



# RENAULT ASSISTANCE

## ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK

Érvényes 2025. augusztus 25-től forgalomba helyezett gépkocsikra

### 1. BEVEZETŐ

Az Assistance segélynyújtási szolgáltatásunk azt a célt szolgálja, hogy Önnek a lehető legkevesebb kellemetlensége származzon gépjárműve esetleges mozgásképtelenségéből, akár **belföldön**, akár **külföldön** utazik. Ezért a jelen általános szolgáltatási feltételekben írtak szerint az alábbi szolgáltatásokat biztosítjuk:

- Útmenti segélyszolgálat
- Márkaszervizbe vontatás, szállítás
- Csereautó szolgáltatás
- Szállás biztosítása
- Haza-, tovább- vagy visszautazás biztosítása

### 2. ESEMÉNYEK

A Renault Assistance az alábbi, a gépjármű menetképtelenségét okozó események (a továbbiakban Assistance esemény) bekövetkezése esetén nyújt Önnek segítséget:

- Műszaki meghibásodás
- Baleset
  - Bármilyen hirtelen, váratlan és nem szándékos összeütközés vagy rögzített, vagy mozgó tárgynak való ütközés, amely a gépjármű menetképtelenségét eredményezi.
- Pilótahibák (ideértve a defektet)
  - Leeresztett gumibroncs(ok): Egy vagy több gumibroncs leeresztése, ami a gépjármű menetképtelenségét eredményezi.
  - Üzemanyag-probléma: Hibás üzemanyag, fagyott üzemanyag vagy szennyezett üzemanyag, ami a gépjármű menetképtelenségét eredményezi.
  - Kulcsproblémák: A gépjárműbe zárt, megsérült, elveszett vagy ellopott járműkulcsok, amelyek a gépjármű menetképtelenségét eredményezik.

### 3. ALAPSZOLGÁLTATÁSOK

Igénybe vehetők:

- Gyári jótállás alá tartozó Renault gépjárművek,
- Szolgáltatási szerződéssel (Garancia + vagy Easy Service) rendelkező Renault gépjárművek esetében.

#### 3.1. ÚTMENTI SEGÉLYSZOLGÁLAT

Assistance esemény bekövetkeztekor az Assistance szolgáltató partnerei helyszíni segélyszolgálatot biztosítanak. Ilyenkor minden esetben megkísérlik a gépjármű menetképességének helyreállítását. Elektromos autók esetén nincs helyszíni segélyszolgálat, a gépjárművet elszállítják a legközelebbi Renault márkaszervizbe.



# RENAULT ASSISTANCE

## ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK

Érvényes 2025. augusztus 25-től forgalomba helyezett gépkocsikra

### 3.2. MÁRKASZERVIZBE VONTATÁS, SZÁLLÍTÁS

Indokolt esetben a gépjárművet elszállítják a legközelebbi Renault márkaszervizbe. Ha a műszaki meghibásodás olyan helyen történik, ahol 20 km-es körzetben több Renault márkaszerviz található, Ön megválaszthatja, hogy gépjárművét melyik márkaszervizbe szállítsák. Átalakított Renault kishaszongépjárművek esetén a szállítás a legközelebbi PRO+ márkaszervizbe történik.

### 4. KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

Igénybe vehetők:

- Gyári jótállás alá tartozó Renault gépjárművek,
- Szolgáltatási szerződéssel (Garancia + vagy Easy Service) rendelkező Renault gépjárművek esetében.

#### 4.1. CSEREAUTÓ

Assistance esemény bekövetkeztekor - a RENAULT javítási normaidők szerint - nem fejezhető be a beszállítást követő 3 munkaórán belül, vagy a beszállítás munkaidőn túl vagy hétvégén történik, a javítás idejére, de legfeljebb 3 napra, azonos vagy eggyel kisebb kategóriás cseregépjármű (tehergépjármű esetén bármely kategóriás tehergépjármű) vehető igénybe. A csereautó biztosítható harmadik olyan fél által is, akinek átvételi telephelye más helységben található. Ebben az esetben az átvétel helyszínére történő szállításról az Assistance gondoskodik. A szolgáltatás nem terjed ki a személyszállításra üzletszerűen használt gépjárművekre, pl. taxikra, speciális járművekre, mint mentőautók, autósiskolák gépjárművei, halottaskocsik, rövidtávú bérbeadás céljára üzemeltetett bérautók, kiterjed azonban a tartós bérlet (operatív lízing) keretében üzemeltetett gépjárművekre. A szolgáltatás nem terjed ki továbbá az üzemanyagra, az útdíjra és más hasonló, a gépjármű használatához kapcsolódó díjakra, a gépjármű az átadás helyére történő visszavételére, amire a kedvezményezett köteles, valamint a csereautóra vonatkozó baleset vagy lopás Casco önrészre, illetve a gépkocsi kölcsönző cég részére fizetendő kaucióra, amit a kedvezményezett visel. Amennyiben a kedvezményezett a csereautóra vonatkozó Casco önrész viselésével kapcsolatos nyilatkozat megtételét, vagy a kaució kifizetését elutasítja, úgy cseregépkocsi szolgáltatásra nem jogosult, csak a jelen ÁSZF-ben írt más szolgáltatásokat igényelheti, a cseregépkocsi szolgáltatás ellenértékének pénzbeli megtérítésére nem jogosult. Elektromos üzemű gépjármű meghibásodása esetén hasonló kategóriájú, de nem elektromos cseregépjármű biztosítható. Kishaszon gépjármű meghibásodása esetén nem garantálható azonos kategóriájú cseregépjármű. A Renault Assistance elsődleges feladata az utasok mobilitásának biztosítása; a teherautó rakományáról való gondoskodás (annak lerakodása, felrakodása, tárolása, megőrzése vagy célba juttatása), illetve általánosságban semmilyen olyan szolgáltatás nyújtása, következményi kár enyhítése vagy elhárítása, ami a kedvezményezett gazdasági tevékenységével kapcsolatos) nem az Assistance hatásköre.

**A csereautó szolgáltatás nem kombinálható sem a haza- vagy továbbutazás, sem a szállás szolgáltatásokkal.**



# RENAULT ASSISTANCE

## ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK

Érvényes 2025. augusztus 25-től forgalomba helyezett gépkocsikra

### 4.2. HAZA-, TOVÁBB-, VAGY VISSZAUTAZÁS

Assistance esemény bekövetkeztekor az Assistance vállalja a kedvezményezettek haza-, tovább- vagy visszautazásának megszervezését, illetve megfizeti az előbbiek utazásához szükséges jegyek díját, **mindenkor az előzetesen meghatározott összeghatárokon belül**. Az utazáshoz igénybe vehető eszközök:

- Vasút
- Taxi (maximum 100 km-ig)
- Repülő (ha az utazás más közlekedési eszközzel 8 óránál többet venne igénybe)

**A haza-, vagy továbbutazás szolgáltatás nem kombinálható sem a csereautó, sem a szállás szolgáltatásokkal.**

### 4.3. SZÁLLÁS

Ha az Assistance esemény a kedvezményezettek lakóhelyétől több mint 50 km-re következik be, a kedvezményezettek szállodai elhelyezést vehetnek igénybe maximum 3 napra, **mindenkor az előzetesen meghatározott összeghatárokon belül**.

**A szállás szolgáltatás nem kombinálható sem a csereautó, sem a haza-, vagy továbbutazás szolgáltatásokkal, a kedvezményezettek szállodába történő eljuttatásáról és a gépjármű kijavítását követően a szállodából a márkaszervizbe történő visszajuttatásáról azonban az Assistance gondoskodik.**

## 5. KEDVEZMÉNYEZETTEK

A jelen Assistance szolgáltatásokra jogosultak a gépjármű tulajdonosa, valamint a fedezetbe vont gépjármű vezetésére jogosult bármely személy, és a gépjármű minden „nem fizető” utasa a gyártó járműspecifikációiban meghatározott maximális ülések számáig. Stopposok kizárva (előbbiek nem minősülnek kedvezményezettnek).

## 6. TERÜLETI HATÁLY

A jelen Assistance szolgáltatási feltételek érvényesek az Európai Unió tagállamaiban, valamint Andorrában, Bosznia-Hercegovinában, Egyesült Királyságban, Izlandon, Lichtensteinben, Észak-Macedóniában, Monacóban, Montenegróban, Norvégiában, San Marinóban, Svájcban, Szerbiában, Törökországban és a Vatikánban bekövetkező Assistance eseményekre érvényesek.

## 7. IGÉNYBEVÉTEL

A szolgáltatási igényt belföldön és külföldön is kizárólag a kedvezményezettek jelenthetik be az Assistance telefonszámokon, az év bármely napján, éjjel-nappal. A segélykérés vételekor az Assistance szolgálatnak meg kell bizonyosodnia a hívó szolgáltatási jogosultságáról.



# RENAULT ASSISTANCE

## ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK

Érvényes 2025. augusztus 25-től forgalomba helyezett gépkocsikra

Ennek érdekében tájékoztatást kérhet:

- a gépjármű alvázszámáról, a gépjármű rendszámáról, a gépjármű kilométer-futásáról, a gépjármű üzemanyagfajtájáról,
- a kedvezményezettek nevééről, telefonos elérhetőségéről és lakó- vagy székhelyéről (telephelyéről).
- kishaszon gépjármű esetén az átalakítás tényéről, átalakított gépjármű esetén a felépítmény paramétereiről (szélesség, magasság, hosszúság, súly, felépítmények egyéb tulajdonságai), továbbá a szállított rakomány tömegéről, jellegéről.

Az Assistance szolgálat a szolgáltatás teljesítése érdekében tájékoztatást kérhet továbbá:

- a meghibásodás pontos földrajzi helyéről, a meghibásodás időpontjáról, a meghibásodás természetéről,
- szükség szerint a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges egyéb körülményekről.

A kedvezményezettek a szolgáltatások teljesítése érdekében kötelesek követni az Assistance operátorának utasításait.

## 8. MŰSZAKI MEGHIBÁSODÁSOK

Az Assistance szolgáltatások csak meghatározott műszaki meghibásodások esetén vehetőek igénybe. A jelen szolgáltatási feltételek alkalmazásában műszaki meghibásodásnak minősülnek **a gépjármű hirtelen bekövetkezett, előre nem látható hibái, így a gépjármű alábbi mechanikai, elektronikus vagy elektromos meghibásodásai:**

- az olyan meghibásodások, amelyek a gépjármű azonnali menetképtelenségét eredményezik:
  - a műszerfali visszajelző (kontroll) lámpák piros jelzése, (olaj, hűtővíz, illetve olyan jelzések, amelyek esetén a használati útmutató szerint tilos a gépjárművel közlekedni)
- valamint a gépjármű biztonságos útjának megkezdését, vagy folytatását megakadályozó meghibásodások:
  - üzemanyagfolyás,
  - hibás biztonsági öv,
  - kormányrendszer hiba,
  - fékrendszer hiba,
  - első fényszórók teljes működésképtelensége (kivéve normál látási viszonyok mellett, normál vezetési körülmények között),
  - első ablaktörlők mechanikus működésképtelensége rossz időjárási körülmények között (eső, hó esetén)
  - akkumulátor meghibásodása.

Az Assistance hatálya alá nem tartozó események:

- üvegkár (üveg és lámpatestek),
- műszerfali visszajelző (kontroll) lámpa sárga jelzése,
- mechanikus vagy elektromos ablakemelő hiba,
- központi zár működési hiba,
- **üzemanyaghiány (az üzemanyag kifogyása a gépjárműből)**
- **elektromos autó akkumulátorának lemerülése,**
- termékvisszahívás,
- gépjármű nem megfelelő karbantartásából származó mozgásképtelenség:



# RENAULT ASSISTANCE

## ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK

Érvényes 2025. augusztus 25-től forgalomba helyezett gépkocsikra

- elmaradt, vagy nem a gyári előírás szerint elvégzett utolsó időszakos karbantartással összefüggő meghibásodások,
- szerviz vagy segélyszolgálati munkatárs által korábban javasolt javítások elmulasztása vagy a korábbi műszaki meghibásodás alkalmával adott, a rendeltetésszerű használatra vonatkozó tájékoztatás vagy valamely alkatrész cseréjére vonatkozó figyelmeztetés figyelmen kívül hagyásával összefüggő meghibásodások,
- a gyártó által ajánlott karbantartások elmulasztásával összefüggő meghibásodások.

## KORLÁTOZÁSOK – KIZÁRÁSOK

Nem tartoznak a jelen általános szolgáltatási feltételek hatálya alá, és nem jogosultak az Assistance szolgáltatásokra azok a gépjárművek, amelyek nem felelnek meg a következő együttes feltételeknek:

- Magyarországi első forgalomba helyezésű,
- forgalmi engedély köteles,
- 5 évnél fiatalabb
- Renault márkanév alatt értékesített olyan személy- vagy haszonjárművek,
- melyek maximum 9 ülésesek,
- és össztömegük legfeljebb 3500 kg.

Speciális gépjárművek, például mentőautók, autósiskolák gépjárművei, halottaskocsik ki vannak zárva az Assistance szolgáltatásra jogosult gépjárművek közül.

Nem minősülnek Assistance eseménynek az olyan meghibásodások, amelyek autósport edzés, illetve versenyzés közben, vagy nem közúton való közlekedés során következnek be.

Nem minősülnek Assistance eseménynek továbbá:

- a gépjárművekhez csatolt utánfutók meghibásodása,
- gépjárművel szállított rakomány mozgatása, (annak lerakodása, felrakodása, tárolása, megőrzése vagy célba juttatása), illetve általánosságban semmilyen olyan szolgáltatás nyújtása, következményi kár enyhítése vagy elhárítása, ami a kedvezményezett gazdasági tevékenységével kapcsolatos)
- a kedvezményezett szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából bekövetkező meghibásodások, így különösen a gyártó által ajánlott karbantartások elmulasztásával összefüggő meghibásodások.

Nem tartoznak az Assistance szolgáltatások közé a meghibásodással összefüggésben bekövetkezett vagyoni károk (pl. tárgyak elvesztése, elmaradt jövedelem), vagy a meghibásodás következtében elszenvedett személyi sérülésből, halálesetből adódó nem vagyoni károk megtérítése, valamint az igénybe nem vett szolgáltatások ellenértékének megfizetése.

Nem nyújtható Assistance szolgáltatás, amennyiben azt az Assistance esemény korábbi bejelentése nélkül, a gépjármű valamely márkaszervizbe való eljuttatását követően, utólag igénylik.



# RENAULT ASSISTANCE

## ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK

Érvényes 2025. augusztus 25-től forgalomba helyezett gépkocsikra

### 9. KAPCSOLATFELVÉTEL

A jelen általános szolgáltatási feltételekkel kapcsolatos kérdések megválaszolása érdekében kérjük, vegye fel a kapcsolatot a Renault Ügyfélkapcsolati osztályával:

- Renault: 06 80 101 211
- Renault email: [renault.ugyfelszolgalat@rn.hu](mailto:renault.ugyfelszolgalat@rn.hu)
- Postacím: RN Hungary Kft. Ügyfélkapcsolat | 2040 Budaörs, Szabadság út 117.

**Renault Assistance**  
éjjel-nappal hívható telefonszáma  
**+36 1 700 2010**

Kérjük, hogy utazás előtt nyomtassa ki ezt a tájékoztatót és tegye a gépjárműve kesztyűtartójába, hogy mindig kéznél legyen!



# RENAULT ASSISTANCE

## ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK

Érvényes 2025. augusztus 25-től forgalomba helyezett gépkocsikra

### RENAULT ASSISTANCE ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

#### 1. Bevezetés

Az Autowallis Csoporthoz tartozó **RN Hungary Kft.** mint adatkezelő (a továbbiakban: **Adatkezelő**) kiemelten fontosnak tartja ügyfelei és minden vele kapcsolatba lépő személy (továbbiakban: **Érintett**) személyes adatokhoz kapcsolódó jogainak biztosítását és védelmét.

Az Adatkezelő a jelen adatkezelési tájékoztatóban (a továbbiakban: **Tájékoztató**) ismerteti, hogyan kezeli az Érintettek Renault Assistance szolgáltatáshoz kapcsolódó személyes adatait.

Felhívjuk figyelmét, hogy a Tájékoztatóban foglaltak csak a természetes személyekre vonatkozó adatok tekintetében alkalmazhatóak.

#### 1.1. Adatkezelő és elérhetőségei

Név: **RN Hungary Kft.**  
Székhely: **1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 34**  
Cégjegyzékszám: **01-09-449103**

Telefonszám: **06 80 101 211**  
E-mail cím: **renault.ugyfelszolgalat@rn.h.hu**

#### 1.2. Adatvédelmi tisztviselő és elérhetősége

Az Adatkezelő - más AutoWallis csoporthoz tartozó társaságokkal együtt - a GDPR 37. cikk (2) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján közös adatvédelmi tisztviselőt foglalkoztat.

E-mail cím: [dpo.hungary@rn.h.hu](mailto:dpo.hungary@rn.h.hu)

#### 1.3. A Tájékoztató célja

A jelen Tájékoztató célja, hogy választ adjunk az alábbi kérdésekre.

- milyen személyes adatokat gyűjtünk Önről, amikor személyes adatait kezeljük,
- ezt milyen célból, milyen jogalapon tesszük,
- az adatokat mennyi ideig tároljuk,
- átadjuk-e azokat másnak,
- Önt milyen jogok és jogorvoslati lehetőségek illetik meg az adatkezeléssel kapcsolatban.

#### 1.4. Az adatkezelések általános szabályai

##### Az adatok forrása

A személyes adatokat jellemzően közvetlenül az adatok tulajdonosától, vagyis az érintettől kapjuk. Amennyiben más úton is a birtokunkba kerülhetnek a személyes adatai, ennek részleteire az adott adatkezelésnél külön felhívjuk a figyelmét.

##### Harmadik országba történő adattovábbítás

Az általános üzleti gyakorlatnak megfelelően adatkezelőként mi is használjuk az EGT-n kívüli, harmadik országbeli tulajdonban álló szolgáltatók szolgáltatásait. A harmadik országbeli központból adódóan az ezekben a szolgáltatásokban kezelt személyes adatok bizonyos esetekben kikerülhetnek az EGT területén kívülre. Például a Microsoft irodai szoftverei, vagy a LinkedIn felülete esetén az USA-ba. Adatvédelmi szempontból e szolgáltatók és szolgáltatások megfelelőségét folyamatosan ellenőrizzük. Például, hogy ezek a szolgáltatók szerepelnek-e az EU-US adatvédelmi keretrendszer nyilvántartásában. A magunk és a felénk támasztott adatvédelmi elvárások értelmében csak olyan szolgáltatót használunk, aki érdemi garanciát nyújt a szolgáltatása adatvédelmi megfelelőségéről.

##### Profilalkotás vagy automatikus döntéshozatal

Adatkezelésünk során profilalkotást vagy automatikus döntéshozatalt nem alkalmazunk.

##### Adatfeldolgozó

Azon alvállalkozóink, akik személyes adatokhoz férhetnek hozzá szerződéses garanciák keretében vállalják, hogy az adatkezelésre vonatkozó utasításainkat és a hatályos adatvédelmi előírásokat betartják.



# RENAULT ASSISTANCE

## ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK

Érvényes 2025. augusztus 25-től forgalomba helyezett gépkocsikra

### 2. Az egyes adatkezelések ismertetése

2.1. Kapcsolattartás	8
2.2. Renault Assistance segítségnyújtási szolgáltatás és igénybevétele	8
2.3. Érintetti jogérvényesítés	9

#### 2.1. Kapcsolattartás

##### Az adatkezelés célja és jogalapja

A kapcsolattartás célja a szolgáltatásaink, értékesítési tevékenységünk vonatkozásában felmerülő kérdésekkel kapcsolatos általános kommunikáció. Ide tartozik minden olyan megkeresés megválaszolása, kezelése, amely a vállalkozás működéséről, technikai információkról szól. Az adatkezelés jogalapja - GDPR 6. cikk (1) f) pont: Az Adatkezelő kapcsolattartáshoz fűződő jogos érdeke.

Személyes adatai jogos érdeken alapuló kezelése ellen Ön bármikor tiltakozhat.

##### A kezelt személyes adatok köre

- Név (azonosítási adatok)
- E-mail cím / levelezési cím / telefonszám (elérhetőségi adatok)
- A megkeresésben megadott egyéb személyes adat

##### A személyes adatok tárolásának ideje

A személyes adatokat a kapcsolódó ügymenetben releváns ideig tároljuk.

##### Adatfeldolgozó

- IT szolgáltató
- Tárhelyszolgáltató

#### 2.2. Renault Assistance segítségnyújtási szolgáltatás és igénybevétele

Az Adatkezelő az ügyfelei számára az új gépjármű vásárlásához kapcsolódóan - legfeljebb a gépjármű öt (5) éves koráig igénybe vehető - assistance szolgáltatást biztosít. Az assistance szolgáltatás részleteit a gépjárműre vonatkozó adásvételi szerződés, valamint az általános jótállási feltételek rendezi.

Az assistance szolgáltatás kapcsán Adatkezelő és a gépjárművet értékesítő márkakereskedés közös adatkezelőként kezeli az érintett adatait (ebből a célból az assistance szolgáltatás tényleges igénybevételeig jellemzően csak a gépjármű adatait). Érintett a szolgáltatás során megvalósuló adatkezeléssel kapcsolatos érintetti kérelmét az Adatkezelő felé terjesztheti elő.

##### Az adatkezelés célja jogalapja

A Renault Assistance segítségnyújtási szolgáltatással kapcsolatban a szolgáltatásra való jogosultságot, valamint a szolgáltatás igénybevételeinek körülményeit, mint az Érintett személyes adatait kezeljük. Tesszük ezt a jogosultság nyilvántartása és ellenőrzése, valamint az igényelt szolgáltatás megszervezése és nyújtása érdekében. Az adatkezelés jogalapja - GDPR 6. cikk (1) b) pont - az Adatkezelő és az Érintett közötti szerződés előkészítése, majd teljesítése.

##### A kezelt személyes adatok köre

A szolgáltatásra való jogosultság (jogosult és a gépjármű azonosító adatai), valamint a telefonos bejelentés és az igénybe vett szolgáltatás részletei, ennek keretében:

- A jogosult azonosító és elérhetőségi adatai
- A gépjármű adatai
- Az Assistance esemény(ek), úgymint műszaki meghibásodás, baleset, pilótahiba részletei
- Az esemény helyszíne, időpontja
- Az igényelt alap- (útmenti segélyszolgálat, vontatás, szállítás) és kiegészítő szolgáltatás(ok) (csereautó, haza-, tovább- vagy visszautazás, szállás) és megszervezésének szükséges részletei
- Kedvezményezett(ek) adatai (a gépjármű tulajdonosa, a gépjármű vezetésére jogosult bármely személy, utasa)
- Esetleges korlátozások, kizárások részletei
- Minden bármely olyan további, amely a szolgáltatás előkészítéséhez és teljesítéséhez szükséges

##### A személyes adatok tárolásának ideje

Adatait a Renault Assistance szolgáltatáshoz kapcsolódóan az önnel fennálló szerződéses jogviszonyt követő általános elévülési ideig (5 év) kezeljük.



# RENAULT ASSISTANCE

## ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK

Érvényes 2025. augusztus 25-től forgalomba helyezett gépkocsikra

### Adatfeldolgozó

- Renault Assistance partner a gépjármű-asszisztencia szolgáltatások megszervezése, irányítása és a szolgáltatás nyújtása érdekében.

### Címzett

- Az igényelt alap- (útmenti segélyszolgálat, vontatás, szállítás) és kiegészítő szolgáltatás(oka)t (csereautó, haza-, tovább- vagy visszautazás, szállás) nyújtó partner(ek).
- Az érintett márkakereskedés.
- AutoWallis Nyrt.

## 2.3. Érintetti jogérvényesítés

### Az adatkezelés célja és jogalapja

Amennyiben érintettként a személyes adataival kapcsolatban keresi meg vállalkozásunkat, a megkeresés és a jogérvényesítés céljából, valamint az adatvédelmi szabályokból eredő kötelezettségek teljesítése és az elszámoltathatóság biztosítása érdekében adatait kezeljük. Az adatkezelés jogalapja - GDPR 6. cikk (1) c) pont: Az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése.

### A kezelt személyes adatok köre

- Név
- E-mailcím
- A megkeresés tartalma,
- Az érintetti joggyakorlás keretében az érintett által megadott adatok
- Az azonosítás során kapott egyéb személyes adatok stb.

### A személyes adatok tárolásának ideje

Az érintetti kérelem átvételétől számított 5 év

### Adatfeldolgozó

- Szerverszolgáltató
- DPO/Adatkezeléssel megbízott vállalkozás

## 3. Érintetti jogok

Ön, mint érintett, a fenti elérhetőségeinken (1.1. és 1.2) bármikor tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről és hozzáférhet ezekhez az adatokhoz, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a kötelező adatkezelések kivételével – törlését, visszavonását, és adott esetben élhet adathordozási jogával. A jogos érdek alapon történő adatkezelések ellen bármikor tiltakozhat.

Kérelmére késedelem nélkül, de legkésőbb kérelme beérkezésétől számított egy hónapon belül eljuttatjuk Önhöz a kért információkat – ha nem megalapozatlan vagy túlzó a kérés – díjmentesen.

### Tájékoztatáshoz való jog:

Az adatkezelés részleteiről tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazott tájékoztatást nyújtunk Önnek. Ezt a dokumentumot összefoglalóan e célból készítettük.

### Az érintett hozzáféréshez való joga:

Ön jogosult arra, hogy megkeresése esetén visszajelzést kapjon tőlünk arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e. Amennyiben személyazonosságát megfelelően igazolja, és személyes adatait kezeljük, Ön jogosult arra, hogy az adatkezelés részleteiről tájékoztatást, illetve a személyes adatairól másolatot kapjon.

### Helyesbítés joga:

Bármely érintett kérheti az általunk kezelt, de valamilyen okból pontatlan személyes adatának helyesbítését, illetve hiányos adatainak kiegészítését. A pontosítás érdekében további nyilatkozatot kérhetünk.

### Törléshez való jog:

Ön az alábbi indokok valamelyikének fennállása esetén jogosult arra, hogy személyes adatának törlését kérje:

- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtöttük;
- ha hozzájárulását visszavonta, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- ha Ön tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs az adatkezelésre elsőbbséget élvező más jogos indokunk;



# RENAULT ASSISTANCE

## ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK

Érvényes 2025. augusztus 25-től forgalomba helyezett gépkocsikra

- a személyes adatok jogellenes kezelése állapítható meg;
- a törlésre vonatkozóan más jogi kötelezettségünk áll fenn.

### Az adatkezelés korlátozásához való jog:

Ön kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását a GDPR által meghatározott esetekben. Például a személyes adatok vitatott pontosságának ellenőrzése idejére, vagy ha Ön az egyébként törlendő adatok megtartását kéri valamely jogi igénye érvényesítéséhez.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, a személyes adatokat csupán tároljuk és a tároláson túl csak kivételes esetekben kezeljük. Önt az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatjuk.

### Adathordozáshoz való jog:

Ön jogosult arra, hogy személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban tőlünk megkapja, és ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa. Ilyen kérését jellemzően MS Word, vagy Excel formátumban tudjuk teljesíteni. Az adathordozhatóság joga akkor illeti meg Önt, ha az adatkezelés automatizált és az adatkezelés jogalapja az Ön hozzájárulása vagy szerződés teljesítése.

### Tiltakozás joga:

Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak az Adatkezelő jogos érdekén alapuló kezelése ellen. Az Adatkezelő csak akkor folytathatja az adatok kezelését, ha azt kényszerítő erejű jogos okok indokolják, vagy az jogi igények érvényesítése érdekében szükséges.

### Hozzájárulás visszavonásának joga:

Azokban az esetekben, amikor adatait a hozzájárulása alapján kezeljük Ön jogosult arra, hogy a hozzájárulását bármikor visszavonja, mely esetben az adatkezelést megszüntetjük. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájárulás visszavonása előtti adatkezelés jogszerűségét.

## 4. Eljárási szabályok, jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben Ön az előző fejezet szerinti érintetti jogaival él, megkeresésére indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt a kérelme nyomán hozott intézkedéseinkről vagy annak elmaradása esetén ennek okáról. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról – a késedelem okainak megjelölésével – a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt.

Kérelmét bármilyen formában nyújtotta be hozzánk, a válaszukat elektronikus levélben küldjük meg, kivéve, ha Ön azt másként kéri.

Minden olyan címzettet tájékoztatunk az általunk elvégzett valamennyi helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel az Ön személyes adatait közöltük, kivéve, ha ez lehetetlen, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Kérésére tájékoztatjuk Önt ezekről a címzettekéről.

Az Adatkezelő az Érintettek személyes adatainak kezelése, nyilvántartása, feldolgozása és továbbítása során az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete, az Általános Adatvédelmi Rendelet („GDPR”), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az adatvédelemre vonatkozó egyéb jogszabályi rendelkezések és hatósági ajánlások alapján jár el.

Amennyiben úgy véli, hogy információs önrendelkezési jogait megsértettük, úgy jogosult panaszt tenni az Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál, az alábbi elérhetőségeken.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság  
Posta cím: 1530 Budapest, Pf.: 5.  
Honlap: <http://naih.hu>

Ezen túlmenően, ha megítélése szerint a Adatkezelő a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban meghatározott előírások megsértésével kezeli peres eljárást is kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt (<https://birosag.hu/ugyfeleknek/birosagok/torvenyszekek>).