

**A MULTI ALARM ZRT.  
ADATKEZELÉSI ÉS PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓJA**

A Multi Alarm Zrt. (székhelye: 1106 Budapest, Fátyolka u. 8., cégjegyzék száma: 01-10-0443636, adószáma: 11365073-2-42; 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**, valamint a személy- és vagyónvédelmi, 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, és 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** 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, 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 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, 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;
- 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, 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, esetlegesen helyszíni telefonszám, fax szám
- 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;

- 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 felvonó 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, telefonszáma, képviselő jogcíme;
- az Ügyféllel való kapcsolattartáshoz szükséges adatok: az Ügyfél telefonszáma és e-mail címe;
- a számlázással kapcsolatos adatok: számlafizető neve, címe, levelezési címe, fizetési mód, fizetési gyakoriság, fizetési határidő;
- díjfizetéssel és díjtarozással 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: felszerelési hely
- a megrendelt alap- és / vagy kiegészítő szolgáltatás típusa és tartalma, a kapcsolódó szolgáltatási díj nettó és bruttó összege;
- az értesítendő személyek (mentést végző, üzemeltetésért felelős személy, liftkarbantartó, vészjelző karbantartó) neve, telefonszáma, illetve értesítési időintervallum;
- a jelzésre történő intézkedés módja
- 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, a felvonókról, mozgólépcsőkről és mozgójárdákról szóló 146/2014. (V. 5.) Korm. rendelet 19. § (1) bekezdés c) pontja.

### **4. 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;
- hűségrszerződés 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.

#### **5. Az útdíj bevallás 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, 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;
- hűségrszerződés estén az Ügyfél által vállalt hűségidő és a Szolgáltató által biztosított kedvezmény mértéke.

Az útdíj bevallási szolgáltatáshoz szükséges adatok:

- a gépjárműre vonatkozó adatok: forgalmi rendszám, alvázszám, gyártási év, gyártó, típus, szín, felségjel;
- a megrendelt szolgáltatás típusa és tartalma, a kapcsolódó szolgáltatási díj nettó és bruttó összege;
- a rendelkezésre jogosult személyek neve, telefonszáma, jelszava, jelszó szintje;
- 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 autópályák, autóutak és főutak használatáért fizetendő, megtett úttal arányos díjról szóló 2013. évi LXVII. törvény 6. § (8) bekezdése, valamint e törvény végrehajtásáról szóló 209/2013. (VI. 18.) Korm. rendelet 17. §-a.

#### **6. 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 jogcímére vonatkozó adatok;
- karbantartási ciklus gyakorisága, karbantartandó rendszer típusa;
- hűsőszerződés 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.

### **7. Az egészségügyi segélyhívó szolgáltatással összefüggésben kezelt adatok**

- a természetes személy Ügyfél azonosítására alkalmas adatok: neve, születési neve, lakcíme, születésének helye és ideje, anyja neve, TAJ-száma;
- a jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany Ügyfél azonosítására alkalmas adatok: neve, cégbejegyzési vagy nyilvántartási száma, adószáma, bankszámla száma, képviselő személy neve, telefonszáma, pénzügyi kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail címe;
- természetes személy ügyfél egészségügyi állapotával kapcsolatos adatok: ismert betegségek, alkalmazott gyógyszerek, esetleges gyógyszerérzékenység, együttműködési képesség, kezelőorvosának neve, elérhetősége, körzeti megbízott neve, elérhetőség, szomszéd neve, címe, elérhetősége, lakásba jutás akadálya, lehetőségei, intézkedés esetén értesítendő személyek/szervezetek neve, elérhetősége;
- az Ügyféllel való kapcsolattartáshoz szükséges adatok: az Ügyfél telefonszáma;
- 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;
- a megrendelt szolgáltatás típusa és tartalma, a kapcsolódó szolgáltatási díj nettó és bruttó összege;
- díjfizetéssel és díjtartozással kapcsolatos adatok: számla sorszáma, jogcíme, esedékessége, lejárt és nem lejárt tartozás összege;
- a jogviszony kezdetére, időtartamára, megszűnésére és az ezek módosítására vonatkozó adatok;
- hűsőszerződés esetén az Ügyfél által vállalt hűségidő és a Szolgáltató által biztosított kedvezmény mértéke.

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

2. A szolgáltatási szerződés aláírásával az Ügyfél hozzájárul, hogy a Szolgáltató az Ügyfél személyes adatait – a szükséges körben – továbbítsa

- a számlák elkészítése, nyomtatása, borítékolása és postázása céljából a Wasco Trade Kft. (9090 Pannonhalma, Ady u. 10.) adatfeldolgozó részére;

- az Ügyfél Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása érvényesítése végett a Creditexpress Magyarország Kft. (1146 Budapest, Hungária krt. 179-187.), és / vagy a Credit Forte Kft. (1147 Budapest, Fűrész 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 társaságok igénybe vételére, továbbá az ehhez szükséges valamennyi adat részükre történő átadására.

**3. 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 ezen 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 vagyónbiztonsága, 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 vagyónbiztonsága 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 **adatkezes@multialarm.hu** e-mail címen, vagy postai úton a **1399 Budapest, Pf.: 694. postacímen**. A Szolgáltató a kérelem benyújtásától számított legrövidebb alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadja a tájékoztatást.

Amennyiben a valóságnak meg nem felelő 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 ügyféli 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 **Fővárosi Törvényszékhez** (1055 Budapest, Markó u. 27.), 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 ügyfélszolgálatán, az ügyfélszolgálat telefonos és elektronikus elérhetőségein fogad. Az ügyfélszolgálatok elérhetőségét, nyitva tartását a Szolgáltató a honlapján ([www.multialarm.hu](http://www.multialarm.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 (Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.) eljárását kezdeményezheti.