

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

a vásárlók könyvében szereplő személyes adatok kezeléséről

A BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság BTI Temetkezési Divízió 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: BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Adatvédelmi tisztviselő: Dr. Gál Anna

Székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31.

Cégjegyzékszám: 01-10-042582

Adószám: 10941362-2-44

Telefonszám: 06 1 700 7000

E-mail: adatvedelem@fotav.hu

2. Adatkezelés célja: panasz, észrevétel, javaslat kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatás.

3. Az adatkezelés jogalapja/jogszerűsége: A GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján az adatkezelés Adatkezelőnek a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény rendelkezéseinek teljesítéséhez szükséges.

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

5. A kezelt adatok kategóriái, céljai:

kategória	cél
vásárló/szolgáltatást igénybevevő neve	kapcsolattartás/tájékoztatás
címe/egyéb elérhetősége	kapcsolattartás/tájékoztatás
a bejelentés kelte	panasz/bejelentés kivizsgálása
a bejelentés oka	panasz/bejelentés kivizsgálása

6. Adatkezelés megfogalmazása:

Amennyiben a vásárlónak bármilyen panasza van a kapott szolgáltatással vagy termékkel kapcsolatban, panaszát a vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel, írásban teheti meg. A Vásárlók könyve nem csupán panaszkönyv, hanem észrevételek, javaslatok megtételének helye is. A megadott személyes adatokat arra használjuk, hogy a vásárlót/szolgáltatást igénybe vevőt tájékoztatni tudjuk a intézkedések megtételéről és a vizsgálat eredményéről.

7. Adatkezelés időtartama: A kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX.29.) Korm. rendelet értelmében a kereskedelmi tevékenység ellenőrzésére jogosult hatóságok két évre visszamenőleg vizsgálhatják a vásárlók könyvébe tett bejegyzéseket, valamint az írásbeli vásárlói panaszra adott válasz másodpéldányát. Az adatmegőrzési idő lejártát követően Társaságunk az iratkezelési szabályainak megfelelő selejtezési eljárás lefolytatásáig tovább tárolja a dokumentumokat.

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).

10. Automatizált döntéshozatal, profilalkotás: nincs

11. A személyes adatok megosztása:

A kezelt adatokat Adatkezelő munkavállalói ismerhetik meg a Társaság alaptevékenységének biztosítása céljából.

Jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - a jogszabályban, illetve az Európai Unió kötelező jogi aktusaiban meghatározott azon közhatalmi szervek, amelyeknek egyedi ügyben folytatott vizsgálatukhoz szükséges a kezelt személyes adat (szabálysértési, illetve büntetőügyben eljáró hatóságok) - adattovábbításon kívül eső átadás tényéről Adatkezelő érintettet köteles tájékoztatni és/vagy hozzájárulását kérni.

Harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére adattovábbítás nem történik.

12. Érintetti jogok:

- *hozzáférés joga:* 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:* Érintett jogosult arra, hogy kérésére a BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság BTI Temetkezési Divízió indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, vagy kérje azok kiegészítését.
- *törlés és elfeledtetés joga:* Érintett jogosult arra, hogy kérésére a BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság BTI Temetkezési Divízió indokolatlan késedelem nélkül törölje 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*: Érintett tiltakozhat az adatkezelés ellen, ha azt a BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság BTI Temetkezési Divízió 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 amelyek 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: 1105 Budapest, Falk Miksa u. 9-11

Postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

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, valamint papír alapon az adatkezelő székhelyén és a temetőirodáknál.