utalvány alapján

A betegszállító állomás,

Napló tételszám,

működési engedély kódja,

A beteg neve,

Születési dátuma,

TAJ szám,

Lakcím,

Diagnózis,

Szállítandó honnan hová

A megrendelő orvos neve, pecsétszáma, munkahelye, azonosítókódja,

A megrendelés időpontja,

Kíséret:

betegkísérő, kíséretet nem igényel

Szállítás módja: ülve/fekve

Sürgőssége:

a) 6 órán belüli_

b) 24 órán belüli_

c) meghatározott időpontra kért, illetve tervezett időpontban történő, ismétlődő,

Időre kért szállításnál: a beérkezés ideje,

Térítési kategória:

- magyar biztosítás alapján végzett ellátás
- magyar biztosítással nem rendelkező menekült ellátása
- államközi szerződés alapján végzett ellátás
- egyéb, magyar biztosítással nem rendelkező vagy más hatályos rendelkezés alapján magyar egészségügyi ellátásra nem jogosult személyek térítésköteles ellátása

Nr.11.

- magyar biztosítással nem rendelkező menedékes ellátása
- külföldön élő magyarok központi költségvetésből támogatott ellátása (Segítő Jobb)
- befogadott külföldi állampolgár
- menekült, menedékes státuszt kérelmező
- elszámolásra vonatkozó nemzetközi szerződés/közösségi szabály alapján történő ellátás

Költségviselő:

- a beteg kérésére történő fizetésköteles szállítás
- NEAK
- Egyéb

A gépkocsi rendszáma:

ápoló/betegkísérő neve:

gépkocsivezető neve:

A kivonulás adatai:

- Állomásra érkezéskor
- Átadás helyére érkezéskor
- Helyszínről induláskor
- A beteg felvételi helyére érkezéskor
- Állomásról induláskor

A szállítás típusai:

- Egyedi, kapcsolt
- A szállítás dátuma
- A szállított személyt átvevő aláírása,
- Az átvevő intézmény működési engedély kódja
- Átvétel időpontja,
- A beteg neve, aki miatt tovább szállítandó,
- Tovább szállítást elrendelő orvos aláírása és bélyegzője.

A beteg tovább szállítási adatlapja (3/a. számú melléklet a 19/1998. (VI. 3.) NM rendelethez):

- A beteg neve:
- TAJ száma:
- Diagnózis:
- Szállítandó honnan hová
- **Betegkísérő:** ülve, fekvve, kíséretet nem igényel
- A tovább szállítást elrendelő orvos neve, pecsétszáma,
- A megrendelés időpontja,
- A tovább szállítás adatai: km/h állása óra/perc
- Átadási helyére érkezésekor tovább induláskor,
- A szállított személyt gyógyítóintézetben átvett aláírása.
- Az átvevő intézetbe érkezés időpontja, intézmény működési engedély kódja,
- Átvétel időpontja,
- Átvevő orvos aláírása és bélyegzője,

Kúraszerű kezelésre történő betegszállítás kiegészítő utalvány (4. számú melléklet a 19/1998. (VI. 3.) NM rendelethez)

- Beteg neve,
- Születési dátum,
- TAJ száma,
- Lakcím,
- Szállítandó honnan hová
- Diagnózis,
- A szállítást végző szolgáltató NEAK kódja,
- A kúraszerű kezelést végző szolgáltató NEAK kódja,
- Beszállítás (ez a gyógyintézettel egyeztetett időpontok listája), illetve a visszaszállítás időpontjai.

Nr.11.

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:

A **Társaság** az adatkezelésbe adatfeldolgozót/kat von be:

Név: Diana Holding Kft. székhely:4031. Debrecen, Bartók Béla út 23.

Adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: A saját adatbázisok, rendszerek működtetése során felmerülő esetleges problémák, karbantartások, fejlesztések elvégzése a rendszergazdai feladatok keretében.

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

NEAK zárt elektronikus rendszerben tárgyhónapot követő hónap 5. munkanapjáig.

Az adat továbbítás jogalapja: **GDPR 6. cikk (1) bekezdés c)** jogkötelezettség

Továbbított adatok köre: szállított betegre vonatkozó adatok: név, Taj száma, felvétel helyének és letételének megnevezése, közigazgatási kódja, ideje, költségviselő, szállítást megrendelő orvos neve, kódja, szállítás módja, típusa. Valamint a betegszállító gépjárművek teljesítmény-adatait, amelyek tartalmazzák a finanszírozott gépkocsik azon GPS-adatait, amelyek alkalmasak a gépkocsi teljesítményének, napi futott kilométereinek ellenőrzésére.

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

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

A Társaság az adatokat a szerződéskötésből eredő jogok és kötelezettségek teljesítésére nyitválló határideig kezeli.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem zajlik.

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 adatainak törlését (GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását

MAGÁNSZEMÉLY ÁLTAL FINANSZÍROZOTT BETEGSZÁLLÍTÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Magánszemélyeknek is van lehetőségük a Társaság betegszállítási szolgáltatásának igénybevételére. A szolgáltatást telefonon, e-mail-en keresztül rendelhetik meg. A Társaság a megrendelést minden alkalommal visszaigazolja.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Betegszállítási tevékenység ellátása.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Nr.11.

GDPR 6. cikk (1) b), miszerint 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.

KEZELT ADATOK KÖRE:

Megrendelő neve, címe, szállítandó személy neve, kísérő személy neve, felvétel/leadás címe, ideje, szállítás módja/típusa.

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:

A **Társaság** az adatkezelésbe adatfeldolgozót/kat von be:

Név: Diana Holding Kft. székhely:4031. Debrecen, Bartók Béla út 23.

Adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: A saját adatbázisok, rendszerek működtetése során felmerülő esetleges problémák, karbantartások, fejlesztések elvégzése a rendszergazdai feladatok keretében.

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

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

A szolgáltatás ellátását követően a számla kiállításától számított 8 év [Sztv. 169. § (1)-(2)]

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 adatainak törlését (GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- élhet adathordozhatósághoz való jogával (*ha az adatkezelés automatizált módon történik*)

A szolgáltatási tevékenység ellátásához kapcsolódó számlázással összefüggő adatkezelés

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A Társaság tevékenysége körében számlákat bocsát ki, illetve számlákat fogad be.

A pénzügyi tevékenységet, könyvelési feladatokat saját munkavállaló látja el.

A Társaság által kezelt számlák a személyes adatok tekintetében – a magánszemélyek és az egyéni vállalkozók esetén - az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 169. § szerinti kötelező elemeket tartalmazzák: a vevő neve, címe, valamint „eset függően” a vevő adószáma és bankszámla száma.

Nr.11.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Pénzügyi, könyvviteli folyamatok biztosítása.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Jogi kötelezettség teljesítése a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés c)** pontja alapján [a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Sztv.) 165. §]

KEZELT ADATOK KÖRE:

Az Sztv. 167.§-ban meghatározott számviteli bizonylatokon szereplő adatkör
Név, lakcím, cég esetén adószám

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:

A **Társaság** az adatkezelésbe adatfeldolgozót/kat von be:

Név: Diana Holding Kft. székhely:4031. Debrecen, Bartók Béla út 23.

Adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: A saját adatbázisok, rendszerek működtetése során felmerülő esetleges problémák, karbantartások, fejlesztések elvégzése a rendszergazdai feladatok keretében.

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

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

Az adatfelvételtől számított 8 év [Sztv. 169. § (1)-(2)]

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 adatainak törlését (GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását

Hátralékkezelés során megvalósított adatkezelés

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA

A **Társaságnál** felmerülő hátralékok kezelését első körben a pénzügy végzi. A hátralékkal rendelkező érintettek részére fizetési emlékeztetőt küld a Társaság. Amennyiben sikertelen a belső hátralékkezelés, úgy továbbításra kerül a hátralék a külsős megbízott ügyvédi irodának.

Nr.11.

A **Társaság** gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá mindazon technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek a GDPR és az egyéb adat-, és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Az adatokat védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Adatkezelő kintlévőségeinek behajtása, a jogi igények érvényesíthetőségéhez szükséges mértékben, hátralékkézelés.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

GDPR 6. cikk (1) f) pontja alapján az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges.

KEZELT ADATOK KÖRE:

Hátralékkal rendelkező neve, címe, telefonszáma, e-mail címe, hátralék összege.

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:

A **Társaság** az adatkezelésbe adatfeldolgozót/kat von be:

Név: Diana Holding Kft. székhely:4031. Debrecen, Bartók Béla út 23.

Adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: A saját adatbázisok, rendszerek működtetése során felmerülő esetleges problémák, karbantartások, fejlesztések elvégzése a rendszergazdai feladatok keretében.

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

- címzett neve: Lupkovics Ügyvédi Iroda Dr. Lupkovics György (4400 Nyíregyháza, Bocskai u.5.)
- az átadott adatok: hátralékkal rendelkező neve, címe, telefonszáma, e-mail címe, hátralék összege.
- az adat átadásának jogalapja: 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.

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

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

A hátralék kiegyenlítése vagy a hátralékkal kapcsolatos polgári jogi igények elévülése (5 év).

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 adatainak törlését (GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén),

Nr.11.

- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen.

Panaszkezelés során megvalósított adatkezelés

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A Társaság szolgáltatási tevékenységével összefüggésben lehetőségük van az érintetteknek panaszt tenni. A panasz bejelentésére telefonon keresztül, elektronikusan e-mail formájában, személyesen, illetve postai úton levélen keresztül, valamint a kihelyezett ügyvezetői postaládába elhelyezett levél formájában van lehetőség.

A Társaság rendelkezik a panaszok intézésének szabályozásáról szóló rendelkezéssel (Panaszok/Észrevételeket/Javaslati szabályzat / Complaint handling policy) néven.

A panasz bejelentés módja

- Személyesen: munkanapokon, hétfőtől csütörtökig 07:30 -16:00 óráig, pénteken 07:30 -13:00 óráig.
- Telefonon: munkanapokon, hétfőtől csütörtökig 07:30 -16:00 óráig, pénteken 07:30 -13:00 óráig a 52/501-991 telefonszámon.
- Telefaxon: a 52/501-990 telefonszámon.
- E-mailen: pannon@pannonguard.hu

- Név nélkül megtehetik a:
 - A Pannon Guard Zrt iroda bejárati ajtaja mellett lévő „ügyvezetői postaláda”

A szóban - személyesen vagy telefonon - tett bejelentéseket a panasz fogadója – az a szervezeti egység, ahol a bejelentést tették „Vevői reklamáció nyilvántartás” adatlapon rögzítik. A postai úton, faxon, elektronikusan, illetve az „ügyvezetői postaláda” érkezett panaszokat a további ügyintézésre, illetékes részlegnek való továbbítását a Titkárságra/Iratkezelő Iroda végzi.

A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az érintett a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni, melynek egy másolati példányát át kell adni az érintettnek.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Panaszok nyilvántartása, kezelése, kivizsgálása érintett fél részére válasz küldése.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

GDPR 6. cikk (1) c), az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítését: a jogi kötelezettséget a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 17/A § (5) alapozza meg (NAIH B/4542. számú beszámolójában foglalt elnöki álláspont alapján).

KEZELT ADATOK KÖRE:

Panaszt tevő személy neve, elérhetőségi adatai, panasz leírása. Amennyiben a panaszról jegyzőkönyv készül úgy: A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat: a panasztevő neve, lakcíme, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, a panaszos panaszának részletes leírása és az által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, a Társaság nyilatkozata a Panaszos 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 panaszos aláírása, a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:

PANNON GUARD Biztonsági Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Nr.11.

A **Társaság** az adatkezelésbe adatfeldolgozót/kat von be:

Név: Diana Holding Kft. székhely:4031. Debrecen, Bartók Béla út 23.

Adatkezeléssel összefüggő tevékenysége: A saját adatbázisok, rendszerek működtetése során felmerülő esetleges problémák, karbantartások, fejlesztések elvégzése a rendszergazdai feladatok keretében.

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

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvényben meghatározottak szerint a panasz megválaszolását követő 3 év.

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:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését, (a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen

A Társaság gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá mindazon technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek a GDPR és az egyéb adat-, és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Az adatokat védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

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 adatvédelemért felelős személynek 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 fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez.

Nr.11.

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