

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

külső panaszok kezelésével összefüggő adatkezelés

A DEBRECEN INTERNATIONAL AIRPORT Kft. 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 irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban GDPR) előírásai szerint ezúton tájékoztat jelen tájékoztatóval és folyamatleírással a *külső panasz kezelés kapcsán* a személyes adatok kezelésével kapcsolatos minden tényről.

Az Adatkezelő megnevezése, elérhetősége:

Név: **Debrecen International Airport Kft.**
(továbbiakban: DIA Kft.)

Székhely, levelezési cím: 4030 Debrecen, Repülőtéri út 12.

Központi e-mail cím: office@debrecenairport.com

Adatvédelmi Tisztviselő elérhetősége: dpo@debrecenairport.com

Az adatkezelés folyamatleírása: A DIA Kft. a tevékenységével és az általa nyújtott szolgáltatásokkal összefüggésben a vele kapcsolatba kerülő természetes személyek által megfogalmazott panaszokat kaphat. A DIA Kft. a beérkezett panaszokat kivizsgálja, és a panasz kivizsgálásának eredményéről a panaszt benyújtó érintettet tájékoztatja.

Panasz benyújtására az alábbi módokon és csatornákon van lehetőség:

- személyesen a Debrecen Nemzetközi Repülőtér induló utascarnokában megtalálható utasfelvételi információs pultnál, a DIA Kft. munkatársának segítségével. A parkolási szolgáltatás tekintetében a Portaszolgálaton, a DIA Kft. munkatársának segítségével,
- írásban a repülőtéren elhelyezett Vásárlók Könyve használatával,
- postai úton, a DIA Kft. székhelyére címzett levélben: 4030 Debrecen, Repülőtéri út 12.,
- elektronikus úton, a DIA Kft. központi e-mail címére: office@debrecenairport.com,
- parkolási szolgáltatással kapcsolatos panasz esetén a parkolo@debrecenairport.com e-mail címen, illetve a +36 20 313 2400 telefonszámon.

A bejelentett panaszokat a DIA Kft. kiemelten kezeli, biztosítva a panaszok szakszerű kivizsgálását. A panaszok kivizsgálására és az érdemi válaszadásra a beérkezéstől számított 30 nap áll rendelkezésre.

Az adatkezelés célja: A beérkező panaszok kivizsgálása, megválaszolása, a szükséges intézkedések megtétele. A panaszkezelési eljárás dokumentálása. Ezen felül kapcsolattartás a panaszossal és a visszajelzéseken alapuló fejlesztési lehetőségek kidolgozása.

Az adatkezelés jogalapja: Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) c) pontja).

Vonatkozó jogszabály: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/A. § (2) – (3a), (6)–(8).

Adattovábbítás címzettje(i): A DIA Kft. mindenkori jogi képviselője, adott esetben megfelelési tanácsadója.

A kezelt adatok köre: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/A. § (5) bekezdése alapján:

- **A panasz benyújtójának azonosító adatai:** A panaszos neve, lakcíme vagy elektronikus levelezési címe (e-mail címe).

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

külső panaszok kezelésével összefüggő adatkezelés

- **A panasz előterjesztésének körülményei:** A panasz benyújtásának helye, ideje, módja, valamint a panaszhoz rendelt egyedi azonosítószám.
- **A panasz tárgyára vonatkozó információk:** A panasz okául szolgáló esemény, vélt vagy valós sérelem, sérülés vagy kár leírása során megadott személyes adatok, valamint a panasz alátámasztására benyújtott iratokban, bizonyítékokban vagy fényképeken szereplő személyes adatok.
- **A kivizsgálás során keletkezett adatok:** a vizsgálat során készített jelentésekben szereplő személyes adatok (az érintett munkavállalók, vagy tanúk személyes adatai), továbbá a bizonyítási célból felhasznált CCTV (kamera) felvételek és EDR (rádióforgalmazási) adatok.
- **Hitelesítési adatok:** A jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszt benyújtó személy aláírása.
- **Kapcsolattartási adatok:** A panaszos által a válaszadás, tájékoztatás vagy hiánypótlás céljából megadott, kifejezetten kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségek.

Az adatok kezelésének időtartama: A DIA Kft. a beérkezett panaszt és/vagy az arról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése alapján 3 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság felhívására bemutatni.

A jelen tájékoztatóban szereplő adatkezelésekben adattovábbítás harmadik országba, továbbá nemzetközi szervezet részére *nem történik*. Az adatkezelések során automatizált döntéshozatal, profilalkotás *nem történik*.

Adatokhoz történő hozzáférés: A megadott személyes adatokhoz azon munkavállaló férhet hozzá, akinek munkavégzése során feltétlenül szükséges. A személyes adatok tárolása elektronikusan és/vagy papíralapon történik a DIA Kft. iratkezelési rendszerében figyelembe véve a vonatkozó belső szabályzatokat.

A DIA Kft. gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi a szükséges technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek a GDPR és egyéb adat-, titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Az adatokat védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

A DIA Kft. felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi a DIA Kft.-t, úgy a DIA Kft. jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

További vonatkozó jogszabály(ok):

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet);
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv. 2. §).

Jelen adatkezeléssel kapcsolatos jogai, amellyel személyazonosságának igazolását követően élhet:

Hozzáféréshez való jog: Ön jogosult arra, hogy visszajelzést kapjon arról, hogy a DIA Kft.-nél személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, erre vonatkozóan információkhoz férjen hozzá (adatkezelés célja, személyes adatok kategóriája, címzettek, adattovábbítás, időtartam, panasz, adatok forrása). Kérelmére személyes adatainak kezeléséről bármikor kaphat tájékoztatást, amely ingyenes, ha a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet a DIA Kft.-hez még nem nyújtott be. Egyéb esetben a DIA Kft. költségtérítést állapíthat meg. A költségtérítés

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

külső panaszok kezelésével összefüggő adatkezelés

mértékéről a DIA Kft. tájékoztatja Önt. A tájékoztatást a költségtérítés megfizetését követően bocsátjuk rendelkezésére.

Helyesbítéshez való jog: kérelmére a DIA Kft. a hiányos vagy pontatlan adatokat indokolatlan késedelem nélkül helyesbíti, kiegészíti.

Törléshez („elfeledtetéshez”) való jog: kérelmére a DIA Kft. indokolatlan késedelem nélkül törli az Önre vonatkozó személyes adatokat, amelyre akkor kerülhet sor, ha: a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték; hozzájárulást az érintett visszavonta és nincs az adatkezelésnek más jogalapja; érintett tiltakozik az adatkezelés ellen; jogellenes adatkezelés; személyes adatokat jogi kötelezettség teljesítéséhez kell törölni; személyes adatok gyűjtésére, közvetlenül gyermekek részére információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatban került sor. A törlés nem teljesíthető a GDPR 17. cikk (3) bekezdése alapján.

Adatkezelés korlátozásához való jog: kérelmére a DIA Kft. korlátozza az adatkezelést, ha valamely feltétel teljesül: adatok pontosságának vitatása; jogellenes adatkezelés; adatkezelőnek nincs már nincs szüksége a személyes adatra, de az érintett igényli azokat jogi igények érvényesítése okán; érintetti tiltakozás esetén az adatkezelő jogos indokai elsőbbségének vizsgálata az érintett jogos indokaival szemben.

A DIA Kft. minden olyan címzettet tájékoztat az Ön által kért helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölte, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Kérésére a DIA Kft. tájékoztatja Önt ezen címzettekről.

Jogorvoslat: Amennyiben úgy érzi személyes adatainak kezelésével kapcsolatban sérelem érte, kérjük, a DIA Kft. felé jelezze azt. A DIA Kft. törekszik arra, hogy mindent elkövessen a sérelem orvoslása érdekében. Érintetti jog gyakorlására irányuló kérelem mintát a www.debreceenairport.com/adatvedelem aloldalon az „Érintetti jogok gyakorlása” címszó alatt talál. Kérelmét írásban, személyesen, postai- vagy elektronikus úton küldheti el a jelen tájékoztatóban megadott címre. Szóbeli tájékoztatás kérése esetén személyazonosságának igazolását követően a DIA Kft. erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, amennyiben a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére azonnal rendelkezésére állnak. Ellenkező esetben az igényt munkatársunk rögzíti. A kérelem beérkezésétől számított legrövidebb idő alatt, de legkésőbb egy hónapon belül tájékoztatjuk kérelmével kapcsolatosan. Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, erről a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, a megadott elérhetőségen tájékoztatjuk.

Amennyiben kérelmére nem kap választ vagy a kapott válaszlevélben foglaltakkal nem ért egyet, jogorvoslattal élhet, valamint ezen lehetőségtől függetlenül minden Érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen valamelyik felügyeleti hatóságnál a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsértése esetén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (ugyfelszolgalat@naih.hu, 1363 Budapest, Pf.: 9.) vagy a lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerinti bíróságnál.

Azonban felhívjuk figyelmét arra, hogy a NAIH gyakorlata alapján panaszát akkor fogadja be, hogy ha előbb a DIA Kft. Adatvédelmi Tisztviselőjéhez fordult. Javasoljuk ezért, hogy először a DIA Kft.-vel vegye fel a kapcsolatot.

Debrecen, 2026.03.01.

Debrecen International Airport Kft.

