

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

a BKK Zrt. által végzett ügyfélszolgálati tevékenységhez kapcsolódó, valamint a BKK online bejelentő felületének (Weboldal) használatához kapcsolódó **személyes adatok kezeléséről**

Bevezetés

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) 12-14. cikkei alapján a BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Adatkezelő vagy BKK) az érintettek részére **a BKK Zrt. által végzett ügyfélszolgálati tevékenységhez kapcsolódó, valamint a BKK online bejelentő felületének (Weboldal) használatához kapcsolódó személyes adatok kezelése kapcsán** az alábbi tájékoztatást adja.

I. AZ ADATKEZELŐ ADATAI, ELÉRHETŐSÉGEI, A SZEMÉLYES ADAT ÉS AZ ÉRINTETT FOGALMA

Az adatkezelő neve	BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhelye	1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 19–21.
Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége	adatvedelem@bkk.hu
Telefonszám (ügyfélszolgálat)	+36-1-3-255-255
Adatvédelmi dokumentumok elérhetősége	https://bkk.hu/jogi-tudnivalok/adatvedelem/

A jelen adatkezelési tájékoztató (a továbbiakban: Adatkezelési Tájékoztató) szempontjából személyes adat azonosított vagy azonosítható természetes személyre **(a továbbiakban: Érintett)** vonatkozó bármely információ. Azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító (például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező) alapján azonosítható.

A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti személyes adatkezelések **Érintettjei azon természetes személyek**, akik a BKK Zrt. által biztosított személyszállítási szolgáltatással összefüggésben szóban, vagy írásban észrevételt tesznek, panasszal élnek, továbbá akik BKK online bejelentő felületét használják (a továbbiakban **Bejelentő**). A Bejelentő által a bejelentéshez csatolt kép- vagy kép- és hangfelvétel érintettje lehet a Bejelentőn kívül az Adatkezelő vagy valamely szolgáltatójának munkavállalója, amennyiben a felvétel alapján beazonosítható.

II. AZ ADATKEZELÉSI FOLYAMAT LEÍRÁSA, AZ ADATKEZELÉS ALAPJÁUL SZOLGÁLÓ JOGSZABÁLYOK

A BKK-hoz az ügyfelek, utasok, egyéb érintettek írásban, vagy szóban benyújthatják a BKK szolgáltatásaival (vagyis a hálózat-rendelkezésre bocsátási szerződéssel) kapcsolatos panaszait, észrevételeiket, valamint a személyszállítási szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos panaszait,

észrevételeiket. Mindkét esetben a panaszra, bejelentésre a BKK válaszol, de a személyszállítási szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos panaszokat a BKK az illetékes Szolgáltatóhoz továbbítja a vizsgálat lefolytatására és szakmai állásfoglalás közlésére.

A BKK panaszkezelési eljárást alakított ki, a panaszokkal kapcsolatos szabályokat és eljárásokat az Üzletszabályzat VIII. fejezete tartalmazza.

A jelen Adatkezelési Tájékoztató célja továbbá, hogy közérthető formában adjon információkat a BKK online bejelentő felületének (Weboldal) használatával kapcsolatban az érintetteknek a személyes adataik kezelésekor a BKK által követett alapelveiről, az őket megillető jogokról és a főbb adatkezelési szabályokról. Az Adatkezelő jogosult az Adatkezelési Tájékoztató egyoldalú módosítására, ebben az esetben a változásokat – amennyiben azok az érintettek tájékoztatására kihatnak – köteles feltüntetni az Adatkezelési Tájékoztatóban is vagy az új és hatályos Adatkezelési tájékoztatót helyezi el a honlapján.

A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelésekre vonatkozó főbb jogszabályok és a jelen Adatkezelési Tájékoztatóban alkalmazott rövidítései:

- 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 szóló 2016/679/EU Rendelet (2016. április 27.) (GDPR)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (Szsztv.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény (Fgytv.)

A BKK Zrt. mindenkor hatályos üzletszabályzatát az alábbi helyen találja: <https://bkk.hu/jegyek-es-berletek/utazasi-feltetelek/>

III. AZ ADATKEZELÉSI CÉLOK BEMUTATÁSA, AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA, A KEZELT ADATOK KÖRE, AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA

A személyes adatok forrása: az Érintett

Az Adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) vagy e) pontja esetén a pontos jogszabályhely megjelölése)	A kezelt személyes adatok köre	Az adatkezelés időtartama
1. Panaszok kezelése különösen ideértve a járművezetőre, a jegyellenőrré, a jegy- és bérlet automatára, a jármű késésére, sietésére stb. azaz a szolgáltatás minőségére vonatkozó panaszokat	A Fgytv. 17/A. § (4)-(5) bekezdésével összhangban a GDPR 6. cikk c) szerinti jogi kötelezettség teljesítése	- a panasztevő személyazonosító és kapcsolati adatai (név, cím, telefonszám, e-mail-cím stb.); - az Fgytv. 17/A. § (5) bekezdése alapján a panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalma, a panasszal összefüggő adatok, mint a panasz megtételének dátuma, az értesítés módja, a bejelentés típusa és a bejelentő érdekeltsége (bérlet, meghatalmazott, törvényes	A panasz benyújtásától számított 3 év. A Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése szerint a vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Az Adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) vagy e) pontja esetén a pontos jogszabályhely megjelölése)	A kezelt személyes adatok köre	Az adatkezelés időtartama
		képviselő stb.), az érintett szolgáltatás, a panasz oka, leírása, egyéb releváns adatok a panasszal kapcsolatban, a panaszos igénye, az ügyintéző neve, a megtett intézkedés; - a panaszra adott válasz és a panasz megválaszolásának időpontja;	
2. Telefonos ügyfélpanaszok rögzítése	A Fgytv. 17/A. § (4)-(5) bekezdésével összhangban a GDPR 6. cikk c) szerinti jogi kötelezettség teljesítése	• Az Fgytv. 17/A. § (5) bekezdése alapján a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv tartalma, a panasszal összefüggő adatok: a panasztétel dátuma, az értesítés módja, a bejelentés típusa és a bejelentő érdekeltsége (ügyfél, meghatalmazott, törvényes képviselő stb.), az érintett szolgáltatás, a panasz oka, leírása, a panaszos igénye, az ügyintéző neve, a megtett intézkedés; • a panaszra adott válasz és a panasz megválaszolásának időpontja; • ezen túlmenően a telefonon történő bejelentés esetén a BKK rögzíti a hangfelvételt is; • az érintett telefonszáma	BKK a telefonos panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig megőrzi a Fgytv. 17/A. § (7) alapján, telefonos bejelentés esetén a hangfelvétel a Ptk. szerint általános elévülési időig őrizhető meg.
3. Az utas, ügyfél elektronikus levélben küldött panaszbejelentéséhez mellékelt hang, kép-, vagy kép- és hangfelvétel megtekintése, tárolása, valamint az arról készült leirat megtekintése és a bejelentés kivizsgálása során történő felhasználása, szükség (vitatás) esetén a jogérvényesítés során harmadik személyhez (a	A Fgytv. 17/A. § bekezdésével összhangban a GDPR 6. cikk c) szerinti jogi kötelezettség teljesítése	- Az utas, ügyfél elektronikus levélben küldött panaszbejelentéséhez mellékelt hang, kép-, videó- vagy kép- és videófelvétel.	A panasz kivizsgálásának lezárulta, azzal, hogy a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a BKK három évig megőrzi.

Az Adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) vagy e) pontja esetén a pontos jogszabályhely megjelölése)	A kezelt személyes adatok köre	Az adatkezelés időtartama
közlekedési szolgáltatóhoz) történő továbbítása; további vitatás esetén a kép-, hang- vagy kép- és hangfelvétel jogérvényesítés során harmadik személyhez (a közlekedési szolgáltatóhoz) történő továbbítása, polgári peres és nemperes eljárásban történő felhasználása.			
4. Panasznak nem minősülő megkeresések kezelése	A megkeresés jellege alapján, továbbá abban az esetben, ha a Bejelentő Ügyfél, a GDPR 6. cikk b.) pontja (a BKK-val vagy a többi szolgáltatóval létrejött szerződés teljesítéséhez szükséges személyes adatok kezelése). Amennyiben a Bejelentő nem minősül ügyfélnek, az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk f) pontja, az Adatkezelő jogos érdeke.	A megkeresést előterjesztő személy azonosító és kapcsolattartási adatai, illetve a megkereséssel összefüggésben megadott személyes adatok és a megkeresést alátámasztó/azzal érintett dokumentumok.	Ptk. szerinti általános elévülési ideig (5 év), kivéve amennyiben a panasz kapcsán jogi eljárás indul.

Az Adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) vagy e) pontja esetén a pontos jogszabályhely megjelölése)	A kezelt személyes adatok köre	Az adatkezelés időtartama
5. Az online bejelentő felületen tett bejelentések (úgy mint: Járatok útvonala, menetrendje, járművezetők; Ellenőrzés, pótdíjazás; Műszaki hiba, karbantartás, hűtés, fűtés; Utastájékoztató, elveszett tárgyak; Tisztaság, rongálás a járművön, megállóban; Biztonságos utazás, baleset. BudapestGO, Mobiljegyek; Budapest Pay&GO; BKKautomaták; Ügyintézés, értékesítési helyszínek; Egyéb: Taxi; Javaslat) kezeléséhez kapcsolódó kommunikáció lehetőségének biztosítása, kapcsolattartás, a bejelentésre adott válasz kiküldése. A mobiljegy applikációban történt vásárlással kapcsolatos bejelentés kivizsgálhatóságának biztosítása A jegy- és bérletkiadó automaták működésével kapcsolatos jogos visszatérítési igény teljesítése A pótdíjazással, fennálló pótdíjtartozással, illetve a követeléskezelési eljárással kapcsolatos bejelentések kivizsgálhatóságának biztosítása	GDPR 6. cikk (1) a) pontja, az érintett hozzájárulása	Név, e-mail cím, postai cím, telefonszám, BKK azonosító, BudapestGO alkalmazásban rögzített e-mail-cím, a mobiljegy tranzakcióazonosítója, bankszámlaszám, bankszámlatulajdonos neve, a pótdíjazott neve, a pótdíjazott anyja neve, pótdíjazott születési helye és ideje, a helyszíni pótdíj azonosítószáma, pótdíjcskek azonosító száma/hivatkozási szám/végrehajtási ügyszám	Az adatkezelési cél megvalósulásáig, legfeljebb azonban az adatrögzítéstől számított 3 hónapig, vagy a hozzájárulás visszavonásig, Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

Az Adatkezelő a panaszkezelési tevékenysége során a Bejelentő elektronikus levélben küldött bejelentéséhez mellékelte kép-, hang- vagy kép- és hangfelvételeket meg kívánja tekinteni és a bejelentés kivizsgálása során fel kívánja használni, amely tevékenység során szükség van személyes adatok kezelésére.

Az ehhez szükséges adatkezelés jogalapja az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének f.) pontja (az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdek érvényesítéséhez szükséges adatkezelés).

Az Adatkezelő által e körben elvégzett érdekmérlegelés eredménye szerint:

Az Adatkezelő úgy értékeli, hogy a fenti táblázat 3. pontjában foglalt célú adatkezelésének jogalapja megfelel a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontjában foglalt jogos érdekeknek, tekintve, hogy az Adatkezelő jogos érdeke, hogy a panaszok érdemi kivizsgálása és megválaszolása, a panaszkezelési eljárás során felmerült tények, adatok, állítások igazolása,

alátámasztása, mint adatkezelési cél megvalósuljon, illetve az adatkezelés során nem sérülnek az Érintettek érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai oly módon, hogy felülírnák az Adatkezelő jogos érdekét (az érdekekkel szemben nem élveznek elsőbbséget az Érintett meghatározott érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai).

A jogos érdek fennáll	A jogos érdek kellően meghatározott, valódi és aktuális, hiszen az adatkezelés ténylegesen az Adatkezelő tevékenységének hatékony elvégzéséhez szükséges. A fentiekkel összefüggésben a személyszállítási közszolgáltatás hatékonysága, annak igénybevétele, továbbá a szolgáltatásba vetett közbizalom a munkavállalókat és utasokat ért atrocitások érdemi kivizsgálásával növelhető.
Az adatkezelés szükséges	Az adatkezelés szükséges a jogos érdek megvalósulása érdekében, hiszen annak elmaradása esetén az Adatkezelő üzleti célja – a szolgáltatás-ellenőrzés és ennek keretében a panaszok teljes körű kivizsgálása - nem tudna megvalósulni.
Az adatkezelés arányos korlátozást jelent az érintett vonatkozásában	Az Adatkezelés során az Érintettek érdekei, alapvető jogai és szabadságai nem sérülnek. Adatkezelő érdekéhez képest nem élveznek magasabb szintű védelmet az Érintett érdekei. Tekintettel arra, hogy az Érintett már az adatgyűjtéskor megkapja a megfelelő tájékoztatást az őt érintő adatkezelésről, valamint arra, hogy az adatkezelés módjának köszönhetően az adatkezelés hatásai teljes mértékben kiszámíthatók, az arányosság mércéje e vonatkozásban az adatkezelés megengedhetősége felé mozdul el. Szintén a korlátozás arányosságát növeli, hogy az adatkezelő teljes körű, világos és közérthető tájékoztatást nyújt az érintett számára az adatgyűjtéskor a kezelt személyes adatok köréről, az adatkezelés alapról, módjáról, idejéről, az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogairól.

Az Adatkezelő a panaszkezelési tevékenysége során **panasznak nem minősülő bejelentéseket is kíván kezelni** (pl. észrevétel, javaslat stb), amely tevékenysége során szükség van személyes adatok kezelésére.

Az ehhez szükséges adatkezelés jogalapja – abban az esetben, ha a Bejelentő nem minősül ügyfélnek - az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének f.) pontja (az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdek érvényesítéséhez szükséges adatkezelés).

Az Adatkezelő által e körben elvégzett érdekmérlegelés eredménye szerint:

Az Adatkezelő úgy értékeli, hogy a fenti táblázat 4. pontjában foglalt célú adatkezelésének jogalapja megfelel a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontjában foglalt jogos érdeknek, tekintve, hogy az Adatkezelő jogos érdeke, hogy a Bejelentők panasznak nem minősülő megkereséseit, észrevételeit, javaslatait is megválaszolja, azokra írásban reagáljon. Az adatkezelés során nem sérülnek az Érintettek érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai oly módon, hogy felülírnák az Adatkezelő jogos érdekét (az érdekekkel szemben nem élveznek elsőbbséget az Érintett meghatározott érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai).

A jogos érdek fennáll	A jogos érdek kellően meghatározott, valódi és aktuális, hiszen az adatkezelés ténylegesen az Adatkezelő tevékenységének hatékony elvégzéséhez szükséges. A fentiekkel összefüggésben a személyszállítási közszolgáltatás hatékonysága, annak igénybevétele, továbbá a szolgáltatásba vetett közbizalom növelhető azáltal, hogy a BKK minden Bejelentést feldolgoz és megválaszol.
Az adatkezelés szükséges	Az adatkezelés szükséges a jogos érdek megvalósulása érdekében, hiszen annak elmaradása esetén az Adatkezelő üzleti célja – a közszolgáltatások hatékonyságának és a szolgáltatásba vetett közbizalomnak a növelése - nem tudna megvalósulni.
Az adatkezelés arányos korlátozást jelent az érintett vonatkozásában	Az Adatkezelés során az Érintettek érdekei, alapvető jogai és szabadságai nem sérülnek. Adatkezelő

	érdekéhez képest nem élveznek magasabb szintű védelmet az Érintett érdekei. Tekintettel arra, hogy az Érintett már az adatgyűjtéskor megkapja a megfelelő tájékoztatást az őt érintő adatkezelésről, valamint arra, hogy az adatkezelés módjának köszönhetően az adatkezelés hatásai teljes mértékben kiszámíthatók, az arányosság mércéje e vonatkozásban az adatkezelés megengedhetősége felé mozdul el. Szintén a korlátozás arányosságát növeli, hogy az adatkezelő teljes körű, világos és közérthető tájékoztatást nyújt az érintett számára az adatgyűjtéskor a kezelt személyes adatok köréről, az adatkezelés alapjáról, módjáról, idejéről, az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogairól.
--	---

A GDPR 21. cikkében foglaltakra figyelemmel az Adatkezelő egyértelműen és minden más információtól elkülönítve, kifejezetten felhívja az Érintett természetes személyek figyelmét, hogy **minden Érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján alapuló, jelen Tájékoztatóban megjelölt adatkezelési cél szerinti kezelése ellen.**

Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Adatkezelő 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.

IV. AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozóan érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel rendelkezik:

A jelen Adatkezelési Tájékoztatóban részletezett személyes adatok kezelés során automatizált döntéshozatal, profilalkotás nem történik.

V. ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK

Az Adatkezelő kötelezi magát arra, hogy gondoskodik az általa kezelt személyes adatok biztonságáról. A tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembe vételével megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, illetőleg megakadályozza azok megsemmisülését, jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását.

Az Adatkezelő kötelezi magát arra is, hogy minden olyan harmadik felet, akiknek az adatokat bármilyen jogalappal továbbítja vagy átadja, felhívja, hogy eleget tegyenek az adatbiztonság követelményének.

Az Adatkezelő a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

- a személyes adatok álnevesítését és titkosítását,
- a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét (üzemeltetés- és fejlesztésbiztonság, behatolás elleni védelem és felderítés, a jogosulatlan hozzáférés megelőzése),

- fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehet állítani (az adatszivárgás megelőzése; a sérülékenységi- és incidenskezelés),
- az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást (az üzletfolytonosság fenntartása, kártékony kódok elleni védelme, az adatok biztonságos tárolása, továbbítása, feldolgozása, munkavállalóink biztonsági képzése).

A biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe kell venni az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésekből erednek.

Az Érintett adatai az Adatkezelő védett belső szerverein kerülnek tárolásra, amely védelme a legmagasabb fokú IT biztonsági előírásoknak megfelel. Távoli hozzáférés kizárólag az arra jogosultak szűk köre számára, csak virtuális magánhálózaton keresztül, autentikációt követően lehetséges. Minden módosítással járó adatkezeléssel kapcsolatos Felhasználói és a Szolgáltató által végzett művelet naplózásra kerül. Az adatok egyéb fizikai adathordozóra nem kerülnek másolásra.

Az Adatkezelő a rögzített személyes adatok kezeléséhez az alkalmazott informatikai eszközöket az alábbiak szerint üzemelteti:

- Azon fizikai eszközök védelmének biztosítása, amelyek a BKK-ra vonatkozó adatokat tartalmaznak.
- Annak biztosítása, hogy csak jóváhagyott és felhatalmazott Felhasználók férhessenek hozzá az Adatkezelő által használt adatokhoz.
- Annak biztosítása, hogy csak a rendszerek használatára jogosult személyek férjenek hozzá az Adatkezelő adataihoz.
- Annak biztosítása, hogy az Adatkezelő adatait illetéktelen személy ne továbbíthassa, olvashassa, módosíthassa vagy törölhesse adattovábbítás vagy tárolás során. A kezelt adatokat kizárólag az Adatkezelő, valamint alkalmazottai, illetve az általa igénybe vett adatfeldolgozó(k) ismerhetik meg jogosultsági szintek szerint, azokat az Adatkezelő harmadik, az adat megismerésére jogosultsággal nem rendelkező személynek nem adja át. Az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó által meghatározott munkakörökhöz rendelt, meghatározott módon, jogosultsági szintek szerint férhetnek hozzá az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó munkavállalói a személyes adatokhoz.
- Annak biztosítása, hogy az Adatkezelő adatai védve legyenek a véletlen megsemmisüléstől vagy elvesztéstől, és ezen következményeket kiváltó események esetén időben hozzáférjenek az Adatkezelő adataihoz és helyreállítsák azokat.
- Annak biztosítása, hogy az Adatkezelő adatait más ügyfelek adataitól elkülönülten kezeljék. Az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó a személyes adatokat bizalmas adatként minősíti és kezeli. Az Adatkezelő a különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében biztosítja, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – törvényben meghatározott kivételekkel – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az Érintetthez rendelkezhetők.
- Az Adatkezelő adatainak bármilyen megsértése esetén a jogsértés hatása minimálisra csökkenjen, és az Adatkezelő adatainak tulajdonosa, a Fővárosi Önkormányzat haladéktalanul értesítésre kerüljenek.
- Annak biztosítása, hogy az Adatfeldolgozó rendszeresen tesztelje, megvizsgálja és értékelje a fent vázolt technikai és szervezeti intézkedések hatékonyságát.
- Az Adatkezelő az informatikai rendszerek biztonsága érdekében az informatikai rendszereket tűzfallal védi, valamint a külső és belső adatvesztések megelőzése érdekében víruskereső és vírusirtó programot használ. Az Adatkezelő gondoskodott továbbá arról, hogy a visszaélések megelőzése érdekében bármely formában történő bejövő és kimenő kommunikációt megfelelően ellenőrizze.

VI. ADATFELDOLGOZÓK, ADATTOVÁBBÍTÁS

Az adatfeldolgozó neve	Budapesti Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhelye	1980 Budapest, Akácfa u. 15.
Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége	adatvedelem@bkv.hu

Az adatfeldolgozó neve	ARRIVABUS Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhelye	8000 Székesfehérvár, Berényi út 72-100.
Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége	arrivabus@arrivabus.hu

Az adatfeldolgozó neve	MÁV-HÉV Helyiérdekű Vasút Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhelye	1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60.
Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége	mav-hev@mav-hev.hu

Hatósági megkeresés esetén a hatóság által kért adatok továbbításra kerülnek a hatóság részére.

VII. AZ ÖN (ÉRINTETT) JOGAI ÉS ÉRVÉNYESÍTÉSÜK RENDJE:

Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet az általa megadott elérhetőségen 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:

Személyesen:

A BKK Zrt. [ügyfélközpontjaiban](#).

Írásban:

– levélben: az ügyfélszolgálat címére, 1075 Budapest, Rumbach Sebestyén u. 19-21.

– elektronikus úton (e-mail): az ügyfélszolgálat e-mail-címére bkk@bkk.hu

Az Ön tájékoztatáshoz való joga

Az Adatkezelő köteles – amennyiben a személyes adat az Érintettől származik a személyes adatok megszerzésének időpontjában – az adatkezelésre vonatkozó alábbi információkat Érintettek rendelkezésére bocsátani:

- a) az Adatkezelő neve, elérhetőségei, képviselője;
- b) az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége;
- c) a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
- d) jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén, az Adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekei;
- e) a személyes adatok címzettjei;
- f) a személyes adatok tárolásának időtartama;
- g) az adatkezelő harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére kívánja-e továbbítani a személyes adatokat;
- h) tájékoztatás az Érintettet megillető jogokról;
- i) hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás visszavonásához való jogról;
- j) a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának jogáról;
- k) arról, hogy a személyes adat szolgáltatása jogszabályon vagy szerződéses kötelezettségen alapul vagy szerződés kötésének előfeltétele-e;
- l) automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is,.

Nem kell eleget tenni a fent írt tájékoztatási kötelezettségnek, amennyiben az Érintett már rendelkezik az e pontokba foglalt információkkal.

Ha a személyes adatokat nem az Érintettől szerezték meg, az Adatkezelő az Érintett rendelkezésére bocsátja a fenti információkat, valamint azokon túlmenően az alábbi információkat:

- a) az Érintett személyes adatok kategóriái;
- b) a személyes adatok forrása és adott esetben az, hogy az adatok nyilvánosan hozzáférhető forrásokból származnak-e.

Ha a személyes adatokat nem az Érintettől szerezték meg, a tájékoztatási kötelezettségnek nem kell eleget tenni, amennyiben:

- az Érintett már rendelkezik az információkkal,
- az információk rendelkezésre bocsátása lehetetlennek bizonyul vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényelne,
- az adat megszerzését vagy közlését kifejezetten előírja az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy a hatályos magyar jog, vagy
- a személyes adatoknak valamely uniós vagy a hatályos magyar jogban előírt szakmai titoktartási kötelezettség alapján bizalmasnak kell maradnia.

Az Ön hozzáférési joga

Ön jogosult arra, hogy visszajelzést kapjon az Adatkezelő részéről 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 közli vagy közölni fogja az Adatkezelő, 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 az Adatkezelőtől 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;
- g) ha az adatokat nem Öntől gyűjtötte az Adatkezelő, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
- h) az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és Önre nézve az milyen várható következményekkel jár.

Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az Ön rendelkezésére bocsátja. Az Adatkezelő 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 érinti hátrányosan mások jogait és szabadságát.

Az Ön helyesbítéshez, kiegészítéshez való joga

Az Ön erre vonatkozó kérése esetén az Adatkezelő 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 törléshez való joga

Ön jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől az Önre vonatkozó személyes adatok törlését kérje. Az Adatkezelő 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 gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) Ön visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) Ön tiltakozik a közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy Ön tiltakozik a közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelés ellen;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban (magyar jogban) előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatban került sor.

A törlési kérelem nem teljesíthető, ha az adatkezelés szükséges:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi

- jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- c) népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
 - d) a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben a törléshez való jog gyakorlása lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést;
 - e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

Az Ön zároláshoz (adatkezelés korlátozásához) fűződő joga

Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő 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 az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, helyettük azok felhasználásának korlátozását kéri;
- c) az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön 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 az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Érintett 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, vagy az unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni. Az Adatkezelő előzetesen tájékoztatja Önt – akinek a kérésére korlátozták az adatkezelést – az adatkezelés korlátozásának feloldásáról. A zárolás addig tart, amíg az Ön által megjelölt indok szükségessé teszi az adatok tárolását. Az adat zárolását kérheti Ön például abban az esetben, ha úgy gondolja, hogy adatait az Adatkezelő jogellenesen kezelte, azonban az általa kezdeményezett hatósági vagy bírósági eljárás érdekében szükséges az, hogy azokat az Adatkezelő ne törölje.

Ebben az esetben a hatóság vagy a bíróság megkereséséig az Adatkezelő tovább tárolja a személyes adatot, ezt követően törli az adatokat.

Az Ön tiltakozáshoz való joga

Ön tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen, ha az adatkezelés jogalapja:

- a GDPR 6. cikk. (1) bekezdés e) pontja szerinti közérdekű feladat végrehajtása vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása;
- a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint az Adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdeke.

Tiltakozási jog gyakorlása esetén az Adatkezelő 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 szemben vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az Érintett 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 adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

Az Ön adathordozhatósági 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) az adatkezelés jogalapja az Ön hozzájárulása vagy az Önnel kötött szerződés teljesítése, és
- b) 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 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 szabadságait.

Az Ön hozzájárulásának visszavonásához való jog

Ön jogosult arra, hogy az adatkezeléshez történő hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

Az Ön jogorvoslati joga

Az Adatkezelő megkeresése

Javasoljuk, hogy a bírósági vagy hatósági eljárás kezdeményezése előtt az Adatkezelőnek legyen szíves elküldeni a személyes adatai kezelésével kapcsolatos megkeresését, panaszát, hogy azt vizsgálhassuk és megnyugtatóan orvosolhassuk, illetve az előző pont szerinti valamely kérelmét, igényét – annak megalapozottsága esetén – teljesíthessük.

Az Adatkezelő az Érintett előző pont szerinti valamely adatkezeléssel kapcsolatos jogának érvényesítése, adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasza esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkor jogszabályokban által előírt időn belül vizsgálja ki az ügyet, intézkedik a megkereséssel kapcsolatban és nyújt tájékoztatást az ügyben az Érintett személy részére. Szükség esetén, figyelembe véve a megkeresés összetettségét és a megkeresések számát, ez a határidő a jogszabályban írtak szerint meghosszabbítható.

Ha az Érintett elektronikus úton nyújtotta be a megkeresést, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton adja meg az Adatkezelő, kivéve, ha az Érintett azt másként kéri. Ha az Adatkezelő nem tesz intézkedést az Érintett megkeresése alapján késedelem nélkül, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott határidőben, tájékoztatja az Érintettet az intézkedés elmaradásának, a kérelem teljesítése megtagadásának okairól, valamint arról, hogy az Érintett az alábbiak szerint bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezhet ügyében.

Az adatkezeléssel kapcsolatos jogai érvényesítése érdekében vagy amennyiben az Adatkezelő által kezelt adataival kapcsolatban bármilyen kérdése, kételye van, illetve adataival kapcsolatban felvilágosítást kér, panaszt kíván előterjeszteni vagy az előző pont szerinti valamely jogával kíván élni, ezt megteheti az Adatkezelő 1.) pontban felsorolt elérhetőségein.

Bírósági eljárás kezdeményezése

Az Érintett az Adatkezelő, illetve – az adatfeldolgozó tevékenységi körébe tartozó adatkezelési műveletekkel összefüggésben – az adatfeldolgozó ellen bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint

az Adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírások megsértésével kezeli.

A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Érintett választása szerint – az Érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes törvényszék előtt is megindítható. 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.

Panasz benyújtása a felügyeleti hatósághoz

Ha Ön úgy véli, hogy adatait az Adatkezelő jogellenesen kezeli – az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül –, Ön jogosult arra, hogy panaszt tegyen a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (NAIH) (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf. 9., e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, telefon: +36 (1) 391-1400, fax: +36 (1) 391-1410, honlap: www.naih.hu) – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha megítélése szerint az Adatkezelő a jogainak az érvényesítését korlátozza vagy ezen jogainak érvényesítésére irányuló kérelmét elutasítja (vizsgálat kezdeményezése), valamint ha megítélése szerint személyes adatainak kezelése során az Adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó megsérti a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírásokat (hatósági eljárás lefolytatásának kérelmezése).

Az Adatvédelmi Tájékoztató **2025. augusztus 13.** napjától hatályos.