

Panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelés

Az ügyfelek a Társaság szolgáltatási tevékenységeivel kapcsolatos kérdéseikkel, észrevételeikkel, panaszúgyeikkel és számla reklamációval is fordulhatnak felénk.

cím: Magyarország, 2084 Pilisszentiván, Erzsébet park 2.

Továbbá személyesen, írásban vagy telefonon kérhetnek felvilágosítást, illetve kezdeményezhetik ügyeik intézését.

A telefonos ügyintézés során hangrögzítésre nem kerül sor.

Ha az érintett a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyvet készítenek, melynek egy másolati példányát a Társaság átadja ügyfél részére.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket kell, hogy tartalmazza:

- | | |
|--|--|
| a) az ügyfél neve; | e) a panasszal érintett szolgáltatás megnevezése; |
| b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe; | f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke; |
| c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja; | g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt); |
| d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön; | h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje. |

Írásbeli panasz:

- | | |
|---|--|
| a) személyesen: az irodában | g) panasz leírása, oka; |
| b) postai úton (2084 Pilisszentiván, Erzsébet park 2.) | h) panaszos igénye; |
| c) vagy e-mailben az mrreisen@mrreisen.com címen, illetve moni@mrreisen.com | i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre; |
| A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől: | j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás; |
| a) neve; | k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat. |
| b) ügyfélszám; | |
| c) lakcíme, székhelye, levelezési címe; | |
| d) telefonszáma; | |
| e) értesítés módja; | |
| f) panasszal érintett szolgáltatás; | |

MR Reisen Kft.
2084 Pilisszentiván, Erzsébet park 2.

adatkezelés célja: panaszok rögzítése, kivizsgálása, elbírálása

kezelt adatok köre: az ügyfél neve, lakcíme, levelezési címe, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, az ügyfél panaszának részletes leírása, telefonon felvett adatok esetén egyedi azonosító szám, ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok és azok jegyzéke, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfél aláírása, a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, az ügyféllel való kapcsolattartási e-mail cím, telefonszám

adatkezelés jogalapja: az Infotv. 5. § (1) a) szerinti érintetti hozzájárulás a fogyasztóvédelmi törvény 17/A-C. §-ban meghatározott jogalappal

Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat:

Az Alapkezelő a panaszt benyújtó Panaszos fenti személyes adatait az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak 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 szóló 2016/679/EU rendelete (általános adatvédelmi rendelet), illetve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

adattárolás határideje: a Társaság a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 (öt) évig megőrzi [Fgytv. 17/A. § (7) és 17/B. § (3)]

adatkezelés módja: papíralapon és elektronikusan

A Társaság minden esetben írásba foglalja a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva a panaszosnak a panasz beérkezését követő 30 napon belül megküldi, kivéve, ha az ügyfél a panaszát szóban közli és a Társaság az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését az adatfelvételnél jelzett módon, illetve az adatkezelő feltüntetett elérhetőségein.

Adatkezelő:

neve: MR Reisen Korlátolt Felelősségű
Társaság

székhelye: 2084 Pilisszentiván, Erzsébet park 2.

Társaság rövidített neve: "MR Reisen" Kft.

e-elérhetősége: mrreisen@mrreisen.com

céggjegyzékszám: Cg.13-09-128129

adatvedelem@mrreisen.com,

képviselője: Már földi Róbert ügyvezető

Az „MR Reisen” Kft. teljes adatkezelési rendszerét a Társaság Adatvédelmi szabályzata tartalmazza.

Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.) vagy lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéknél élhet.

Panaszkezeléssel kapcsolatos fogyasztóvédelmi panasszal az alábbi szervekhez fordulhat:

Innovációs és Technológiai Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztályhoz (postacím: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.; 1440 Budapest, Pf. 1., mail: ugyfelszolgalat@itm.gov.hu;

telefon: 1/795-1700, 1/795-6766, 1/795-3832, 1/975-8455;

ügyfélfogadás: telefonon egyeztetett időpontban).