



## ADATVÉDELMI ÉS ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Ügyfél adatkezelés/ügyfélszolgálati tevékenység során megvalósuló adatkezelések

Jelen szabályzat célja, hogy az érintettek megfelelő tájékoztatást kaphassanak az A.K.S.D. Városgazdálkodási Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: társaság) által nyújtott szolgáltatásokhoz kapcsolódó ügyfélszolgálati tevékenység során megvalósuló adatkezelésekről.

Az adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy tevékenységével kapcsolatos minden adatkezelés megfelel a jelen tájékoztatóban és a hatályos nemzeti jogszabályokban, valamint az Európai Unió jogi aktusaiban meghatározott elvárásoknak.

A társaság által nyújtott szolgáltatásokkal összefüggésben az érintettek fel tudják venni a kapcsolatot a társaság ügyfélszolgálatával. A társaság a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 17./A (1) (Fgytv.) rendelkezéseinek megfelelően, közszolgáltatási feladatainak ellátása során fontosnak tartja ügyfelei megfelelő tájékoztatását.

### I. Adatkezelő adatai

**Adatkezelő:** A.K.S.D. Városgazdálkodási Korlátolt Felelősségű Társaság Székhelye: 4031 Debrecen, István út 136., cégjegyzékszám: 09-09-001259, adószám: 10678750-2-09, e-mail: titkarsag@aksd.hu,

**Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége:** Levelezési cím: A.K.S.D. Kft. Adatvédelmi tisztviselő, 4031 Debrecen, István út 136., e-mail: adatvedelem@aksd.hu

### Hulladékgazdálkodás esetén közös adatkezelő:

- MOHU Mol Hulladékgazdálkodási Zrt. székhely: 1117 Budapest, Galvani utca 44., weboldal: [www.mohu.hu](http://www.mohu.hu), e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mohu.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mohu.hu), vagy [info@mohu.hu](mailto:info@mohu.hu)

- TAPPE Hulladékgazdálkodási, Köztisztasági, Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság Székhely: 5600 Békéscsaba, Kinizsi utca 4-6. [ugyfelszolgalat@grnkft.hu](mailto:ugyfelszolgalat@grnkft.hu) (Global Refuse Nonprofit Kft.) [www.grnkft.hu](http://www.grnkft.hu)

### Adatfeldolgozó

#### Hulladékgazdálkodás esetén:

Név	Apolló szoftver Kft.	HELION Mérnöki Tanácsadó és Szolgáltató Kft.	ReSeT 67 Számítástechnikai Műszaki Fejlesztő és Kereskedelmi Betéti Társaság	OLE - Soft Számítástechnikai és Mérnöktervezési Bt.	Karádi Rendszerház Kft.	DV Info Kft.
Elérhetőség	1196 Budapest, Fő u. 116.	1116 Budapest, Temesvár u. 20.	4028 Debrecen, Apafi u. 4.	2013 Pomáz, Kosztolányi Dezső utca 14.	4400 Nyíregyháza, Dózsa György utca 3.	4025 Debrecen, Piac u. 77.
Ellátott tevékenység	Nyilvántartó és számlázó rendszer	Nyilvántartó és számlázó rendszer	Nyilvántartó és számlázó rendszer	Nyilvántartó és számlázó rendszer	Szervezüzemeltetés	Infokommunikáció biztosítása

#### Temetkezés esetén:

Név	ENVIROSENS HUNGARY KFT.	MEMORIAL SZOFTVER KFT.	ReSeT 67 Számítástechnikai Műszaki Fejlesztő és Kereskedelmi Betéti Társaság	NaviSoft-Net Bt.	Karádi Rendszerház Kft.	DV Info Kft.
-----	-------------------------	------------------------	--	------------------	-------------------------	--------------



<b>Elérhetőség</b>	4032 Debrecen, Péchy u. 46.	2 6 0 0 V á c , Cházár András utca 17.	4028 Debrecen, Apafi u. 4.	3525 Miskolc, Cserhát u. 19.	4400 Nyíregyháza, Dózsa György utca 3.	4025 Debrecen, Piac u. 77.
<b>Ellátott tevékenység</b>	Térinformatikai szolgáltatás	Nyilvántartó p r o g r a m szolgáltatás	S z o f t v e r fejlesztés	S z o f t v e r f e j l e s z t é s , adatrendszerezés	Szervezőüzemeltet és	Infokommunikáci ó biztosítása

## II. Fogalmak

A jelen adatkezelési tájékoztatóban rögzített kifejezéseket 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, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. sz. rendelete (a továbbiakban: GDPR), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv) fogalommeghatározásainak figyelembevételével kell értelmezni.

## III. A személyes adatok kezelésével kapcsolatos rendelkezések

A társaság szolgáltatásai biztosításához kezeli ügyfelei adatait. A szerződési, számlázási adatokhoz, valamint a panaszbejelentésekkel kapcsolatos információk a társaság illetékes munkatársai számára hozzáférhetőek, az adatok jelszóval védettek.

A társaság ügyfélszolgálatot üzemeltet, ahol az ügyfeleknek lehetősége van a társaság által végzett szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyeik intézésére, esetleges panaszuk bejelentésére.

**Ügyfélszolgálat elérhetősége:** 4024 Debrecen, Vígkedvű M. utca 7. valamint, 4028 Debrecen, Benczúr Gyula u. 6. (csak temetkezéssel kapcsolatos ügyek)

Az ügyintézésre személyesen, telefonon és írásban (postai vagy elektronikus úton) is van lehetőség. Ha a társaság az ügyintézésre okot adó tényről bizonyító okiratot is kér, úgy az okiratról készült másolatot addig tárolja, ameddig a polgári jogi igények fennállnak.

Amennyiben az ügyfél meghatalmazottja útján jár el, a Ptk. szerinti írásos meghatalmazás bemutatása szükséges. Ebben az esetben a társaság a meghatalmazott adatait is kezeli.

A társaság – összhangban a NAIH álláspontjával – nem készít fénymásolatot személyazonosító igazolványokról.

### 1. Telefonos ügyfélszolgálat

A társaság telefonos ügyfélszolgálatot működtet a minél szélesebb körű, és hatékonyabb ügyintézés biztosítása érdekében a fogyasztóvédelmi rendelkezések figyelembevételével. Az érintett szabadon dönt arról, hogy kíván-e telefonos ügyfélszolgálatot igénybe venni hangrögzítés alkalmazása mellett. Amennyiben igen, akkor ő dönti el, hogy milyen személyes adatait adja meg a telefonos ügyfélszolgálat igénybevétele során. A társaság az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti. Minden hangfelvételhez egyedi azonosítószám kapcsolódik. A társaság munkatársa a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A hangfelvételt a társaság a fogyasztó kérésére díjmentesen biztosítja.

**Az adatkezelés célja:** Az érintett telefonos ügyfélszolgálaton keresztül történő ügyintézése, kapcsolatfelvétel.



**Az adatkezelés jogalapja:** Az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása a GDPR 6. cikk (1) a) valamint törvényi felhatalmazás a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/B. § (3) alapján.

**A kezelt adatok köre:**

Adatkezelés megnevezése	Kezelt adatok köre.
Telefonos ügyfélszolgálat	<ul style="list-style-type: none"><li>- az érintett neve,</li><li>- telefonszáma,</li><li>- hangja,</li><li>- az érintett által megadott egyéb információk.</li></ul>

**Adatkezelés időtartama:** A telefonos ügyfélszolgálaton rögzített hangfelvételeket a társaság a rögzítéstől számított 5 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig kezeli.

**Érintett:** A telefonos ügyfélszolgálaton keresztül panaszügyintézés céljából kapcsolatot vesz fel a társasággal.

**2. Panaszkezelés**

**Az adatkezelés célja:** Ügyfélpanaszok rögzítése, kivizsgálása, elbírálása.

**Az adatkezelés jogalapja:** Fgytv. 17/A-C §, valamint a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti érintett hozzájárulása.

**A kezelt adatok köre:**

Adatkezelés megnevezése	Kezelt adatok köre
Panaszkezelés	<ul style="list-style-type: none"><li>- az ügyfél neve,</li><li>- lakcíme,</li><li>- levelezési címe,</li><li>- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,</li><li>- az ügyfél panaszának részletes leírása,</li><li>- a telefonon felvett adatok esetében az egyedi azonosító szám,</li><li>- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok és azok jegyzéke.</li><li>- A jegyzőkönyvet felvevő személy és a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfél aláírása,</li><li>- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,</li><li>- az ügyféllel való kapcsolattartási e-mail cím, telefonszám,</li><li>- ügyfél által megadott egyéb adat.</li></ul>



**Az adattárolás határideje:** Fgytv. 17/A. § (7) A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

17/B. § (3) A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.

Az önkéntesen (telefonszám, e-mail cím, rokonsági fok) megadott adatok nem kötelezőek, csupán az egyszerűbb kapcsolattartást teszi lehetővé. Az önkéntes hozzájáruláson alapuló adatkezelések esetében az érintettek e hozzájárulásukat az adatkezelés bármely szakában visszavonhatják.

Amennyiben az adatközlők nem saját személyes adataikat adják meg, úgy a tájékoztatás utólagos. Az adatkezelő az adatok megszerzését követően az első kapcsolatfelvétel alkalmával, de legkésőbb egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az adatkezelés tényéről.

### 3. Hulladékgazdálkodás

A társaság a hulladékgazdálkodási feladatai ellátásához szükséges személyes adatok kezelését végzi a Mohu Hulladékgazdálkodási Zrt. -vel (Koncessziós Társaság) és annak régiókoordinátorával kötött szerződés szerint. A Ht. 38. § (3) bekezdésében meghatározott adatokat a szolgáltatás ellátása, illetve jogszabályban foglalt kötelezettségei teljesítése érdekében kezelheti és tarthatja nyilván, továbbá a társaság kötelező adatszolgáltatást nyújt az érvényben lévő jogszabályok alapján.

A társaság a Ht. felhatalmazása alapján, minden olyan adatot átad a Koncessziós Társaság vagy az általa megjelölt Szervezet részére, amelyet a koncessziós szerződés rögzít. A társaság ügyfelei személyes adatait munkatársai bizalmasan kezelik.

**Az adatkezelés célja:** Az adatkezelés célja a szerződésen alapuló kötelezettségek teljesítése, hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőként nyújtása, érintett azonosítása, kapcsolattartás, jogok gyakorlása, adatszolgáltatás nyújtása az érvényben lévő jogszabályok alapján.

**Az adatkezelés jogalapja:** Az adatkezelő tevékenységének adatkezelései jogszabályi kötelezettség teljesítése Ht. 32/A. § (5a), 38. § (3) bekezdése alapján, valamint a GDPR 6. Cikk (1) a); b); c) szerint

#### A kezelt adatok köre:

Adatkezelés megnevezése	Kezelt adatok köre
Hulladékgazdálkodás	<ul style="list-style-type: none"><li>- az érintett családi és utóneve,</li><li>- születési neve,</li><li>- születési helye és ideje,</li><li>- anyja születési családi és utóneve,</li><li>- lakóhelye,</li><li>- tartózkodási és értesítési helyének címe,</li><li>- jogi személy által kapcsolattartóként megjelölt természetes személy neve, elérhetősége,</li><li>- a szolgáltatás ellátása során keletkező egyéb adatok.</li></ul>

**Érintettek:** Szolgáltatási területen élő ingatlanhasználók, jogi személy által megjelölt kapcsolattartó.

**Az adatok kezelésének időtartama:** A hatályos számviteli szabályok szerint a szerződés megszűnésétől számított 8 év. Panaszkezelés esetén a panasz kivizsgálása és érintett kiértesítése három, illetve telefonos ügyfélszolgálat esetén: a rögzítéstől számított 5 év, a polgári jogi igények elévüléseiig.



**Adattovábbítás:** A személyes adatokat csak törvényi felhatalmazás, kötelezés vagy szerződés alapján továbbítunk; harmadik országba (Európai Unió kivülre) és nemzetközi szervezet részére adattovábbítás nem történik.

#### 4. Kegyeleti szolgáltatás

A temetőkről és a temetkezésről szóló 1999. évi XLIII. törvény 18. § (1)-(2); 37.§ ad felhatalmazást arra, hogy a természetes személy ingatlanhasználó személyes adatai közül, melyek kezelése szükséges.

A társaság a 1999. évi XLIII. törvény 16. § f) pontja szerint nyilvántartó könyvet vezet továbbá az adatok rögzítésre kerülnek a társaság elektronikus nyilvántartó szoftverébe is.

**Az adatkezelés célja:** Az adatkezelés célja a szerződésen alapuló kötelezettségek teljesítése, jogok gyakorlása a kegyeleti közszolgáltatás és szolgáltatás (temetkezés) ellátása során, mint vállalkozóként.

**Az adatkezelés jogalapja:** Az adatkezelő tevékenységének adatkezelései jogszabályi kötelezettség: a temetőkről és a temetkezésről szóló 1999. évi XLIII. törvény, a köztemető és a temetkezések rendjéről szóló 36/2000 (X.18.) önkormányzati rendelet, GDPR 6. Cikk (1) a); b); c) alapulnak. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5 § (1) bekezdés b) pontja szerinti érintetti hozzájárulás.

#### A kezelt adatok köre:

Adatkezelés megnevezése	Kezelt adatok köre
Kegyeleti szolgáltatás	<ul style="list-style-type: none"><li>- név,</li><li>- születési név,</li><li>- lakcím, telefonszám, egyéb elérhetőség,</li><li>- születési idő és hely,</li><li>- anyja neve,</li><li>- elhalt neve, elhalt születési név,</li><li>- elhalt lakcím,</li><li>- elhalt születési idő és hely,</li><li>- elhalt anyja neve,</li><li>- elhalálozás időpontja,</li><li>- eltemetés (hamvak elhelyezésének) helye,</li><li>- nyilatkozatot tevő neve,</li><li>- nyilatkozatot tevő lakcíme,</li><li>- nyilvántartókönyv folyószáma,</li><li>- temetés napja,</li><li>- sírhelytábla, sírhelysor, temetési hely száma,</li><li>- eltemető (rendelkezésre jogosult) neve,</li><li>- eltemető lakcíme,</li><li>- síremlékre vonatkozó bejegyzések,</li><li>- Hamvasztóüzemben nyilvántartó könyv sorszáma,</li><li>- a hamvasztás napja,</li><li>- az urnaátadás ideje, módja,</li><li>- az átadás azonosító adatai vagy az átvevő neve, címe és aláírása; telefonszám, e-mail cím, rokonsági fok.</li></ul>

**Érintettek:** Kegyeleti szolgáltatás iránt érdeklődő személyek.



**Az adatok kezelésének időtartama:** A számviteli szabályok szerint a szerződés megszűnésétől számított 8 év. Panaszkezelés esetén a panasz kivizsgálása és érintett kiértékelése három, illetve telefonos ügyfélszolgálat esetén: a rögzítéstől számított 5 év. A hamvasztóüzemi naplóban rögzített adatok esetén 10 év. A rendelkezésre jogosult adatai nem kerülnek törlésre.

**Adattovábbítás:** A személyes adatokat csak törvényi felhatalmazás, kötelezés vagy szerződés alapján továbbítunk; harmadik országba (Európai Unió kivülre) és nemzetközi szervezet részére adattovábbítás nem történik.

#### **IV. Adatbiztonsági intézkedések**

A társaság a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adatok csak az arra feljogosítottak számára legyenek hozzáférhetőek. A Társaság az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés ellen. Az adatkezelő olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

A szervereinket, melyeken a weboldal elérhető tűzfal védi, ezek megfelelő biztonságos fizikai környezetben, hosting szolgáltatónál vagy elzárva helyezkednek el.

Fizikai vagy műszaki incidens esetén a szerver szolgáltató rendszeresen készülő mentés segítségével biztosítja a weboldal adatainak rendelkezésre állását és visszaállítását.

#### **V. Az érintettek jogai**

Az érintett bármikor jogosult arra, hogy az adatkezeléssel összefüggő tényekről és információkról érthető tájékoztatást kapjon, valamint az alábbi jogokkal élhet:

##### **A hozzáféréshez való jog**

Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől tájékoztatást kérjen arról, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, a személyes adatokról és az általános adatvédelmi rendeletben felsorolt információkról információt kérjen, különösen arról, hogy az adatkezelő mely személyes adatait milyen adatkezelési célból, milyen jogalpra hivatkozással, mennyi ideig kezeli; továbbá kinek, mikor, mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adatait, valamint az érintett jogait, jogorvoslati lehetőségeit, az adatszolgáltatás elmaradásának következményeit. Az adatkezelő a hozzáférési jogot gyakorló személy személyazonosságát ellenőrizheti az érintett jogainak védelme érdekében. A tájékoztatás, felvételekbe történő betekintés, másolat kiadása is az érintett személyes megjelenéséhez kötött, illetve azt követően az általa megadott elérhetőségre kerül megküldésre.

##### **A helyesbítéshez való jog**

A jogszabály szerint az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse az az érintettre vonatkozó pontatlan személyes adatokat, valamint kérheti a hiányos személyes adatai kiegészítését. Az adatok helyesbítéséhez való jog a kamerafelvétel jellegéből adódóan, nem gyakorolható.

##### **A zároláshoz (adatkezelés korlátozásához) való jog**

Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelő kérésére korlátozza az adatkezelést vagyis zárolja a személyes adatait, ha az alábbi feltételek valamelyike teljesül:



- érintett vitatja a személyes adatai 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; vagy
- Az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen. Ebben az esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek az érintett jogos indokaival szemben.

### **A tiltakozáshoz való jog**

Az érintett az adatkezeléssel szemben, az adatkezelés során bármikor tiltakozhat, ha a személyes adatok kezelésére a társaság jogos érdeke. Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett bármikor tiltakozzon a személyes adatai e célból történő kezelése ellen. Ebben az esetben a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

### **A törléshez való jog**

Az érintett kérheti a személyes adatainak a törlését. Az adatkezelő az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törli.

Ha az adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, az érintett törlései kérelme alapján, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket.

### **Az adathordozhatósághoz való jog**

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa megadott személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja a társaságtól, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa.

## **VI. Jogorvoslat**

Adatvédelmi problémájával fordulhat közvetlenül az A.K.S.D. Kft.-hez, mit a személyes adatai kezelőjéhez a jogsérelem orvoslása érdekében. A kérelmet benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 napon belül megvizsgáljuk, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatjuk.

Amennyiben az érintett nem ért egyet az A.K.S.D. Kft. visszajelzésével vagy intézkedésével, akkor panasszal élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (Postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.; Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; Telefon: +36 (1) 391-1400; Fax: +36 (1) 391-1410; E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)), valamint a lakhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéknél. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

## **VII. Záró rendelkezések**

Az adatkezelő a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos személyes adatait harmadik személyek részére nem továbbítja, az adatfeldolgozókat kivéve. Személyes adatok harmadik személynek vagy hatóságok számára történő kiadása kizárólag jogszabályi rendelkezés, hatósági határozat alapján, vagy az érintett előzetes, kifejezett hozzájárulása esetén lehetséges, melyről az adatkezelő nyilvántartást vezet.

E tájékoztatóban fel nem sorolt adatkezelésekről az adat felvételekor adunk tájékoztatást.



A társaság fenntartja magának a jogot jelen tájékoztató bármikori megváltoztatására, mely módosítás a weboldalon történő közzététellel lép hatályba.