

**ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS A VOLÁNBUSZ ZRT.-HEZ ÉRKEZŐ
PANASZOKKAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSRŐL**

A VOLÁNBUSZ Zrt. az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) 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) előírásai szerint ezúton tájékoztatja, jelen tájékoztatóval és folyamatleírással az adatkezeléssel kapcsolatos minden tényről. A folyamatban való részvétellel az érintett jelen folyamatleírás szerint válik az adatkezelés érintettjévé.

A TÁRSASÁG PONTOS MEGNEVEZÉSE ÉS ELÉRHETŐSÉGEI:

név: VOLÁNBUSZ Zrt. (továbbiakban: Társaság)

székhely: 1091 Budapest, Üllői út 131.

honlap: www.volanbusz.hu

e-mail: info@volanbusz.hu

telefonszám: +36 1 2198000

képviseli: az elnök-vezérigazgató

A TÁRSASÁG ADATVÉDELMI TISZTVISELŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGE:

adatvedelem@volanbusz.hu

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA: Utasészrevételek, panaszok, kártérítésekkel kapcsolatos ügyek kivizsgálása, kezelése, a szükséges eljárás lefolytatása.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

A GDPR 6. cikk (1) a) szerinti az érintett hozzájárulása, az adatkezelés részletszabályait azonban a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7) és 17/B. § (3) bekezdései határozzák meg.

Jogos és teljesítésre kerülő kártérítési igény esetén a jogalap a GDPR 6. cikk (1) c.) pontjában foglalt jogi kötelezettség teljesítése.

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:

- A MÁV Szolgáltató Központ Zrt. (székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60., cégjegyzékszám: 01-10-045838, adószám: 14130179-2-44) üzemelteti a VOLÁNBUSZ Zrt. informatikai rendszerét, így valamennyi ehhez kapcsolódó személyes adatot adatfeldolgozóként kezel.

- A 4iG Nyrt. (székhely: 1037 Budapest, Montevideo u. 8., cégjegyzékszám: 01-10-044993, adószám: 12011069-2-44) a Társaság ANDOC rendszerének üzemeltetési tevékenységét látja el, amely rendszerben az utasészrevételek, panaszok, kártérítési ügyek kezelése történik.

- A VB Szolgáltató Központ Kft. (székhely: 1091 Budapest, Üllői út 131., cégjegyzékszám: 01 09 396642, adószám: 29204942-2-43), amely a számlák kezelésének, számlák pénzügyi teljesítésének ügyintézését végzi.

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

Az adatokat a Társaság harmadik személy részére nem továbbítja, kivéve abban az esetben, amennyiben a VOLÁNBUSZ Zrt. nem illetékes a panaszügyben, de a rendelkezésére álló információk alapján megállapítható az illetékes személy. Ilyen illetékes személy különösen, de nem kizárólagosan a MÁV-VOLÁN csoportba tartozó azon tagvállalat(ok), amely(ek) a bejelentésben foglalt ügyben az adott szolgáltatás nyújtójaként illetékes(ek) a bejelentés intézésre. Ebben az esetben az illetékes személynek megküldi a panaszt annak kivizsgálása céljából. A Társaság felhívja továbbá a figyelmet, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály.

Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi Társaságunkat, úgy Társaságunk, jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

Társaságunk a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig megőrzi a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7), telefonos ügyfélszolgálati bejelentés esetén (külön adatkezelési tájékoztató tartalmazza az adatkezelés részleteit, nem a jelen tájékoztató) a hangfelvételt öt évig őrzi a 17/B. § (3) alapján.

A jogos és teljesített kártérítési igény esetén a számviteli törvény 169.§ (2) bekezdés alapján a számviteli bizonylatot 8 évig kötelező megőrizni.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 18. § (1) alapján az autóbuszos személyszállítást igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó személy (a továbbiakban: panaszos) abban az esetben élhet panasszal az autóbuszos hatóságnál, ha a panaszos a VOLÁNBUSZ Zrt. panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre.

Éppen ezért a VOLÁNBUSZ Zrt. panaszkezelési eljárást vezetett be, hogy a panaszos azt igénybe vehesse.

Panasznak számít az utas, illetve a VOLÁNBUSZ Zrt. bármely, a személyszállításhoz kapcsolódó más szolgáltatását igénybe vevő személy a szolgáltatásokkal kapcsolatos javaslata, észrevétele, sérelme, panasza, illetve elszenvedett kára.

Az utas, illetve a VOLÁNBUSZ Zrt. bármely, a személyszállításhoz kapcsolódó más szolgáltatását igénybe vevő személy a szolgáltatásokkal kapcsolatos javaslatait, észrevételeit, sérelmeit, panaszait, illetve elszenvedett kárát a VOLÁNBUSZ Zrt.-nek bejelentheti és kérheti a kifogásolt esemény vagy magatartás kivizsgálását, illetve javaslatainak elbírálását. A panaszkezelési eljárás adatkezeléssel is jár, lévén a panaszosnak adatokat kell megadnia ahhoz, hogy a panaszt a VOLÁNBUSZ Zrt. érdemben elbírálhassa.

A VOLÁNBUSZ Zrt. panaszkezelési eljárást alakított ki, a panaszokkal kapcsolatos szabályokat és eljárásokat az Üzletszabályzat VII. fejezete tartalmazza.

A VOLÁNBUSZ Zrt. felhívja a panaszt tévők figyelmét, hogy abban az esetben, amennyiben a panaszügyben nem a VOLÁNBUSZ Zrt. illetékes eljárni, mert a panaszban előadott tények alapján megállapítható, hogy a panasz nem a VOLÁNBUSZ Zrt. szolgáltatásával kapcsolatos, valamint az illetékes szolgáltató sem ismert, úgy a VOLÁNBUSZ Zrt. a panaszt további érdemi vizsgálat nélkül elutasítja. Mivel azonban annak megállapítása, hogy a panasszal érintett ügyben a VOLÁNBUSZ Zrt. nem illetékes, a panasz VOLÁNBUSZ Zrt. általi hivatalos vizsgálatát valósítja meg, így a panaszügyet a panaszos egyidejű tájékoztatásával lezárja.

A panaszos nem köteles elfogadni azt, hogy a VOLÁNBUSZ Zrt. véleménye szerint nem a VOLÁNBUSZ Zrt. az illetékes, a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 18. § (1) alapján az autóbuszos hatóságnál panasszal élhet, így a VOLÁNBUSZ Zrt., mint a panaszügyben elsőfokon eljáró jogi személy a panaszkezelési ügyet így iktatja még az áttétel esetén is.

A VOLÁNBUSZ Zrt. felhívja a panaszt tévők figyelmét, hogy ugyanígy előfordulhat, hogy a panaszt a panaszos nem a VOLÁNBUSZ Zrt.-nél tette meg, de azt az eljáró panaszkezelő szerv átteszi a VOLÁNBUSZ Zrt.-nek, mert a rendelkezésére álló információk alapján a VOLÁNBUSZ Zrt. az illetékes, mert a VOLÁNBUSZ Zrt. szolgáltatását érintette a panasz. Éppen ezért előfordulhat, hogy az adat nem közvetlenül az érintettől érkezik: ebben az esetben a VOLÁNBUSZ Zrt. a jelen folyamatleírás alapján kezeli a panaszos személyes adatait azzal a különbséggel, hogy a GDPR 14. cikke szerinti tájékoztatást a panasz áttétel útján történő beérkezését követő 30 napon belül adja meg az érintett számára.

A VOLÁNBUSZ Zrt. felhívja panaszosai figyelmét, hogy bár az adatkezelés a panasztevő bejelentésére indul el, így az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása, annak okán azonban, hogy ha a panaszt a VOLÁNBUSZ Zrt. iktatja, úgy az érintett már nem kérheti az adatainak törlését (vonhatja vissza hozzájárulását), az adatokat ugyanis azt követően már jogszabályi kötelezettsége a VOLÁNBUSZ Zrt.-nek megőriznie, hogy biztosítsa a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglalt előírások betartását.

Mivel a panaszos panaszbeadványában bármilyen általa relevánsnak ítélt információt a VOLÁNBUSZ Zrt. tudomására hozhat, a VOLÁNBUSZ Zrt. pedig köteles iktatni a panaszt, így előfordulhat, hogy az adatkezelés során a VOLÁNBUSZ Zrt. tudomására különleges adat kerül. A különleges adat kezelésének GDPR 9. cikk (1) bekezdésében meghatározott tilalma alól a GDPR 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szolgál, lévén az érintett kifejezetten hozzájárult az adat kezeléséhez ahhoz, hogy maga hozta azt a VOLÁNBUSZ Zrt. mint adatkezelő tudtára.

Érintettek köre:

- az a természetes személy, aki a VOLÁNBUSZ Zrt. személyszállítási szolgáltatásával összefüggésben szóban, vagy írásban észrevételt tesz, panasszal él, vagy kártérítési igényrel lép fel.

Az adatok forrása:

- maga az érintett
- áttétel esetén az érintett által megkeresett szerv vagy szervezet.

A kezelt adatok köre:

Adatkategória	Cél
név (egyéni vállalkozó esetén adószám is)	z érintett azonosítása
lakcím, e-mail cím, telefonszám	az érintettel történő kapcsolattartás
a panasz benyújtásának ideje, helye, módja, panasz leírása, a csatolt dokumentumok, a panasz iktatószáma	a panasz kivizsgálása és a fogyasztóvédelmi törvény által előírt dokumentálás
a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása (szóbeli előterjesztés esetén), és az érintett aláírása (szóbeli előterjesztés esetén vagy e-mailben csatolt írott bejelentés megküldése esetén)	a panasz bejelentésének igazolása
számlaszám, számlavezető bank	az érintett részéről bejelentett kártérítésre vonatkozó igény jogossága esetén annak teljesítése

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK: A VOLÁNBUSZ Zrt. tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adataihoz való hozzáférést,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését, ha azok kezelése véleménye szerint jogellenes vagy az azokkal elérendő célból a Társaságnak már nincs rá szüksége; hozzájárulását visszavonhatja,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- élhet adathordozhatósági jogával, ha az adatkezelés automatizált módon történik.

A tájékoztatás kéréséhez való jog

Az érintett az Adatkezelő bármely elérhetőségén tájékoztatást kérhet az adatkezelőtől, kérheti személyes adatainak helyesbítését, törlését, valamint az adatkezelés korlátozását.

Kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, a kezelt adatok megőrzésének időtartamáról, az adatkezelő nevééről, címéről (székhelyéről), az adatfeldolgozó nevééről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az érintett személyes adatait, illetve az érintettet megillető jogokról. Az Adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 1 hónapon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. Amennyiben a tájékoztatás kérése megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, az Adatkezelő költségterítést állapíthat meg vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

Hozzáféréshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e. A hozzáférés joga alapján az érintett jogosult arra, hogy a folyamatban lévő adatkezeléssel összefüggő személyes adatokhoz és az alábbi információkhoz hozzáférést kapjon:

- az adatkezelés céljáról,
- a kezelt személyes adatok kategóriáiról,
- az adatkezelés időtartamáról,
- címzettekről, címzettek kategóriáiról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az érintett személyes adatait,
- az adatok tárolásának időtartama, időtartam meghatározásának szempontjai,
- az érintettet az adatkezeléssel összefüggésben megillető jogokról,
- a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának jogáról,
- ha nem az érintettől származnak az adatok, akkor az adatok forrásáról,
- ha van, az automatizált döntéshozatalról, profilalkotásról,
- ha van, harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbításról.

Az érintett kérésére Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát – amennyiben az nem érinti hátrányosan mások jogait és szabadságait - rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért Adatkezelő költségterítést állapíthat meg.

Az adatok módosítása (helyesbítése)

Az érintett az Adatkezelő bármely elérhetőségén kérheti a rá vonatkozó pontatlan személyes adatainak módosítását (helyesbítését), illetve a hiányos személyes adatok kiegészítését (figyelembe véve az adatkezelés célját).

Amennyiben személyes adatának helyesbítését kéri és nem áll rendelkezésre az a személyes adat, amelyre a már kezelt adatot helyesbíteni kell, erről tájékoztatjuk. Amennyiben személyes adatának helyesbítését kéri és a személyes adat rendelkezésre áll, a Társaság a személyes adatot helyesbíti és azzal egyidőben írásban tájékoztatást nyújt a helyesbítés tényéről és időpontjáról

Adatkezelő a helyesbítésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbította. Az értesítést mellőzi, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

Az adatok törléséhez való jog

Az érintett az Adatkezelő bármely elérhetőségén kérheti személyes adatainak törlését. Személyes adatai haladéktalanul törlésre kerülnek, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha visszavonja az adatkezeléshez adott hozzájárulását, ha az adatok kezelése jogellenes, ha az adatok tárolásának meghatározott határideje lejárt, továbbá, ha azt bíróság vagy hatóság elrendelte.

Adatkezelő a törlésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbította. Az értesítést mellőzi, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

Az Adatkezelő a személyes adatokat nem törli, ha azok az Adatkezelőre vonatkozó jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez, közfeladat ellátásához, népegészségügyi területét érintő közérdekhez, továbbá jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükségesek.

Az adatok korlátozása

Az érintett az Adatkezelő bármely elérhetőségén kérheti, hogy a személyes adatait az Adatkezelő korlátozza amennyiben:

- vitatja a személyes adatok pontosságát (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg az Adatkezelő ellenőrzi az adatok helyességét);
- az adatkezelés jogellenes, de az érintett ellenzi az adatok törlését és kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelés célja megszűnt, de az érintettnek szüksége van azokra jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez.

A korlátozás addig tart, amíg az érintett által megjelölt indok szükségessé teszi. Ebben az esetben a személyes adatokat – a tárolás kivételével – csak az érintett hozzájárulásával; vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez; vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében; vagy fontos közérdekből kezeljük. Az adatkezelési korlátozás nem vonatkozik az adat tárolására, mint adatkezelési műveletre, azt a korlátozás alatt is köteles megtenni a Társaság.

Az Adatkezelő az érintett kérésére történt korlátozás feloldásáról előzetesen tájékoztatja az érintettet.

Adathordozhatóság joga

Az érintett jogosult arra, hogy személyes adatait tagolt, géppel olvasható formátumban megkapja, másik adatkezelőnek továbbítsa, ha az adatkezelés automatizált módon történik. Kérheti a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását is.

Jogorvoslati lehetőségek és egyéb információk

A VOLANBUSZ Zrt. törekszik arra, hogy az Önnek adott tájékoztatás minden esetben a GDPR által meghatározott szabályok teljesítése mellett is a lehetőségekhez mérten tömör, átlátható, érthető, könnyen hozzáférhető, világos és közérthető legyen.

Kérelmét elsősorban írásban terjesztheti be a Társaságnál elsősorban az adatvédelmi tisztviselőnek címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségén. Amennyiben Ön azonban szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően a Társaság erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésre állnak.

Szóbeli tájékoztatás-kérés esetén is kizárólag csak olyan azonosító adatot kérünk, amellyel a jelen adatkezelés tájékoztató szerint Társaságunk rendelkezik. Minden más esetben az igényt munkatársunk rögzíti és a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt kérelmével kapcsolatosan.

Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, ellenben erről a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, elektronikus úton tájékoztatjuk.

Amennyiben nem intézkedünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadja el, úgy jogorvoslattal élhet a VOLÁNBUSZ Zrt. ellen. Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatos panasszal Ön fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (székhely/postacím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., 1374 Budapest, Pf. 603., telefon: (+36-1) 391-1400, telefax: (+36-1) 391-1410, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu), vagy a lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerinti törvényszékhez.

Javasoljuk, hogy először Társaságunkkal vegye fel a kapcsolatot!

Tájékoztatjuk, hogy a jogérvényesítéssel és jogorvoslattal kapcsolatos részletes szabályokat a VOLÁNBUSZ Zrt. Adatvédelmi Szabályzatában olvashatja, amely Szabályzat elérhető a Társaság intranet portálján, valamint a honlapján a közérdekű adatok között.

Budapest, 2023.03.17.

VOLÁNBUSZ Zrt.