

ADATVÉDELMI ÉS ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

I. ADATKEZELŐ BEMUTATÁSA

A **Tüke Busz Közösségi Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (a továbbiakban: Társaság) belső adatkezelési folyamatai jogszerűségének és az érintettek jogainak biztosítása céljából az alábbi adatvédelmi tájékoztatót alkotja.

Adatkezelő megnevezése: **Tüke Busz Közösségi Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság**
Adatkezelő cégjegyzékszám: **Cg. 02-10-060367**
Adatkezelő székhelye: **7634 Pécs, Nyugati Ipari út 8.**
Adatkezelő elektronikus címe: **info@tukebusz.hu**
Adatkezelő képviselője: **Gelencsér Gyula Igazgatóság Elnöke**
Adatvédelmi tisztviselő: **Bovard Kft. (Dr. Lojek Levente, info@bovard.hu)**

Társaságunk a személyes adatokat valamennyi hatályos, de elsősorban az alábbi jogszabályok előírásai szerint kezeli:

- információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info. tv.),
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete 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) (továbbiakban: Rendelet vagy GDPR),
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (a továbbiakban: Ptk),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.).

Társaságunk a személyes adatokat bizalmasan kezeli, az adatok megőrzése érdekében megtesz minden az adattároláshoz, adatkezeléshez kapcsolódó informatikai és egyéb biztonságos adatkezelést elősegítő technikai és szervezési intézkedéseket.

II. ADATKEZELÉSI CÉL:

PANASZKEZELÉS

A Társaság a fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelően lehetőséget biztosít a szolgáltatásait igénybe vevők számára, hogy a személyszállítási közszolgáltatással kapcsolatosan a fogyasztók panasszal forduljanak hozzá. A panaszok benyújtására az alábbiak szerint van lehetőség:

- a Társaság Ügyfélszolgálati Irodáján ügyfélfogadási időben személyesen szóban, illetve írásban a Vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel,
- a hivatalos jegy- és bérletpénztárakban, valamint a Társaság forgalmi létesítményeiben írásban a Panaszkönyvbe történő bejegyzéssel,
- írásban a Társaság levelezési, illetve elektronikus levelezési címére megküldött levélben,

- szóban a Társaság Ügyfélszolgálati Irodájának telefonos elérhetőségén ügyfélfogadási időben.

Szóbeli panasz esetén, amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő a panasz azonnali kezelésével nem ért egyet, avagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel az Fgytv. 17/A. § (3) bekezdése szerint.

Amennyiben a beérkezett panasz a BOKOM Nonprofit Kft., mint a közlekedésszervező által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos utaspanasz, az esetben a Társaság a BOKOM Nonprofit Kft.-hez a panaszt továbbítja vizsgálat lefolytatása és szakmai állásfoglalás megkérése céljából. A panaszra adott végleges választ ez esetben is a Társaság küldi meg az érintett részére.

Adatkezelés célja

Az adatkezelés célja a szolgáltatást igénybe vevők által benyújtott panaszok kezelése figyelemmel az Fgytv.-ben foglaltakra.

Kezelt személyes adatok

Fgytv. 17/A. § (5) bekezdés alapján, fogyasztói panasz benyújtása esetén:

- a) a szolgáltatást igénybe vevő neve, lakcíme,
- b) a panasz, kérelem előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó kérelmének, panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó kérelmével, panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben annak azonnali megválaszolása, kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Amennyiben a panasz, kérelem előterjesztésének módja elektronikusan üzenet vagy a szóbeli panasztétel telefonon történik, a Társaság előbbi esetén az érintett email címét, utóbbi módon előterjesztett panasz esetében pedig az érintett telefonszámát tárolja a jelen tájékoztatóban meghatározottak szerint.

Adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja a Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján jogszabályi kötelezettség teljesítése, amely ebben az esetben az Fgytv. 17/A. §-ban foglaltak teljesítését jelenti.

Személyes adatok forrása

A személyes adatokat közvetlenül az érintett bocsátja rendelkezésünkre. Mivel az érintett a személyes adatok forrása, ezért a kezelt adatok végleges köréről közvetlenül azok felvételekor nyújt tájékoztatást a Társaság.

Rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei

Az érintett személyes adatait kizárólag a Társaságunk azon munkavállalói ismerhetik meg, akik a panasz elintézésében részt vesznek.

Az adatkezeléshez a Társaságunk adatfeldolgozót nem vesz igénybe.

Személyes adatok továbbítása harmadik országba, vagy nemzetközi szervezet részére

A Társaságunk az érintett fenti személyes adatait nem továbbítja sem harmadik országba, sem nemzetközi szervezethez.

Személyes adatok kezelésének időtartama

A panasszal kapcsolatos dokumentumokat az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdés szerint 5 évig köteles a Társaságunk megőrizni.

Automatizált döntéshozatal és profilalkotás

Egyik sem történik az adatkezelés során.

Személyes adatok szolgáltatása

A személyes adatok megadása a panaszkezelés érdekében nem mellőzhető.

III. AZ ÉRINTETT JOGAI AZ ADATKEZELÉSHEZ KAPCSOLÓDÓAN

Tájékoztatáshoz való jog

Az érintettnek joga van az adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatáshoz, melyet a Társaság jelen tájékoztató rendelkezésre bocsátása útján teljesít.

Hozzájáruláson alapuló adatkezelések

Amennyiben valamely adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása, akkor jogosult bármikor a korábban az adatkezelésre adott hozzájárulását visszavonni. Fontos azonban tudnia, hogy a hozzájárulás visszavonása kizárólag azon adatokra vonatkozhat, amelyek kezelésének más jogalapja nincs. Amennyiben az érintett személyes adatok kezelésének más jogalapja nincs, abban az esetben a hozzájárulás visszavonását követően a személyes adatokat a Társaság véglegesen és visszaállíthatatlanul törli. A hozzájárulás visszavonása a Rendelet alapján a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét nem érinti.

Hozzáférési jog

Az érintettet kérelmére a Társaság bármikor tájékoztatást nyújt arról, hogy az érintett személyes adatainak kezelése folyamatban van-e és ha igen, akkor a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést biztosít:

- a) az adatkezelés céljai;
- b) az érintett személyes adatok kategóriái;

- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a Társaság a személyes adatokat közölte vagy közölni fogja, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- d) a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az érintett tájékoztatást kap továbbá azon jogáról, hogy kérelmezheti a Társaságtól a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának, illetve bírósági eljárás megindításának joga;
- g) ha az adatokat nem közvetlenül az érintettől gyűjtötte a Társaság, úgy az adatok forrására vonatkozó minden elérhető információ;
- h) ha sor kerül automatizált döntéshozatalra, ennek tényéről, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikáról, tehát arról, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel bír.

Személyes adatok helyesbítéséhez való jog

Az érintett bármikor jogosult arra, hogy kérésére a Társaság indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra is, hogy kérje a hiányos személyes adatok - egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő - kiegészítését.

Az érintettnek a személyes adataiban bekövetkezett változást a Társaságnak mielőbb szükséges bejelentenie, ezzel is megkönnyítve a jogszerű adatkezelést, valamint az érintett jogainak érvényesülését.

Törléshez való jog

Az érintett kérésére a Társaság indokolatlan késedelem nélkül köteles törölni az érintettre vonatkozó személyes adatokat, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a Társaságnak a személyes adatokra már nincs szüksége abból a célból, amelyből azokat gyűjtötte vagy más módon kezelte;
- b) hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy tiltakozik a közvetlen üzletszerzés céljából történő adatkezelés ellen;
- d) a személyes adatokat a Társaság jogellenesen kezeli;
- e) a személyes adatokat a Társaságra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

A Társaság az érintett törlési kérelmét nem teljesíti, amennyiben a további adatkezelés szükséges az alábbi okok valamelyike miatt:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, a Társaságra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből végzett feladat végrehajtása céljából;

- c) a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- d) a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben a törlés valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

Az adatok törlése véglegesen és visszaállíthatatlanul történik. Törlés esetén erről a Társaság értesíti azon adatkezelőket is, akiknek az érintett hozzájárulásával korábban az adatokat továbbította.

Az adatkezelés korlátozásához való jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Társaság korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

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

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak

- a) az érintett hozzájárulásával,
- b) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez,
- c) más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy
- d) az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből kezelhetjük.

Tiltakozáshoz való jog

Amennyiben a személyes adatok kezelésének az Adatkezelő jogos érdeke (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont) a jogalapja, vagy az adatkezelés az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés e) pont) úgy az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is.

Ebben az esetben a Társaság a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha az érintett személyes adatait a Társaság közvetlen üzletszerzés (tehát például tájékoztató levelek küldése) érdekében kezeli, jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az érintett tiltakozik a személyes adatai közvetlen

üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

Adathordozhatósághoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa a Társaság rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat a Társaság egy másik adatkezelőnek továbbítsa, ha:

- a) az adatkezelés az érintett hozzájárulásán, vagy a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és
- b) az adatkezelés automatizált módon történik.

AZ ÉRINTETT JOGAINAK ÉRVÉNYESÍTÉSÉRE SZOLGÁLÓ ELJÁRÁSREND

Az érintett a fenti jogait az ugyfelszolgalat@tukebusz.hu címre megküldött elektronikus levélben, a Társaság székhelyére (7621 Pécs, Rákóczi u. 60.) eljuttatott postai levélben, illetve a Társaság székhelyén személyesen tudja gyakorolni. Társaságunk az érintett kérelmének vizsgálatát és teljesítését a beérkezését követően indokolatlan késedelem nélkül megkezdi. A kérelme alapján tett intézkedéseinkről a beérkezésétől számított 30 napon belül tájékoztatjuk az érintettet. Amennyiben a kérelmét nem áll módunkban teljesíteni, úgy 30 napon belül tájékoztatjuk a megtagadásának okairól és a jogorvoslati jogairól.

IV. JOGORVOSLATI JOG AZ ADATKEZELÉSHEZ KAPCSOLÓDÓAN

Amennyiben az érintett úgy ítéli meg, hogy a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti a Rendeletet, vagy az Infotv.-t, jogosult arra, hogy – az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül – panasz tegyen egy felügyeleti hatóságnál. A hatóságnak ezt követően a panaszt ki kell vizsgálnia és a vizsgálat eredményéről az érintettet értesítenie kell. A panasz megtételére az érintett jogosult bármelyik európai uniós tagállami hatóságnál, így különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban. A magyar adatvédelmi hatóság elérhetőségeit alul olvashatja.

A bírósági jogorvoslathoz való jogának érvényesítése érdekében az érintett a Társaságunkkal szemben bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint a Társaságunk, illetve az általunk megbízott vagy rendelkezésünk alapján eljáró adatfeldolgozó, vagy közös adatkezelő a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályban, vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírások megsértésével kezeli.

A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per - az érintett választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye, vagy a Társaságunk székhelye szerinti törvényszék (Pécsi Törvényszék) előtt is megindítható.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (NAIH) bejelentéssel a Társasággal szemben bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, illetve hogy az adatkezeléshez kapcsolódó jogainak érvényesítését a Társaság korlátozza, vagy ezen jogainak

érvényesítésére irányuló kérelmét elutasítja. A bejelentést az alábbi elérhetőségek valamelyikén lehet megtenni:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)

Posta cím: 1530 Budapest, Pf.: 5.

Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

Telefon: +36 (1) 391-1400


Fax: +36 (1) 391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

URL: <http://naih.hu>

Pécs, 2019. január 28.




Tüke Busz Közösségi Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Képv.: Gelencsér Gyula Igazgatóság Elnöke