

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

panasz/bejelentés kivizsgálásával kapcsolatos személyes adatok kezeléséről

A Budapesti Temetkezési Intézet Nonprofit Zrt. a személyes adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, továbbá a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) (a továbbiakban „GDPR”) és egyéb jogszabályok rendelkezéseinek megfelelő módon kezeli.

1. Adatkezelő adatai:

Név: Budapesti Temetkezési Intézet Nonprofit Zrt.

Adatvédelmi tisztviselő: Bodó Anikó

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

2. **Adatkezelés célja:** panasz/bejelentés kivizsgálása, annak eredményéről az érintett tájékoztatása.

3. Az adatkezelés jogalapja/jogszerűsége:

- GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján az adatkezelés Adatkezelőnek a panaszkezeléssel kapcsolatos jogszabályi kötelezettségének teljesítéséhez szükséges.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény értelmében a panaszról felvett jegyzőkönyvnek az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

kategória	cél
név (nem kötelező)	kapcsolattartás/tájékoztatás
lakcím (nem kötelező)	kapcsolattartás/tájékoztatás
panasz/bejelentés tárgya, részletes leírása	panasz/bejelentés kivizsgálása
panasz/bejelentés megtételének helye, időpontja	panasz/bejelentés kivizsgálása
csatolt dokumentumok	panasz/bejelentés kivizsgálása

- GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján a bejelentésben foglaltak pontosítása, tisztázása, továbbá az azonnali intézkedések megtételéhez szükséges információk beszerzése érdekében, Adatkezelőnek az érintett rövid úton történő eléréséhez fűződő jogos érdeke az alábbi személyes adatok kezelése:

kategória	cél
e-mail cím (nem kötelező)	kapcsolattartás/tájékoztatás
telefonszám (nem kötelező)	kapcsolattartás/tájékoztatás

Társaságunk a „nem kötelező” jelzéssel feltüntetett személyes adatok hiányában is kivizsgálja a bejelentésben/panaszban foglaltak, ugyanakkor annak eredményéről - az értesítési adatok hiányában - a bejelentőt nem tudja tájékoztatni.

- 4. Az érintettek körének meghatározása:** minden természetes személy, aki a megrendelt szolgáltatásra/termékre, és/vagy Adatkezelő magatartására, tevékenységére, mulasztására vonatkozó panaszát, illetve jogellenes cselekmény észlelését szóban vagy írásban közölni kívánja.
- 5. 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.

Adatkezelő a temetők, sírkertek őrzés-védelmét a T.O.M. Controll 2001 Zrt. (1038 Budapest, Ráby Mátyás u. 26.), valamint az Univerz Biztonsági Szolgáltató Kft. (1114 Budapest, Bartók Béla út 43-47.) adatfeldolgozók bevonásával teljesíti.

A temetőirodán tett bejelentés alapján, illetve a temetőiroda nyitvatartási idején túl a biztonsági szolgálatoknál tett észrevételekről – Adatkezelő utasításai alapján – a biztonsági szolgálat munkatársai az általuk végrehajtott helyszíni intézkedésről, annak eredményéről és megállapításaikról jegyzőkönyvet készítenek, mely eredetben átadásra kerül Adatkezelő részére.

- 6. 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.
- 7. Adatkezelés módja:** papír alapon, elektronikusan
- 8. 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 vírus elleni védelméről (vírusvédelem).

9. Automatizált döntéshozatal, profilalkotás: nincs

10. A személyes adatok megosztása:

A kezelt adatokat Adatkezelőnek a panasz/bejelentés kivizsgálásában érintett munkavállalói ismerhetik meg.

Hatósági megkeresés esetén, továbbá ha Társaságunk az ügyben jogellenes cselekményt észlel és bejelentés, illetve feljelentés megtétele válik szükségessé, az illetékes hatóságok, vagy bíróság kérésére – jogszabályi kötelezettségének eleget téve – a bejelentő személyes adatai továbbításra kerülhetnek.

Harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére adattovábbítás nem történik.

11. 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 Budapesti Temetkezési Intézet Nonprofit 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 Budapesti Temetkezési Intézet Nonprofit 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 közérdekből lehet kezelni.

- *tiltakozáshoz való jog:* az érintett tiltakozhat az adatkezelés ellen, ha azt a Budapesti Temetkezési Intézet Nonprofit 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.

Érintett a jogainak érvényesítésével kapcsolatos kérelmét írásban, az 1. pontban megjelölt elérhetőségeken nyújthatja be.

12. Jogérvényesítés: Érintett a 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: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.

Telefon: 06- 1-391-1400

Fax: 06-1-391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Honlap: www.naih.hu

Jelen tájékoztató folyamatosan elérhető a www.btirt.hu oldalon, papír alapon az adatkezelő székhelyén és a temetőirodáknban.