

Adatkezelési tájékoztató ügyfelek részére - panaszok, észrevételek ügyintézése -

Társaság megnevezése:	ÉNYKK Északnyugat-magyarországi Közlekedési Központ Zártkörűen működő Részvénytársaság
Társaság rövidített elnevezés:	ÉNYKK Zrt.
Társaság cégjegyzékszám:	18-10-100701
Társaság székhelye:	9700 Szombathely, Körmendi út 92.
Társaság e-elérhetősége:	enykk@enykk.hu
Telefonszám:	+36 94 / 517-600
Társaság képviselője:	Papp László vezérigazgató
Adatvédelmi tisztviselő:	Horváth Hajnalka – L Tender-Consulting Kft.
Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége:	adatvedelem@enykk.hu

A társaság minden műszaki telephelyén és autóbusz-állomásán ügyfélszolgálatot üzemeltet. Az ügyfélpanaszok felvételének módja történhet személyesen, telefonon, panaszlevél formájában, panaszkönyvbe történő bejegyzés által vagy e-mailen keresztül. A telefonon, illetve személyesen tett panaszok rögzítése a társaság MIM-00-18 sz. szabályzata alapján, az abban szereplő formanyomtatványon történik. Az elektronikusan, a vásárlók könyvében, illetve postai úton érkező panaszokról külön feljegyzés nem készül.

Az ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- személyesen (szóban és írásban),
- telefonon
- postai úton,
- az ÉNYKK Zrt. honlapján feltüntetett e-mail címre (kommunikacio@enykk.hu) elektronikusan útján eljuttatott levélben, valamint

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a vendég panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- f) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje. (1997. évi CLV. törvény 17/A § (5) bekezdés)

A társaság a hatályos panaszkezelési szabályzatában meghatározottak szerint rögzíti a panaszokat. A panasz megtételére lehetőséget biztosító helyszínen a társaság jelen tájékoztatót helyezi el.

Panaszok esetén az adatkezelés a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A-B. §-aiban meghatározottak szerint történik.

Az adatkezelés célja: panaszok, észrevételek ügyintézése

Az adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti érintetti hozzájárulás, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A § (7) bekezdése

A kezelt adatok köre: név, lakcím, telefonszám, e-mailcím

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

az adattárolás módja: elektronikus és papíralapú

Az érintett az adatkezelő ÉNYKK Zrt adatvédelmi tisztviselőjénél (adatvedelem@enykk.hu) tájékoztatást kérhet a társaság által kezelt személyes adatairól, valamint kérheti azok helyesbítését. Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni (székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C. tel: 36(1)391-1400). Az érintett a jogainak megsértése esetén a társaság ellen bírósághoz fordulhat. Kérjük azonban, hogy az adatkezeléssel kapcsolatos kérdéseivel elsősorban az ÉNYKK Zrt.-t keressen fel.

Jelen tájékoztatót az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. (Infotv.) és az általános adatvédelmi rendelettel (GDPR) összhangban alakítottuk ki, és ennek alkalmazását kötelező érvényűnek tekintjük.

Az ügyfelek részére szóló teljes adatkezelési tájékoztató a www.enykk.hu oldalon az Adatvédelem menüpont alatt, illetve kifüggesztve az autóbusz-állomások hirdetőtábláin, valamint a társaság ügyfelei számára a szolgáltatások igénybe vétele érdekében nyitva álló működési helyeken (az elővételi pénztárakban, az Utazási és Ügyfélszolgálati Irodákban) található.