

## A BKK Zrt. Adatkezelési Tájékoztatója a

### **„BudapestGO applikációra vonatkozó ügyfél-visszajelzések gyűjtése és értékelése” című piackutatási és szolgáltatás-fejlesztési folyamathoz kapcsolódó adatkezelési tevékenységről**

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (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 irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban: **GDPR**) 12. és 13. cikke alapján a Budapesti Közlekedési Központ Zrt. (a továbbiakban: **BKK**) az Érintettek részére a személyes adatok kezelésével kapcsolatban az alábbi tájékoztatást adja. A jelen Adatkezelési Tájékoztató (a továbbiakban: **Adatkezelési Tájékoztató**) célja, hogy közérthető formában adjon információkat **„BudapestGO applikációra vonatkozó ügyfél-visszajelzések gyűjtése és értékelése” című piackutatási és szolgáltatás-fejlesztési folyamathoz kapcsolódó adatkezeléssel** kapcsolatban az érintetteknek a személyes adataik kezelésekor a BKK által követett alapelveiről, az őket megillető jogokról és a főbb adatkezelési szabályokról.

A kutatás célja a felhasználók visszajelzéseinek gyűjtése a BudapestGO applikációról, ez által fejlesztési irányok meghatározása. Az ügyfélközpontú fejlesztéshez elengedhetetlen az ügyfelek véleményének közvetlen becsatornázása a fejlesztési irányok és stratégiák meghatározása során. A kérdőívek kitöltői közül a BKK 10 főt választ ki, akiket egy személyes interjúra hív meg. A BKK az alábbi kérdéseket teszi fel a személyes interjúk során:

- Mit szeret a felhasználó?
- Mi okoz problémát a használat során?
- A felhasználók milyen funkciót hiányolnak a BudapestGO-ból? Ha olyat hiányol, ami már benne van, azt miért nem ismeri?
- A fenti kérdések szegmentációja aszerint, hogy milyen gyakran utazik, használ-e jegyet/bérletet az applikációban.

## 1. Fogalmak

**Személyes adat:** bármely adat, mely által a természetes személy, az érintett beazonosítható.

**Adatkezelés:** bármely tevékenység, melyet személyes adaton végeznek.

**Érintett hozzájárulása:** az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.

## 2. AZ ADATKEZELŐ ADATAI, ELÉRHETŐSÉGEI

Az adatkezelő neve	BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhelye	1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 19– 21.
Telefonszám (ügyfélszolgálat)	+36-1-3-255-255
E-mail cím (ügyfélszolgálat)	<a href="mailto:bkk@bkk.hu">bkk@bkk.hu</a>

Adatvédelmi tisztviselő neve	dr. Pálvölgyi Miklós
Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége	<a href="mailto:adatvedelem@bkk.hu">adatvedelem@bkk.hu</a>

### 3. ADATKEZELÉS CÉLJA / JOGALAP / KEZELT ADATOK / IDŐTARTAM

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre	Az adatkezelés időtartama (megőrzési idő)
A BpGO applikáció piackutatási és szolgáltatás-fejlesztési folyamathoz kapcsolódó kérdőív kitöltése.	GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint az érintett hozzájárulása	<ul style="list-style-type: none"> <li>• név,</li> <li>• e-mail cím,</li> <li>• életkor,</li> <li>• végzettség</li> </ul>	<p>2023. december 31. napját követően a személyes adatok törlésre kerülnek.</p> <p>Ennek lejártát követően az Érintettek véleményét a BKK anonimizált módon tárolja az adatbázisában, ennek megfelelően az egyes vélemények nem kapcsolhatók egyik Érintetthez sem.</p>
Kapcsolatfelvétel a BpGO használatához kapcsolódó személyes interjúra történő időpontegyeztetéshez.	GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint az érintett hozzájárulása	<ul style="list-style-type: none"> <li>• név,</li> <li>• e-mail cím</li> </ul>	2023. szeptember 30. napját követően a személyes adatok törlésre kerülnek.
A BpGO applikáció használatáról szóló személyes interjú lebonyolítása.	GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint az érintett hozzájárulása	<ul style="list-style-type: none"> <li>• név</li> <li>• életkor,</li> <li>• végzettség,</li> <li>• nem</li> <li>• érintett személyes megjelenése</li> </ul>	<p>2023. december 31. napját követően a személyes adatok törlésre kerülnek.</p> <p>Ennek lejártát követően az Érintettek véleményét a BKK anonimizált módon tárolja az adatbázisában, ennek megfelelően az egyes vélemények nem kapcsolhatók egyik Érintetthez sem.</p>

### 4. AZ ADATOK CÍMZETTJEI, A CÍMZETTEK KATEGÓRIÁI

A BKK Zrt. illetékes szakterületén belül erre feljogosított munkavállalók végzik a személyes adatok rögzítését és kezelését, azokat a BKK más részére nem továbbítja.

Harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem továbbítunk személyes adatot. Automatizált döntéshozatalt vagy profilalkotást a BKK nem alkalmaz.

### 5. ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK

A BKK a rögzített személyes adatok kezeléséhez az alkalmazott informatikai eszközöket úgy üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- csak az arra feljogosítottak számára legyen hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);

- változatlansága igazolható legyen (adatintegritás);
- a jogosulatlan hozzáférés ellen védett legyen (adat bizalmassága),
- az adatokhoz tartozó tárolási időtartam után automatikusan törlésre kerüljön.

A BKK az adatokat különösen védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, jogtalan törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés, sérülés, továbbá a technikai okokból bekövetkező hozzáférhetetlenné válás ellen.

A BKK biztosítja, hogy a különböző nyilvántartásaiban elektronikusan kezelt adatállományok közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az Érintetthez rendelkezhetők.

## **6. AZ ÖN (ÉRINTETT) JOGAI ÉS ÉRVÉNYESÍTÉSÜK RENDJE:**

Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az alábbiak szerinti kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet.

### **Ön, mint érintett a lenti jogait az alábbi elérhetőségeken tudja gyakorolni:**

- levélben: az ügyfélszolgálat címére, **1075 Budapest, Rumbach Sebestyén u. 19-21.**
- telefaxon: az ügyfélszolgálat faxszámára **+36 1 2 351 040**
- elektronikus úton (e-mail): az ügyfélszolgálat e-mail-címére **bkk@bkk.hu**

### **Az Ön tájékoztatáshoz való joga**

A BKK Zrt. mint adatkezelő jelen Adatkezelési Tájékoztató útján, tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva teljesíti. A BKK indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a 15–22. cikk szerinti kérelem nyomán hozott intézkedésekről.

### **Az Ön hozzáférési joga**

Ön jogosult arra, hogy visszajelzést kapjon részünkről 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 közöljük vagy közölni fogjuk, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- 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 BKK az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az Ön rendelkezésére bocsátja. A BKK az Ön által kért további másolatokért az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű 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 szabadságát.

### **Az Ön helyesbítéshez való joga**

Az Ön erre vonatkozó kérése esetén a BKK 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.

**Az Ön hozzájárulásának visszavonása:** az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja, mely nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

### **Az Ön adatkezelés korlátozásához fűződő joga**

Ön jogosult arra, hogy kérésére a BKK korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak közül valamelyik teljesül:

- a) Ön vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a BKK ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, helyettük azok felhasználásának korlátozását kéri;
- c) a BKK-nak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy

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 lehet kezelni. A BKK előzetesen tájékoztatja Önt – akinek a kérésére korlátozták az adatkezelést – az adatkezelés korlátozásának feloldásáról.

### **Az Ön 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: az adatkezelés jogalapja az Ön hozzájárulása. 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 törlés jogát. 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 szabadságát.

### **Az Ön jogorvoslati joga**

Amennyiben az Ön megítélése szerint a BKK adatkezelése nem felel meg a jogszabályi követelményeknek, vagy a BKK Zrt. megsértette az Ön jogait, akkor a BKK Zrt. adatvédelmi tisztviselőjének vizsgálatát kezdeményezheti az [adatvedelem@bkk.hu](mailto:adatvedelem@bkk.hu) e-mail-címen keresztül.

Ha Ön úgy véli, hogy adatait a BKK jogellenesen kezeli – az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül –, Ön jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha megítélése szerint az Önre vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti a GDPR-t.

Ez a hatóság Magyarországon a **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)** (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf. 9., 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 BKK ellen. A per elbírálása a Törvényszék hatáskörébe tartozik. A perre alapvetően a BKK székhelye szerint illetékes Fővárosi Törvényszék, emellett pedig – az Ön választása szerint – az Ön lakóhelye szerinti törvényszék előtt is elindítható.