

**Rial-Group Security Kft.**  
**ADATKEZELÉSI ÉS PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓJA**

A Rial-Group Security Kft. (székhelye: 7300 Komló, Dugovics Titusz utca 2., cégjegyzék száma: 02-09-076172, adószáma: 22914822-2-02; a továbbiakban: Szolgáltató), mint adatkezelő az érintetteket az adatkezelés megkezdése előtt a jelen tájékoztatóban foglaltak szerint részletesen tájékoztatja az adataik kezelésével kapcsolatos tényekről, valamint ügyfeleit, partnereit a panaszkezelés módjáról.

**ADATKEZELÉS**

A Szolgáltató a tevékenysége során tudomására jutott személyes adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló **2011. évi CXII. törvény**, a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló **2005. évi CXXXIII. törvény** (továbbiakban: SzVMt.), illetve az egyes szolgáltatásoknál megjelölt jogszabályok rendelkezései szerint kezeli. A Szolgáltató kiemelt figyelmet fordít a személyes adatok bizalmas és biztonságos kezelésére, technikai és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a kezelt adatokhoz történő jogosulatlan hozzáférés, azok jogosulatlan megváltoztatása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, törlése vagy megsemmisítése, illetőleg a sérülés vagy a véletlen megsemmisülés elleni védelemről.

A Szolgáltató tevékenysége során azokat a személyes adatokat kezeli, amelyeket az Ügyfél, illetve a személyes adatkezeléssel érintett – azaz bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy azonosítható természetes személy – a Szolgáltató részére megad. A Szolgáltató adatkezelése az érintett **önkéntes hozzájárulásán, valamint a törvény előírásain alapul.**

**Az Ügyfél a Szolgáltatóval való szerződéskötéssel hozzájárul, hogy a Szolgáltató a személyes és egyéb adatokat a jelen Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint kezelje, és adatkezelés céljából a jelen Adatkezelési tájékoztatóban megjelölt személyeknek továbbítsa.**

A Szolgáltató vélelmezi, hogy az Ügyfélnek jogában áll azon harmadik személyek személyes adatainak kezelése, amelyeket a Szolgáltató tudomására hoz, és rendelkezik az érintett személyek hozzájárulásával ahhoz, hogy adataikat adatkezelés céljából a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa (pl. értesítendő személy telefonszámának feltüntetése a távfelügyeleti szolgáltatási szerződésen). Az Ügyfél e jogosultságát a Szolgáltató nem vizsgálja, és az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a nyilatkozatának valótlanúsága esetén az ebből eredő kárt viselni köteles!

### **I. A Szolgáltató adatkezelésének célja**

- az Ügyféllel távfelügyeleti szolgáltatási szerződés létrehozása és annak teljesítése – ideértve az Ügyfél, mint megbízó utasításainak teljesítését is;
- a szerződés módosítása, megszüntetése;
- kapcsolattartás az Ügyféllel;
- számlázás és a szolgáltatási díjak, költségek beszedése;
- az esetleges panaszok kezelése.

### **II. A Szolgáltató által kezelt adatok köre**

#### **1. Az ingatlan távfelügyeleti szolgáltatással összefüggésben kezelt adatok**

- a természetes személy Ügyfél azonosítására alkalmas adatok: neve, születési neve, lakcíme, születésének helye és ideje, anyja neve;
- a jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany Ügyfél azonosítására alkalmas adatok: neve, cégbejegyzési vagy nyilvántartási száma, adószáma, bankszámla száma, képviselő személy neve, email címe, telefonszáma, pénzügyi kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail címe;
- az Ügyféllel való kapcsolattartáshoz szükséges adatok: az Ügyfél telefonszáma és e-mail címe;
- a számlázással kapcsolatos adatok: számlafizető neve, címe, levelezési címe, pénzügyi kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail címe, elektronikus számlafogadás e-mail címe, fizetési mód, fizetési gyakoriság, fizetési határidő;
- díjfizetéssel és díjtartozással kapcsolatos adatok: számla sorszáma, jogcíme, esedékessége, lejárt és nem lejárt tartozás összege;

- a jogviszony kezdetére, időtartamára, megszűnésére és az ezek módosítására és a szerződéskötés jogcímére vonatkozó adatok;
- hűség szerződés esetén az Ügyfél által vállalt hűségidő és a Szolgáltató által biztosított kedvezmény mértéke.

A távfelügyeleti szolgáltatáshoz szükséges adatok:

- az Ingatlanra vonatkozó adatok: az ingatlan címe, típusa, GPS koordinátája, esetlegesen helyszíni telefonszám;
- a Helyi vagyonvédelmi rendszerre vonatkozó adatok: a Helyi vagyonvédelmi rendszer jellege, riasztóközpont típusa, telefonszáma, az átjelzési útvonal, zónakiosztás, GSM eszköz esetén a GSM működési módja;
- a megrendelt alap- és / vagy kiegészítő szolgáltatás típusa és tartalma, a kapcsolódó szolgáltatási díj nettó és bruttó összege;
- az értesítendő személyek neve, belépési kód sorszáma, telefonszáma, jelszava, jelszó szintje, az értesítéssel érintett esemény;
- egyéb, az Ügyfél által megadott jelszavak;
- egyes kiegészítő szolgáltatásokhoz e-mail cím, illetve a Helyi vagyonvédelmi rendszer élesítésére és hatástalanítására vonatkozó adatok;
- esetlegesen a Helyi vagyonvédelmi rendszer felülvizsgálatára vonatkozó kérés;
- valamennyi olyan adat, amely a Szolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges, valamint annak teljesítése során jutott a Szolgáltató tudomására.

Az adatkezelés jogalapja: az Ügyfél önkéntes hozzájárulása, valamint az SzVMt. 15. § (1) bekezdése és 23. §-a.

## **2. A tűzjelző rendszerek távfelügyeletével összefüggésben kezelt adatok**

- a természetes személy Ügyfél azonosítására alkalmas adatok: neve, születési neve, lakcíme, születésének helye és ideje, anyja neve, e-mail címe;
- a jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany Ügyfél azonosítására alkalmas adatok: neve, cégbejegyzési vagy nyilvántartási száma, adószáma, bankszámla száma, képviselő személy neve, email címe, telefonszáma, pénzügyi kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail címe;
- az Ügyféllel való kapcsolattartáshoz szükséges adatok: az Ügyfél telefonszáma és e-mail címe;
- a számlázással kapcsolatos adatok: számlafizető neve, címe, levelezési címe, pénzügyi kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail címe, elektronikus számlafogadás e-mail címe, fizetési mód, fizetési gyakoriság, fizetési határidő;
- díjfizetéssel és díjtartozással kapcsolatos adatok: számla sorszáma, jogcíme, esedékessége, lejárt és nem lejárt tartozás összege;
- a jogviszony kezdetére, időtartamára, megszűnésére és az ezek módosítására, átjelzés kialakításának céljára és a szerződéskötés jogcímére vonatkozó adatok;
- hűség szerződés esetén az Ügyfél által vállalt hűségidő és a Szolgáltató által biztosított kedvezmény mértéke.

A tűzjelző rendszerek távfelügyeletéhez szükséges adatok:

- az Ingatlanra vonatkozó adatok: az ingatlan címe, típusa, GPS koordinátája, esetlegesen helyszíni telefonszám, fax szám;
- a helyi vagyonvédelmi rendszerre vonatkozó adatok: a helyi vagyonvédelmi rendszer jellege, tűzjelző központ típusa, telefonszáma, az átjelzési útvonal, zónakiosztás, GSM eszköz esetén a GSM működési módja;
- a megrendelt alap- és / vagy kiegészítő szolgáltatás típusa és tartalma, a kapcsolódó szolgáltatási díj nettó és bruttó összege;
- az értesítendő személyek neve, belépési kód sorszáma, telefonszáma, jelszava, jelszó szintje, az értesítéssel érintett esemény;
- egyéb, az Ügyfél által megadott jelszavak;

- egyes kiegészítő szolgáltatásokhoz e-mail cím, illetve a helyi vagyonvédelmi rendszer élesítésére és hatástalanítására vonatkozó adatok;
- esetlegesen a helyi vagyonvédelmi rendszer felülvizsgálatára vonatkozó kérés;
- a tűzjelzést adó létesítmény neve, címe, rendeltetése, tűzveszélyességi osztálya, szintjeinek száma a föld felett és alatt, az objektumban tartózkodók maximális száma;
- a kapcsolattartó neve, telefonszáma, fax-száma, e-mail címe;
- tűzoltói esemény esetén értesítendő személy neve, telefonszáma, e-mail címe;
- a diszpécser vagy portaszolgálat telefonszáma, elérhetőségének ideje,
- az objektum megközelíthetősége,
- tűz zóna sorszáma, neve,
- veszélyforrások felsorolása, a tűzoltást segítő körülmények, a tűzoltást akadályozó körülmények, a közműelzárók helye, szakaszolási módok, oltóanyag forrása, külső tűzoltó vízforrások helye,
- automatikus átjelzés továbbításának szükségessége a tűzoltóság hírközpontjába;
- valamennyi olyan adat, amely a Szolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges, valamint annak teljesítése során jutott a Szolgáltató tudomására.

Az adatkezelés jogalapja: az Ügyfél önkéntes hozzájárulása, az SzVMt. 15. § (1) bekezdése és 23. §-a, az Országos Tűzvédelmi Szabályzatról szóló 28/2011. BM (IX. 6.) BM rendelet 139. §-a.

### **3. A gépjármű távfelügyeleti szolgáltatással összefüggésben kezelt adatok**

- a természetes személy Ügyfél azonosítására alkalmas adatok: neve, születési neve, lakcíme, születésének helye és ideje, anyja neve;
- a jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany Ügyfél azonosítására alkalmas adatok: neve, cégbejegyzési vagy nyilvántartási száma, adószáma, bankszámla száma, képviselő személy neve, e-mail címe, telefonszáma, pénzügyi kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail címe;
- az Ügyféllel való kapcsolattartáshoz szükséges adatok: az Ügyfél telefonszáma és e-mail címe;
- a számlázással kapcsolatos adatok: számlafizető neve, címe, levelezési címe, pénzügyi kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail címe, elektronikus számlafogadás e-mail címe, fizetési mód, fizetési gyakoriság, fizetési határidő;
- díjfizetéssel és díjtartozással kapcsolatos adatok: számla sorszáma, jogcíme, esedékessége, lejárt és nem lejárt tartozás összege;
- a jogviszony kezdetére, időtartamára, megszűnésére és az ezek módosítására és a szerződéskötés jogcímére vonatkozó adatok;
- hűség szerződés estén az Ügyfél által vállalt hűségidő és a Szolgáltató által biztosított kedvezmény mértéke.

A távfelügyeleti szolgáltatáshoz szükséges adatok:

- a gépjárműre vonatkozó adatok: forgalmi rendszáma, alvázszáma, gyártója, típusa, színe;
- a megrendelt alap- és / vagy kiegészítő szolgáltatás típusa és tartalma, a kapcsolódó szolgáltatási díj nettó és bruttó összege;
- a szolgáltatási terület megnevezése;
- az értesítendő személyek neve, telefonszáma, jelszava, jelszó szintje, az értesítéssel érintett esemény;
- egyéb, az Ügyfél által megadott jelszavak;
- valamennyi olyan adat, amely a Szolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges, valamint annak teljesítése során jutott a Szolgáltató tudomására.

Az adatkezelés jogalapja: az Ügyfél önkéntes hozzájárulása, valamint az SzVMt. 15. § (1) bekezdése és 23. §-a.

### **4. A társasházi kamerarendszerek üzemeltetése szolgáltatással összefüggésben kezelt adatok**

- a jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany Ügyfél azonosítására alkalmas adatok: neve, cégbejegyzési száma, adószáma, bankszámla száma, közös képviselő személy neve, telefonszáma, pénzügyi kapcsolattartó neve, telefonszáma;
- az Ügyféllel való kapcsolattartáshoz szükséges adatok: az Ügyfél telefonszáma és e-mail címe;

- a számlázással kapcsolatos adatok: számlafizető neve, címe, levelezési címe, pénzügyi kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail címe, elektronikus számlafogadás e-mail címe, fizetési mód, fizetési gyakoriság, fizetési határidő;
- díjfizetéssel és díjtartozással kapcsolatos adatok: számla sorszáma, jogcíme, esedékessége, lejárt és nem lejárt tartozás összege;
- a jogviszony kezdetére, időtartamára, megszűnésére és az ezek módosítására és a szerződéskötés jogcímeire vonatkozó adatok;
- karbantartási ciklus gyakorisága, karbantartandó rendszer típusa;
- hűség szerződés esetén az Ügyfél által vállalt hűségidő és a Szolgáltató által biztosított kedvezmény mértéke.

Az adatkezelés jogalapja: az Ügyfél önkéntes hozzájárulása, az SzVMt. 15. § (1) bekezdése és 23. §-a, a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény 25. §-a, illetve a lakásszövetkezetekről szóló 2004. évi CXV. törvény 14/A. §-a.

### III. Adatkezelés

1. A Szolgáltató a szolgáltatási szerződések meghatározott köréről az SzVMt. 15. §-a alapján nyilvántartást vezet, amely nyilvántartásba a rendőrség, továbbá jogszabály alapján erre feljogosított más hatóság, illetve – a róla vezetett adatokat érintően – az érintett betekinhet.
2. Az Ügyfél Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása érvényesítése végett, a szolgáltató jogi képviselőjének, Creditexpress Magyarország Kft. (1146 Budapest, Hungária krt. 179-187.), és / vagy a Credit Forte Kft. (1147 Budapest, Fűrés u. 106.) követeléskezelő társaságnak.  
Az Ügyfél a szolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul és tudomásul veszi, hogy amennyiben a Szolgáltatóval szemben tartozása áll fenn, és azt a fizetési felszólításban meghatározott határidőben sem teljesíti, úgy a Szolgáltató jogosult a tartozás behajtásához követeléskezeléssel foglalkozó fent megjelölt jogi képviselő, vagy társaságok igénybe vételére, továbbá az ehhez szükséges valamennyi adat részükre történő átadására.

#### Adatok tárolása:

A Szolgáltató az adó- és számviteli jogszabályokban előírt ideig és tartalommal tárolja a számviteli bizonylatokat alátámasztó dokumentumokat, számítógépen rögzített adattartalmakat, így különösen az Egyedi szerződéseket, azok módosításait, a szolgáltatási szerződések teljesítését alátámasztó dokumentumokat, számlákat stb. Egyéb dokumentumokat és/vagy a dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát a Szolgáltató a szolgáltatási szerződésen és/vagy a hatályos jogszabályok előírásai szerint tárolja.

#### Telefonbeszélgetések rögzítése:

A szolgáltatási szerződés aláírásával az Ügyfél hozzájárul, hogy a Szolgáltató a telefonbeszélgetéseket az Ügyfél és a Jogosultak utasításainak visszakereshetősége, az érintettek személy- és vagyonbiztonsága, valamint minőségellenőrzési célból rögzítse, és legfeljebb a Szolgáltatási szerződés megszűnését követő 6 hónapig tárolja.

#### A Távfelügyeleti központban detektált jelzések tárolása:

A szolgáltatási szerződés aláírásával az Ügyfél hozzájárul, hogy a Szolgáltató a Távfelügyeleti központjában detektálódott jelzéseket a Szolgáltatási szerződés teljesítésének ellenőrzése, valamint az érintettek személy- és vagyonbiztonsága céljából legfeljebb a Szolgáltatási szerződés megszűnését követő 6 hónapig tárolja.

### IV. Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai és jogorvoslati lehetőségei

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, továbbá kérheti személyes adatainak helyesbítését, valamint – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását az **adatkezeles@rialkft.hu** e-mail címen, vagy postai úton a **7300 Komló, Dugovics Titusz utca 2.**

**postacímen.** A Szolgáltató a kérelem benyújtásától számított legrövidebb alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadja a tájékoztatást.

Amennyiben a valóságnak nem megfelelő személyes adat került nyilvántartásba vételre, a Szolgáltató helyesbíti azt, amennyiben a valóságnak megfelelő személyes adat a rendelkezésére áll.

A Szolgáltató a személyes adatot törli, ha

- kezelése jogellenes,
- az érintett kéri,
- esetleg az hiányos vagy téves - és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható -, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki,
- az adatkezelés célja megszűnt, illetve az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt,
- azt a bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte.

A törlési kötelezettség alá eső személyes adatot a Szolgáltató törlés helyett zárolja, ha az érintett ezt kéri, vagy ha a rendelkezésre álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, amíg fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen,

- ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;
- ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik, valamint
- törvényben meghatározott egyéb esetben.

A tiltakozás a fenti e-mail vagy postacímen keresztül nyújtható be, amelyet a Szolgáltató a tiltakozás benyújtásától számított 15 napon belül megvizsgál, és döntéséről az érintettet írásban tájékoztatja. Ha az érintett a döntéssel nem ért egyet, vagy az adatkezelő fenti határidőn belül nem hoz döntést, a döntés közlésétől, illetőleg a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül bírósághoz fordulhat.

A személyes adatkezeléssel érintett jogosult megismerni, hogy mely adatszolgáltatás alanya volt. A Szolgáltató a nyilvántartott adatokról – a személyes adatkezeléssel érintetten kívül – a jogszabály alapján adatigénylésre jogosultak kérelmére tájékoztatást ad. A jogszabályi kötelezettség alapján fennálló adatszolgáltatási kötelezettségen, továbbá az érintett írásbeli hozzájárulásán alapuló adatszolgáltatáson túl, a Szolgáltató nem ad tájékoztatást az adatkezeléssel érintett nyilvántartott személyes adatairól.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az Ügyfél személyes adatait csak akkor továbbítja, valamint a különböző adatkezeléseket csupán akkor kapcsolja össze, ha ahhoz az Ügyfél hozzájárult, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés törvényi feltételei minden személyes adatra nézve teljesülnek.

A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatot nem hozza nyilvánosságra, kivéve, ha azt törvény rendeli el.

## **V. Személyes adatok megsemmisítése**

Ha törvény eltérően nem rendelkezik, a Szolgáltató a szolgáltatás teljesítése során megismert és rögzített személyes adatokat a szerződés szerinti felhasználási cél teljesülését követő 6 hónap elteltével, vagy amennyiben az adat a szerződésben foglaltak teljesítéséhez már nem szükséges vagy esetleg arra alkalmatlan, annak megállapítását – de legkésőbb a szerződés megszűnését - követő 6 hónap elteltével megsemmisíti.

A Szolgáltató a távfelügyeleti rendszerben tárolt személyes adatok közül azonban 6 hónap elteltével sem semmisíti meg azokat az adatokat, amelyek valamely le nem zárt, külső eljárással – így különösen ügyfél panasszal, bírósági vagy hatósági eljárással – érintettek. Ezeket az adatokat az eljárások

lezárulását követően – vagy ha ez előbb következik be, amikor az adatok felhasználására már nincs szükség – a Szolgáltató haladéktalanul megsemmisíti.

## VI. Jogorvoslat

Az érintett jogainak megsértése esetén a **Komlói Járásbíróság** (7300 Komló, Bajcsy-Zsilinszky u. 2.), vagy – választása szerint – a lakóhelye vagy a tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez fordulhat jogorvoslatért.

Amennyiben a személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, vizsgálat kezdeményezhető a **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál** (postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5.), amelyről bővebb tájékoztatás a [www.naih.hu](http://www.naih.hu) honlapon olvasható.

## PANASZKEZELÉS

A Szolgáltató eljárásával kapcsolatos panaszt a Szolgáltató az ügyfélszolgálat telefonos és elektronikus elérhetőségein fogad. A telefonos és elektronikus ügyfélszolgálat elérhetőségét, a Szolgáltató a honlapján ( [www.rialkft.hu](http://www.rialkft.hu) ) közzé teszi.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató a lehetőségekhez képest azonnal megvizsgálja, amennyiben ez nem lehetséges, továbbá írásbeli panasz esetén a beérkezését követő 30 napon belül írásban válaszolja meg.

A panasz elutasítása esetén a fogyasztó a belföldi lakóhelye vagy tartózkodási helye, ennek hiányában a Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület (Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Baranya Megyei Békéltető Testület, cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.) eljárását kezdeményezheti.

Rial-Group Security Kft.