

TÁJÉKOZTATÓ SZEMÉLYES ADATKEZELÉSRŐL A NÚSZ ZRT. ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁT ÍRÁSBAN MEGKERESŐ ÜGYFELEK RÉSZÉRE

Tisztelt Ügyfelünk!

Jelen tájékoztató célja, hogy kellően részletes és érthető tájékoztatást nyújtson a NÚSZ Zrt. ügyfélszolgálatának szolgáltatásait írásbeli úton (ügyféllevezés) igénybevevő – valamely jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, vagy természetes személy képviselőjében, vagy a saját maga nevében eljáró – természetes személy („Természetes Személy”) számára a NÚSZ Zrt. („Adatkezelő”) ügyfél levezelési területe általi adatkezelési tevékenység („Adatkezelés”) kapcsán, ide értve a papír alapú és elektronikus levezélést egyaránt.

I. Jogi háttér:

A NÚSZ Zrt. – mint kizárólagos állami tulajdonban álló gazdasági társaság – jogszabályi kijelöléssel és felhatalmazással rendelkezik az időarányos úthasználati rendszer („HD vagy e-matricás rendszer”) díj-szedési, díjellenőrzési és pótdíjazási, valamint a megtett úttal arányos elektronikus útdíjszedési rendszer (a továbbiakban: „UD rendszer”) útdíjszedői, útdíjellenőrzés-támogatói, valamint egyetemes útdíjszolgáltatói feladatainak Magyar Állam javára történő ellátására.

A NÚSZ Zrt. e tevékenységének ellátása során a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fgyt.”) előírásainak megfelelően személyes ügyfélszolgálatot működtet az ügyfélpanaszok kezelése és általános, az úthasználati jogosultsággal kapcsolatos ügyintézés céljából (a NÚSZ Zrt. ügyfélszolgálati tevékenységéről bővebben itt olvashat: https://nemzetiutdij.hu/customer_services/index).

A NÚSZ Zrt. az Adatkezelés során köteles betartani az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.), valamint a GDPR (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) rendelkezéseit.

II. Alapfogalmak:

Ügyfél (jelen tájékoztató címzettje): a NÚSZ Zrt. ügyfélszolgálatát postai úton (1380 Budapest, Pf.:1170 címre vagy a NÚSZ Zrt. székhelyére, telephelyére címzett levélben), vagy elektronikus úton (HD vagy e-matricás rendszerrel kapcsolatosan az ugyfel@nemzetiutdij.hu, UD rendszerrel kapcsolatosan az ugyfel@hu-go.hu email címen) felvilágosítás kérése, az úthasználattal kapcsolatos ügyintézés vagy panasztétel céljából megkereső Természetes Személy.

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

III. Adatkezelés köre, jogalapja, célja, időtartama és módja:

Személyes adat megnevezése	Adatkezelés jogalapja	Adatkezelés időtartama
rendszer szám	ügyfélpanasz és pótdíj-maximalizálás elintézése, illetve az írásbeli panaszra történő 30 napon belüli válaszadás kötelezettsége (Fgyt. 17/A. § (6) bek., a 36/2007. (III.26.) GKM rendelet 7/A. § (12) bek. szerinti pótdíj-maximalizálás)	5 év (Fgyt. 17/A. § (7) bek. analógiájára, illetve általános polgári jogi igényérvényesítésre vonatkozó, Ptk. 6:22. § szerinti elévülési idő)
Ügyfél neve, lakcíme, aláírása	ügyfélpanasz és pótdíj-maximalizálás elintézése, illetve az írásbeli panaszra történő 30 napon belüli válaszadás kötelezettsége (Fgyt. 17/A. § (6) bek., a 36/2007. (III.26.) GKM rendelet 7/A. § (12) bek. szerinti pótdíj-maximalizálás)	5 év (Fgyt. 17/A. § (7) bek. analógiájára, illetve általános polgári jogi igényérvényesítésre vonatkozó, Ptk. 6:22. § szerinti elévülési idő)
valamennyi egyéb személyes adatnak tekinthető adat, amelyet az Ügyfél a panaszügyintézés, illetve a NÚSZ Zrt.-vel történő levelezés során önként a NÚSZ Zrt. rendelkezésére bocsát (akár írásos dokumentum becsatolásával)	ügyfélpanasz és pótdíj-maximalizálás elintézése, illetve az írásbeli panaszra történő 30 napon belüli válaszadás kötelezettsége (Fgyt. 17/A. § (6) bek., a 36/2007. (III.26.) GKM rendelet 7/A. § (12) bek. szerinti pótdíj-maximalizálás)	5 év (Fgyt. 17/A. § (7) bek. analógiájára, illetve általános polgári jogi igényérvényesítésre vonatkozó, Ptk. 6:22. § szerinti elévülési idő)

Ezen adatokat a NÚSZ Zrt. az ügyfélpanaszok intézésének, illetve az ügyfélkommunikációnak a fogyasztóvédelmi előírásoknak – pótdíj maximalizálás iránti kérelem esetén a 36/2007. (III.26.) GKM rendeletnek – való megfelelése, továbbá a hatékony és ügyfélbarát ügyintézés megvalósítása céljából kezeli.

A személyes adatok kezelésének jogalapját az előbbiekben részletezett törvényi rendelkezések jelentik, így Önnek mint Ügyfélnek tisztában kell lennie azzal, hogy a személyes adatainak kezelése nélkül panaszügyének elintézése lehetetlenné válik.

IV. Az Adatkezelésbe az Adatkezelő részéről bevont személyek, Adatfeldolgozó:

Adatkezelésre a NÚSZ Zrt. ügyfél levelezési munkatársai és az ügyféllevelezési terület vezetői jogosultak.

Az Adatkezelő elérhetőségei:

székhely: 1134 Budapest, Váci út 45. B. épület,

postacíme: 1380 Budapest, Pf. 1170.,

tel.: +36 1 4368 000

e-mail: ugyfel@nemzetiutdij.hu

Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége:

dpo@nemzetiutdij.hu,

tel.: +36 1 4368 000

További, az adatvédelmi tisztviselőre vonatkozó információkról a www.nemzetiutdij.hu/Adatvedelem menüpont alatt vagy írásban (email útján) tájékozódhat.

Az adatkezelésben Adatfeldolgozó nem vesz részt.

V. Önnek, mint Ügyfélnek az alábbi jogai vannak az Adatkezeléssel kapcsolatosan:

- Tájékoztatáshoz való jog.** A GDPR 15. cikk (1) bekezdésének megfelelően, Ön tájékoztatást kérhet az NÚSZ Zrt. által kezelt személyes adatokról. Ebben az esetben az NÚSZ Zrt. az Ön által megjelölt elérhetőségére (e-mail cím, levelezési cím) továbbítja az alábbi információkat:
 - milyen személyes adatokat kezel Önről;
 - milyen adatkezelés célokból;
 - az adatkezelés időtartama;
 - Önt adatkezeléssel összefüggésben megillető jogokról;
 - a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnak („Adatvédelmi Hatóság”) címzett panasz benyújtásának jogáról.
- Másolat kéréséhez való jog.** A GDPR 15. cikk (3)-(4) bekezdése alapján Ön másolatot kérhet az NÚSZ Zrt. által kezelt személyes adatokról. Ebben az esetben az NÚSZ Zrt. az Ön által megjelölt elérhetőségére (e-mail cím, levelezési cím) továbbítja azokat a személyes adatokat, amelyeket Önről a NÚSZ Zrt. kezel.
- Helyesbítéshez való jog.** A GDPR 16. cikke alapján, kérelmére az Ön kérésének megfelelően módosítjuk, pontosítjuk a személyes adatát.
- Törléshez való jog.** Ön kérheti, hogy töröljük személyes adatát, amennyiben annak jelen tájékoztató szerinti adatkezelési célja megvalósult, vagy amennyiben az adatkezelés jogszertlenül történt.
- Korlátozáshoz való jog.** Ön kérheti az adatkezelés korlátozását az alábbi esetekben:
 - ha vitatja a személyes adatok pontosságát, akkor addig korlátozzuk az adatkezelést, amíg az NÚSZ Zrt. ellenőrzi a személyes adatok pontosságát;
 - az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
 - az NÚSZ Zrt.-nek már nincs szüksége a személyes adatokra, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy

Az adatkezelés korlátozására irányuló kérelmében esetében azt is meg kell jelölni, hogy melyik okból kéri a korlátozást.

Az NÚSZ Zrt. az adatkezelés korlátozására irányuló kérelmét úgy teljesíti, hogy a személyes adatokat minden más személyes adattól elkülönítetten tárolja. Így például elektronikus adatállományok esetében külső adathordozóra kimentti, a papír alapú iratokat pedig külön mappában tárolja.

6. **A joggyakorlás közös szabályai.** Az NÚSZ Zrt. a kérelmét legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, amely legfeljebb két hónappal meghosszabbítható.

A kérelem megtagadása esetén az NÚSZ Zrt. a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Önt a megtagadás indokairól, valamint arról, hogy panaszt nyújthat be az Adatvédelmi Hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

Az NÚSZ Zrt. fenntartja magának azt a jogot, hogy ha megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó személy kilétét illetően, akkor az érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérje. Ilyen esetnek tekinthető különösen az, ha az érintett a másolat kéréséhez való jogával él, amely esetben indokolt, hogy az NÚSZ Zrt. meggyőződjön arról, hogy a kérelem a jogosult személytől származik.

VI. Jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben az Ön megítélése szerint az NÚSZ Zrt. adatkezelése nem felel meg a jogszabályi követelményeknek, akkor az Adatvédelmi Hatóság (Postacím: 1374 Budapest, Pf. 603., e-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu) eljárását kezdeményezheti.

Emellett Önnek joga van a NÚSZ Zrt. adatkezelésével szemben bírósághoz fordulni. A pert - választása szerint - a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja.

kelt: Budapesten, 2020. október 12. napján

Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt.