

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ
Panaszkezelés
Toyota Anyagmozgatás Magyarország Kft.

1. Az adatkezelő (a továbbiakban: **Adatkezelő**)

1.1. Az Adatkezelő adatai, elérhetőségei:

cégnév: **Toyota Anyagmozgatás Magyarország Kft.**
cégjegyzékszám: 01-09-939169
székhely: 1116 Budapest, Építész u. 28.
adatvédelem: adatvedelem@hu.toyota-industries.eu
adatvédelmi tisztviselő: Németh Vida Ügyvédi Iroda, dr. Németh Vida Marianna

2. Az adatkezelés célja, a kezelt adatok köre és forrása

2.1. Az adatkezelés célja a Társasághoz beérkező reklamációk, panaszok és visszaélések elbírálása, a megfelelő minőségben történő termékértékesítés és szolgáltatásnyújtás biztosítása, ezáltal az Adatkezelő és szerződő partnere üzleti érdekeinek kielégítése, valamint a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: **Panasz tv.**) szerinti jogszabályi kötelezettségek teljesítése.

2.2. A kezelt személyes adatok csupán azon adatok körére korlátozódnak, melyeket a bejelentő bejelentése (továbbiakban: **Bejelentés**) tartalmaz, és amelyek feltétlenül szükségesek az adatkezelés céljainak megvalósulásához. Ennek megfelelően az Adatkezelő a következő személyes adatokat kezeli:

- Visszaigazolás küldésére szolgáló e-mail cím, amennyiben az eltér a bejelentő vagy a kapcsolattartó elektronikus elérhetőségétől (tartalmazhat személyes adatot),
- Bejelentő vagy a kapcsolattartó neve (személyes adat),
- Telefonszám (személyes adat lehet),
- Email cím (tartalmazhat személyes adatot)
- a Bejelentésben foglalt, a bejelentő által megadott további személyes adatok.

2.3. A Bejelentésben szereplő személyes adatok a bejelentő által kerülnek megadására. Az Adatkezelő felhívja a figyelmet arra, hogy a személyes adatok közlése esetén az adatok valódiságáért, pontosságáért és az érintett esetlegesen szükséges tájékoztatásáért, hozzájárulásának beszerzéséért, illetve az adatok jogszerű átadásáért a bejelentő felelősséggel, adott esetben helytállási kötelezettséggel tartozik. Az adatátadással Adatkezelő azt feltételezi, hogy az adatokat a bejelentő jogszerűen kezeli és adja át számára.

2.4. A Bejelentés megtétele teljes mértékben önkéntes. A Bejelentéskor a bejelentő nyilatkozik arról, hogy az adatkezeléshez hozzájárul-e. Az adatok csak a hozzájárulás birtokában kerülnek rögzítésre. Amennyiben a bejelentő az adatkezeléshez nem járul hozzá, vagy nem ad meg személyes adatokat, a Bejelentés névtelen (anonim) bejelentésként kerül rögzítésre és kivizsgálásra. Ez azonban akadályozhatja vagy megnehezítheti a Bejelentés megfelelő kivizsgálását, illetve megoldását, és a bejelentő nem kap visszajelzést, sem a Bejelentés rögzítéséről, sem a kivizsgálás eredményéről, annak megoldásáról.

2.5. A Bejelentőrendszer használata során a Bejelentés megtételével a bejelentő hozzájárul a személyes adatok kezeléséhez, hozzájárulás hiányában a bejelentés megtételére más módon (emailen, telefonon, személyesen stb.) van lehetőség.

3. Az adatkezelés jogalapja

3.1. A Panaszrendszerbe kizárólag olyan személyes adatok feltöltése lehetséges, melyek feltétlenül szükségesek a bejelentő, a kapcsolattartó vagy a panasz, visszaélés beazonosításához, alátámasztásához. Azokat az adatokat, amelyek ezzel az elvárással nincsenek összhangban, azonnal törölni kell, melyről az Adatkezelő köteles értesíteni a bejelentőt, illetve a kapcsolattartót.

3.2. Az adatkezelés jogalapja (melyre tekintettel a személyes adatok kezelése szükséges):

- a) a megfelelő minőségben történő termékértékesítés és szolgáltatásnyújtás biztosítása esetén a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) és f) pontja alapján a bejelentő hozzájárulása a saját és kapcsolattartói személyes adatok kezeléséhez, hozzájárulás hiányában, amennyiben a Bejelentés más személy személyes adatait tartalmazza, a bejelentő és az Adatkezelő jogos érdeke,
- b) a Panasz tv. szerinti adatkezelés esetén a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) és c) pontja alapján a bejelentő hozzájárulása a saját és kapcsolattartói személyes adatok kezeléséhez, hozzájárulás hiányában, amennyiben a Bejelentés más személy személyes adatait tartalmazza, a bejelentő és az Adatkezelő jogos érdeke és az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése.

4. Az adatokhoz hozzáférő személyek

- 4.1. Az adatokhoz az Adatkezelő, az Adatkezelő nevében eljáró adatfeldolgozók, illetve ezek jogszabályon vagy szerződésen alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség alatt álló azon munkatársai és közreműködői jogosultak – az adott ügylethez, ügymenethez, vagy feladataik ellátásához kapcsolódóan, az ahhoz szükséges módon és mértékben – hozzáférni, akiknek az adat megismerése és kezelése a feladata.
- 4.2. A személyes adatokhoz ennek megfelelően hozzáfér(het)nek azon személyek, akik az adatokkal vagy azokkal a hardver és szoftveres eszközökkel, dokumentumokkal dolgoznak, melyekben a személyes adatok rögzítésre kerültek, így többek között az adott szakmai terület vezetői és munkatársai, az Adatkezelő képviselői, szakmai (pl. jogi, könyvelési, audit) és IT (internet, felhő alapú, eszköz stb.) szolgáltatásokat nyújtó, vagy az adatvédelem és IT biztonság és támogatás érdekében eljáró személyek. Ezen személyek a személyes adatokat, illetve az azokat tartalmazó eszközöket és dokumentumokat kizárólag a feladatukhoz szükséges céllal és módon kezelhetik és feladatuk teljesítésétől eltérő okból, erre fel nem jogosítottaknak nem adhatják tovább, nyilvánosságra nem hozhatják.
- 4.3. Az adatokat az itt felsorolt személyeken kívül – szintén feladatkörükben eljárva – a jogszabályban feljogosítottak (pl. hatóságok munkatársai) ismerhetik meg, akikre titoktartási kötelezettség, és az adatok továbbadásával és nyilvánosságra hozatalával kapcsolatos tilalom ugyancsak vonatkozik.
- 4.4. Az Adatkezelő az adatok átadását megelőzően a jogszerű adatátadással érintett önálló adatkezelőkkel, illetve adatfeldolgozókkal írásban szerződést köt, melyben az adatok átadásának célját és feltételeit pontosan meghatározza. Az aktuális adatkezelők, illetve adatfeldolgozók listájáról az Adatkezelő kérésre bármikor tájékoztatást ad.

5. Az adatkezelés helye és időtartama

- 5.1. A papír alapú adatkezelésre az Adatkezelő székhelyén, telephelyén és az általa használt, vagy üzleti céllal felkeresett objektumok területén kerül sor. Az elektronikus adatkezelést az Adatkezelő zárt és titkosított levelezési rendszer, valamint a hivatalosan beszerzett és az eszközökre telepített szoftverek segítségével végzi. Az elektronikus adatok az Adatkezelővel szerződött, Európai Unió belüli adatközpontokban (a cégcsoporthoz tartozó stockholmi adatközpont, és a Microsoft Corporation felhőalapú szolgáltatásokhoz használt adatközpontjai) és a Panaszrendszer szoftver üzemeltetőinek szerverein kerülnek tárolásra.
- 5.2. Az adatkezelés időtartama az adatrögzítéstől számított 5 évig (elévülési idő), de legkésőbb az adatkezeléssel érintett ügy lezárásáig, jogok és kötelezettségek érvényesítéséhez szükséges időtartamig terjed. Ezt követően az adatok ésszerű időben törlésre kerülnek.

6. Tájékoztató az érintett személy jogairól

- 6.1. Az érintettet a GDPR rendelet szerint megillető jogosultságok:
 - (i) Előzetes tájékozódáshoz való jog - Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezeléssel összefüggő tényekről és információkról az adatkezelés megkezdését megelőzően tájékoztatást kapjon. (GDPR 13-14. cikk)
 - (ii) Az érintett hozzáférési joga - Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban

van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a Rendeletben meghatározott, kapcsolódó információkhoz hozzájusson. (GDPR 15. cikk).

- (iii) Helyesbítéshez való jog - Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését. (GDPR 16. cikk).
- (iv) Törléshez való jog - Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ha a Rendeletben meghatározott indokok valamelyike fennáll. (GDPR 17. cikk) A törléshez való jog részleges is lehet, és egyes adatkezelések vonatkozásában külön is kérhető, például hírlevél küldés és rendezvényszervezés kapcsán (meghívó küldése rendezvényekre, a rendezvényértékelése) közvetlen megkereséssel, vagy amennyiben arra az Adatkezelő felületet (linket) biztosít, az ott történő leiratkozással (a továbbiakban: Leiratkozás). A Leiratkozás az Adatkezelő és adatfeldolgozó rendszerein történő átvezetése néhány munkanapot igénybe vehet, de a Leiratkozással az adott adatkezelés vonatkozásában az adatok törlésére haladéktalanul sor kerül.
- (v) Az adatkezelés korlátozásához való jog - Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést jogszabályban meghatározott feltételek teljesülése esetén. (GDPR 18. cikk)
- (vi) Adathordozhatósághoz való jog - A GDPR-ben írt feltételekkel az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik Adatkezelőnek továbbítsa. (GDPR 20. cikk)
- (vii) Tiltakozáshoz való jog - Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének e) pontján (az adatkezelés közérdekű vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges) vagy f) pontján (az adatkezelés az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges) alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak. Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha a személyes adatok kezelésére a GDPR 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség. (GDPR 21. cikk)
- (viii) Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást - Az érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené. (GDPR 22. cikk)
- (ix) Az érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensről - Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről. (GDPR 34. cikk)
- (x) A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog (hatósági jogorvoslathoz való jog) - Az érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen a jogalkotó által erre a célra kijelölt felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti a Rendeletet. (GDPR 77. cikk)
- (xi) A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog - Minden természetes és jogi személy jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság rá vonatkozó, jogilag kötelező erejű

döntésével szemben, vagy ha a felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről. (GDPR 78. cikk)

(xii) Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslatához való jog - Minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatai nem megfelelő kezelése következtében megsértették a rendelet szerinti jogait. (GDPR 79. cikk)

6.2. Az érintett joggyakorlása nem érinti a korábbi jogszerű adatkezeléseket, illetve nem terjedhet ki olyan adatokra és adatkezelésekre, amelyek esetében a kérés a jogszabályi rendelkezésekből vagy technikai okokból eredően nem, vagy csak jelentős ráfordítással lenne teljesíthető.

7. Jogérvényesítés, az érintett kérelmének előterjesztése, intézkedések a kérelem alapján

7.1. Jogellenes adatkezelés ténye vagy gyanúja esetén az érintett elsősorban az Adatkezelőhöz fordulhat annak érdekében, hogy rövid időn belül helyreálljon a jogszerű állapot. Az érintett kérelmét előterjesztheti írásos formában az Adatkezelő postai címére, vagy elektronikus úton az Adatkezelő következő e-mail címére megküldve: adatvedelem@hu.toyota-industries.eu

7.2. Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a jogai gyakorlására irányuló kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. Ha az Adatkezelőnek megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

7.3. Amennyiben az Adatkezelő a kérelem teljesítését elutasítja, az erről szóló tájékoztatás tartalmazza a megtagadás jogalapját és az érintett jogorvoslati lehetőségeit.

7.4. Az Adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez okafogyottá válik, lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel.

7.5. Az érintett – különösen amennyiben az Adatkezelő kérését, panaszát nem orvosolja – az adatkezelésre vonatkozó panaszával a jogalkotó által kinevezett hatósághoz vagy a lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez fordulhat. A jelen Adatkezelési tájékoztató közzétételének időpontjában a jogalkotó által adatvédelmi ügyekkel kapcsolatosan kinevezett és a hatósági jogorvoslat ügyében eljáró hatóság: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (székhely címe: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11., levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9., telefon: +36 (1) 391-1400, +3630 683 5969, +3630 549 6838, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu)

Budapest, 2026. február 2

Toyota Anyagmozgatás Magyarország Kft.
Adatkezelő