

GDPR (General Data Protection Regulation) 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” szóló rendelet alapján a természetes személyeknek **személyes adataikkal** való rendelkezésük tekintetében **jogosultságaik** vannak, így az eddigieknél jóval **átláthatóbban és átfogóbban végezzük és szabályozzuk az adatkezelési tevékenységüket**.

A jelen Adatkezelési Tájékoztatónk célja, hogy Ön **megfelelő és részletes tájékoztatást** kapjon a személyes adataival folytatott **adatkezelésünkről**.

Adatkezelési Tájékoztatónk GDPR **rendelet 13. és 14.** cikkében meghatározott **kötelező és ajánlott** információkat tartalmazza, továbbá a **GDPR rendelet 12. cikknek** megfelelően **tömören és közérthetően megfogalmazva, táblázatos, áttekinthető formában** készítetük el.

Lehetőséget biztosítunk Önnek, hogy a leghitelesebb módon, a rendelet eredeti szövege alapján ismerje meg az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete által támasztott legfontosabb követelményeket és a jogait. Az alábbi követelmények alapján készítettük el az **Adatkezelési Szabályzatunkat** és alakítottuk ki, működtetjük a **teljes adatkezelési rendszerünket**, így jelen **tájékoztatónk** nem tartalmaz további részleteket a rendeletről, ezért az alábbi útmutatóval segítjük Önt a **pontos** tájékoztatás érdekében.

Követelmény	Adatkezelési Szabályzat
GDPR rendelet 4. cikk Az adatkezelésünkben alkalmazott fogalmak meghatározása	1.4. fejezet
GDPR rendelet 5. cikk A személyes adatok kezelésének elveire vonatkozó <u>követelmények</u>	2.1. fejezet
GDPR rendelet 6. cikk Az adatkezelésünk jogszerűségére vonatkozó <u>követelmények</u>	2.2. fejezet
GDPR rendelet 7. cikk Az Ön hozzájárulásának kezelésére vonatkozó <u>követelmények</u>	2.2.1. fejezet
GDPR rendelet 8. cikk 16 éven aluli gyermekek adatkezelésére vonatkozó <u>követelmények</u>	2.3. fejezet
GDPR rendelet 9. cikk Az Ön személyes adatai között a különleges kategóriába sorolt személyes adatok kezelésére vonatkozó <u>követelmények</u>	3.1. fejezet
GDPR rendelet 12. cikk Az Ön jogai , illetve a jogainak kielégítésére vonatkozó <u>követelmények</u>	5. fejezet
GDPR rendelet 13. és 14. cikkek Az Ön tájékoztatására vonatkozó <u>követelmények</u>	5.1. fejezet
GDPR rendelet 24. és 29. cikkek Az adatkezelői és/vagy adatfeldolgozó tevékenységünkre vonatkozó <u>követelmények</u>	7.3. fejezet
GDPR rendelet 30. cikk Az adatkezelési tevékenységünk nyilvántartására vonatkozó <u>követelmények</u>	10. fejezet
GDPR rendelet 31. cikk Az adatkezelési tevékenységünk biztonságára vonatkozó <u>követelmények</u>	9. fejezet
GDPR rendelet 33. és 34. cikkek Az adatvédelmi incidensek kezelésére vonatkozó <u>követelmények</u>	8. fejezet
GDPR rendelet 35. és 36. cikkek Az adatvédelmi hatásvizsgálataink készítésére vonatkozó <u>követelmények</u>	11. fejezet
GDPR rendelet 37.-39. cikkek Az adatvédelmitisztviselőre vonatkozó <u>követelmények</u>	12. fejezet
GDPR rendelet 44.-49. cikkek A személyes adatok harmadik országokba vagy nemzetközi szervezetek részére történő továbbítására vonatkozó <u>követelmények</u>	7.2. fejezet

ÖSSZEFOGLALÓ TÁJÉKOZTATÁS AZ ÉRINTETT JOGAIVAL KAPCSOLATBAN (GDPR 13. CIKK 2/B)	
Információ	Hiteles információt biztosítunk Önnek a <u>rendelet eredeti szövege</u> alapján a jogairól , illetve azok érvényesítési lehetőségeiről , melyet részletesen az Adatkezelési Szabályzatunkban is megtekinthet. Ön jogosult arra, hogy az adatkezeléssel összefüggő tényekről és információkról az adatkezelés megkezdését megelőzően tájékoztatást kapjon.
GDPR rendelet 15. cikk Az Önszemélyes adatai hozzáférésehez valójoga. Ön jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a Rendeletben meghatározott kapcsolódó információkhoz hozzáférést kapjon.	Adatkezelési Szabályzat 5.2. fejezet
GDPR rendelet 16. cikk Az Önszemélyes adatai helyesbítéséhez valójoga. Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.	Adatkezelési Szabályzat 5.4. fejezet
GDPR rendelet 17. cikk Az Önszemélyes adatai törléséhez valójoga. Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha a Rendeletben meghatározott indokok valamelyike fennáll.	Adatkezelési Szabályzat 5.3. fejezet
GDPR rendelet 18. cikk Az Önszemélyes adatai kezelésének korlátozásához valójoga. Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést ha a rendeltben meghatározott feltételek teljesülnek.	Adatkezelési Szabályzat 5.5. fejezet
GDPR rendelet 20. cikk Az Önszemélyes adatai adathordozhatóságához valójoga. 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.	Adatkezelési Szabályzat 5.6. fejezet
GDPR rendelet 21. cikk Az Ön tiltakozásához valójoga. Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének e) pontján (az adatkezelés közérdekű vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges) vagy f) pontján (az adatkezelés az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükség.	Adatkezelési Szabályzat 5.7. fejezet
GDPR rendelet 22. cikk A tiltakozáshoz való jog és automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben. Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ön jogosult arra, hogy ne terjedjen ki Önre az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely Önre nézve joghatással járna vagy Önt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.	Adatkezelési Szabályzat 5.8. fejezet
GDPR rendelet 34. cikk Az Öntájékoztatására vonatkozó joga az adatkezelési incidensekkel kapcsolatban .	Adatkezelési Szabályzat 5.9. fejezet

A GDPR rendeletet az alábbi linkeken töltheti le, illetve tekintheti meg:

- https://www.naih.hu/files/CELEX_32016R0679_HU_TXT.pdf
- <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=EN>

Az Adatkezelési Szabályzatunkat kérésre megtekintheti az ügyfélszolgálatainkon, illetve a HONLAPUNKON a <https://dtkh.hu/adatvedelem> menüpontban.

Amennyiben az adatkezelés bármely körülménye változik, a jelen „Adatkezelési Tájékoztatót” felülvizsgáljuk és szükség szerint a GDPR előírásainak megfelelően a lehető legrövidebb idő alatt módosítjuk és közzéteszük. Kérjük, hogy minden esetben gondosan olvassa el az aktuális „Adatkezelési Tájékoztatót”, mert fontos információkat tartalmaznak az Ön személyes adatainak kezeléséről.

Az **információbiztonságot** és az **adátvédelmet** a szervezetünknel működtetett **MSZ EN ISO 27001-es (Információbiztonság irányítási rendszer (ISMS))** tanúsított rendszer alkalmazásával biztosítjuk. Ezek betartása ellenőrzött és valamennyi adatkezelést végző munkavállalónkra kötelező. A szervezeti információbiztonság miatt az adatvédelemmel kapcsolatos további információk bizalmasak.

Adatkezelőként mindent megteszünk az általunk kezelt személyes adatok tekintetében, hogy a **bizalmasságot, a sértetlenséget** és a **rendelkezésre állást** biztosítsuk az Ön személyes adataira nézve.

Az esetleges **adátvédelmi incidensekkel** kapcsolatban a GDPR rendeletnek megfelelően járunk el. Amennyiben az adátvédelmi incidens valószínűsíthetően **magas kockázattal** jár, úgy azta tudomásszerzéstől számított **72 órán belül** bejelentjük a **felügyeleti hatóságnak**, valamint a rendelet által **meghatározott esetekben** az érintetteket is **tájékoztatjuk**.

Azok a **3. országbeli szervezetek**, akik szerepelnek az Európai Bizottság GDPR 45. cikk szerinti megfeleléségi határozata és a 2016/1260 bizottsági végrehajtási határozatában, valamint az ezek alapján felállított **USA - EU PrivacyShieldList**-en, azoknak történő **adattovábbítás nem minősül Európai Unió kívüli**, harmadik országba történő adattovábbításnak és ahhoz nem szükséges az érintettek külön hozzájárulása, valamint az oda történő adattovábbítás a **GDPR 45. cikke alapján** megengedett. Ezen vállalkozások vállalták a GDPR-nak való megfelelést. <https://www.privacyshield.gov/list>

Jogérvényesítési formanyomtatványok

1. Hozzáférés iránti kérelem
2. Helyesbítés iránti kérelem
3. Adatkezelés korlátozása kérelem
4. Adathordozhatósági kérelem
5. Tiltakozási kérelem
6. Törlés iránti kérelem
7. Hozzájárulás visszavonása iránti kérelem

A kívánt jogérvényesítési formanyomtatványt kérheti az ügyfélszolgálatainkon, illetve letöltheti a HONLAPUNK-ról a <https://dtkh.hu/adatvedelem> menüpontban.

Telefonos megkeresés alapján nem történhet ügyintézés, csak személyesen vagy írásban (levél, e-mail), mivel személyes adatok igazolása, okmányok bemutatása szükséges. Amennyiben nem az a személy jár el, aki a szerződésben szerepel, **meghatalmazás** szükséges az ügyintézéshez.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben **Önnem a saját adatait** adja meg részünkre, **mint adatkezelő részére**, hanem egyéb természetes személyét, ez esetben az **Ön kizárólagos felelőssége**, hogy az adatok megadását, ezen természetes személy hozzájárulásával, tudtával és megfelelő tájékoztatásával tette meg.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy ha e kötelezettségének nem tesz eleget, és ezért az **érintett velünk, mint adatkezelővel** szemben igényt érvényesít, az érvényesített igényt, illetve az esetlegesen keletkező kapcsolódó kár összegét **adatkezelőként** Önre tovább háríthatjuk!

Adatkezelőként, a kapott személyes adatok valóságát csak azokban az esetekben ellenőrizzük, ha annak kötelezettségét a **vonatkozó törvényi szabályozás előírja**, minden egyéb esetben a részünkre átadott adatok valóságával, pontosságával kapcsolatos **felelősségünket teljes mértékben kizárjuk!**

Tájékoztatjuk, hogy az ellenőrző szervek felé a személyes adatok szükség esetén, vagy ellenőrzés céljából – megfelelően lecsökkentett adattartalommal - átadásra kerülhetnek, valamint adattovábbításra kerülhet sor bizonyos törvényi jogok gyakorlása, kötelezettségek teljesítése érdekében is egyedileg előre meg nem határozható esetekben, **törvényi, illetve szerződéses kötelezettségeink teljesítése** érdekében.

Szervezetünk ISO szabvány szerinti rendszereket működtet, így az auditok során a **tanúsító és felülvizsgáló szervezet** részére szabályozott keretek között, szigorú titoktartási követelmények betartása mellett objektív

audit bizonyítékokat szolgáltatunk, melyek tartalmazhatnak személyes adatokat. Ezekben az esetekben teljes mértékben törekszünk az anonimizálására.

Információ	A jelen „Adatkezelési tájékoztató” kiadója egyben az adatkezelő szervezet is. Az adatkezelést szervezetünk munkatársai végzik. Részünkről az Ön adataidhoz kizárólag azon munkavállalóink férnek hozzá, akiknek az a munkájuk elvégzéséhez feltétlenül szükséges. A személyes adataihoz való hozzáférési jogosultságokat szigorú belső szabályzatban rögzítettük.
Cégnév:	DTKH Duna-Tisza közti Hulladékgazdálkodási Nonprofit kft.
Székhely:	6000 Kecskemét, Kisfái 248 0737/12 hrsz.
Cégjegyzékszám:	03-09-131340
Elérhetőségek:	+36 53 500-152; +36 53 500-153; dtkh@dtkh.hu

ADATVÉDELMI TISZTVISELŐ (GDPR 13. CIKK 1/B)	
Információ	A GDPR 37. cikk értelmében az átvizsgálást követően megállapítottuk, hogy szervezetünknek szükséges „Adatvédelmi tisztviselőt” kijelölnie.
Név:	Palásti Szabina
Elérhetőségek:	palasti.szabina@dtkh.hu

FELÜGYELETI HATÓSÁG (GDPR 13. CIKK 2/D)	
Információ	Amennyiben adatkezelésünkkel kapcsolatban Önt jogsérelem érte, úgy joga van panaszt benyújtani az alábbi illetékes Felügyeleti Hatósághoz . A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog (GDPR 77. cikk); A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog (GDPR 78. cikk)
Felügyeleti Hatóság:	Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
Honlap:	http://naih.hu
E-mail:	ugyfelszolgalat@naih.hu
Telefonszám:	+36 (1) 391-1400
Cím:	1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.9
Postacím:	1530 Budapest, Pf.: 5.

ILLETÉKES BÍRÓSÁG (GDPR 79. CIKK)	
Információ	A fentiekén túlmenően a területileg illetékes Törvényszék előtt keresetet indíthat szervezetünkkel szemben a személyes adatok védelme megsértése esetén. Az érintettnek joga van az adatkezelővel, vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz , ha megítélése szerint személyes adatainak nem megfelelő kezelése következtében megsértették a GDPR rendelet szerinti jogait.
Illetékes Törvényszék:	Budapest Környéki Törvényszék
Telefonszám:	+36-1-467-6200
Cím:	1146 Budapest, Thököly út 97-101.
Postacím:	1443 Budapest, Pf. 175

ALKALMAZOTT JOGSZABÁLYOK	
Mint adatkezelők az alábbi törvényeket, jogszabályokat alkalmazzuk a 6. cikk (1) bekezdésének c) pontján alapuló adatkezelés esetén , amikor az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.	
2000 évi C. törvény	a számvitelről
2012. évi CLXXXV. törvény	a hulladékról
2017. évi CL. törvény	adózás rendjéről
GDPR_2016_679	GDPR rendelet
2005. évi CXXXIII. törvény	a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló
1997. évi CLV. törvény	a fogyasztóvédelemről
2019. évi XXXIV. törvény	Európai Unió adatvédelmi reformjának végrehajtása érdekében szükséges törvénymódosításokról

AZ ADATKEZELÉSI CÉLTERÜLETEK TARTALOMJEGYZÉKE
31 - Érintettek kamerás megfigyelésével kapcsolatos adatkezelés
52 - Elégedettségméréssel kapcsolatos adatkezelés
68 - Egyedi kommunikáció az érintettel
69 - Panaszkezelés
76 - Hangrögzítés
81 - Közszolgáltatással kapcsolatos ügyfélszolgálati adatkezelés
82 – Szolgáltatással kapcsolatos egyéb adatkezelés
99 – GDPR Rendelettel összefüggő adatkezelés

31 - ÉRINTETTEK KAMERÁS MEGFIGYELÉSÉVEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS	
INFORMÁCIÓ	<p>Az érintettek kamerás megfigyelésével kapcsolatos adatkezelésről szervezetünk részletes tájékoztatást készített a belépők számára.</p> <p>A rövid tájékoztatótábla a bejáratoknál megtalálható, az alábbi néven:</p> <p>A tájékoztatótáblák a kamerával megfigyelt területek esetében a bejáratoknál megtalálhatók, a részletesebb tájékoztató kérésre megtekinthető:</p> <ul style="list-style-type: none"> • az ügyfélszolgálaton az ügyfélszolgálati vezetőnél • a székhelyünkön az adatvédelmi tisztviselőnél • a hulladékudvarokban az ottdolgozó munkatársunktól • a hulladéklerakókban a telepvezetőnél <p>Részletes tájékoztató neve: <i>Tájékoztató az elektronikus megfigyelőeszköz alkalmazásáról</i></p> <p>A kamerás megfigyeléssel kapcsolatos adatfeldolgozóinkat a jelen tájékoztatóban találja.</p>
52 - ELÉGEDETTSÉGMÉRÉSEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS	
INFORMÁCIÓ	<p>Az elégedettségmérés adatainak kezelése a szolgáltatás minőségének javítása érdekében. Jelenleg az elégedettségmérése során nem kérünk személyes adatot, így adatkezelés nem történik!</p> <p>Amennyiben a jövőben a kérdőíveinken lehetőséget biztosítunk személyes adatok megadására, úgy a jelen „Adatkezelési Tájékoztató” módosításra kerül.</p>

68 – EGYEDI KOMMUNIKÁCIÓ AZ ÉRINTETTEL	
GDPR 13 cikk 1/C Az adatkezelés célja	Az érintett által történő megkeresés során, a kérdéseinek megválaszolása, illetve igényeinek kielégítése érdekében történő adatkezelés.
GDPR 13 cikk 1/C Az adatkezelés jogalapja	<ul style="list-style-type: none"> jogos érdek (6./f)
Érintettek köre	ügyfelek (akik a kapcsolatot önállóan veszik fel szervezetünkkel)
GDPR 14. cikk 1/D Az adatkezelő által kezelt személyes adatok köre, kategóriája	<ul style="list-style-type: none"> Név telefonszám (kapcsolati adat opcionális) e-mailcím (kapcsolati adat opcionális) érintett által közölt szöveg, információ, amely tartalmazhat személyes adatot
Az adatkezelési tevékenység leírása	<p>Az érintett keresi meg első körben a szervezetünket kérésével, kérdésével.</p> <p>Írásban, e-mailben, telefonon, vagy személyesen eljuttatott egyedi igények, kérések teljesítéséhez, illetve kérdések megválaszolásához bizonyos esetekben rögzítjük az érintett kapcsolattartói adatait, illetve a megadott információkat.</p> <p>Telefonos megkeresés esetén vegye figyelembe a 76- Hangrögzítés adatkezelésünket!</p>
(ha van ilyen) A személyes adatok címzettjei , illetve a címzettek kategóriái (13. cikk 1/E)	<ul style="list-style-type: none"> (A2) IT üzemeltetés, ADMIN (amennyiben e-mailben keresztül keres meg bennünket) (A6) HIRA rendszer üzemeltetés
(ha van ilyen) 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján alapuló adatkezelés esetén, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekeinek leírása (13. cikk 1/D)	<p>A szervezetünk jogos érdeke, hogy az érdeklődő kapcsolati elérhetőségeit kezelni, nyilvántartani a kéréseinek, kérdéseinek teljesülése mentén.</p> <p>Az elérhetőségeket megosztjuk azokkal a munkatársainkkal, akikkel ez szükséges.</p> <p>A kapcsolati adatokat szervezetünk jogos érdekből kezeli.</p> <p>Az adattakarékosság elve alapján csak annyi kapcsolati adatot használunk (név, e-mailcím, telefonszám), amely a cél elérése érdekében szükséges.</p> <p>Fentiek alapján megállapítható, hogy az adatkezelő jogos érdeke, amelyet az adattakarékosság és a célhoz kötöttség elvének feltétlen érvényesülésével valósít meg, elsőbbséget élvez az érintettek kapcsolódó érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben.</p>
A kezelt adatok tárolásának időtartama , vagy ezen időtartam meghatározásának szempontjai (13. cikk 2/A)	kapcsolati adatok: tiltakozás pozitív elbírálásáig . Amennyiben a kommunikáció a közszolgáltatási tevékenységhez köthető, úgy a személyes adatok a szerződés lejártáig + 10 év őrizzük. Egyéb, általános témákban történő megkeresés során kezelt adatokat a tárgyévét követően 2 évig őrizzük.
Adatforrás meghatározása , amennyiben az adatok nem az érintettől származnak (GDPR 14. cikk 2/F)	<ul style="list-style-type: none"> közvetlen az érintettől
(ha van ilyen) Annak ténye, hogy az adatkezelő harmadik országba , vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat. (13. cikk 1/F)	Az adatok nem kerülnek 3. országba továbbításra.
Az adatszolgáltatási kötelezettség , illetve annak elmaradásának következményei (13. cikk 2/E)	<p>Társaságunk a kapcsolattartói adatokat a megkereséskor az ügyfél kérésének megoldása mentén a megfelelő kommunikáció érdekében kezeli, ennek elmaradása a kommunikációt veszélyeztetheti.</p> <p>Az ügyfél dönthet, hogy milyen kapcsolattartói adatokat ad meg (telefonszám, vagy e-mail). Ezek megadása opcionális, de egyiket kötelező megadni, különben nem tudjuk vele a kapcsolatot felvenni.</p> <p>A „név”, mint személyes adat a kapcsolatfelvétel azonosítása miatt szükséges számunkra, pontosságát nem vizsgáljuk!</p>

	<p>Szervezetünknek csak annyi adatra van szüksége, amely által a megfelelő kommunikáció biztosított az esetlegesen több adat megadása nem kötelező, az ügyfél önkéntes döntése.</p> <p>Pontatlan kapcsolati adat esetén nem tudjuk az érintettel felvenni a kapcsolatot.</p>
<p>Az automatizált döntéshozatal (profilalkotás). Az alkalmazott logikára vonatkozó információk, valamint a tevékenység következménye az érintettre nézve. (13. cikk 2/F)</p>	<p>nincs</p>
<p>Egyéb információ</p>	<p>Ezeket az adatokat és információkat az Ön kérésének teljesítése, kérdésnek megválaszolása érdekében kezeljük adatkezelés egyéb céljainak és jogalapjainak megszűnéséig.</p> <p>A társaság és az ingatlantulajdonos közötti kapcsolattartás írásban (telefaxon, levélben, ajánlott küldeményben, valamint elektronikus levélben) történik.</p> <p>A közlés, kapcsolattartás megtörténtének igazolása az ingatlantulajdonos kötelezettsége, igazolás hiányában a közlés és tájékoztatás meg nem történtnek nyilvánítható a társaság részéről. A munkaszüneti napon történt e-mail váltás a következő munkanapon számít kézbesítettnek.</p> <p>Az ingatlantulajdonos által hibásan közölt, vagy közölni elmulasztott cím miatti téves postázásból származó károk és költségek az ingatlantulajdonost terhelik. Amennyiben a társaság rendelkezésére egyáltalán semmilyen, megváltozott cím nem áll, az értesítés elmaradásából eredő felelősséget a társaság nem viseli.</p> <p>Bármely levél, amelyet a társaság az ingatlan tulajdonos által megadott címre küldött, kézbesítettnek tekintendő, ha a posta számára a kézbesítéshez általában szükséges idő eltelt. Ez az időpont a feladástól számított ötödik munkanap. A feladás megtörténtét a társaság iktatókönyvével is igazolhatja.</p>

69 - PANASZKEZELÉS	
GDPR 13 cikk 1/C Az adatkezelés célja	Az ügyfelek panaszának kivizsgálásához felvett adatok és információk kezelése. A fogyasztóvédelmi törvénynek való megfelelés biztosítása.
GDPR 13 cikk 1/C Az adatkezelés jogalapja	<ul style="list-style-type: none"> jogi kötelezettség teljesítése (6./c) jogos érdek (6./f)
Érintettek köre	Ügyfelek (akik panaszt, észrevételt tesznek)
GDPR 14. cikk 1/D Az adatkezelő által kezelt személyes adatok köre, kategóriája	<ul style="list-style-type: none"> Név (jogi kötelezettség) – igazolása hivatalos okmány bemutatásával Cím (jogi kötelezettség) – igazolása hivatalos okmány bemutatásával telefonszám (kapcsolati adat opcionális) e-mailcím (kapcsolati adat opcionális) meghatalmazás, ha nem az érintett az eljáró személy
Az adatkezelési tevékenység leírása	<p>Az érintett keresi meg első körben a szervezetünket panaszával, észrevételeivel.</p> <p>Mind a személyesen, mind a telefonon tett panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni.</p> <p><u>A személyes ügyintézés esetében az ügyfél eljárási jogosultsága érdekében azonosítania kell magát.</u></p> <p>A panaszokat a „Panaszkezelési Szabályzatunk” alapján kezeljük.</p> <p>A <u>panaszt</u> az érintett önként teszi meg!</p> <p>A panaszok kezelésére jogi kötelezettségeink vannak.</p> <p>A telefonon tett bejelentések esetén a 76 – Hangrögzítés szerinti adatkezelés szerint járunk el.</p> <p>A <u>Vásárlók könyvébe</u> történő beírást az érintett önként teszi meg!</p> <p>A panaszok kezelésére jogi kötelezettségeink vannak.</p> <p>Más vásárlók által a <u>Vásárlók könyvébe</u> bejegyzett személyes adatok megismerése lehetőségének kizárása céljából a <u>Vásárlók könyvből</u>a bejegyzést követően haladéktalanul eltávolítjuk a panaszt, vagy javaslatot tartalmazó oldalt, amit elzártan – a folyamatos sorszámozás rendjének megfelelően – megőrizzük és a hatóság felszólítására rendelkezésre bocsátjuk.</p>
(ha van ilyen) A személyes adatok címzettjei , illetve a címzettek kategóriái (13. cikk 1/E)	<ul style="list-style-type: none"> (A2) IT üzemeltetés, ADMIN
(ha van ilyen) 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján alapuló adatkezelés esetén, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekeinek leírása (13. cikk 1/D)	<p>A szervezetünk jogos érdeke, hogy az érintett általi bejelentett panaszokat a kapcsolati adatokkal együtt tartsuk nyilván. nyilvántartsa, és a hozzá kapcsolódó információkat rögzítse. Az érintett érdeke is ugyanez, hogy a vitás esetekben rendelkezésre álljanak az információk, az ügy visszakereshető legyen minden részletével együtt.</p> <p>A kapcsolati adatokat szervezetünk jogos érdekből kezeli, melynek megadása opcionális!</p> <p>Az adattakarékosság elve alapján csak annyi adatot használunk (elérhetőségi adatok), amely a cél elérése érdekében szükséges.</p> <p>Fentiek alapján megállapítható, hogy az adatkezelő jogos érdeke, amelyet az adattakarékosság és a célhoz kötöttség elvének feltétlen érvényesülésével valósít meg, elsőbbséget élvez az érintettek kapcsolódó érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben.</p>
A kezelt adatok tárolásának időtartama , vagy ezen időtartam meghatározásának szempontjai (13. cikk 2/A)	kapcsolati adatok: tiltakozásig panasz kivizsgálásával kapcsolatos dokumentumok: a 1997. évi CLV. törvény szerint, de minimum 5 év

<p>Adatforrás meghatározása, amennyiben az adatok nem az érintettől származnak (GDPR 14. cikk 2/F)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • közvetlen az érintettől • Nem az érintettől, de ebben az esetben kizárólag <u>meghatalmazással</u>
<p>(ha van ilyen) Annak ténye, hogy az adatkezelő harmadik országba, vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat. (13. cikk 1/F)</p>	<p>Az adatok nem kerülnek 3. országba továbbításra.</p>
<p>Az adatszolgáltatási kötelezettség, illetve annak elmaradásának következményei (13. cikk 2/E)</p>	<p>Társaságunk az opcionálisan megadható kapcsolattartói adatokat a panasz bejelentésekor a panasz kivizsgálása mentén a megfelelő kommunikáció érdekében kezeli, ennek elmaradása a kommunikációt veszélyeztetheti.</p> <p>Szervezetünknek csak annyi adatra van szüksége, amely által a megfelelő kommunikáció biztosított az esetlegesen több adat megadása nem kötelező, a partner önkéntes döntése.</p> <p>Pontatlanság esetén nem érjük el az érintettet.</p> <p>Személyes adatok meg nem adása esetén nem tudjuk kivizsgálni a panasz jogosságát, a név és lakcím megadása törvényi kötelezettség. Az adatok pontosságát nem vizsgáljuk!</p>
<p>Az automatizált döntéshozatal (profilalkotás). Az alkalmazott logikára vonatkozó információk, valamint a tevékenység következménye az érintettre nézve. (13. cikk 2/F)</p>	<p>nincs</p>
<p>Egyéb információ</p>	<p>A Vásárlók könyvét az előírásoknak megfelelően, nyilvános helyen, bárki számára elérhető módon bocsátjuk a rendelkezésre.</p> <p>A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére ügyfélszolgálatot működtet.</p>

76 - HANGRÖGZÍTÉS	
GDPR 13 cikk 1/C Az adatkezelés célja	Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell, a fogyasztóvédelmi törvény betartása érdekében.
GDPR 13 cikk 1/C Az adatkezelés jogalapja	<ul style="list-style-type: none"> • jogi kötelezettség teljesítése (6./c) • jogos érdek (6./f)
Érintettek köre	ügyfelek (akik telefonos ügyfélszolgálatot igénybe vesznek)
GDPR 14. cikk 1/D Az adatkezelő által kezelt személyes adatok köre, kategóriája	<ul style="list-style-type: none"> • Név (jogi kötelezettség) • Cím (jogi kötelezettség) • telefonszám (kapcsolati adat opcionális) • e-mailcím (kapcsolati adat opcionális) • a beszélgetés során rögzített szövegben szereplő információk, adatok (személyes adatok) A Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemek.
Az adatkezelési tevékenység leírása	Az ügyfélszolgálat és az ügyfél között történő telefonos kommunikációt minden esetben hangfelvétellel rögzíteni kell.
(ha van ilyen) A személyes adatok címzettjei , illetve a címzettek kategóriái (13. cikk 1/E)	<ul style="list-style-type: none"> • (A2) IT üzemeltetés, ADMIN • (A10) telefonhívások rögzítésére fenntartott rendszert üzemeltető cég
(ha van ilyen) 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján alapuló adatkezelés esetén, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekeinek leírása (13. cikk 1/D)	<p>A szervezetünk jogos érdeke, hogy az érintett a telefonos hangrögzítés során az ügyfél által esetlegesen megadott kapcsolati adatokat kezelje. Az érintett érdeke is ugyanez, hogy szervezetünk gyors és hatékony kommunikációt tudjon folytatni az ügyféllel.</p> <p>A kapcsolati adatokat szervezetünk jogos érdekből kezeli, melynek megadása opcionális!</p> <p>Az adattakarékosság elve alapján csak annyi adatot használunk (elérhetőségi adatok), amely a cél elérése érdekében szükséges.</p> <p>Fentiek alapján megállapítható, hogy az adatkezelő jogos érdeke, amelyet az adattakarékosság és a célhoz kötöttség elvének feltétlen érvényesülésével valósít meg, elsőbbséget élvez az érintettek kapcsolódó érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben.</p>
A kezelt adatok tárolásának időtartama , vagy ezen időtartam meghatározásának szempontjai (13. cikk 2/A)	kapcsolati adatok: tiltakozás pozitív elbírálásáig , amennyiben nem került jegyzőkönyvezésre a panasz hangfelvétel, illetve jegyzőkönyv: a 1997. évi CLV. törvény szerint, de minimum 5 év
Adatforrás meghatározása , amennyiben az adatok nem az érintettől származnak (GDPR 14. cikk 2/F)	<ul style="list-style-type: none"> • közvetlen az érintettől
(ha van ilyen) Annak ténye, hogy az adatkezelő harmadik országba , vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat. (13. cikk 1/F)	Az adatok nem kerülnek 3. országba továbbításra.
Az adatszolgáltatási kötelezettség , illetve annak elmaradásának következményei (13. cikk 2/E)	
Az automatizált döntéshozatal (profilalkotás) . Az alkalmazott logikára vonatkozó	nincs

információk, valamint a tevékenység következménye az érintettre nézve. (13. cikk 2/F)	
Egyéb információ	A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal látjuk el, melyről a beszélgetés előtt tájékoztatjuk az érintettet.

81 - KÖZSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ADATKEZELÉS	
GDPR 13 cikk 1/C Az adatkezelés célja	A hulladékról szóló 2012. CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.) értelmében minden ingatlan/telephely tulajdonosa, használója egyéb birtokosa, köteles az ingatlan/telephely fekvése szerinti településen kötelezően megszervezett, a települési szilárd hulladék szállításával, gyűjtésével, ártalmatlanításával kapcsolatos közszolgáltatást igénybe venni a törvény felhatalmazása alapján készült, az adott településre irányadó helyi rendelet alapján. Az adatkezelés ezen törvényi megfelelés mentén történik az ügyintézés során.
GDPR 13 cikk 1/C Az adatkezelés jogalapja	<ul style="list-style-type: none"> • jogi kötelezettség teljesítése (6./c) • hozzájárulás (6./a)
Érintettek köre	ügyfelek
GDPR 14. cikk 1/D Az adatkezelő által kezelt személyes adatok köre, kategóriája	A 2012. évi CLXXXV. törvény 32/A. §-ban meghatározottak szerint: <ul style="list-style-type: none"> • családi és utónév, • születési név, • születési hely és idő, • anyja születési családi és utóneve, • lakóhelyének, tartózkodási és értesítési helyének címe Hozzájárulással: <ul style="list-style-type: none"> • e-mailcím • telefonszám • Közület esetében a kapcsolattartó neve
Az adatkezelési tevékenység leírása	A közszolgáltatási ügyfélszolgálati ügyintézés: <ul style="list-style-type: none"> • Bejelentés és megrendelés • Hulladékszállítás szüneteltetése • Adatváltozás bejelentése • Névváltozás bejelentése • Lemondás • Átadás-átvételi jegyzőkönyvek (zsák, matrica) • Szerződéskötések
(ha van ilyen) A személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái (13. cikk 1/E)	<ul style="list-style-type: none"> • (A2) IT üzemeltetés, ADMIN • (A6, A7) HIRA, Servantes üzemeltetés
(ha van ilyen) 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján alapuló adatkezelés esetén, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekeinek leírása (13. cikk 1/D)	
A kezelt adatok tárolásának időtartama, vagy ezen időtartam meghatározásának szempontjai (13. cikk 2/A)	kapcsolati adatok: a hozzájárulás visszavonásáig a közszolgáltatás nyújtásához megadott kötelező adatok: a szerződés lejártáig + 10 év
Adatforrás meghatározása, amennyiben az adatok nem az érintettől származnak (GDPR 14. cikk 2/F)	<ul style="list-style-type: none"> • közvetlen az érintettől
(ha van ilyen) Annak ténye, hogy az adatkezelő harmadik országba, vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat. (13. cikk 1/F)	Az adatok nem kerülnek 3. országba továbbításra.
Az adatszolgáltatási kötelezettség, illetve annak elmaradásának következményei (13. cikk 2/E)	A közszolgáltatással kapcsolatos adatszolgáltatás a lakos törvényi kötelessége. A kapcsolati adatok megadása opcionális.
Az automatizált döntéshozatal (profilalkotás).	nincs

Az alkalmazott logikára vonatkozó információk, valamint a tevékenység következménye az érintettre nézve. (13. cikk 2/F)	
Egyéb információ	

82 - SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS EGYÉB ADATKEZELÉS	
GDPR 13 cikk 1/C Az adatkezelés célja	A hulladékgazdálkodási tevékenység során az ügyfél által megrendelt egyéb szolgáltatások teljesítése és jogosultsági ellenőrzések végzése.
GDPR 13 cikk 1/C Az adatkezelés jogalapja	<ul style="list-style-type: none"> • jogi kötelezettség teljesítése (6./c) • hozzájárulás (6./a) • jogos érdek (6./f)
Érintettek köre	ügyfelek
GDPR 14. cikk 1/D Az adatkezelő által kezelt személyes adatok köre, kategóriája	<p>Közszolgáltatási szolgáltatások igénybevételijogosultságának ellenőrzése:</p> <ul style="list-style-type: none"> • név (személyazonosító okirattal) • lakcím (lakcímkártya bemutatásával) <p>Az ügyfél által megrendelt egyéb szolgáltatások teljesítése:</p> <ul style="list-style-type: none"> • név (kötelező adat – szerződés teljesítéséhez) • lakcím (kötelező adat – szerződés teljesítéséhez) • kapcsolati adat (kötelező – jogos érdek) <p>Számlázáshoz köthető tevékenység esetén:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a magánszemélynek kiállított számlán kötelezően szereplő személyes adatok
Az adatkezelési tevékenység leírása	<p>Amennyiben az érintett a közszolgáltatást igénybevevő lakos, úgy az adatokat a 81 - Közszolgáltatással kapcsolatos ügyfélszolgálati adatkezelés szerint is kezeljük.</p> <p>Egyéb szolgáltatási tevékenységek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lomtalanítás • konténerrendelés • edényzetcsere • lakos általi beszállítás
(ha van ilyen) A személyes adatok címzettjei , illetve a címzettek kategóriái (13. cikk 1/E)	<ul style="list-style-type: none"> • (A2) IT üzemeltetés, ADMIN • (A6, A7) HIRA, Servantes üzemeltetés • (A11) Mérlegprogram
(ha van ilyen) 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján alapuló adatkezelés esetén, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekeinek leírása (13. cikk 1/D)	<p>A szervezetünk jogos érdeke, hogy az érintett által megrendelt szolgáltatás mentén a kapcsolati adatait kezelje. A szolgáltatás érdekében az érintett érdeke is ugyanez, hogy szervezetünk gyors és hatékony kommunikációt tudjon folytatni az ügyféllel.</p> <p>A kapcsolati adatokat szervezetünk jogos érdekből kezeli, melynek megadása kötelező.</p> <p>Az adattakarékosság elve alapján csak annyi adatot használunk (elérhetőségi adatok, legfőképp telefonszám), amely a cél elérése érdekében szükséges.</p> <p>Fentiek alapján megállapítható, hogy az adatkezelő jogos érdeke, amelyet az adattakarékosság és a célhoz kötöttség elvének feltétlen érvényesülésével valósít meg, elsőbbséget élvez az érintettek kapcsolódó érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben. A tevékenység lebonyolítást veszélyezteti, nehezíti a meg nem adott kapcsolati adat!</p>
A kezelt adatok tárolásának időtartama , vagy ezen időtartam meghatározásának szempontjai (13. cikk 2/A)	<ul style="list-style-type: none"> • a számla kiállításához megadott kötelező adatok: a törvény szerint meghatározott ideig + 5 év • a közszolgáltatás nyújtásához megadott kötelező adatok: a szerződés lejártáig + 10 év • a szolgáltatás mellé megadott kapcsolati adatot: a tiltakozás pozitív elbírálásáig.

Adatforrás meghatározása , amennyiben az adatok nem az érintettől származnak (GDPR 14. cikk 2/F)	<ul style="list-style-type: none"> • közvetlen az érintettől
(ha van ilyen) Annak ténye, hogy az adatkezelő harmadik országba , vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat. (13. cikk 1/F)	Az adatok nem kerülnek 3. országba továbbításra.
Az adatszolgáltatási kötelezettség , illetve annak elmaradásának következményei (13. cikk 2/E)	A vonatkozó törvények megfeleltetése érdekében kezeljük adatokat a számlák kezelése és az alkalmazott fizetési módszerek során. Az adatok megadása kötelező . Az adatok megtagadásának következményei : <ul style="list-style-type: none"> • a szervezetünk nem tud eleget tenni a vonatkozó törvényi előírásoknak; • az érintettel kötött szerződéses megállapodást veszélyezteti • a kapcsolati adat megtagadása: a megrendelt szolgáltatás, gyors és zökkenőmentes lebonyolításának veszélyeztetése
Az automatizált döntéshozatal (profilalkotás) . Az alkalmazott logikára vonatkozó információk, valamint a tevékenység következménye az érintettre nézve. (13. cikk 2/F)	nincs
Egyéb információ	

99 – GDPR RENDELETTEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS	
<u>GDPR 13 cikk 1/C</u> Az adatkezelés célja	A szervezetünk GDPR Rendeletnek való megfelelés, a GDPR törvényi megfelelés alátámasztása.
<u>GDPR 13 cikk 1/C</u> Az adatkezelés jogalapja	<ul style="list-style-type: none"> jogi kötelezettség teljesítése (6./c)
Érintettek köre	<ul style="list-style-type: none"> lakos, ügyfél érdeklődő szereződő fél
<u>GDPR 14. cikk 1/D</u> Az adatkezelő által kezelt személyes adatok köre, kategóriája	<ul style="list-style-type: none"> A hozzájárulással kezelt adatok A GDPR megfelelés alátámasztására készült egyéb dokumentumokon szereplő adatok
Az adatkezelési tevékenység leírása	A GDPR Rendelet megfelelése mentén készített egyéb bizonyító erejű dokumentumok, feljegyzések is készülhetnek.
(ha van ilyen) A személyes adatok címzettjei , illetve a címzettek kategóriái (13. cikk 1/E) – az „Adatfeldolgozó” táblázat alapján sorszámmal megjelölve	
(ha van ilyen) 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján alapuló adatkezelés esetén, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekeinek leírása (13. cikk 1/D)	
A kezelt adatok tárolásának időtartama , vagy ezen időtartam meghatározásának szempontjai (13. cikk 2/A)	Hozzájárulást tartalmazó dokumentumok: minimum 5 év, illetve az érintettre vonatkozó közszolgáltatási időszakban
Adatforrás meghatározása , amennyiben az adatok nem az érintettől származnak (GDPR 14. cikk 2/F)	Az adatok közvetlenül az érintettől származnak.
(ha van ilyen) Annak ténye, hogy az adatkezelő harmadik országba , vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat. (13. cikk 1/F)	Az adatok nem kerülnek 3. országba továbbításra.
Az adatszolgáltatási kötelezettség , illetve annak elmaradásának következményei (13. cikk 2/E)	
Az automatizált döntéshozatal (profilalkotás) . Az alkalmazott logikára vonatkozó információk, valamint a tevékenység következménye az érintettre nézve. (13. cikk 2/F)	nincs
Egyéb információ	

Az aktuális adatfeldolgozóink listáját elérheti a HONLAPUNK-on a www.dtkh.hu/adatvedelem menüpontban, ahol a következő információkat tekintheti meg:

- Adatfeldolgozónk neve
- Adatfeldolgozónk tevékenysége
- Adatkezelés célja
- Időtartama
- Kezelt személyes adatok, vagy kategóriája
- Adatfeldolgozói adatkezeléssel kapcsolatos tevékenységének leírása