

Adatkezelő: Messer Hungarogáz Kft., székhely: 1044 Budapest, Váci út 117., képviseli: Bohner Zsolt ügyvezető igazgató, e-mail cím: info@messer.hu, tel.: 06 (1) 4351 100



**A Messer Hungarogáz Kft.
adatkezelési tájékoztatója
ügyfélelégedettség mérés kapcsán**

A Messer Hungarogáz Kft. (székhely: 1044 Budapest, Váci út 117., cégjegyzékszám: 01-09-725341, adószám: 13241348-2-44, telefonszám: 06 (1) 4351 100, e-mail: info@messer.hu, önállóan képviseli: Bohner Zsolt ügyvezető igazgató, adatvédelmi tisztviselő neve, elérhetősége: Dr. Bölcskei Krisztián, postai úton elérhető az Adatkezelő székhelyén, e-mail-ben az info@adatvedelmiauditor.hu címre küldött e-mail útján), mint Adatkezelő ezúton tesz eleget az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelet (továbbiakban: GDPR) 13. és 14. cikke által előírt, személyes adat kezeléshez kapcsolódó, előzetes tájékoztatási kötelezettségének:

Bevezetés:	Az adatkezelés két mozzanatból áll: <ul style="list-style-type: none">• kérdőív linkjének elektronikus úton történő kiküldése, amely során a címzettek beazonosíthatók• kérdőív kitöltése során a személyes adatok megadása akkor, ha a kitöltő kapcsolatfelvételt kér. Ebben az esetben a kérdőív megadott adatai személyes adatokká válnak.		
Fontos tájékoztatás:	Amennyiben a kitöltő nem kér kapcsolatfelvételt, úgy a kérdőív válaszai anonim adatok lesznek, azokkal a kitöltő nem beazonosítható, és nem összekapcsolható a kérdőív címzettjének személyével, így akkor nem történik adatkezelés a válaszok kapcsán.		
Mi az adatkezelés célja?	Cél	<ul style="list-style-type: none">• a visszajelzések gyűjtése, így cél a ügyfélelégedettségi kérdőív kiküldése• továbbá a visszajelzések alapján a minőség, az elégedettség javítása (emberi, fizikai és más erőforrások vonatkozásában)• az esetleges panaszok kivizsgálása és• érintett igénye esetén a kapcsolattartás	
Mi az adatkezelés jogalapja?	<ul style="list-style-type: none">• Az ügyfélelégedettségi kérdőív hivatkozásának kiküldése az Adatkezelő jogos érdekén alapul (GDPR 6. cikk (1) f) pontja).• A visszajelzések gyűjtése anonim módon történik és kizárólag akkor kerül összekapcsolásra az érintett személyes adataival és akkor válnak az adatok személyes adatokká, ha az érintett kapcsolatfelvételt kér. Amennyiben az érintett kapcsolatfelvételt kér, úgy a személyes adatai kezelésének jogalapja az önkéntes hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) a) pontja) lesz.		
Kik az érintettek?	<ul style="list-style-type: none">• Minden természetes személy, ideértve a szervezet képviselőjében eljáró természetes személyt is, aki számára a kérdőív kiküldésre kerül.• A megadott válaszok kapcsán kizárólag az válik érintetté, aki kapcsolatfelvételt kért, mert ekkor a kapcsolatfelvétel adatai és a kérdőív válaszai összekapcsolódnak.		
Adatkategória:	Cél:	Jogalap:	Tárolási idő:
Kérdőív kiküldéséhez:			

1/4

Érintett jogaival (hozzáférés, helyesbítés, törlés, elfeledtetés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság joga, hozzájárulás visszavonásának joga) az Adatkezelő elérhetőségére küldött kérelemmel élhet, továbbá panasszal fordulhat a hatósághoz (www.naih.hu), és ha megítélése szerint megsértették jogait, fordulhat a lakóhelye szerint illetékes bírósághoz.

Adatkezelő: Messer Hungarogáz Kft., székhely: 1044 Budapest, Váci út 117., képviseli: Bohner Zsolt ügyvezető igazgató, e-mail cím: info@messer.hu, tel.: 06 (1) 4351 100



név	azonosítás, megszólítás	Adatkezelő jogos érdeke a kérdőív kiküldése (GDPR 6. cikk (1) f) pontja)	cél megvalósulásáig, vagy tiltakozásig
e-mail cím	kérdőív linkjének kiküldéséhez		
kiküldés időpontja	későbbi bizonyíthatóság		
Kapcsolatfelvételhez:			
kapcsolódó technikai jellegű adat: kérdőív megnyitásának időpontja (belépés), használt eszköz IP címe	technikai adat	Érintett előzetes és önkéntes hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) a) pontja)	cél megvalósulásáig, korábban, hozzájárulás visszavonásáig
kérdőív válaszai	válaszok		
név	kapcsolatfelvétel, megszólítás		
e-mail cím	kapcsolatfelvétel		
telefonszám	kapcsolatfelvétel		
cégnév	szervezet azonosítása		
beküldés időpontja	technikai adat		
Kik férhetnek hozzá az adatokhoz?	Az Adatkezelő jogosultsággal rendelkező munkavállalói.		
Történik adatközlés (hozzáférés nyújtás, átadás, továbbítás) harmadik fél számára?	A linkek kiküldése a HubSpot nevű rendszeren keresztül történik, így a kiküldés során kezelt adatok kapcsán adatfeldolgozó a HubSpot üzemeltetője. Adattovábbítás ezen kívül hatóság, bíróság, jogi képviselő, adatvédelmi tisztviselő, az Adatkezelő auditálását végző számára történik, kizárólag szükség esetén.		
Történik automatizált döntéshozatal, profilalkotás?	Ilyen az adatkezelés során nem történik.		

2/4

Hogyan biztosítja az adatok védelmét az Adatkezelő?

Szervezési és technikai intézkedések a kezelt adatok védelme érdekében: tudomány és technika állásának megfelelő https protokoll használata, valamint az Adatkezelő az adatbiztonsággal kapcsolatos feladatai körében gondoskodik különösen:

- az adatkezeléshez használt eszközök (a továbbiakban: adatkezelő rendszer) jogosulatlan személyek általi hozzáféréseinek megtagadásáról,
- az adathordozók jogosulatlan olvasásának, másolásának, módosításának vagy eltávolításának megakadályozásáról,
- az adatkezelő rendszerbe a személyes adatok jogosulatlan bevitelének, valamint az abban tárolt személyes adatok jogosulatlan megismerésének, módosításának vagy törlésének megakadályozásáról,
- az adatkezelő rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés útján történő használatának megakadályozásáról,
- arról, hogy az adatkezelő rendszer használatára jogosult személyek kizárólag a hozzáférési engedélyben meghatározott személyes adatokhoz férjenek hozzá,

Érintett jogaival (hozzáférés, helyesbítés, törlés, elfeledtetés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság joga, hozzájárulás visszavonásának joga) az Adatkezelő elérhetőségére küldött kérelemmel élhet, továbbá panasszal fordulhat a hatósághoz (www.naih.hu), és ha megítélése szerint megsértették jogait, fordulhat a lakóhelye szerint illetékes bírósághoz.

- arról, hogy ellenőrizhető és megállapítható legyen, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés útján mely címzettek továbbították vagy továbbíthatják, illetve bocsátották vagy bocsáthatják rendelkezésére
- arról, hogy utólag ellenőrizhető és megállapítható legyen, hogy mely személyes adatokat, mely időpontban, ki vitt be az adatkezelő rendszerbe
- a személyes adatoknak azok továbbítása során vagy az adathordozó szállítása közben történő jogosulatlan megismerésének, másolásának, módosításának vagy törlésének megakadályozásáról
- arról, hogy üzemzavar esetén az adatkezelő rendszer helyreállítható legyen.
- arról, hogy az adatkezelő rendszer működőképes legyen, a működése során fellépő hibákról jelentés készüljön, továbbá a tárolt személyes adatokat a rendszer hibás működtetésével sem lehessen megváltoztatni.

Milyen jogai vannak az érintetteknek és azokkal hogyan élhetnek?

Az érintett jogai és jogalap viszonyát a következő táblázat mutatja be, hogy az érintett számára egyértelmű legyen, hogy az alkalmazott jogalap esetén milyen jogaival élhet.

	Előzetes tájékoztatóhoz való jog	Hozzáférés joga	Helyesbítés joga	Törlés joga	Korlátozás	Adat-hordozhatóság	Tiltakozás	Hozzájárulás visszavonása
Hozzájárulás	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓

Hozzáféréshez való jog (GDPR 15. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és az adatkezelés körülményeivel kapcsolatos információkhoz hozzáférést kapjon. Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról. Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja, ha azokat érintett kéri.

3/4

Hozzájárulás visszavonásának joga (GDPR 7. cikk)

Érintett jogosult arra, hogy a hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

Helyesbítéshez való jog (GDPR 16. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat.

Tiltakozáshoz való jog (GDPR 21. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bek. e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben.

Adatkezelés korlátozásához való jog (GDPR 18. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha a GDPR-ban meghatározott feltételek bármelyike megvalósul, és ebben az esetben az Adatkezelő a tároláson kívül más műveletet az adattal ne végezzen.

Adatkezelő: Messer Hungarogáz Kft., székhely: 1044 Budapest, Váci út 117., képviseli: Bohner Zsolt ügyvezető igazgató, e-mail cím: info@messer.hu, tel.: 06 (1) 4351 100



Ha az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

Törléshez (elfeledtetéshez) való jog (GDPR 17. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ha az adatkezelésnek nincs célja, hozzájárulását visszavonta és nincsen egyéb jogalapja, tiltakozás esetén nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy ha az adatokat eleve jogellenesen kezelték, továbbá az adatokat jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell. Ha az Adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az ésszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

Adathordozhatósághoz való jog (GDPR 20. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha jogszabályi feltételek (automatizált adatkezelés és hozzájárulás vagy megállapodás jogalap) fennállnak.

Érintett hol és hogyan kérhet részletes tájékoztatást az adatok kezeléséről, továbbításáról, valamint hol és hogyan élhet jogaival?

Adatkezelő felhívja az érintettek figyelmét, hogy az érintettek tájékoztatás kérésüket, hozzáférési jogukat, valamint egyéb jogaik gyakorlását Adatkezelő postai (1044 Budapest, Váci út 117.) vagy e-mail-es elérhetőségre (info@messer.hu), vagy az adatvédelmi tisztviselő fenti elérhetőségeire küldött nyilatkozattal tehetik meg. Az Adatkezelő a nyilatkozatot a beérkezéstől számított legrövidebb időn belül megvizsgálja és megválaszolja, valamint megteszi a szükséges lépéseket a nyilatkozatban, a Belső Adatvédelmi Szabályzatban, valamint jogszabályban foglaltak alapján.

4/4

A hatóság elérhetősége panasz (GDPR 77. cikk) esetén:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

www: <http://www.naih.hu>

e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Jogaival és a hatósághoz benyújtandó panasz részleteivel kapcsolatos további információért keresse fel az alábbi honlapot: <http://naih.hu/panaszuegyintezes-rendje.html>.

Az érintett a jogainak megsértése esetén a lakóhelye szerint illetékes bírósághoz is fordulhat és többek között sérelemdíjat követelhet.

A lakóhelye szerint illetékes bíróságot itt tudja megkeresni: <https://birosag.hu/birosag-kereso>

Lezárva: 2025. 01. 29., verzió: 2.0

Bohner Zsolt ügyvezető igazgató, Messer Hungarogáz Kft.

Érintett jogaival (hozzáférés, helyesbítés, törlés, elfeledtetés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság joga, hozzájárulás visszavonásának joga) az Adatkezelő elérhetőségére küldött kérelemmel élhet, továbbá panasszal fordulhat a hatósághoz (www.naih.hu), és ha megítélése szerint megsértették jogait, fordulhat a lakóhelye szerint illetékes bírósághoz.