

## A V-Busz Kft adatkezelési tájékoztatója

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 szóló 2016. április 27-ei 2016/679 Európai Parlamenti és Tanácsi (EU) rendelet (a továbbiakban: GDPR) 13. cikkei alapján a V-Busz az érintettek részére, az általa - különös tekintettel az ügyfélszrevételek kezelése során - gyűjtött személyes adatok kezelésével kapcsolatban az alábbi tájékoztatást adja.

A jelen adatkezelési tájékoztató (a továbbiakban: „Adatkezelési Tájékoztató”) célja, hogy közérthető formában adjon információkat az érintetteknek a V-Busz által személyes adataik kezelése során követett alapelvekről, az őket megillető jogokról, és a főbb adatkezelési szabályokról. A V-Busz az Adatvédelmi Tájékoztató módosítása esetén a változásokat – amennyiben azok az érintettek tájékoztatására kihatnak – feltünteti az Adatkezelési Tájékoztatóban is.

A jelen Adatkezelési Tájékoztatóban használt fogalmak megegyeznek a GDPR-ban használt fogalmakkal.

### 1. Az adatkezelő adatai, elérhetőségek

- Az adatkezelő neve: V-Busz Veszprémi Közlekedési Korlátolt Felelősségű Társaság
- Székhelye: 8200 Veszprém, Házgyári út 1.
- Elérhetőség: [info@vbusz.hu](mailto:info@vbusz.hu)

### 2. Az adatkezelés általános ismertetése és az alapelvek

Az ügyintézés, különös tekintettel az ügyfélszrevételek kezelése során a V-Busz munkavállalói a feladataik ellátása érdekében megismerhetik az Ön személyes adatait. Harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem továbbítunk személyes adatot. Automatizált döntéshozatalt vagy profilalkotást a V-Busz nem alkalmaz.

A V-Busz az Ön által megadott személyes adatokat a V-Busz székhelyén és a Magyar Hosting Kft (1132 Budapest, Victor Hugo utca 18-22.) szerverén tárolja. A V-Busz megfelelő információbiztonsági intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy az Ön személyes adatait védjék többek között a jogosulatlan hozzáférés ellen és azok jogosulatlan megváltoztatása, illetéktelen hozzáférés, másolás, felhasználás, módosítás vagy közzététel ellen. A V-Busz megfelelő szervezési intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy a személyes adatok ne válhassanak hozzáférhetővé meghatározatlan számú személy számára.

A V-Busz a technika mindenkori fejlettségére tekintettel olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet biztosít.

A személyes adatok kezelése során az Érintett személyes adatokhoz fűződő való jogának érvényesítése érdekében V-Busz tiszteletben tartja a következő adatvédelmi alapelveket:

- a) a személyes adatokat jogszerűen és tisztességesen, valamint az Érintett számára átlátható módon kezeli;
- b) személyes adatokat csak meghatározott, egyértelmű, jogszerű célhoz kötötten kezel
- c) csak az adatkezelés célja szempontjából megfelelő és releváns személyes adatokat kezel, a szükséges mértékben (adattakarékosság elve)
- d) biztosítja a személyes adatok pontosságát és szükség esetén naprakészségét, minden ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék;
- e) a személyes adatokat olyan formában tárolja, amely az Érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé, biztosítva a korlátozott tárolhatóságot;
- f) az integritás és bizalmas jelleg alapelveinek megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket tesz az adatbiztonság érdekében, azaz a személyes adatok kezelése során védi azokat a jogosulatlan vagy jogellenes kezeléssel szemben, a véletlen elvesztéssel szemben, a megsemmisítéssel vagy károsodással szemben;
- g) a személyes adatok kezelését az elszámoltathatóság alapelveinek megfelelően olyan módon végzi, hogy képes legyen a fenti alapelveknek való megfelelés igazolására.

### 3. Az adatkezelés célja

A V-Busz az ügyfélészrevételek szabályszerű kezelése érdekében rögzíti az Érintett adatait, illetve a tett észrevétellel összefüggésben az érintettel való kapcsolattartásra használja fel. Más célokra a V-Busz a megadott adatokat nem használja fel.

### 4. Az adatkezelés jogalapja, kategóriái és időtartama

A panasz(ok) – különösen beleértve a járművezetőre, a jegyellenőrre, a jármű kérésére vonatkozó panaszt – kezelése esetén az adatkezelés jogalapja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7) bekezdése (a GDPR 6. cikk c) pontjával összhangban.

Az adatkezelés időtartama a panasz lezárásától számított 5 év, kivéve amennyiben a panasz kapcsán jogi eljárás indul. Jogi eljárás esetén a jogi eljárás jogerős befejezésétől számított 10 év az ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII. törvény 53. § (3) bekezdése alapján.

Kezelt adatok: a panasszal összefüggésben megadott személyes adatok és a panaszt alátámasztó/ a panasszal érintett dokumentumok, illetve a panaszkezelés során rögzített telefonos kommunikáció hangfelvétele, különösen az érintett (fogyasztó) panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke.

Panasznak nem minősülő megkeresések kezelése esetén az adatkezelés jogalapja a megkeresés jellege alapján a GDPR 6. cikk b.) pontja (szerződés teljesítéséhez szükséges személyes adat kezelés) c.) pontja (jogi kötelezettség teljesítése).

Az adatkezelés időtartama a megkeresés tartalmától függően a Ptk. szerinti általános elévülési ideig (5 év), kivéve amennyiben a panasz kapcsán jogi eljárás indul. Jogi eljárás esetén a jogi eljárás jogerős befejezésétől számított 10 év az ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII. törvény 53. § (3) bekezdése alapján.

Kezelt adatok: a megkereséssel összefüggésben megadott személyes adatok és a megkeresést alátámasztó/azzal érintett dokumentumok.

## 5. Az ön (érintett) jogai

### 5.1. Az Ön hozzáférési joga

Ön jogosult arra, hogy 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 következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- a) az adatkezelés céljai;
- b) az Önnel kapcsolatban kezelt személyes adatok kategóriái;
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közöltük, vagy közölni fogjuk,
- d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az Ön azon joga, hogy kérelmezheti tőlünk az Önre vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) a valamely felügyeleti hatósághoz (Magyarországon a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz) címzett panasz benyújtásának joga.

A V-Busz az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az Ön rendelkezésére bocsátja. A V-Busz az Ön által kért további másolatokért az adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha Ön elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha azt Ön másként kéri. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

### 5.2. Az Ön helyesbítéshez való joga

Az Ön erre vonatkozó kérése esetén a V-Busz köteles indokolatlan késedelem nélkül helyesbíteni az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés

célját, Ön jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

### 5.3. A törléshez való jog

Ön jogosult arra, hogy a V-Busz-tól az Önre vonatkozó személyes adatok törlését kérje. A V-Busz az alábbi esetekben köteles arra, hogy az Önre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötte vagy más módon kezelte;
- b) Ön visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) Ön tiltakozik az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelte;
- e) a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban (magyar jogban) előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell.

A GDPR kivételi köröket is megfogalmaz, vagyis törlési kérelmének nem tudunk eleget tenni azokban az esetekben, ha az adatkezelés:

- a) a véleménynyilvánítás és a tájékozódás szabadságához való jog gyakorlása, vagy
- b) valamely jogi kötelezettségnek való megfelelés, vagy
- c) tudományos és történelmi kutatás céljából vagy statisztikai célból, vagy
- d) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez illetve védelméhez szükséges.

### 5.4. Az adatkezelés korlátozásához fűződő jog

Ön jogosult arra, hogy kérésére a V-Busz korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) Ön vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a V-Busz ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) a V-Busz-nak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) Ön tiltakozott az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a V-Busz jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Ön jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés a fentiek alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Ön hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében lehet kezelni. A V-Busz Önt, akinek a kérésére korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

#### 5.5. Az adathordozhatóság joga

Ön jogosult arra, hogy az Önre vonatkozó, Ön által egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

- a) ha az adatkezelés jogalapja az Ön hozzájárulása, vagy az Önnel kötött szerződés teljesítése
- b) és az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása során jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása nem sértheti a törléshez való jogot. Az adathordozás joga nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges. Az adatok hordozhatóságához való jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

#### 5.6. Az Ön jogorvoslati joga

Ha Ön úgy véli, hogy adatait a V-Busz jogellenesen kezeli Ön jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál, ha az Ön megítélése szerint a személyes adatok kezelése sérti a GDPR-t.

Ez a hatóság Magyarországon a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)

- cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5
- e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)
- telefon: +36 (1) 391-1400 fax.: +36 (1) 391-1410
- honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)

Ön polgári pert is kezdeményezhet a V-Busz ellen. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Ön választása szerint – a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható.