

## ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

A **CIVIL Rendszertechnika és Távfelügyelet Kft.** (a továbbiakban: **Adatkezelő**) ezúton teszi közzé a távfelügyelethez kapcsolódó, a szolgáltatási felételekről szóló Általános Szerződési Feltételekben meghatározott szolgáltatás (a továbbiakban: **Szolgáltatás**) keretében végzett adatkezelésre vonatkozó tájékoztatást.

Az Adatkezelővel szolgáltatási szerződést kötő személyek (a továbbiakban: **Megrendelő**) az szolgáltatási szerződés megkötése során a jelen Adatkezelési tájékoztatóban (a továbbiakban: **Tájékoztató**) foglalt valamennyi feltételt elfogadják.

### 1.) AZ ADATKEZELŐ ADATAI

Az adatok kezelője a CIVIL Rendszertechnika és Távfelügyelet Kft.

Székhelye: 1149 Budapest, Angol utca 77.

E-mail címe: [biztonsag@civil.hu](mailto:biztonsag@civil.hu)

Telefonszáma: 1/273-4492

### 2.) A KEZELT ADATOK KÖRE

#### A Szolgáltatás megrendelése és teljesítése során

Annak érdekében, hogy a Megrendelő a Szolgáltatást igénybe tudja venni, a Szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó megrendelés során a **következő személyes adatok megadása szükséges:**

- Megrendelő teljes neve;
- szolgáltatási cím (ország, város, utca, házszám, irányítószám);
- számlázási név és cím (amennyiben eltér a szolgáltatási címtől);
- Megrendelő születési helye, anyja neve, születési ideje, személyi igazolvány száma,
- jogi személy Megrendelő esetén a kapcsolattartó neve és elérhetősége
- értesítendő személyek neve, telefonszáma, jelszó a riasztás lemondásához

#### Ügyeleti telefonbeszélgetés rögzítése során

A telefonbeszélgetés rögzítése során az Adatkezelő rögzíti

- a Megrendelő hangját;
- a telefonbeszélgetés során elhangzott információkat.

#### Panaszkezelés során

- írásbeli panasz esetén:
  - név;
  - levelezési cím vagy elektronikus levelezési cím;
  - panasz tárgya és tartalma.
- szóbeli panasz, illetve telefonon közölt szóbeli panasz esetén, amennyiben a panaszt azonnal nem sikerült orvosolni, Adatkezelő jegyzőkönyvet vesz fel, amely az alábbi adatokat tartalmazza:
  - név;
  - lakcím;
  - panasz helye, ideje, módja, tárgya és tartalma;
  - panasz egyedi azonosítószáma.

Adatmegadásra **kizárólag 18. életévüket betöltött személyek** jogosultak.

### 3.) AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

Adatkezelő a következő célokra használja fel az adatokat:

- *A Szolgáltatás megrendelése és teljesítése során:* Az adatkezelés célja az Adatkezelő Szolgáltatásainak biztosítása, így a távfelügyeleti szolgáltatás céljából létrejött szerződés nyilvántartása és teljesítése, a Szolgáltatással kapcsolatban az Megrendelőkkel történő kapcsolattartás;
- *Telefonbeszélgetés rögzítése során:* A Megrendelőktől érkező, a Szolgáltatásokhoz kapcsolódó bejelentések kezelése, visszakereshetősége céljából a Megrendelő személyének, a bejelentés pontos idejének és a bejelentés tartalmának, valamint az Adatkezelő bejelentéssel kapcsolatos tájékoztatásának dokumentálása.
- *Panaszkezelés esetén:* Az adatkezelés célja az Adatkezelőhöz szóban, telefonon, írásban és elektronikus levelezés útján érkező panaszok kezelése, visszakereshetősége céljából a Megrendelő személyének, a panaszbejelentés pontos idejének és a panasz tartalmának, valamint az Adatkezelő panasszal kapcsolatos tájékoztatásának dokumentálása.

#### **4.) AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA**

A személyes adatok az adatkezelés céljának megszűnésével egyidejűleg, illetve a Megrendelő kérésére haladéktalanul törlésre kerülnek, kivéve azon adatokat, amelyeket az Adatkezelő jogszabályi kötelezettség alapján a kötelező adatkezelést elrendelő jogszabályban meghatározott ideig megőrizni köteles.

Az Adatkezelő a személy- és vagyonvédelmi, a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény (a továbbiakban: Szvtv.) 15. § (2) bekezdése alapján a távfelügyeleti szolgáltatási szerződésekről nyilvántartást vezet, mely tartalmazza a Megrendelő nevét és címét és e naplót az utolsó bejegyzés napjától számított öt évig megőrzi.

Adatkezelő az Szvtv. 23. §-ában foglaltaknak megfelelően a szolgáltatási szerződés teljesítése során tudomására jutott és rögzített személyes adatokat

- a) a szerződés szerinti felhasználási cél teljesülését,
  - b) ha az adat a szerződésben foglaltak teljesítéséhez már nem szükséges vagy arra alkalmatlan, annak megállapítását,
  - c) legkésőbb a szerződés megszűnését
- követő hat hónap elteltével megsemmisíti.

Adatkezelő a Szolgáltatás megrendelése esetén a megrendelést követő 5 (öt) évig kezeli a Megrendelő és az Adatkezelő között létrejött szerződésből eredő követelések és jogok érvényesítése érdekében az ehhez szükséges adatokat a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:22. § értelmében, továbbá az adatkezelőre vonatkozó megőrzési kötelezettség teljesítése érdekében a Számvitelről szóló C. törvény (a továbbiakban: Számviteli tv.) 169. §-a alapján az Adatkezelő a Megrendelő számviteli bizonylaton szereplő nevét és lakcímét 8 évig, kizárólag a számviteli kötelezettség teljesítése céljából megőrzi.

Panaszkezelés esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § alapján a szóbeli panaszról készült jegyzőkönyvet, az írásbeli panaszt és arra adott választ az Adatkezelő 5 (öt) évig köteles megőrizni.

Adatkezelő a telefonbeszélgetésekről készült hangfelvételeket a szolgáltatási szerződés megszűnését követően törli.

#### **5.) A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK JOGALAPJA**

A Szolgáltatás megrendelése és teljesítése, valamint a telefonbeszélgetés rögzítése során kezelt személyes adatok vonatkozásában az adatkezelés jogalapja a Megrendelő és az Adatkezelő között létrejött távfelügyeleti szolgáltatási szerződés teljesítése a GDPR 6. cikk (1) b) pontja alapján, az Szvtv. 15. és 23. §-a, továbbá a Számviteli tv. 169. §-a.

A Megrendelők kizárólag saját személyes adataikat adhatják meg. Amennyiben nem saját személyes adataikat adják meg, az adatközlő kötelessége az érintett hozzájárulásának beszerzése.

#### **6.) A SZEMÉLYES ADATOK MEGISMERÉSÉRE JOGOSULTAK KÖRE, ADATFELDOLGOZÁS**

A személyes adatok megismerésére az Adatkezelő, illetve az általa igénybe vett adatfeldolgozók a hatályos jogszabályok szerint jogosultak.

**Az adatok feldolgozását az Adatkezelő megbízásából eljáró alábbi adatfeldolgozó végzi:**

- CIVIL Rendszertechnika és Távfelügyelet Kft., 1149 Budapest, Angol utca 77.

Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy a jövőben további adatfeldolgozót vonjon be az adatkezelésbe, amelyről a jelen Tájékoztató módosításával tájékoztatja a Megrendelőket.

Az Adatkezelő kifejezett jogszabályi rendelkezés hiányában csak az adott Megrendelő kifejezett hozzájárulásával adja át harmadik személyeknek a személyes azonosítására alkalmas adatokat.

## **7.) A MEGRENDELŐ JOGAI**

### **Hozzáférés a személyes adatokhoz**

Az Adatkezelő a Megrendelő kérésére tájékoztatást ad arról, hogy személyes adataira vonatkozóan az Adatkezelő folytat-e adatkezelést, és amennyiben igen, hozzáférést ad számára a személyes adatokhoz, valamint tájékoztatja őt a következő információkról:

- az adatkezelés célja(i);
- az adatkezeléssel érintett személyes adatok fajtái;
- a Megrendelő személyes adatainak továbbítása esetén az adattovábbítás jogalapja és címzettje(i);
- az adatkezelés tervezett időtartama;
- a Megrendelő jogai a személyes adatok helyesbítésével, törlésével és kezelésének korlátozásával, valamint a személyes adatok kezelése elleni tiltakozásával összefüggésben;
- a Hatósághoz való fordulás lehetősége;
- az adatok forrása;
- a profilalkotással kapcsolatos lényeges információk;
- az adatfeldolgozók nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről.

Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát díjmentesen a Megrendelő rendelkezésére bocsátja. A Megrendelő által kért további másolatokért az Adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha a Megrendelő elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.

Adatkezelő köteles indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem benyújtásától számított egy hónapon belül, közérthető formában, a Megrendelő kérelmére megadni a tájékoztatást. Megrendelő a hozzáférés iránti kérelmét az 1. pontban meghatározott elérhetőségeken nyújthatja be.

### **Kezelt adatok helyesbítése**

A Megrendelő kérelmezheti az Adatkezelőnél (az 1. pontban meghatározott elérhetőségeken) pontatlan személyes adatainak helyesbítését, illetve a hiányos adatok kiegészítését az adatkezelés céljának figyelembevételével. Adatkezelő a helyesbítést indokolatlan késedelem nélkül elvégzi.

### **Kezelt adatok törlése (az elfeledtetéshez való jog)**

A Megrendelő kérelmezheti, hogy 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 az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) a Megrendelő visszavonja hozzájárulását és az adatkezelésnek más jogalapja nincs;
- c) a Megrendelő tiltakozik személyes adatai kezelése miatt;
- d) a személyes adatok kezelése jogellenesen történt;
- e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok hozzájáruláson alapuló gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások gyermekek részére történő kínálásával kapcsolatosan került sor.

Ha az Adatkezelő nyilvánosságra hozta (harmadik személy számára elérhetővé tette) a személyes adatot, és azt a fentiekben foglaltak alapján törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével meg kell tennie az ésszerűen elvárható lépéseket, intézkedéseket annak érdekében, hogy tájékoztassa az érintett személyes adatokat kezelő adatkezelőket, hogy a Megrendelő kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

A személyes adatokat nem kell törölni abban az esetben, amennyiben az adatkezelés szükséges:

- a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- 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;
- a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben a törléshez fűződő jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

### **Adatkezelés korlátozása**

A Megrendelő jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő a személyes adatok helyesbítése vagy törlése helyett korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a Megrendelő vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- az adatkezelés jogellenes, és a Megrendelő ellenzi az adatok törlését, és e helyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de a Megrendelő igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- a Megrendelő 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 korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak a Megrendelő hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekből lehet kezelni.

Az Adatkezelő a Megrendelőt, akinek a kérésére korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

### **A személyes adatok helyesbítéséhez vagy törléséhez, illetve az adatkezelés korlátozásához kapcsolódó értesítési kötelezettség**

Az Adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a személyes adatok helyesbítéséről, törléséről vagy az adatkezelés korlátozásáról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. A Megrendelőt kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.

### **Tiltakozáshoz való jog**

A Megrendelő abban az esetben tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha az adatkezelés

- közérdekű vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges;
- az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges.

A Megrendelő tiltakozása esetén az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek a Megrendelő érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, a Megrendelő jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen. Ha a Megrendelő tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja a Megrendelőt a hozzáférés, helyesbítés, törlés, korlátozás, a tiltakozás, valamint az adathordozhatóság iránti 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 Megrendelőt. Ha a Megrendelő elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.

Ha az Adatkezelő nem tesz intézkedéseket a Megrendelő kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja a Megrendelőt az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy a Megrendelő panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

A Megrendelő kérelme esetén az információkat, a tájékoztatást és a kérelme alapján megtett intézkedést díjmentesen kell biztosítani. Ha a Megrendelő kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre, az Adatkezelő ésszerű összegű díjat számíthat fel, vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az Adatkezelőt terheli.

## **8.) ADATBIZTONSÁG**

Az Adatkezelő kötelezi magát arra, hogy gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá 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. Kötelezi magát arra is, hogy minden olyan harmadik felet, akiknek az adatokat a Megrendelők hozzájárulása alapján továbbítja vagy adja át, felhívja, hogy tegyenek eleget az adatbiztonság követelményének.

Adatkezelő gondoskodik arról, hogy a kezelt adatokhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá, ne hozhassa nyilvánosságra, ne továbbíthassa, valamint azokat ne módosíthassa, törölhesse. A kezelt adatokat kizárólag Adatkezelő, valamint alkalmazottai, illetve az általa igénybe vett Adatfeldolgozó ismerheti meg, azokat Adatkezelő harmadik, az adat megismerésére jogosultsággal nem rendelkező személynek nem adja át.

Adatkezelő megtesz minden tőle telhetőt annak érdekében, hogy az adatok véletlenül se sérüljenek, illetve semmisüljenek meg. A fenti kötelezettségvállalást Adatkezelő az adatkezelési tevékenységben részt vevő munkavállalói részére előírja.

Adatkezelő semmilyen körülmények között nem gyűjt különleges adatokat, azaz olyan adatokat, amelyek faji eredetre, a nemzeti és etnikai kisebbséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviselési szervezeti tagságra, az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre, a szexuális életre, valamint büntetett előéletre vonatkoznak.

## **9.) ADATVÉDELMI INCIDENSEK KEZELÉSE ÉS BEJELENTÉSE**

Adatvédelmi incidensnek minősül minden olyan esemény, amely az Adatkezelő által kezelt, továbbított, tárolt vagy feldolgozott személyes adatokkal kapcsolatban a személyes adat jogellenes kezelését vagy feldolgozását, így különösen jogosulatlan vagy véletlen hozzáférést, megváltoztatását, közlését, törlését, elvesztését vagy megsemmisítését, valamint véletlen megsemmisülését és sérülését eredményezi.

Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, köteles bejelenteni a NAIH részére az adatvédelmi incidenst, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítani tudja, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes

személyek jogaira és szabadságaira nézve. Ha a bejelentés 72 órán belül nem tehető meg, abban meg kell jelölni a késedelem okát, az előírt információkat pedig – további indokolatlan késedelem nélkül – részletekben is közölni lehet. A NAIH részére történő bejelentés legalább a következő információkat tartalmazza:

- az adatvédelmi incidens jellege, az érintettek és a személyes adatok száma és kategóriája;
- Adatkezelő neve, elérhetősége;
- az adatvédelmi incidensből származó, valószínűsíthető következmények;
- a megtett vagy tervezett intézkedések az adatvédelmi incidens kezelésére, elhárítására, orvoslására.

Amennyiben az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár, az Adatkezelő az adatvédelmi incidens észlelését követő 72 órán belül tájékoztatja az érintetteket az adatvédelmi incidensről az Adatkezelő honlapján keresztül. A tájékoztatásnak legalább a jelen pontban meghatározott adatokat kell tartalmaznia.

Az adatvédelmi incidensekről az Adatkezelő az adatvédelmi incidenssel kapcsolatos intézkedések ellenőrzése, valamint az érintettek tájékoztatása céljából nyilvántartást vezet. A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- az érintett személyes adatok köre;
- az érintettek köre és száma;
- az adatvédelmi incidens időpontja;
- az adatvédelmi incidens körülményei, hatásai;
- az adatvédelmi incidens elhárítására megtett intézkedések.

A nyilvántartásban szereplő adatokat Adatkezelő az adatvédelmi incidens észlelésétől számított 5 évig őrzi meg.

#### **10.) JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEK**

Az Adatkezelő mindent elkövet, hogy a személyes adatok kezelése a jogszabályoknak megfelelően történjék, amennyiben azonban a Megrendelő úgy érzi, ennek nem felelt meg, lehetősége van írni a [adatvedelem@civil.hu](mailto:adatvedelem@civil.hu) e-mail címre, vagy a 1149 Budapest, Angol utca 77. postai címre.

Amennyiben a Megrendelő úgy érzi, hogy megsértették a személyes adatok védelméhez való jogát, az irányadó jogszabályok szerint jogorvoslattal élhet a hatáskörrel rendelkező szerveknél

- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.; [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu); [www.naih.hu](http://www.naih.hu))
- bíróságnál.

#### **11.) EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

Jelen Tájékoztatóra a magyar jog, különösen az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései, valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendelete (2016. április 27.) (GDPR) irányadó.

**Budapest, 2018.**

**CIVIL Rendszertechnika és Távfelügyelet Kft.**  
Adatkezelő