

## ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

### panasz/bejelentés kivizsgálásával kapcsolatos személyes adatok kezeléséről

A Budapesti Temetkezési Intézet Zrt. (BTI Zrt.) a személyes adatokat – a temetőkről és a temetkezéssel szülő 1999. évi XLIII. törvény, valamint a kegyeleti közszolgáltatásról és a köztemetők rendjéről szülő 15/2016. (V. 11.) Főv. Kgy. rendelet alapján, az ott meghatározott célból – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szülő 2011. évi CXII. törvény-, valamint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szülő, az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-ei (EU) 2016/679/EU Rendelete szerint kezeli.

#### 1. Adatkezelő adatai:

**Név:** BTI Zrt.

**Székhely:** 1136 Budapest, Hegedűs Gyula utca 49-51.

**Cégjegyzékszám:** 01 10 042694

**Adószám:** 10987553-2-41

**Telefonszám:** 06 1 323 – 5115

**E-mail:** [info@btirt.hu](mailto:info@btirt.hu)

2. **Adatkezelés célja:** kapcsolatfelvétel, panasz/bejelentés kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatás.

3. **Az adatkezelés jogalapja/jogszerűsége:** a panasz/bejelentés megtétele önkéntes hozzájáruláson alapul, de a kezelt adatok vonatkozásában az adatkezelés a fogyasztóvédelemről szülő 1997. évi CLV. tv. alapján kötelező.

4. **Az érintettek körének meghatározása:** minden természetes személy, aki a megrendelt szolgáltatásra/termékre, és/vagy Adatkezelő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölni kívánja.

#### 5. A kezelt adatok kategóriái, céljai:

katégória	cél
név	kapcsolattartás/tájékoztató
e-mail cím	kapcsolattartás/tájékoztató
levelezési cím	kapcsolattartás/tájékoztató
telefonszám	kapcsolattartás/tájékoztató
panasz/bejelentés tárgya	panasz/bejelentés kivizsgálása
panasz/bejelentés megtételének időpontja	panasz/bejelentés kivizsgálása
csatolt dokumentumok	panasz/bejelentés kivizsgálása

6. **Adatkezelés megfogalmazása:** arra használjuk a megadott személyes adatokat, hogy szükség esetén a bejelentés/panasz tárgyát képező esemény kivizsgálásához további információkat tudjunk kérni az érintettől, illetve a vizsgálat eredményéről postai- vagy elektronikus úton tájékoztatást tudjunk adni.

- 7. Adatkezelés időtartama:** Társaságunk a panaszról/bejelentésről felvett jegyzőkönyvet/feljegyzést és a válasz másolati példányát (elektronikus válasz esetén eredeti példányát) a felvételüktől számított 5 évig kezeli a vonatkozó és hatályos 1997. évi CLV. törvény 17/A § 7. bek. alapján, kötelezően.
- 8. Adatkezelés módja:** papír alapon, elektronikusan
- 9. Szervezési és technikai intézkedések elvégzése az adatok védelme érdekében:** Adatkezelő gondoskodik az adatok biztonságáról. Ennek érdekében megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az irányadó jogszabályok, adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

Adatkezelő az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

Az adatbiztonság szabályainak érvényesüléséről Adatkezelő az Adatvédelmi és Adatkezelési Szabályzattól és jelen Tájékoztatótól tartalmilag és formailag elkülönülő belső szabályzatok, utasítások, eljárási rendek útján (is) gondoskodik.

Adatkezelő az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel van a technika mindenkori fejlettségére és több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt választja, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene.

Adatkezelő az informatikai védelemmel kapcsolatos feladatai körében gondoskodik különösen:

- A jogosulatlan hozzáférés elleni védelmet biztosító intézkedésekről, ezen belül a szoftver és hardver eszközök védelméről, illetve a fizikai védelemről (hozzáférés védelem, hálózati védelem);
- Az adatállományok helyreállításának lehetőségét biztosító intézkedésekről, ezen belül a rendszeres biztonsági mentésről és a másolatok elkülönített, biztonságos kezeléséről (tükrözés, biztonsági mentés);
- Az adatállományok vírus elleni védelméről (vírusvédelem)
- Az adatállományok, illetve az azokat hordozó eszközök fizikai védelméről, ezen belül a tűzkár, vízkár, villámcsapás, egyéb elemi kár elleni védelemről, illetve az ilyen események következtében bekövetkező károsodások helyreállíthatóságáról (archiválás, tűzvédelem).

pontos és megfelelő eljárásokat követünk, hogy az általunk kezelt személyes adatokhoz történő jogosulatlan hozzáférést vagy felhasználást megakadályozzuk.

- 10. Automatizált döntéshozatal, profilalkotás:** nincs

## 11. Az Ön személyes adatainak megosztása:

A kezelt adatokat Adatkezelő munkavállalói ismerhetik meg a Társaság alaptevékenységének biztosítása céljából. A kezelt adatokat Adatkezelő harmadik fél részére nem továbbítja. Jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adattovábbításon kívül eső átadás tényéről Adatkezelő érintettet köteles tájékoztatni és/vagy hozzájárulását kérni.

## 12. Érintetti jogok:

- *hozzáférés joga:* az érintett jogosult arra, hogy visszajelzést kapjon tőlünk arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a rendeletben felsorolt információkhoz hozzáférést kapjon.
- *helyesbítés joga:* az érintett jogosult arra, hogy kérésére a BTI Zrt. indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, vagy kérje azok kiegészítését.
- *törlés és elfeledtetés joga:* az érintett jogosult arra, hogy kérésére a BTI Zrt. indokolatlan késedelem nélkül törölje az érintettre vonatkozó személyes adatokat, Társaságunk pedig köteles arra, hogy személyes adatait indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha:
  - a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték, vagy más módon kezelték,
  - az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását és az adatkezelésnek nincs más jogalapja,
  - személyes adatokat jogellenesen kezelték,
  - a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell.

Ha nem lehetséges egy adat törlése, azt az adatot Adatkezelő zárolni fogja.

Az adatokat nem lehet törölni, ha az adatkezelés jogszabályi kötelezettség vagy közérdekből adatkezelőre ruházott jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából szükséges.

- *Zároláshoz/korlátozáshoz való jog:* az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:
  - az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát,
  - az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását,
  - az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez,

- az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személye adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

- *tiltakozáshoz való jog*: az érintett tiltakozhat az adatkezelés ellen, ha azt a BTI Zrt. jogos érdekből vagy közérdekű jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladatai ellátásával kapcsolatosan teszi. Ebben az esetben Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, tehát törölni kell, kivéve, ha Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, melyek elsőbbséget élveznek az Ön jogaival, érdekeivel és szabadságaival szemben, vagy amelyik jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Jogainak érvényesítésével kapcsolatos kérelmét írásban, az 1. pontban megjelölt elérhetőségeken nyújthatja be.

**13. Jogérvényesítés:** Jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz vagy az adatvédelmi hatósághoz fordulhat. Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a következő elérhetőségeken lehet élni: Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság  
Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.  
Telefon: 06- 1-391-1400 Fax: 06-1-391-1410  
E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)  
Honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)

A tájékoztató és a Szabályzat folyamatosan elérhető a [www.btirt.hu](http://www.btirt.hu) oldalon, papír alapon az adatkezelő székhelyén, a temetőirodáknban, valamint a biztonsági szolgálat munkatársainál.

Budapest, 2018.05.25.