

# SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ADATVÉDELMI ÉS ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Adatkezelő megnevezése:	Borostyán Örökzöld Temetkezési Temetkezési Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített elnevezés:	Borostyán Örökzöld Kft.
Adatkezelő cégjegyzékszám:	07-09-008471
Adatkezelő székhelye:	8000 Székesfehérvár, Megyeház u. 16.
Adatkezelő e-elérhetősége:	8000 Székesfehérvár, Megyeház u. 16.
Adatkezelő képviselője:	Hege Annamária ügyvezető
Adatvédelmi tisztviselő:	nem szükséges

## Jelen szabályzatban használt rövidítések:

**Infotv.:** az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

**GDPR vagy Rendelet:** az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete

**NAIH vagy Hatóság:** Nemzeti Adatvédelmi és InformációszabadságHatóság

## 1. A Szabályzat célja:

A Társaság jelen tájékoztató elkészítésével és elérhetővé tételével kívánja biztosítani az Infotv. 15. §-ában meghatározott érintetti tájékoztatáshoz való jog megvalósulását.

A tájékoztató célja, hogy az érintettek megfelelő tájékoztatást kaphassanak a Társaság által kezelt adatokról és adtákezeléséről, és az azzal összefüggő tevékenységekről.

A Társaság biztosítani kívánja ezen szabályzattal a törvényes működési rendet, az adatbiztonsági követelményeknek való megfelelést,

## 2. Fogalom meghatározások:

A jelen szabályzat fogalmi rendszere megegyezik az Infotv.-ben és a GDPR-ben meghatározott értelmező fogalommagyarazatokkal, így különösen:

- **Érintett:** bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy -közvetlenül vagy közvetve- azonosítható természetes személy;
- **Személyes adat:** az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;
- **Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja;
- **Adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;
- **Adattovábbítás:** az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;
- **Nyilvánosságra hozatal:** az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele;
- **Adattörlés:** az adat felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges;

- **Adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve, hogy a technikai feladatot az adaton végzik;
- **Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely szerződés alapján - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is - adatok feldolgozását végzi;

### 3. A Társaság szolgáltatása

Az alábbi szolgáltatási tevékenységeket látják el:

- Temetkezés, temetkezést kiegészítő szolgáltatás

### 4. A Társaságnál megvalósuló adatkezelések

**Adatfeldolgozó neve:** Borostyán Örökzöld Kft.

**Az adatkezelés helye:** 8000 Székesfehérvár, Megyeház u. 16.

**Adatkezeléssel összefüggő tevékenysége:** Dolgozók munkaviszonyával és szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos adatkezelés

**Adatfeldolgozó neve:** Google LLC

**Az adatkezelés helye:** 1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043 USA

**Adatkezeléssel összefüggő tevékenysége:** elektronikus levelező rendszer biztosítása, üzemeltetése

### 5. Szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos adatkezelés

#### 5.1. Temetkezés, temetkezést kiegészítő szolgáltatás

A szolgáltatás ellátása során természetes személyek ügyfeladatait veszi fel a Társaság. A szolgáltatást igénybe vevőkön kívül sor kerülhet hozzátartozó adatainak felvételére is.

**Számlázási tevékenység:**

Az ügyfelek részére a papíralapú számlát a Társaság maga állítja ki, nem vesz igénybe külső szolgáltatót.

**adatkezelés célja:** a Társaság kegyeleti szolgáltatásainak teljesítése

**kezelt adatok köre:** megrendelő név, lakcím, adószám, Elhunyt neve és anyja neve

**adatkezelés jogalapja:** 145/1999. (X.1.) Korm. rendelet és mellékletei

**adattárolás határideje:** számviteli szabályok szerint a szolgáltatási tevékenység megszűnését követő 7 év

**adattárolás módja:** papíralapon

#### Kegyeleti Szolgáltatás

A kegyeleti szolgáltatáshoz szükséges okmányok: személy igazolvány, lakcímkártya, halottvizsgálati jegyzőkönyv, halotti anyakönyvi kivonat, születési anyakönyvi kivonat, házassági anyakönyvi kivonat

**adatkezelés célja:** szóróparcella-üzemeltetése, kegyeleti szolgáltatás elvégzése

**kezelt adatok köre:** a temetés (urnahelyezés vagy a hamvak szétszórásának) napja, elhunyt természetes személy azonosítóadatai (neve, anyja és édesapja neve, születés és házasságkötés ideje, temetés helye, ideje és módja, szemle időpontja), az elhalálozás időpontja, a sírhelytábla, a sírhelysor, temetési hely száma, az eltemetettő, illetve a temetési hely felett rendelkezni jogosult személy neve, lakcíme és a síremlékre vonatkozó bejegyzések.

**adatkezelés jogalapja:** a temetőkről és a temetkezéstről szóló 1999. évi XLIII. törvény, a köztemető és a temetkezések rendjéről, a köztemető üzemeltetéséről szóló 28/2008. (X. 8.) Ör. sz. rendelet, 145/1999. (X.1.) Korm. rendelet és mellékletei.

**adattárolás határideje:** az adatkezelési cél megvalósulásáig

**adattárolás módja:** papíralapon

### 6. Adatbiztonsági szabályok

#### 6.1 Fizikai védelem

A papíralapon kezelt személyes adatok biztonsága érdekében a Társaság az alábbi intézkedéseket alkalmazza:

- az adatokat csak az arra jogosultak ismerhetik meg, azokhoz más nem férhet hozzá, más számára fel nem tárhatóak;

- a dokumentumokat jól zárható, száraz, tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezéssel ellátott helyiségben helyezi el;
- csak illetékesek férhetnek hozzá a folyamatos aktív kezelésben lévő iratokhoz;
- a Társaság adatkezelést végző munkatársa a nap folyamán csak úgy hagyhatja el az olyan helyiséget, ahol adatkezelés zajlik, hogy a rá bízott adathordozókat elzárja, vagy az irodát bezárja;
- a Társaság adatkezelést végző munkatársa a munkavégzés befejeztével a papíralapú adathordozót elzárja;

Amennyiben a papíralapon tárolt személyes adat kezelésének célja megvalósult, úgy a Társaság intézkedik a papír megsemmisítéséről. Ebben az esetben a Társaság kijelöl egy munkavállalót, aki a megsemmisítésért felelős. A megsemmisítésért felelős munkavállaló vezető tisztségviselő bevonásával állítja össze a megsemmisítendő iratcsomagot.

## 6.2 Informatikai védelem

A Társaság digitálisan nem kezel adatot, informatikai eszközeit nem használja külön adatrögzítésre, csak elektronikus levelezésre (e-mail).

A számítógépen tárolt adatok biztonsága érdekében a Társaság az alábbi intézkedéseket és garanciális elemeket alkalmazza:

- az adatkezelés során használt számítógépek a Társaság tulajdonát képezik, vagy azok fölött tulajdonosi jogkörrel megegyező joggal bír a Társaság;
- a számítógépen található adatokhoz csak, azonosítható jogosultsággal - legalább felhasználói névvel és jelszóval – lehet csak hozzáférni;
- amennyiben az adatkezelés célja megvalósult, az adatkezelés határideje letelt, úgy az adatot tartalmazó fájl (e-mail) visszaállíthatatlanul törlésre kerül, az adat újra vissza nem nyerhető;
- a személyes adatokat kezelő számítógépen a vírusvédelemről folyamatosan gondoskodik;

## 7. Panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelés

**Az ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:**

**Szóbeli panasz:** személyesen az Ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálati időben.

Az ügyfélszolgálat elérhetősége: 8000 Székesfehérvár, Megyeház u. 16.

**Ügyfélfogadási rend:**

Ügyfélfogadási nyitva tartás: Hétfő-Péntek 08:30-15:00

Telefon: 06 22 / 311 - 410

Telefonon: telefonos ügyintézés az ügyfélszolgálati irodában biztosított. A telefonos panaszok nem kerülnek rögzítésre.

A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát a Társaság átadja a fogyasztónak. Személyes ügyintézés az ügyfélszolgálati irodában biztosított.

**Írásbeli panasz**

személyesen: az Ügyfélszolgálati irodában

postai úton: 8000 Székesfehérvár, Megyeház u. 16.

elektronikus levélben: ([borostyankegyelet@gmail.com](mailto:borostyankegyelet@gmail.com))

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása és indokai elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kéri a Társaság.

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldi az ügyfél részére.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg ügyfelei részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a. neve;
- b. lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- c. telefonszáma;
- d. értesítés módja;
- e. panasszal érintett szolgáltatás
- f. panasz leírása, oka;
- g. panaszos igénye;
- h. a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- i. meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- j. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

**adatkezelés célja:** ügyfélpanaszok felvétele, szolgáltatási tevékenységgel összefüggő panaszkezelés

**kezelt adatok köre:** ügyfél neve, lakcíme, levelezési címe, telefonszáma, értesítés módja, panasszal érintett szolgáltatás, panasz leírása, oka, panaszos igénye, a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre, meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás, a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

**adatkezelés jogalapja:** az Infotv. 5. § (1) a) szerinti érintetti hozzájárulása, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (6)-(7) bekezdése

**adattárolás határideje:** a panasz megválaszolásától számított - fogyasztóvédelmi törvény szerinti - 5 év

**adattárolás módja:** papíralapú

**Az érintett jogainak megsértése esetén panasszal élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (NAIH).**

**NAIH elérhetőségei:**

Székhelye: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Levelezési címe: 1530 Budapest, Pf.: 5.

Telefonszáma: 06-1-3911400

E-mail címe: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Honlapja: <http://www.naih.hu>