



ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ SZABADÁRAS (SZERZŐDÉSES ÉS KÜLÖNJÁRATI) ÉS MŰSZAKI SZOLGÁLTATÁSOK VEVŐI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉSE SORÁN MEGVALÓSULÓ 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 jelen adatvédelmi tájékoztatóval és folyamatleírással tájékoztatja 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: a vezérigazgató

A TÁRSASÁG ADATVÉDELMI TISZTVISELŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGE:

adatvedelem@volanbusz.hu

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A VOLÁNBUSZ Zrt. által végzett szabadáras (szerződéses és különjárat) és műszaki tevékenysége szolgáltatási minőségének felmérése és a felmérésnek megfelelő folyamatos javítása.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

A GDPR 6. cikk (1) f) szerinti jogos érdek, azaz a VOLÁNBUSZ Zrt. által nyújtott szabadáras (különjárat) és szerződéses járat) és műszaki szolgáltatás nyújtásának minőségi felmérése és a szolgáltatás vevői információk alapján történő fejlesztése a vevői elvárásokra való figyelemmel.

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), amely a VOLÁNBUSZ Zrt. informatikai rendszereinek üzemeltetési tevékenységét látja el.

A **Wildom Informatikai Szolgáltató és Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság** (1146 Budapest, Hermina út 17. 10. em., cégjegyzékszám: 01 09 732070, adószám: 13375999-2-42), amely a VOLÁNBUSZ Zrt. honlapjának üzemeltetését (az internetes felület koordinálását) végzi.

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

A VOLÁNBUSZ Zrt. az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja. Társaságunk azonban felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatokat bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi a VOLÁNBUSZ Zrt.-t, úgy azokat a VOLÁNBUSZ Zrt. jogszabályi kötelezettségét teljesítve köteles az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.



A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

A vevői elégedettségmérési kérdőív megküldését vagy az online kérdőív kitöltését követő félév végéig (félévente az előző félévre vonatkozó adatok törlésre kerülnek).

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A szolgáltatás nyújtásával összefüggő tapasztalatok levonása, ezen keresztül a szolgáltatási színvonal, a Társaság pozíciójának folyamatos javítása érdekében a VOLANBUSZ Zrt. szabadáras (szerződéses és különjárat) és műszaki szolgáltatását igénybe vevők elégedettségmérése kérdőíves adatgyűjtéssel és annak kiértékelésével történik.

A vevői elégedettség mérésére vonatkozóan kérdőív nyomtatványok készültek (külön a szerződéses, külön a különjárat) és külön a műszaki szolgáltatásra vonatkozóan). A kérdőív nyomtatványokon személyes adatok rögzítésére nem kerül sor.

Az elégedettségmérés többféle módon valósul meg: papír alapon, elektronikusan e-mailben vagy weboldalon kialakított felületen.

A papír alapon, személyesen történő eljárás esetén személyes adat kezelésére nem kerül sor.

Az elektronikusan e-mailben történő elégedettségmérés során a szolgáltatás megrendelését követően, a szolgáltatás megrendelésének visszaigazoláskor a vevői elégedettségmérésre vonatkozó adatkezelési tájékoztató, a kapcsolódó kérdőív megküldésre kerül az érintett részére.

A társasági honlapon történő elégedettségmérés a weboldalon lévő kérdőív kitöltésével valósul meg. Az érintett részére a weboldalon elérhető kérdőívre mutató link kerül továbbításra. A weboldalon található online kérdőív elküldése során az érintett tevéleges magatartásával, a checkbox-ban jelölve rögzíti, hogy az adatkezelésre vonatkozó tájékoztatást megismerte. A checkbox mellett elérhető az adatkezelési tájékoztató, a kérdőív elküldése a checkbox alkalmazását követően történik.

Az elektronikusan e-mailben vagy weboldalon kitölthető kérdőívek esetében a kérdőív kitöltésének módját az érintett maga választja meg. Amennyiben a kérdőív kitöltésére egyik módon sem kerül sor, úgy a VOLANBUSZ Zrt. vevői elégedettségmérés céljából az érintett adatait nem kezeli.

A kérdőíves vevői elégedettségmérésben történő közreműködés minden esetben önkéntes, a kérdésekre adott válaszok anonim módon kerülnek rögzítésre, továbbá a válaszokat a VOLANBUSZ Zrt. anonim módon összesíti és az összesítés alapján jelentést készít, amit a szolgáltatás minőségének a javítására használ fel.

A kérdőív nyomtatványok nem tartalmaznak személyes adatokat, tehát a válaszok a személyes adatoktól jól elkülöníthetők és kezelhetők, amely során már személyes adatok kezelése nem történik.

A vevői elégedettségmérés során az adatok forrása az érintett, a szolgáltatást igénybe vevő természetes személy. A felmerülő adatkategóriák az alábbiak:

Adatkategória	Cél:
elektronikusan e-mailben: - név	- az érintett azonosítása
elektronikusan e-mailben: - e-mail cím, - telefonszám, ha az érintett megadja - esetlegesen az érintett által az e-mailben megadott további adat (erre Adatkezelőnek ráhatása nincs)	- az érintett elérhetősége
weboldalon kialakított felületen: - IP cím	- a honlapon történő kérdőív leadásakor a kitöltéshez szükségszerűen igénybe vett informatikai eszköz azonosítója

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 adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adataihoz való hozzáférést,
- kérheti személyes adatai törlését, ha azok kezelése véleménye szerint jogellenes vagy az azokkal elérendő célból a VOLÁNBUSZ Zrt.-nek már nincs rá szüksége,
- hozzájárulását visszavonhatja,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását.

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 és jogalapjáról,
- a kezelt személyes adatok kategóriáiról,
- az adatkezelés időtartamáról,
- arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az érintett személyes adatait,
- az érintettet az adatkezeléssel összefüggésben megillető jogokról,
- a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának jogáról.

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 költségtérítést állapíthat meg.

Az adatok módosítása (helyesbítése), törlése

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

Az érintett az Adatkezelő bármely elérhetőségén kérheti személyes adatainak törlését. Személyes adatai haladéktalanul törlésre kerülnek, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha az érintett 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 helyesbítésről és 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, 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 Adatkezelő az érintett kérésére történt korlátozás feloldásáról előzetesen tájékoztatja az érintettet.

A tiltakozáshoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján alapuló 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.



Jogorvoslati lehetőségek és egyéb információk

A VOLÁNBUSZ 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 VOLÁNBUSZ Zrt.-nél az adatvédelmi tisztviselőnek címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségén.

Amennyiben Ön azonban szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően a VOLÁNBUSZ Zrt. erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésre állnak.

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, vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez. Javasoljuk, hogy először adatvédelmi tisztviselőnkkel vegye fel a kapcsolatot!

Tájékoztatjuk, hogy a jogérvényesítéssel és jogorvoslattal kapcsolatos részletes szabályokat a VOLÁNBUSZ Zrt. Adatvédelmi Szabályzatában olvashatja, amely Szabályzat elérhető a VOLÁNBUSZ Zrt. honlapján a közérdekű adatok 2.I.1. pontjában és a VOLÁNBUSZ Zrt. Ügyfélszolgálatán is.

Budapest, 2022. június 29.

VOLÁNBUSZ Zrt.