

Adatvédelmi Tájékoztató

A Nemzeti Mobilfizetési Zrt. kiemelt fontosságúnak tartja a rendelkezésére bocsátott, illetve birtokába jutott személyes adatok védelmét. Ezen adatokat minden esetben a hatályos jogszabályoknak eleget téve kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az Alaptörvény VI. cikkének (2) bekezdése szerinti információs önrendelkezési és információszabadságra vonatkozó jog érvényesülésének biztosítása, illetve az általa kezelt személyes adatok jogosulatlan felhasználásának megakadályozása érdekében szükségesek.

Jelen adatvédelmi tájékoztató az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: „Infotv”) rendelkezéseinek figyelembe vételével, valamint az Európai Parlament és Tanács 2016/679 számú rendeletével (a továbbiakban: Általános Adatvédelmi Rendelet vagy GDPR) összhangban készült el.

Fentiekre figyelemmel meghatározza a személyes adatok kezelése során irányadó adatvédelmi, adatkezelési és adatbiztonsági szabályokat és gondoskodik azok érvényesítéséről.

I. Az adatkezelő megnevezése

Nemzeti Mobilfizetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság

1021 Budapest, Kapás utca 6-12.

Cg: 01-10-047569

Adószám: 24151667-2-41

Képviseli: Veres Mihály vezérigazgató

Telefon: 06 1 800 8070

Fax: 06 1 800 8079

E-mail: info@nmzrt.hu

Honlap: www.nmzrt.hu

Az Adatkezelő Magyarországon bejegyzett gazdasági társaság.

Belső adatvédelmi felelős:

Tatár Csaba információbiztonsági vezető

telefonszám: 06 1 800 8070

e-mail cím: tatar.csaba@nmzrt.hu

Adatvédelmi tisztviselő (DPO)

Név: dr. Jakab Csaba

Beosztás: vezérigazgató-helyettes

telefonszám: 06 1 800 8070

e-mail cím: dr.jakab.csaba@nmzrt.hu

Adatfeldolgozó(k)

Az adatkezelő az általa kezelt személyes adatok tárolására, a GDPR követelményeinek megfelelő, az alábbiakban megnevezett adatfeldolgozót veszi igénybe, aki egyúttal az adatkezelő weboldalát is működteti.:

- **NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1081 Budapest, Csokonai u. 3.; Cg: 01-10-041633)

II. Értelmező rendelkezések

Központosított mobil értékesítésű szolgáltatás

- a) a közúti közlekedésről szóló törvény szerinti várakozási (parkolási) közszolgáltatás,
- b) a használati díj, valamint az útdíj ellenében igénybe vehető közút közlekedési célú rendelkezésre bocsátása,
- c) az állam vagy a helyi önkormányzat többségi befolyása alatt álló szolgáltató által, valamint a közszolgáltatásként nyújtott
 - ca) helyi közúti,
 - cb) helyközi (távolsági) közúti,
 - cc) vízi,
 - cd) helyi, elővárosi és országos vasúti,
 - ce) a cd) alpontban meg nem határozott vasúti személyszállítási szolgáltatás.

Mobil fizetési rendszer:

Olyan rendszer, amelyben az ügyfél a szolgáltatást helyhez nem kötött módon, távközlési eszköz, digitális eszköz vagy más információtechnológiai eszköz segítségével elért elektronikus értékesítő rendszeren keresztül vásárolja meg.

Szolgáltató:

A szolgáltatók a <https://www.nemzetimobilfizetes.hu/articles/view/parkolasi-szolgaltatok-elerhetosegei>, a <https://www.nemzetimobilfizetes.hu/articles/view/e-matrica-1> és a <https://www.nemzetimobilfizetes.hu/articles/view/hu-go-elerhetoseg>, valamint a <https://www.nemzetimobilfizetes.hu/articles/view/jegyek> honlapon található meg.

Ügyfél:

Az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely az adatkezelővel központosított mobil értékesítésű szolgáltatások megvásárlására irányuló szerződéses jogviszonyban áll.

Viszonteladó:

A viszonteladóink a <https://www.nemzetimobilfizetes.hu/articles/view/viszonteladok> honlapon található meg.

III. Törvényen alapuló adatkezelés

III.1. Törvényen alapuló adatkezelés jogalapjai

A nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló 2011. évi CC. törvény („**Nmfrtv.**”) 3. § (1) bekezdése szerint a szolgáltató köteles biztosítani a központosított mobil értékesítésű szolgáltatás értékesítését mobil fizetési rendszer útján.

A nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló törvény végrehajtásáról szóló 356/2012. (XII. 13.) Korm. rendelet („**Korm.rendelet**”) 2. § (1) bekezdésében a Kormány nemzeti mobil fizetési szervezatként az adatkezelőt, azaz a Nemzeti Mobilfizetési Zrt-t jelölte ki.

Az Nmfrtv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „**Eksztv.**”) 13/A. §-a által biztosított adatkezelési engedély, amely szerint a Felhasználó hozzájárulása nélkül kezelhetők a Felhasználók természetes személyazonosító adatai (név, születési név, anyja születési neve, születési hely és idő) és lakcíme az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából, továbbá a Felhasználó hozzájárulás nélkül kezelhetők a Felhasználó természetes személyazonosító adatai, lakcíme, valamint a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatok az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésből származó díjak számlázása céljából.

A könnyebb áttekinthetősége céljából a jelen Adatvédelmi tájékoztatóhoz 1. számú mellékletként csatolt összefoglaló táblázat tartalmazza az egyes adatkezelési folyamatok részleteit.

III.2. Törvényen alapuló adatkezelés célja

Az Nmfrtv. 6. § (2) bekezdése, az **Eksztv.** 13/A. § (1) – (3) bekezdése és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. §-a alapján az adatkezelő

- a) az ügyfél azonosíthatósága,
- b) a szolgáltatás díja megfizetésének ellenőrzése,
- c) a központosított mobil értékesítésű szolgáltatással kapcsolatos mentességek és kedvezmények igénybevétele jogszerűségének megállapítása,
- d) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése,
- e) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából,
- f) a szolgáltatás nyújtása,
- g) az ügyfélegyenleg kezelése,
- h) az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi panasz kezelése, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel történő rögzítése

céljából jogosult az ügyfelek III.3. pontban részletezett adatainak kezelésére.

Az adatkezelő a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. §-a alapján a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet. A hivatkozott jogszabályhely alapján az adatkezelő köteles az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.

III.3. Törvényen alapuló adatkezelés során kezelt személyes adatok

Az Nmfrtv. 6. § (2) bekezdése és az Eksztv. 13/A. § (1) – (3) bekezdése és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. §-a alapján az adatkezelő a fenti III.2. pontban meghatározott célokból az ügyfeleknek az alábbi személyes adatait jogosult kezelni a jelen tájékoztatóban foglalt feltételekkel:

- a) az ügyfél természetes személyazonosítói közül családi és utóneve, lakcíme,
- b) az ügyfél felhasználóneve és jelszava (utóbbi kizárólag hash formátumban),
- c) az ügyfél mobiltelefon/telefon hívószáma és az érintett szolgáltatással kapcsolatos vagy annak igénybevétele során létrejövő azonosítója,
- d) a gépjármű rendszáma és kategóriája, amennyiben ezt az igénybe vett szolgáltatás típusa megköveteli,
- e) a szolgáltatással kapcsolatos mentesség vagy kedvezmény esetén a mentesség vagy kedvezmény jogcíme, a jogcímet megalapozó okmány azonosítója, a típusára és érvényességére vonatkozó adatok,
- f) az utazási viszonylathoz kötött kedvezmény esetén az utazási viszonylatra, a meghatározott időponthoz vagy időszakhoz kötött érvényességű kedvezmény esetén az érvényességi időszakra vagy időpontra, továbbá a jogosult lakóhelyére vagy tartózkodási helyére vonatkozó adatok,
- g) az ügyfél e-mail címe,
- h) az ügyfél által az egyenlegfeltöltés során megadott, szabadon választható egyedi azonosító (az ügyfél folyószámla azonosítója),
- i) az ügyfél befizetései,
- j) az ügyfél egyenlege,
- k) az ügyfél postázási és számlázási címe (számlázási név, cím, levelezési cím),
- l) a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatok,
- m) az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi panaszban rögzített adatok, a panaszkezelés során az ügyfél által megadott adatok, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel történő rögzítése.

Az adatkezelő az ügyfél adatait az ügyfél által megadott és ellenőrzött telefonhívószám alapján tartja nyilván.

Az adatkezelő az ügyféltől kapott személyes adatokat nem ellenőrzi. A megadott adatok megfelelőségéért, valamint azok valóságtartalmáért kizárólag az azt megadó személy felel.

Amennyiben az ügyfél a jelen III.3. pontban meghatározott adatokat nem adja meg az adatkezelő részére, úgy az ügyfél nem tudja igénybe venni a központosított mobil értékesítésű szolgáltatást mobil fizetési rendszer útján.

Elektronikus-kamera- megfigyelés, vagyonvédelem, őrzés:

Az adatkezelő a munkavállalóin kívül az ügyfelei, illetve külső látogatói számára is nyitva álló helyiségeibe vagyonvédelmi céllal elektronikus megfigyelő rendszert üzemeltet, a személy és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII törvény 31. § -ban foglaltaknak megfelelően.

Mentességre, kedvezményre vonatkozó adatok:

A Korm.rendelet 13. § (2) bekezdése alapján az ügyfél az adatkezelő fenti I. fejezetben rögzített elérhetőségein kérheti az őt megillető mentességre vagy kedvezményre vonatkozó adatainak ellenőrzését és rögzítését az adatkezelő nyilvántartásában.

A mentességre vagy kedvezményre vonatkozó adatokat az adatkezelő akkor veheti nyilvántartásba, ha az ügyfél

- a) az annak a jogcímét megalapozó okmányt az ügyfélszolgálaton bemutatja,
- b) az a) pont szerinti okmány hiteles másolatát az adatkezelő számára eljuttatja vagy
- c) a kedvezményre való jogosultság ellenőrzéséhez szükséges adatokat az adatkezelő rendelkezésére bocsátja, egyben bizonyítható módon - különleges adat esetén írásban -, a mobil fizetési szerződés fennállásának időtartamára hozzájárul ahhoz, hogy a kedvezményre való jogosultságot az adatkezelő az annak alapjául szolgáló adatokat nyilvántartó hatóságnál, bíróságnál vagy más szervnél ellenőrizze.

Az ügyfél köteles a mentességre vagy kedvezményre vonatkozó adataiban bekövetkezett változásokat 8 napon belül írásban vagy az ügyfélszolgálaton személyesen bejelenti az adatkezelőnek.

III.4. Törvényen alapuló adatkezelés időtartama

Az Nmfrtv. 6. § (4) bekezdése alapján az adatkezelő a fenti III.3. pontban meghatározott adatokat az adatkezelés céljának megszűnéséig, de legfeljebb az ügyféllel kötött szerződés megszűnését követő 5 évig kezelheti.

Az adatkezelő a munkavállalóin kívül az ügyfelei, illetve külső látogatói számára is nyitva álló helyiségeibe vagyonvédelmi céllal elektronikus megfigyelő rendszert üzemeltet, a személy és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII törvény 31. § -ban foglaltaknak megfelelően. A felvételek tárolásának időtartama 72 óra.

IV. Az adatokat megismerő személyek köre, adattovábbítás, adatfeldolgozók**IV.1. Az adatkezelő munkavállalói**

A kezelt adatokat az adatkezelőnél az alábbi munkaköröket betöltő személyek jogosultak megismerni:

- Ügyfélszolgálati munkatárs, back office munkatárs, back office csoportvezető, IT rendszerüzemeltető, IT projektmérnök, üzemeltetési vezető, üzletfejlesztési igazgató.

Az adatokhoz a megismerésükre jogosultak kizárólag a jelen tájékoztatóban rögzített adatkezelési célok érdekében férhetnek hozzá, és jogosulatlan személynek az adatokhoz semmilyen hozzáférést nem engedhetnek.

IV.2. Vizsonteladók

A vizsonteladók a <https://www.nemzetimobilfizetes.hu/articles/view/vizsonteladok> honlapon található meg.

Az ügyfél a központosított mobil értékesítési szolgáltatást vizsonteladón keresztül is megvásárolhatja, amely esetben az ügyfél a vizsonteladóval köt szerződést, az adatkezelő személyes adatot nem tartalmazó havi elszámolást támogató összesítő analitikát ad át a vizsonteladónak; az adatkezelő semmilyen személyes adatot nem ad át a vizsonteladónak, a vizsonteladó és az ügyfél közötti szerződéssel kapcsolatos adatkezelésért kizárólag a vizsonteladó tartozik felelősséggel.

IV.3. Szolgáltatók

A szolgáltatók a <https://www.nemzetimobilfizetes.hu/articles/view/parkolasi-szolgáltatok-elerhetosegei>, a <https://www.nemzetimobilfizetes.hu/articles/view/e-matrica-1> és a <https://www.nemzetimobilfizetes.hu/articles/view/hu-go-elerhetoseg>, valamint a <https://www.nemzetimobilfizetes.hu/articles/view/jegyek> honlapon található meg.

Az Nmfrtv. 6. § (3) bekezdése alapján a központosított mobil értékesítésű szolgáltatás nyújtása céljából az adatkezelő jogosult a szolgáltató számára az alább részletezett adatokat továbbítani, a szolgáltató pedig az adatkezelés céljának megszűnéséig, de legfeljebb az ügyféllel kötött szerződés megszűnését követő 5 évig jogosult kezelni ezen személyes adatokat.

A Korm. rendelet 21. § (1) bek. szerint az adatkezelő a központosított mobil értékesítésű szolgáltatással kapcsolatban beérkezett panaszt, bejelentést, a panaszt, bejelentést tevő egyidejű értesítése mellett - a panasszal vagy bejelentéssel kapcsolatban a rendelkezésére álló információkkal együtt - a szolgáltató részére haladéktalanul továbbítja, így a szolgáltató a panaszban, bejelentésben rögzített adatokat, az ügyfél által megadott adatokat kezeli.

A Korm.rendelet 33. § (2) bekezdése alapján a várakozási (parkolási) közszolgáltatás értékesítésével kapcsolatban az adatkezelő adatot szolgáltat a szolgáltató ellenőre számára és informatikai támogatást nyújt az ellenőrzéshez, mely adatszolgáltatás a következők szerint történik. A szolgáltató ellenőre a helyszínen on-line adatkommunikációra alkalmas eszközzel, rendszám és helyszín megadásával közvetlenül, vagy a szolgáltató saját szerverén keresztül lekérdez az nemzeti mobil fizetési rendszerből, mely a szolgáltatót, illetve annak ellenőret is azonosítja, és megvizsgálja, hogy a megadott feltételekkel érvényes szolgáltatással rendelkezik-e az adott jármű. A választ a szolgáltató által használt lekérdezési csatornán továbbítja.

A Korm.rendelet 33. § (2) bekezdése alapján a várakozási (parkolási) közszolgáltatás értékesítésével kapcsolatban az adatkezelő statisztikai adatokat szolgáltat a szolgáltatónak, mely adatszolgáltatás a következők szerint történik. Az adatkezelő lehetőséget biztosít a szolgáltatónak a saját üzemeltetési területével kapcsolatos statisztikai jellegű adatok lekérdezésére, azok megjelenítésére, nyomtatására, illetve megszokott fájl formátumokban

(XLSX, PDF, CSV) való letöltésére. A statisztikai adatok lekérdezhetők tetszőleges időszakra, zónánként (termékenként) vagy összesítve, tranzakciók számának és értékének megjelenítésével.

A Korm.rendelet 33. § (3) és (3a) bekezdése alapján az úthasználati jogosultság értékesítésével kapcsolatban az adatkezelő adatot szolgáltat a szolgáltató nyilvántartásához és az ellenőrzéshez és statisztikai adatokat szolgáltat a szolgáltatónak, mely adatszolgáltatás a következők szerint történik. A sikeres tranzakcióról (szolgáltatás igénybevételéről) az adatkezelő a szolgáltató részére automatikusan és egyedi tranzakciónként elektronikus formában adatot továbbít. A szolgáltató automatikus optikai ellenőrző rendszere, vagy mozgó ellenőre révén ezután saját hatáskörben és saját adatbázisát használva végzi az adatok további kezelését. A pénzügyi elszámolás elősegítésére a nemzeti mobilfizetési rendszerben a szolgáltató részére havi összefoglaló jelentés készítése kerül kialakításra.0

IV.4. Ügyfélegyenleg

Ügyfélegyenleg létrejöhet (1) feltöltés eseti bankkártyával, (2) bankkártya regisztrációval összekötve, (3) automatikus feltöltés beállításával, valamint (4) banki átutalással és (5) személyes ügyfélszolgálaton történő készpénzes befizetéssel.

Mindegyik lehetőségre regisztráció után van mód, honlapon, ügyfélszolgálaton és applikáción keresztül is.

A bankkártyák regisztrációja során a korábban már regisztrált ügyfél belép a www.nemzetimobilfizetes.hu honlapon a személyes oldalára, majd kiválasztja a „Feltöltés” menüpontot, megadja a folyószámlájára feltölteni kívánt összeget és kiválasztja a feltöltési módot, ezt követően az ügyfél választhatja, hogy megad egy szabadon választható egyedi azonosítót, amely alapján később az OTP Bank Nyrt. (székhely: 1051 Budapest. Nádor utca 16., cégjegyzékszám: 01-10-041585, a továbbiakban: „**OTP Bank Nyrt.**”) azonosítja a kártyát. Az ügyfélnek meg kell adnia egy tetszőleges kártya nevet, amely az ügyfél saját regisztrált webes felületén, a mobil alkalmazásban meg fog jelenni. Az ügyfél az „Egyenlegfeltöltés” gombra kattintva átirányításra kerül az OTP Bank Nyrt. honlapjára és ezt követően az ügyfél minden további adatot az OTP Bank Nyrt. számára ad meg.

A fentiek alapján az adatkezelő nem kezeli az ügyfelek bankkártya adatait és a bankkártya számát sem, az adatkezelő kizárólag az ügyfél által az egyenlegfeltöltés során esetlegesen megadott, szabadon választható egyedi azonosítót kezeli és továbbítja az OTP Bank Nyrt. részére. Az adatkezelő által továbbított, szabadon választható egyedi azonosítót az OTP Bank Nyrt. kapcsolja össze az általa kezelt bankkártya adatokkal. Az első olyan fizetést követően, ahol szabadon választható egyedi azonosító megadásra került, az OTP Bank Nyrt. internetes bankkártya elfogadói felületén az OTP Bank Nyrt. a terhelendő bankkártya adatokkal előre kitöltve ajánlja fel a fizetést az ügyfélnek.

A fentiekre tekintettel, a bankkártyákkal kapcsolatos mindenfajta adatkezelésért kizárólag az OTP Bank Nyrt. tartozik felelősséggel.

V. Adatbiztonság

Az adatkezelő a mobilfizetéssel kapcsolatos szerződés teljesítése kapcsán tudomására jutott adatokat a vonatkozó hatályos jogszabályok rendelkezéseit figyelembe véve bizalmasan kezeli, azokat harmadik személy, vagy szerv, szervezet részére csak a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén teszi hozzáférhetővé.

Az adatkezelő mindent megtesz annak érdekében, hogy az általa kezelt ügyfél adatokat megvédje a jogosulatlan hozzáféréstől, azok megváltoztatásától, a törléstől, a sérüléstől, a megsemmisüléstől, valamint a nyilvánosságra hozástól. Az adatkezelés során mindvégig gondoskodik az adatok bizalmasságáról és sérthetetlenségéről.

Az adatkezelő a fentiek érdekében az alábbi biztonságtudatossági irányelveket alkalmazza:

Szükséges és elégséges: minden munkavállalónak csak annyi joga van az adatok megismerése területén, ami a munkája elvégzéséhez szükséges és csak annyi időre ismerheti meg az adatokat, amíg a munkája elvégzéséhez az szükséges. A Nemzeti Mobilfizetési Zrt. munkavállalóit titoktartási kötelezettség terheli.

Felelősségek szétválasztása: az adatkezelő tevékenysége végzése során szétválasztja a végrehajtó, a megvalósító és ellenőrző funkciókat, a fejlesztési és üzemeltetési feladatok elvégzését.

Bizalmasság: az információkat csak az arra jogosultak ismerhetik meg, az adatkezelő mindent megtesz azért, hogy illetéktelen személy ne legyen képes az információkhoz hozzájutni. Az adatkezelő ennek érdekében megfelelő hozzáférés-védelem és/vagy rejtjelezési eljárásokat alkalmaz.

Sértetlenség: az adatkezelő mindent megtesz annak érdekében, hogy egy adott információt vagy rendszert csak az arra jogosultak változtathassanak meg. Az adatkezelő ennek érdekében hozzáférés védelmi rendszereket, kriptográfia megoldásokat, víruskeresési eljárásokat és konzisztencia-vizsgálatot alkalmaz.

VI. Az érintettek jogai és jogérvényesítési lehetőségek

VI.1. Tájékoztatáshoz való jog

Az ügyfél bármikor jogosult a jelen tájékoztató I. fejezetében meghatározott elérhetőségeken tájékoztatást kérni az adatkezelő által kezelt, rá vonatkozó személyes adatokról.

Az adatkezelő az ügyfél kérésére tájékoztatást ad a rá vonatkozó, általa kezelt adatokról, az általa vagy rendelkezése szerint megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, továbbá az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá – az ügyfél személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről. Az adatkezelő a kérelem benyújtásától számított 25 napon belül adja meg a kért tájékoztatást.

Az adatkezelő ugyanazon a módon adja meg a tájékoztatást az ügyfél részére, amely módon az ügyfél kérte a tájékoztatást, kivéve, ha az ügyfél azt másként kéri.

A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be.

A tájékoztatást az adatkezelő csak az Infotv-ben és az Általános Adatvédelmi Rendeletben meghatározott esetekben tagadhatja meg.

A tájékoztatás megtagadása esetén az adatkezelő írásban közli az ügyféllel, hogy a felvilágosítás megtagadására az Infotv. mely rendelkezése alapján került sor. A felvilágosítás megtagadása esetén az ügyfél bírósági jogorvoslattal élhet, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (a továbbiakban: NAIH) fordulhat. A NAIH elérhetőségei: 1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/C., tel: +36 1 391 1400, email: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu.

Az adatkezelő és az adatfeldolgozó kötelesek a személyes adatokkal kapcsolatos adatvédelmi incidenseket bejelenteni a vezető felügyeleti hatóságnak annak észlelésétől számított 72 órán belül, kivéve, ha a jogsértés valószínűleg nem jelent kockázatot (az érintettek) azok számára, akiknek az adatait megsértették. Ezenkívül az adatvédelmi incidens tényét közölni kell az érintettekkel indokolatlan késedelem nélkül, amennyiben a jogsértés kockázatot jelent számukra. Az adatfeldolgozó(k)nak minden adatvédelmi incidensről értesíteniük kell az adatkezelőt indokolatlan késedelem nélkül, és segíteniük kell az adatkezelőt az értesítési kötelezettségeinek teljesítésében.

Az adatkezelő – a belső adatvédelmi felelős útján – az adatvédelmi incidenssel kapcsolatos intézkedések ellenőrzése, valamint az ügyfél tájékoztatása céljából nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az ügyfél személyes adatok körét, az adatvédelmi incidenssel érintettek körét és számát, az adatvédelmi incidens időpontját, körülményeit, hatásait és az elhárítására megtett intézkedéseket, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

VI.2. Hozzáférés, helyesbítés, törlés, zárolás, megjelölés

Az ügyfél a www.nemzetimobilfizetes.hu honlapon történt bejelentkezést követően a személyes oldalán közvetlenül **hozzáférhet** az adatkezelő által kezelt személyes adataihoz, azokat áttekintheti.

Az ügyfél a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat a www.nemzetimobilfizetes.hu honlapon történt bejelentkezést követően maga **helyesbítheti** vagy a fenti I. fejezetben megjelölt elérhetőségeken kérheti az adatkezelőt a pontatlan adat helyesbítésére, mely kérésnek az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül eleget tesz.

Az ügyfél az Infotv. 14. § c) pontja alapján nem jogosult kérni az adatkezelőtől a személyes adatainak **törlését és zárolását** tekintettel arra, hogy az adatkezelő kötelező adatkezelést végez.

Az adatkezelő törli a személyes adatot, ha az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának a fenti III.4. pontban meghatározott határideje lejárt, vagy ha azt a bíróság vagy a NAIH elrendelte.

Az adatkezelő **megjelöli** az általa kezelt személyes adatot, ha az ügyfél vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

A helyesbítésről, a megjelölésről az ügyfelet, továbbá mindazokat értesíteni kell, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az ügyfél jogos érdekét nem sérti.

Ha az adatkezelő az ügyfél helyesbítés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül írásban vagy elektronikus úton közli a helyesbítés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait, és tájékoztatja az ügyfelet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

A helyesbítés iránti kérelem elutasítása esetén az ügyfél az Infotv., valamint a Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény) alapján

- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; www.naih.hu) fordulhat vagy
- Bíróság előtt érvényesítheti jogait.

VI.3. Tiltakozás a személyes adat kezelése ellen

Az Infotv. 21. § (1) bekezdésére figyelemmel az ügyfél nem jogosult arra, hogy tiltakozzon a személyes adatainak kezelése ellen tekintettel arra, hogy az adatkezelő kötelező adatkezelést végez.

VI.4. Panasz és bírósági jogorvoslat, kártérítés és sérelemdíj

Az adatkezelő az ügyfél bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az ügyfelek tájékoztatására ügyfélszolgálatot tart fenn. Az ügyfél a jelen tájékoztató I. fejezetében rögzített elérhetőségeken bejelentést, panaszt tehet az adatkezelőnél, a panaszkezelés szabályait az adatkezelő üzletszabályzata tartalmazza, mely üzletszabályzat megtalálható a www.nmzrt.hu honlapon.

A fentiekén túl, abban az esetben, ha a személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, úgy az ügyfél jogosult a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, telefon: +36 (1) 391-1400, fax: +36 (1) 391-1410, email: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu) panaszt benyújtani.

Az ügyfél a jogainak megsértése esetén jogosult az adatkezelővel szemben bírósági jogorvoslati eljárást kezdeményezni. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az adatkezelő köteles bizonyítani. A pert az ügyfél - választása szerint - a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja.

Ha az adatkezelő az ügyfél adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével kárt okoz, köteles azt megtéríteni.

Ha az adatkezelő az ügyfél adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével az ügyfél személyiségi jogát megsérti, az érintett az adatkezelőtől sérelemdíjat követelhet.

Az ügyféllel szemben az adatkezelő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért és az adatkezelő köteles megfizetni az ügyfélnek az adatfeldolgozó által okozott személyiségi jogsértés esetén járó sérelemdíjat is.

Az adatkezelő mentesül az okozott kárért való felelősség és a sérelemdíj megfizetésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt vagy az érintett személyiségi jogának sérelmét az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt és nem követelhető a sérelemdíj annyiban, amennyiben a kár a károsult vagy a személyiségi jog megsértésével okozott jogsérelem az ügyfél szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

VII. Egyéb rendelkezések

Az adatkezelő fenntartja a jogot, hogy jelen tájékoztatót egyoldalúan bármikor módosítsa.

Budapest, 2018. május 25.

Nemzeti Mobilfizetési Zrt.

Melléklet:

1. számú melléklet: Összefoglaló táblázat az adatkezelési folyamatokról

NMFR regisztrációval kapcsolatos adatkezelés esetén					
Adatkezelési tevékenység	Adat kategória	Adat forrása	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja	Adatkezelés időtartama
NMFR általános regisztrációja során kezelt adatok	ügyfél természetes személyazonosítói közül családi és utóneve, lakcíme	ügyféltől származó	Szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése, Szerződésből származó díjak számlázása, Igény- és jogérvényesítés, csalás megelőzése, kezelése, Felhasználó azonosítása Kommunikáció biztosítása	A Nmfrtv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Eksztv.”) 13/A. §. (1) – (3) bekezdésében foglaltak	céljának megszűnéséig, de legfeljebb az ügyféllel kötött szerződés megszűnését követő 5 évig kezelheti.
	ügyfél felhasználó neve és jelszava (kizárólag hash formátumban)	ügyféltől származó	Felhasználó azonosítása Kommunikáció biztosítása	A Nmfrtv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Eksztv.”) 13/A. §. (1) – (3) bekezdésében foglaltak	céljának megszűnéséig, de legfeljebb az ügyféllel kötött szerződés megszűnését követő 5 évig kezelheti.
	az ügyfél mobiltelefon/telefon hívószáma és az érintett szolgáltatással kapcsolatos vagy annak igénybevétele során létrejövő azonosítója	ügyféltől származó	Felhasználó azonosítása Kommunikáció biztosítása	A Nmfrtv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Eksztv.”) 13/A. §. (1) – (3) bekezdésében foglaltak	céljának megszűnéséig, de legfeljebb az ügyféllel kötött szerződés megszűnését követő 5 évig kezelheti.
	a gépjármű rendszáma és kategóriája (amennyiben ezt az igénybe vett szolgáltatás típusa megköveteli)	ügyféltől származó	Szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése Szerződésből származó díjak számlázása Igény- és jogérvényesítés	A Nmfrtv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Eksztv.”) 13/A. §. (1) – (3) bekezdésében foglaltak	céljának megszűnéséig, de legfeljebb az ügyféllel kötött szerződés megszűnését követő 5 évig kezelheti.

NMFR regisztrációval kapcsolatos adatkezelés esetén					
Adatkezelési tevékenység	Adat kategória	Adat forrása	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja	Adatkezelés időtartama
	a szolgáltatással kapcsolatos mentesség vagy kedvezmény esetén a mentesség vagy kedvezmény jogcíme, a jogcímet megalapozó okmány azonosítója, a típusára és érvényességére vonatkozó adatok,	ügyféltől származó	Szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése, Szerződésből származó díjak számlázása, Igény- és jogérvényesítés, csalás megelőzése, kezelése, Felhasználó azonosítása Kommunikáció biztosítása	A Nmftrv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Eksztv.”) 13/A. §. (1) – (3) bekezdésében foglaltak	céljának megszűnéséig, de legfeljebb az ügyféllel kötött szerződés megszűnését követő 5 évig kezelheti.
	az utazási viszonylatához kötött kedvezmény esetén az utazási viszonylatra, a meghatározott időponthoz vagy időszakhoz kötött érvényességű kedvezmény esetén az érvényességi időszakra vagy időpontra, továbbá a jogosult lakóhelyére vagy tartózkodási helyére vonatkozó adatok	ügyféltől származó	Szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése, Szerződésből származó díjak számlázása, Igény- és jogérvényesítés, csalás megelőzése, kezelése, Felhasználó azonosítása Kommunikáció biztosítása	A Nmftrv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Eksztv.”) 13/A. §. (1) – (3) bekezdésében foglaltak	céljának megszűnéséig, de legfeljebb az ügyféllel kötött szerződés megszűnését követő 5 évig kezelheti.
	ügyfél e-mail címe,	ügyféltől származó	Szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése, Szerződésből származó díjak számlázása, Igény- és jogérvényesítés, csalás megelőzése, kezelése, Felhasználó azonosítása Kommunikáció biztosítása	A Nmftrv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Eksztv.”) 13/A. §. (1) – (3) bekezdésében foglaltak	céljának megszűnéséig, de legfeljebb az ügyféllel kötött szerződés megszűnését követő 5 évig kezelheti.
	ügyfél által az egyenlegfeltöltés során megadott, szabadon választható egyedi azonosító (az ügyfél folyószámla azonosítója),	ügyféltől származó	Szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése Szerződésből származó díjak számlázása Igény- és jogérvényesítés, csalás megelőzése, kezelése	A Nmftrv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Eksztv.”) 13/A. §. (1) – (3) bekezdésében foglaltak	céljának megszűnéséig, de legfeljebb az ügyféllel kötött szerződés megszűnését követő 5 évig kezelheti.

NMFR regisztrációval kapcsolatos adatkezelés esetén					
Adatkezelési tevékenység	Adat kategória	Adat forrása	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja	Adatkezelés időtartama
	ügyfél befizetései		Szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése Szerződésből származó díjak számlázása Igény- és jogérvényesítés, csalás megelőzése, kezelése	A Nmftrv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Eksztv.”) 13/A. §. (1) – (3) bekezdésében foglaltak	céljának megszűnéséig, de legfeljebb az ügyféllel kötött szerződés megszűnését követő 5 évig kezelheti.
	ügyfél egyenlege		Szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése Szerződésből származó díjak számlázása Igény- és jogérvényesítés, csalás megelőzése, kezelése	A Nmftrv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Eksztv.”) 13/A. §. (1) – (3) bekezdésében foglaltak	céljának megszűnéséig, de legfeljebb az ügyféllel kötött szerződés megszűnését követő 5 évig kezelheti.
	ügyfél postázási és számlázási címe (számlázási név, cím, levelezési cím),	ügyféltől származó	Szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése Szerződésből származó díjak számlázása Igény- és jogérvényesítés, csalás megelőzése, kezelése	A Nmftrv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Eksztv.”) 13/A. §. (1) – (3) bekezdésében foglaltak	céljának megszűnéséig, de legfeljebb az ügyféllel kötött szerződés megszűnését követő 5 évig kezelheti.
Parkolási szolgáltatás megvásárlása az NMFR rendszerben	a gépjármű rendszáma és kategóriája, amennyiben ezt az igénybe vett szolgáltatás típusa megköveteli	ügyféltől származó	Szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése Szerződésből származó díjak számlázása Igény- és jogérvényesítés	A Nmftrv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Eksztv.”) 13/A. §. (1) – (3) bekezdésében foglaltak	céljának megszűnéséig, de legfeljebb az ügyféllel kötött szerződés megszűnését követő 5 évig kezelheti.
	szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára vonatkozó adatok	ügyféltől származó	Szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése Szerződésből származó díjak számlázása Igény- és jogérvényesítés	A Nmftrv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Eksztv.”) 13/A. §. (1) – (3) bekezdésében foglaltak	céljának megszűnéséig, de legfeljebb az ügyféllel kötött szerződés megszűnését követő 5 évig kezelheti.

NMFR regisztrációval kapcsolatos adatkezelés esetén					
Adatkezelési tevékenység	Adat kategória	Adat forrása	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja	Adatkezelés időtartama
	szolgáltatás igénybevételének helyére vonatkozó adatok GPS koordináták amennyiben az ügyfél engedélyezte	mobilkészületről gyűjtött	Szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése Szerződésből származó díjak számlázása Igény- és jogérvényesítés	GDPR 6. cikk (1) bek. a) pontja szerinti Hozzájárulás	Hozzájárulás visszavonásáig.
Autópálya matrica vásárlás	a gépjármű rendszáma és kategóriája, amennyiben ezt az igénybe vett szolgáltatás típusa megköveteli	ügyféltől származó	Szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése Szerződésből származó díjak számlázása Igény- és jogérvényesítés	A Nmftrv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Eksztv.”) 13/A. §. (1) – (3) bekezdésében foglaltak	céljának megszűnéséig, de legfeljebb az ügyféllel kötött szerződés megszűnését követő 5 évig kezelheti.
	Vásárolt matrica adatai (típus, érvényességi idő)	ügyféltől származó	Szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése	A Nmftrv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Eksztv.”) 13/A. §. (1) – (3) bekezdésében foglaltak	céljának megszűnéséig, de legfeljebb az ügyféllel kötött szerződés megszűnését követő 5 évig kezelheti.
Budakeszi Vadaspark belépőjegy vásárlás	Vásárolt belépőjegy adatai (típus, érvényességi idő)	ügyféltől származó	Szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése	GDPR 6. cikk (1) bek. a) pontja szerinti Hozzájárulás	céljának megszűnéséig, de legfeljebb az ügyféllel kötött szerződés megszűnését követő 5 évig kezelheti.
Panaszkezelés során az ügyfélszolgálatnál végzett adatkezelés	Név (családi és utónév)	ügyféltől származó	Felhasználó azonosítása Felhasználóval való kommunikáció a panaszkezelés során Szerződés teljesítése Panasz elintézése Igény- és jogérvényesítés	A Nmftrv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Eksztv.”) 13/A. §. (1) – (3) bekezdésében foglaltak és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. §-a alapján	Panasztételt követő általános polgári jogi elévülési időn belül, azaz a panasztételtől számított 5 évig.

NMFR regisztrációval kapcsolatos adatkezelés esetén					
Adatkezelési tevékenység	Adat kategória	Adat forrása	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja	Adatkezelés időtartama
	ügyfél e-mail címe,	ügyféltől származó	Szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése, Szerződésből származó díjak számlázása, Igény- és jogérvényesítés, csalás megelőzése, kezelése, Felhasználó azonosítása Kommunikáció biztosítása	A Nmftrtv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Eksztv.”) 13/A. §. (1) – (3) bekezdésében foglaltak és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. §-a alapján	Panasztételt követő általános polgári jogi elévülési időn belül, azaz a panasztételtől számított 5 évig.
	ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi panaszban rögzített adatok, a panaszkezelés során az ügyfél által megadott adatok, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel történő rögzítése	ügyféltől származó	Felhasználó azonosítása Minőségbiztosítás Fogyasztók jogainak védelme Panasz tartalmának bizonyíthatósága Igény- és jogérvényesítés	A Nmftrtv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Eksztv.”) 13/A. §. (1) – (3) bekezdésében foglaltak és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. §-a alapján	Panasztételt követő általános polgári jogi elévülési időn belül, azaz a panasztételtől számított 5 évig.
	panasz tárgya	ügyféltől származó	Panasz elintézése, Igény- és jogérvényesítés	A Nmftrtv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Eksztv.”) 13/A. §. (1) – (3) bekezdésében foglaltak és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. §-a alapján	Panasztételt követő általános polgári jogi elévülési időn belül, azaz a panasztételtől számított 5 évig.
	panaszolt tranzakció adatai	ügyféltől származó	Panasz elintézése, Igény- és jogérvényesítés	A Nmftrtv. 6. § (2) bekezdése és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Eksztv.”) 13/A. §. (1) – (3) bekezdésében foglaltak és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. §-a alapján	Panasztételt követő általános polgári jogi elévülési időn belül, azaz a panasztételtől számított 5 évig.