

**ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS A VOLÁNBUSZ ZRT.-VEL VALÓ
KAPCSOLATFELVÉTEL 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 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, 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 ELÉRHETŐSÉGEI:

adatvedelem@volanbusz.hu

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A VOLÁNBUSZ Zrt.-vel való kapcsolatfelvétel biztosítása, az előadott ügy ügyintézése.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

A GDPR 6. cikk (1) a) szerinti az érintett hozzájárulása. Esetlegesen felmerülő, érintett által megadott különleges adatok kezelésének jogalapja a GDPR 9. cikk (2) f.) pontja alapján, azaz az adatkezelés jogi igények megállapításához, érvényesítéséhez, illetve védelméhez kapcsolódóan áll fenn.

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:

- Az informatikai rendszer üzemeltetése, valamint a számlák kezelésének, számlák pénzügyi teljesítésének ügyintézésével kapcsolatos feladatok ellátása érdekében a VOLÁNBUSZ Zrt. adatfeldolgozója a MÁV Szolgáltató Központ Zrt. (székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60., cégjegyzékszám: 01-10-045838, adószám: 14130179-2-44).

- Az iktatási rendszerként használt ANDOC-kal kapcsolatos feladatok ellátása érdekében a 4iG Nyrt.-t (székhely: 1037 Budapest, Montevideo u. 8., cégjegyzékszám: 01-10-044993, adószám: 12011069-2-44) veszi igénybe.

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

A VOLÁNBUSZ Zrt. harmadik személy számára nem továbbítja az adatokat. A Társaság azonban felhívja figyelmét, hogy személyes adatokat bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi Társaságunkat, úgy azt Társaságunk, jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

A kapcsolatfelvételben érintett ügy elintézéséig, ám amennyiben jellegénél fogva a kapcsolatfelvétel, hogy vonatkozik rá a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet 14. §-a, úgy a VOLÁNBUSZ Zrt. a hozzá érkező iratokat iktatja és azt a továbbiakban a mindekor érvényes és hatályos iratkezelési szabályozójában és Irattári Tervében foglalt előírások szerint köteles tárolni.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A VOLÁNBUSZ Zrt.-vel személyesen, telefonon, írásban és a honlap használatával is fel lehet venni a kapcsolatot. Amennyiben az érintett a VOLÁNBUSZ-szal szóban (személyesen, telefonon) veszi fel a kapcsolatot, és az az ügy, amelyben az érintett megkereste a VOLÁNBUSZ Zrt.-t, azonnal nem oldható meg, úgy a VOLÁNBUSZ Zrt. munkatársa feljegyzést készít az érintett által elmondottakról, amelyet továbbít az ügy elintézése céljából az illetékes szervezeti egységnek.

Amennyiben az érintett írásban veszi fel a kapcsolatot a VOLÁNBUSZ Zrt.-vel, az írásban (postai úton vagy az érintett személyes átadása esetén papíralapon) érkezett megkereséseket az ezért felelős munkavállaló iktatja és az ügyben a VOLÁNBUSZ Zrt. szervezetrendszerén belül illetékes szervezeti egységnek továbbítja, amely egységnél megkezdődik az ügy érdemi intézése.

Amennyiben az érintett e-mailben veszi fel a kapcsolatot a VOLÁNBUSZ Zrt.-vel, a konkrét e-mail címet kezelő munkavállaló, ha az ügy az érdemi intézése az ő szervezeti egységénél megvalósítható, az ügy érdemi intézését megkezdí, ha pedig az ügyben más szervezeti egység illetékes, úgy a szervezeti egységnek továbbítja a megkeresést, hogy az egységnél megkezdődhessen az ügy érdemi intézése.

Javasoljuk ezért, hogy a minél hatékonyabb kapcsolatfelvétel érdekében az az alábbi e-mail címeket használja:

központi e-mail cím <i>(amennyiben megkeresése kapcsán nem tudja eldönteni, vajon melyik szervezeti egység lehet illetékes)</i>	info@volanbusz.hu
ügyfélszolgálati ügyek	info@volanbusz.hu
állaspályázatokkal kapcsolatos ügyek	allas@volanbusz.hu
kommunikációs és marketing ügyek, médiaügyek és partneri megkeresések intézése, fotózási és forgatási engedélyek kiadása	kommunikacio@volanbusz.hu
menetrend szerinti járatait, illetve utasforgalmát érintő forgalomtechnikai ügyek	forgalomtechnika@volanbusz.hu
buszbérlés, különjáratú ügyintézés	buszberles@volanbusz.hu

Amennyiben ezen utakon veszi fel az érintett a VOLÁNBUSZ Zrt.-vel a kapcsolatot, úgy az adatkezeléshez azzal járul hozzá, hogy a kapcsolatot önkéntesen veszi fel a VOLÁNBUSZ Zrt.-vel – miközben ezt a nyilvánosságra hozott tájékoztatót megismerhette és ennek tudatában vehette fel a kapcsolatot a VOLÁNBUSZ Zrt.-vel.

A VOLÁNBUSZ Zrt. azonban honlaplátogatói számára biztosítja annak lehetőségét is, hogy csak a honlap használatával megküldhessék kérdéseiket, észrevételeiket a VOLÁNBUSZ Zrt. részére.

<https://www.volanbusz.hu/hu/kapcsolat/eszrevetelek>

A kapcsolatfelvétel során az érintett megadja nevét, e-mail címét és az üzenetét. Az adatok elküldésére azonban csak akkor van lehetősége az érintettnek, ha elfogadja a VOLÁNBUSZ Zrt. adatkezelési szabályait, ezt egy jelölőnégyzet bejelölésével teheti meg, máskülönben nem tudja megküldeni az üzenetét.

A VOLÁNBUSZ Zrt. a kapcsolatfelvétellel érintett ügy elintézéséig tárolja e célból az adatait. Amennyiben az ügy egy új jogviszony létesítésére irányul, úgy az új jogviszony (ajánlatkérés, panaszügyintézés stb.) szerinti adatkezelés érintettjévé válik.

A VOLÁNBUSZ Zrt. felhívja minden érintett figyelmét, hogy csak és kizárólag olyan mennyiségű információt küldjön meg a VOLÁNBUSZ Zrt. számára a kapcsolatfelvétel során, amely az adott kapcsolatfelvételi ügy elintézéséhez szükséges. Ez azért fontos, mert a VOLÁNBUSZ Zrt. törekszik arra, hogy betartsa a GDPR úgynevezett adattakarékossági elvét, amely szerint egy adott adatkezelési cél eléréséhez csak annyi adatot kezelhet az adatkezelő, amennyi az adatkezelés eléréséhez feltétlenül szükséges.

A VOLÁNBUSZ Zrt. azonban közfeladatot ellátó szerv és mint ilyenre, vonatkozik a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet, amely 14. §-a kimondja, hogy a VOLÁNBUSZ Zrt.-hez érkező iratokat iktatni kell és azt a továbbiakban a VOLÁNBUSZ Zrt. iratkezeléséről szóló szabályozójának előírásai szerint köteles tárolni. Így előfordulhat, hogy az érintett olyan adatokat küld meg a VOLÁNBUSZ Zrt. számára, amely az adatkezelés szempontjából irreleváns vagy túlzott, a VOLÁNBUSZ Zrt. azonban jogszabályi kötelezettségét teljesítve köteles azt mégis kezelni. A VOLÁNBUSZ Zrt. ezért jelen folyamatleírással kéri az érintetteket, hogy tartsák be az adattakarékosság elvét és csak olyan mennyiségű információt küldjenek meg az a VOLÁNBUSZ Zrt. számára, amely az adott ügy szempontjából mindenképpen releváns. Máskülönben a VOLÁNBUSZ Zrt. az érintett hozzájárulása alapján, de törvényi kötelezettségét teljesítve kezeli ezeket az adatokat.

Érintettek köre:

- az a természetes személy, aki a VOLÁNBUSZ Zrt.-vel személyesen, szóban vagy írásban a kapcsolatot felveszi.

Az adatok forrása:

- maga az érintett

A kezelt adatok köre:

Adatkategória	Cél
név	az érintett azonosítása
lakcím, e-mail cím, telefonszám	az érintettel történő kapcsolattartás
IP azonosító	honlapon történő kapcsolatfelvétel esetén a kapcsolatfelvétel biztosítása
a kapcsolatfelvétel benyújtásának ideje, helye, módja, a kapcsolatfelvétellel érintett ügy, bejelentés leírása, a csatolt dokumentumok, a kapcsolatfelvétel iktatószáma	a kapcsolatfelvétel biztosítása, valamint ez alapján a bejelentett esetben, ügyben való eljárás.
egyéb, a kapcsolatfelvétel alapján a kapcsolatot a társasággal felvevő érintett által megadott további adatok	az érintett részéről történt kapcsolatfelvétellel és a vonatkozó eset, ügy eljárás intézése

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 nevéről, címéről (székhelyéről), az adatfeldolgozó nevéről, 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 költségtérítést 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 költségtérítést 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 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 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. július 1.

VOLÁNBUSZ Zrt.