

# Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat

Készítette / Author

.A.S.A. Magyarország Kft.

Tárgy / Purpose

adatvédelem, adatbiztonság

Verzió / Version

v2

Dátum / Date

09. 10. 2013



## 1. Az adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja

Az .A.S.A. Magyarország Kft. – továbbiakban Adatkezelő (nyilvántartási száma: NAIH-55259/2014.) - közüzemi szolgáltatóként köteles Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot létrehozni az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 24. § (1) c) bekezdés előírásainak megfelelően.

Jelen szabályzat célja

Az Adatkezelő által kezelt adatok tekintetében az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülésének biztosítása.

A jogosulatlan hozzáférés, az adatok megváltoztatásának és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalának megakadályozása.

Az Adatkezelő által vezetett nyilvántartások adatvédelmi előírások szerinti kezelési rendjének meghatározása.

Az Adatkezelőn belüli egységes adatvédelmi és adatbiztonsági szemlélet kialakítása, az adatvédelmi jogszabályok, előírások maradéktalan érvényesítése miatt.

Az adatvédelmi előírások megsértésének megakadályozása megfelelő és az esetleges felelősségre vonás alapjául szolgáló adatvédelmi, adatbiztonsági rendszer, felügyeleti- és ellenőrzési eljárások működtetésével.

A Szabályzat hatálya a közüzemi szolgáltatóként végzett adatkezelésekre terjed ki.

## 2. Az adatvédelmi szabályzat hatása a belső szabályozásokra és az Adatkezelő szerződéskötéseire

Az Adatkezelő belső szabályzatainak kiadásra előkészítése során vizsgálni kell, hogy azokban adatvédelmi kötelezettségek felmerülnek-e, ezért annak tervezetét véleményezésre az adatvédelmi felelős részére meg kell küldeni

Az adatvédelmi felelős a véleményezés részeként megteszi a jogszerűsége vonatkozó észrevételeit, javaslatait.

Jelen szabályozást kell alkalmazni az Adatkezelő által kötött közüzemi szerződések adatvédelmi rendelkezéseire, a személyes adatok kezeléséről szóló tájékoztatókra, valamint a hozzájáruló nyilatkozatokra is.



### **3. Kapcsolódó dokumentumok, az adatkezelés jogalapja**

A [www.asa-hu.hu](http://www.asa-hu.hu) (közvetlenül elérhető még: <http://www.asa-group.com/hu/Magyarország.asa>) honlap Felhasználási és adatkezelési nyilatkozata

A polgári törvénykönyv

Az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

A 2012. évi CLXXXV. törvény a hulladékról és a felhatalmazása alapján kiadott rendeletek

Helyi önkormányzati rendeletek

Az Adatkezelő közüzemi szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó szerződéses dokumentumai

Az ügyfelek által használt nyomtatványok.

## **4. A Szabályzat hatálya**

### **4.1. Tárgyi hatály**

Jelen Szabályzat hatálya az Adatkezelő mindazon adatkezeléseire kiterjed, amelyek a vele:

- ügyfélkapcsolatban álló személyek adatait tartalmazza
- ügyfélkapcsolatban álltak
- ügyfélkapcsolatba kívánnak lépni,
- ügyfélszolgálatban álló személyekhez oly módon kapcsolódnak, hogy személyes adataik kezelése az Adatkezelő szolgáltatásához szükséges.

### **4.2. Időbeli hatály**

Jelen Szabályzat 2014. január 1-től további rendelkezésig hatályos.

### **4.3. Személyi hatály**

Jelen Szabályzat hatálya kiterjed az Adatkezelőre, azon személyekre, akik adatait a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó adatkezelések tartalmazzák, továbbá azon személyekre, akik jogait vagy jogos érdekeit az adatkezelés érinti.



## 5. Fogalmak

Jelen Szabályzat alkalmazásában:

### 5.1. Adatállomány

Az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége.

### 5.2. 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 adatokon végzik.

### 5.3. Adatfeldolgozó

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az Adatkezelővel kötött szerződés alapján - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is - adatok feldolgozását végzi.

### 5.4. Adatkezelés

Az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon 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 adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.

#### 5.5 Adatkezelő

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely, önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.

### 5.5. Adatmegjelölés

Az adat azonosító jelzéssel ellátása annak megkülönböztetése céljából.

### 5.6. Adatmegsemmisítés

Az adatokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése.

### 5.7. Adattovábbítás

Az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.



## 5.8. Adattörlés

Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

## 5.9. Adatzárolás

Az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából.

## 5.10. Bűnügyi személyes adat

A büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat.

## 5.11. Érintett

Bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított, vagy közvetlenül vagy közvetve azonosítható természetes személy. A jelen Szabályzat hatálya alá tartozó adatkezeléseket illetően érintett elsősorban az Adatkezelő ügyfele, továbbá az a személy, akinek adatait az Adatkezelő a közszolgáltatáshoz kapcsolódóan kezeli.

## 5.12. Fogyasztó

Az a természetes személy, aki az Adatkezelőtől közüzemi szolgáltatást vesz igénybe jogszabály, helyi önkormányzati rendelet illetve szerződés alapján.

## 5.13. Harmadik személy

Olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval.

## 5.14. Hozzájárulás

Az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő - kezeléséhez.

## 5.15. Közérdekből nyilvános adat

A közérdekű adat fogalma alá nem tartozó minden olyan adat, amelynek nyilvánosságra hozatalát, megismerhetőségét vagy hozzáférhetővé tételét törvény közérdekből elrendeli.

## 5.16. Közérdekű adat

Az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy kezelésében lévő és tevékenységére vonatkozó vagy közfeladatának ellátásával összefüggésben keletkezett, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon vagy formában



rögzített információ vagy ismeret, függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől. Így különösen a hatáskörre, illetékességre, szervezeti felépítésre, szakmai tevékenységre, annak eredményességére is kiterjedő értékelésére, a birtokolt adatfajtákra és a működést szabályozó jogszabályokra, valamint a gazdálkodásra, a megkötött szerződésekre vonatkozó adat.

## 5.17. Különleges adat

- a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviselői szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat
- az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat.

## 5.18. Nyilvánosságra hozatal

Az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele.

## 5.19. 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.

## 5.20. Tiltakozás

Az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri.

# 6. Az Adatkezelő személye és szolgáltatása

Az Adatkezelő gazdasági társaság, amely a 2012. évi CLXXXV. törvény a hulladékról hatálya alá tartozó hulladékgazdálkodási közszolgáltatást nyújt. Az Adatkezelő az említett szolgáltatását szerződéses jogviszony keretein belül végzi el.

# 7. Az adatkezelés elvei, célja

Az Adatkezelő a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek megfelelően, az érintettekkel együttműködve köteles eljárni.

Az Adatkezelő jogait és kötelezettségeit rendeltetésüknek megfelelően köteles gyakorolni, illetőleg teljesíteni.

A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Az érintettel akkor helyreállítható a kapcsolat, ha az adatkezelő rendelkezik azokkal a technikai feltételekkel, amelyek a helyreállításához szükségesek.



Az Adatkezelő az adatkezelés során biztosítja az adatok pontosságát, teljességét és - ha az adatkezelés céljára tekintettel szükséges - naprakészségét, valamint azt, hogy az érintettet csak az adatkezelés céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.

Az Adatkezelő személyes adatot kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezel. Az adatkezelés minden szakaszában megfelel az adatkezelés céljának. Az adatok felvétele és kezelése tisztességesen és törvényesen történik. Az adatkezelő törekszik arra, hogy csak olyan személyes adat kezelésére kerüljön sor, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető.

A jelen Szabályzat hatálya alá tartozó adatkezelések az alábbi célokat szolgálhatják:

- Fogyasztóval való szerződés megkötése
- A fogyasztóval kötött szerződés alapján a szolgáltatás nyújtása, ennek érdekében a fogyasztási hely azonosítása, a fogyasztási hely vizsgálata, a szolgáltatásra alkalmassá tétele
- A szolgáltatásra való jogosultság meghatározása
- A fogyasztónak nyújtott szolgáltatás mérése, a szolgáltatás minőségének, mennyiségi követelményeinek biztosítása
- A szolgáltatás tárgyának mérése
- Fizetési kötelezettség meghatározása, számlázás, kintlévőségek kezelése
- Fogyasztó panaszainak, bejelentéseinek, igényeinek kezelése, ezek nyilvántartása, kivizsgálása
- Jogviszonyból származó igények érvényesítése.
- Közvetlen üzletszerzés, piac- és közvélemény-kutatás.

## **8. Az adatkezelés jogalapja**

### **8.1. Az érintett hozzájárulása**

Az Adatkezelő az érintett személyes adatait kezelheti az érintett hozzájárulása alapján.

Az érintett a hozzájárulását megadhatja:

- szerződésben
- nyomtatványon,
- külön nyilatkozatban



Az érintett az Adatkezelővel kötött szerződésben hozzájárulást adhat mindazon adatai kezeléséhez, amely adatok kezelése a szerződés végrehajtásához szükségesek. Amennyiben az adat kezelése nélkül a szerződés nem teljesíthető, a hozzájárulás hiányában a szerződés nem köthető meg.

A Szerződés aláírásával az érintett hozzájárul a szerződésben meghatározott adatkezelésekhez.

Amennyiben az adat kezelése a szerződés teljesítéséhez nem szükséges, az Adatkezelő az adatot csak akkor kezeli, ha azt az érintett önkéntesen megadja.

Az érintett az adatai rögzítésére szolgáló nyomtatványok kitöltésével a nyomtatványon meghatározottak szerint hozzájárulást ad személyes adatai kezeléséhez.

A nyomtatványon minden esetben szerepel, hogy az adatkezelés kötelező — vagyis valamely szolgáltatás igénybe vételének, jog gyakorlásának feltétele -, vagy az érintett hozzájárulásától függ.

Amennyiben az érintett külön nyilatkozatban adja hozzájárulását, az Adatkezelő a nyilatkozathoz kapcsolódóan az érintett számára teljes körű tájékoztatást nyújt az adatok kezeléséről.

## 8.2. Kötelező adatkezelés

Kötelező adatkezelés esetén a kezelendő adatok fajtáit, az adatkezelés célját és feltételeit, az adatok megismerhetőségét, az adatkezelés időtartamát, valamint az adatkezelő személyét az adatkezelést elrendelő törvény, illetve önkormányzati rendelet határozza meg. Amennyiben a jogszabály érvényes és hatályos, az Adatkezelő azt köteles végrehajtani, nem vizsgálhatja a jogszabály célszerűségét, szakszerűségét, alkotmányosságát.

## 8.3. Egyéb jogalapok

Személyes adat kezelhető akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen, vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy az Adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.

Ha az érintett cselekvőképtelensége folytán, vagy más elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, akkor a saját vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető közvetlen veszély elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges mértékben a hozzájárulás akadályainak fennállása alatt az érintett személyes adatai kezelhetők.

A 16. életévét beötöltött kiskorú érintett hozzájárulását tartalmazó jognyilatkozatának érvényességéhez törvényes képviselőjének beleegyezése vagy utólagos jóváhagyása nem szükséges.

Ha a személyes adat felvételére az érintett hozzájárulásával került sor, az Adatkezelő a felvett adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy az Adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll, további külön hozzájárulás nélkül, az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti.

Az érintett kérelmére, kezdeményezésére indult ügyben, az általa megadott személyes adatok tekintetében az érinteti hozzájárulását vélelmezni kell.





Kétség esetén azt kell vélelmezni, hogy az érintett a hozzájárulását nem adta meg.

## **9. Az adatok köre és kezelése**

### **9.1. Fogyasztó természetes személyazonosító adatai.**

Ezen adatok kezelésének célja a fogyasztó egyértelmű azonosítása és a kapcsolattartás.

Az Adatkezelő kezeli a fogyasztó és egyéb szerződő felek, továbbá a szolgáltatással érintett egyéb személyek következő adatait: érintett neve, címe, anyja neve, születési neve, helye és ideje. Amennyiben a fogyasztó adatai megváltoznak, és a fogyasztó ezt nem jelenti be, az Adatkezelő az irányadó jogszabályokban foglaltak szerint a személyi adat- és lakcímnnyilvántartásból kéri az érintett adatnak szolgáltatását.

Az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása, jogszabály rendelkezése. Fenti adatok kezelhetők akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen, vagy aránytalan költséggel jár és az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség céljából szükséges.

### **9.2. Fogyasztó kapcsolattartáshoz szükséges telefonszámai.**

Amennyiben az érintett megadja, az Adatkezelő kezeli a kapcsolattartáshoz szükséges telefonszámait. Az érintett a telefonszámot nem köteles megadni. Fogyasztói közösségek esetén az Adatkezelő a közösség képviselőjének - így különösen a társasházak közös képviselőjének - az adatait kezeli. Az adatkezelő jogosult arra, hogy szükség esetén az érintettel való kapcsolatfelvételhez szükséges telefonszámot jogszerűen nyilvánosságra hozott adatállományból átvegye.

### **9.3. Fogyasztóváltozás igazolásához szükséges adatok**

Amennyiben a fogyasztó személyében változás következik be, az adatkezelő kezelheti mindazon adatokat, amelyek a változáshoz, a változás bizonyításához szükségesek. Az Adatkezelő a változást igazoló okirat másolatát kezeli. Az érintettnek jogában áll a másolatról törölnetni azokat az adatokat, amelyek a fogyasztó személyében bekövetkezett változás igazolásához nem szükségesek.

### **9.4. Okmányok másolata és adatai**

Az adatkezelő az egyes, adatokat igazoló okmányokról az adathelyesség megállapítása érdekében készít másolatot, az érintett hozzájárulása alapján.

### **9.5. Fogyasztási hely és gyűjtőeszközök adatai**

Az Adatkezelő kezeli a fogyasztási helyre és a gyűjtőeszközökre vonatkozó technikai, műszaki adatokat.

### **9.6. Fogyasztón kívüli természetes személyek adatai**

Elsősorban a fogyasztási hely tulajdonosa adatainak kezelésére kerülhet sor. Amennyiben a szolgáltatásnyújtás nem lehetséges a tényleges tulajdonos adatainak megadása nélkül, a tulajdonos személyes adatait az Adatkezelő kezeli.



## 9.7. Érintett fogyasztására, a szolgáltatás nyújtására és igénybe vételére vonatkozó adatok

Ezen adatok kezelése a szolgáltatás teljesítésével szorosan összefügg. Az Adatkezelő kezeli a szolgáltatás teljesítése során keletkezett adatokat, így különösen a szolgáltatásra, reklamációkra, szolgáltatás hiányaira, jogellenes cselekményekre vonatkozó adatokat.

## 9.8. Érintett által fizetendő és fizetett díjakra, költségekre vonatkozó adatok, kintlévőségek adatai.

Az Adatkezelő kezeli mindazon adatokat, amelyek az érintett fizetési kötelezettségével kapcsolatosak, és amelyekből az érintett fizetési kötelezettségének teljesítése, vagy ennek elmaradása megállapítható.

## 9.9. Az Adatkezelő ügyfélszolgálatával (a továbbiakban: Ügyfélszolgálat) történő kapcsolatfelvétel során keletkezett adatok

Ebbe a körbe tartozik mindazon adat, amely az Ügyfélszolgálatnál keletkezik, és a fogyasztó és az Ügyfélszolgálat közötti kapcsolat során keletkezik. Az adatok kezelése ebben az esetben az érintett által indított eljáráshoz, a szolgáltatáshoz, továbbá a szolgáltatás teljesítéséhez kapcsolódnak szorosan.

## 9.10. Az Ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetés

Az Adatkezelő rögzíti, és az irányadó jogszabályokban - elsősorban a fogyasztóvédelemről szóló törvényben - meghatározottak szerint kezeli az érintett és az Ügyfélszolgálat közötti beszélgetésről készült hangfelvételt. Az érintett a rögzítésről minden esetben a beszélgetés megkezdése előtt tájékoztatást kap.

## 9.11. Egyéb szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatok

Amennyiben az érintett az Adatkezelőtől a közüzemi szolgáltatáson kívül egyéb szolgáltatást vesz igénybe, újabb szerződéses jogviszony jön létre. Ebben az esetben az adatok kezelése a szerződés alapján történik.

## 9.12. Közvetlen üzletszerzés és kutatási célú adatkezelés

Az Adatkezelő az érintettek személyes adatait az érintettek önkéntes hozzájárulása alapján felhasználhatja az alábbi célokra:

- közvetlen megkereséshez: reklám küldése levélben, elektronikus levélben, vagy telefonon (ide értve a telefaxot és az SMS-t is);
- megkeresés piackutatás, közvélemény-kutatás céljából;
- megkeresés ügyfélelégedettség-mérés, szolgáltatásfejlesztés céljából.

Az adatok jelen pont szerinti felhasználásának feltétele, hogy az érintett ahhoz hozzájáruljon. A hozzájárulás minden esetben önkéntes, azt az adatkezelő nem írhatja elő szerződés megkötésének feltételül. Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy egyes nyereményjátékokon, promóciókon csak olyan személyek vehessenek részt, akik adatait jelen pont szerinti kezeléséhez hozzájárulnak.



Az érintett a jelen pont szerinti adatkezelésekhez adott hozzájárulását bármikor, indokolás nélkül visszavonhatja.

Az Adatkezelő minden megkeresés során tájékoztatást ad arról, hogy az érintett a hozzájárulását visszavonhatja.

## 10. Adatállományok kezelése

Az Adatkezelő biztosítja, hogy a nyilvántartás módja és adattartalma a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfeleljen. A jogszabályon alapuló adatkezelések kötelezőek, azokról az érintettek tájékoztatást kérhetnek. Az Adatkezelő gondoskodik az eltérő célú adatkezelések megfelelő, logikai elkülönítéséről.

Az Adatkezelő az elektronikus és a papíralapú nyilvántartásokat egységes elvek alapján, a nyilvántartások adathordozóinak különbözőségéből adódó jellemzők figyelembe vételével kezeli. A jelen Szabályzat szerinti elvek és kötelezettségek az elektronikus és a papíralapú nyilvántartások esetében egyaránt érvényesülnek.

Az ügyfeladatokat tartalmazó, valamint az Adatkezelő által nyújtott szolgáltatásokkal összefüggő nyilvántartás tagolt, annak érdekében, hogy a jogalap, cél alapján elkülöníthető adatkezelések egymástól elkülönüljenek.

Az Adatkezelő a nyilvántartáshoz való hozzáférést az adatbiztonság követelményének érvényesülése mellett, biztosítja azon adatfeldolgozóként közreműködő harmadik személyek részére, akik az Adatkezelő számára olyan szolgáltatást nyújtanak, amely az adatok kezelésével összefügg.

Az Adatkezelő az érintett egyes, személyes adatokat tartalmazó dokumentumairól másolatot készíthet, az adathelyesség ellenőrzése céljából.

Az Adatkezelő a nyilvántartás papíralapú dokumentumait az adatbiztonság követelményeire tekintettel tárolja, és gondoskodik azok biztonságos őrzéséről.

Az Adatkezelő az elektronikus nyilvántartást informatikai program útján üzemelteti, amely megfelel az adatbiztonság követelményeinek. A program biztosítja, hogy az adatokhoz csak célhoz kötötten, ellenőrzött körülmények között csak azon személyek férjenek hozzá, akiknek a feladataik ellátása érdekében erre szükségük van.

Az Adatállományok kezelésére, azok biztonságos őrzésére, a hozzáférési jogokra, adatok, dokumentációk felhasználására az Adatkezelő szervezetén belül hatályos szabályzatok, utasítások megfelelően irányadók. Ezen szabályzatok, utasítások a jelen Szabályzat és az irányadó jogszabályok - elsősorban az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény - elveinek és rendelkezéseinek érvényre juttatását szolgálják.

## 11. Adatbiztonság

Az Adatkezelő, illetve tevékenységi körében az adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat a z eljárási szabályokat, amelyek e törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.



Az Adatkezelő az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

A különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelmi érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítja, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – kivéve, ha azt törvény lehetővé teszi – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelkezhetőek.

## 11.1. Informatikai nyilvántartások védelme

Az Adatkezelő az informatikai védelemmel kapcsolatos feladatai körében gondoskodik különösen:

- a jogosulatlan hozzáférés elleni védelmet biztosító intézkedésekről, ezen belül a szoftver és hardver eszközök védelméről, illetve a fizikai védelemről (hozzáférés védelem, hálózati védelem);
- az adatállományok helyreállításának lehetőségét biztosító intézkedésekről, ezen belül a rendszeres biztonsági mentésről és a másolatok elkülönített, biztonságos kezeléséről (tükrözés, biztonsági mentés);
- az adatállományok vírusok elleni védelméről (vírusvédelem);
- az adatállományok, illetve az azokat hordozó eszközök fizikai védelméről,

## 11.2. Papíralapú nyilvántartások védelme

Az Adatkezelő a papíralapú nyilvántartások védelme érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket különösen a fizikai biztonság, illetve tűzvédelem tekintetében.

A munkavállalók és egyéb, az Adatkezelő érdekében eljáró személyek az általuk használt, vagy birtokukban lévő, személyes adatokat is tartalmazó adathordozókat, függetlenül az adatok rögzítésének módjától, kötelesek biztonságosan őrizni, és védeni a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

## 11.3. Az adatbiztonság szabályozása

Az adatbiztonság követelményeinek érvényesüléséről az Adatkezelő külön szabályzatok, utasítások útján gondoskodik. Az Adatkezelő munkavállalói, továbbá az Adatkezelő érdekkörében eljáró személyek minden esetben a külön szabályzatokban, utasításokban meghatározott, az adatbiztonság magas fokú érvényesülését biztosító rendben járnak el.

## 12. Adattovábbítás

### 12.1. Az adattovábbítás általános szabályai

Adatok továbbítására minden esetben csak az érintett hozzájárulása, vagy jogszabály felhatalmazása alapján kerülhet sor.

Az Adatkezelő rendszeres adattovábbítást adatfeldolgozásra szerződés alapján, illetve jogszabályban meghatározott szerveknek végezhet, a jogszabályban meghatározott időszakonként és tartalommal.



A jogszabályon alapuló eseti adatszolgáltatások esetén minden esetben meg kell győződni az adatkezelés jogalapjáról, kétség esetén jogi szakértő közreműködését kell kérni. Személyes adatot továbbítani csak abban az esetben lehet, ha annak jogalapja egyértelmű, célja, és az adattovábbítás címzettjének a személye pontosan meghatározott. Az adattovábbítási minden esetben dokumentálni kell, oly módon, hogy annak menete és jogszerűsége bizonyítható legyen. A dokumentálásra elsősorban az adatszolgáltatást kérő, illetve annak teljesítéséről rendelkező, megfelelően kiadmányozott iratok szolgálnak.

A jogszabály által előírt adattovábbítást az Adatkezelő köteles teljesíteni.

A fentiekén túlmenően személyes adatot továbbítani csak akkor lehet, ha ahhoz az érintett egyértelműen hozzájárult. Annak érdekében, hogy a hozzájárulás utóbb bizonyítható legyen, azt írásba kell foglalni. Az írásbeliség mellőzhető, ha az adattovábbítás a címzettjére, céljára, vagy az adatkörre tekintettel csekély jelentőségű. Az érintettek hozzájárulásához kötött adattovábbítás esetén az érintett a nyilatkozatát az adattovábbítás címzettje és célja ismeretében adja meg.

Az Adatkezelő az adattovábbításokat nyilvántartja annak érdekében, hogy megállapítható legyen, hogy a személyes adatokat kinek, milyen jogalappal és célból továbbítják. Az érintett a nyilvántartásba betekinthez, kivéve, ha az adattovábbítás tényéről, az érintett jogszabály rendelkezése alapján nem szerezhet tudomást.

## 12.2. Rendszeres adattovábbítások

Az Adatkezelő a kintlévőségeinek kezelése során alvállalkozó, jogi szakértő illetve a Ht.-ben rögzítettek szerint adók módjára történő behajtásnál az illetékes Nemzeti Adó és Vámhivatal szolgáltatásait igénybe veszi.

A követelések kezelése során a fogyasztó személyes adatai, számla tartozásának összege kerül rendszeresen átadásra.

## 13. Adatfeldolgozás

### 13.1. Az adatfeldolgozás általános szabályai

Az Adatkezelő tevékenysége során adatfeldolgozót vesz igénybe, állandó vagy eseti megbízás alapján.

Állandó jellegű adatfeldolgozásra elsősorban az Ügyfélszolgálattal, a szolgáltatások nyújtásával összefüggő adminisztráció ellátása, valamint az informatikai rendszer fenntartása érdekében kerülhet sor.

Az adatfeldolgozó igénybe vétele során a vonatkozó jogszabályok. elsősorban az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011 évi CXII. törvény rendelkezései az irányadók. Adatfeldolgozó igénybe vételére kizárólag írásbeli szerződés alapján kerülhet sor.

Az Adatkezelő kérésre az érintetteket tájékoztatja az adatfeldolgozó személyéről, valamint adatfeldolgozási tevékenységének részleteiről, így különösen az elvégzett műveletekről, valamint az adatfeldolgozónak adott utasításokról.

Az adatfeldolgozónak a személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos jogait és kötelezettségeit a vonatkozó jogszabályok keretei között az Adatkezelő határozza meg. Az adatkezelési műveletekre vonatkozó utasítások jogszerűségéért az Adatkezelő felel.



Az adatfeldolgozó tevékenységi körén belül, illetőleg az Adatkezelő által meghatározott keretek között felelős a személyes adatok feldolgozásáért, megváltoztatásáért, törléséért, továbbításáért és nyilvánosságra hozataláért. Az adatfeldolgozó tevékenységének ellátása során más adatfeldolgozót nem vehet igénybe.

Az adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntési nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag az Adatkezelő rendelkezései szerint dolgozhatja fel. saját céljára adatfeldolgozási nem végezhet, továbbá a személyes adatokat az Adatkezelő rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni.

Az Adatkezelő garanciákat nyújtó szerződési feltételek kialakításával és megfelelő szervezeti, technikai intézkedésekkel biztosítja, hogy az adatfeldolgozó tevékenysége során az érintettek jogai ne sérülhessenek, és az adatfeldolgozó személyes adatokat csak akkor ismerhessen meg, ha az feladata ellátásához elengedhetetlenül szükséges.

## 13.2. Egyes adatfeldolgozók

Az Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozók köre változhat.

Az Adatkezelő az adatfeldolgozók személyei a Nemzeti Adatvédelmi és információszabadság Halóság (a továbbiakban: Hatóság) által vezetett adatvédelmi nyilvántartásba bejelenti.

Az Adatfeldolgozó adatfeldolgozási megbízás keretében adatfeldolgozóként igénybe veszi az alábbi személyeket:

- Drescher Magyarország Kft. (számlák, fizetési felszólítók egyéb nyomtatványok készítése és postázása)
- Magyar Posta Zrt. (postai szolgáltatás)
- Creditforte Kft. (fizetési felszólítók, követelés behajtás, kintlévőségek kezelése)
- Nemzeti Adó és Vámhivatal

## 13.3. Automatizált adatfeldolgozással hozott döntés

Kizárólag automatizált adatfeldolgozással az érintett személyes jellemzőinek értékelésén alapuló döntés meghozatalára csak akkor kerülhet sor, ha a döntést:

- valamely szerződés megkötése vagy teljesítése során hozták, feltéve hogy azt az érintett kezdeményezte, vagy
- olyan törvény teszi lehetővé, amely az érintett jogos érdekeit biztosító intézkedéseket is megállapítja.

Az Adatkezelő az érintett kérelmére tájékoztatást ad az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés során alkalmazott módszerről és annak lényegéről, valamint az érintettek álláspontja kifejtésére lehetőséget biztosít.



## 14. Adatok törlése és archiválása

Az Adatkezelő a személyes adatot törli, ha:

- kezelése jogellenes
- az érintett kéri (a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével)
- az adat hiányos vagy téves - és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható - feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki
- az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt
- azt bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte

Az érintett Önkéntes hozzájárulása alapján kezelt adatok törlését az érintett kérheti.

Az érintett kérelme hiányában az Adatkezelő az adatokat törli, ha az adatkezelés célja megszűnt. Egyéb cél hiányában az Adatkezelő az adatokat mindaddig nyilvántartja, amíg az adatok felhasználására külön eljárásban szükség lehet.

Törlés helyett az Adatkezelő zárolja a személyes adatot, ha az érintett ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit.

Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törléséi kizárta. Az Adatkezelő külön kezeli az általa nyilvántartott személyes adatot, ha az érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

A jogszabály által elrendelt adatkezelések esetében az Adatok törlésére a jogszabály rendelkezése az irányadó,

A törlés esetén az Adatkezelő az adatokat személyazonosításra alkalmatlanná teszi. Amennyiben jogszabály azt előírja, az Adatkezelő a személyes adatot tartalmazó adathordozót megsemmisíti.

## 15. Az Adatkezelő honlapjához kapcsolódó adatkezelések

Az Adatkezelő a [www.asa-hu.hu](http://www.asa-hu.hu) honlaphoz kapcsolódóan személyes adatokat a honlapon közzétett „Felhasználási és adatkezelési nyilatkozat” alapján kezeli. A Nyilatkozat valamennyi, a honlaphoz kapcsolódó adatkezelésről tájékoztatást ad.

A honlapon Adatkezelő közzéteszi az általa kezelt személyes adatok átadására vonatkozó következő információkat:

- az érintettek köre (település megnevezése; kintlévőséggel rendelkezők)
- az adatkezelés célja és jogalapja



- az adatkezelés megkezdésének és befejezésének időpontja
- az adatkezelők megnevezése
- az adatkezelés nyilvántartási száma, ha adatvédelmi nyilvántartásba vételének van helye

Az az online ügyfélszolgálat, beleértve az előzetes időpontfoglalást is, adatkezeléseire jelen Szabályzat megfelelően irányadó.

## 16. Érintettek jogai és érvényesítésük

### 16.1. Tájékoztatáshoz való jog

Az Adatkezelő az érintettet az adatkezelést megelőzően tájékoztatja. A tájékoztatás megtörténhet oly módon is, hogy az adatkezelés részleteiről szóló tájékoztatót az Adatkezelő közzéteszi honlapján.

Az érintett kérelmezheti az adatkezelőnél

- tájékoztatását személyes adatai kezeléséről
- személyes adatainak helyesbítését, valamint
- személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását.

Az érintett tájékoztatást elsősorban az Ügyfélszolgálatától, ennek eredménytelensége esetén az adatvédelmi felelőstől kérhet.

Az érintett kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az érintett által kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá - az érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

Az Adatkezelő köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást.

A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezeteti.

Az érintett tájékoztatását az Adatkezelő csak akkor tagadhatja meg, ha azt törvény lehetővé teszi. Az Adatkezelő köteles az érintettel a felvilágosítás megtagadásának indokát közölni. Az Adatkezelő ebben az esetben tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, illetve a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság fordulás lehetőségéről.

Az elutasított kérelmekről az adatkezelő a Hatóságot évente a tárgyévet követő év január 31-ig értesíti.





## 16.2. Helyesbítéshez való jog

Az érintett kérheti, hogy a tévesen szereplő személyes adatát az Adatkezelő helyesbítse. Abban az esetben, ha a helyesbítendő adatok alapján rendszeres adatszolgáltatás történik, az Adatkezelő szükség esetén a helyesbítésről tájékoztatja az adatszolgáltatás címzettjét, illetve az érintett figyelmei felhívja arra, hogy a helyesbítést más adatkezelőnél is kezdeményeznie kell.

## 16.3. Törléshez és Tiltakozáshoz való jog

A személyes adatot törölni kell ha:

- kezelése jogellenes
- az érintett kéri
- az hiányos vagy téves és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható- feltéve, hogy ea törlést törvény nem zárja ki
- adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt
- azt a bíróság, vagy Hatóság elrendelte.

Az Adatkezelő az érintettet, továbbá mindazokat, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbította értesíti. Az értesítés mellőzhető, ha, ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

Az Adatkezelő a személyes adat törlését megtagadhatja, ha az adat kezelése jogszabályon alapul, és az adatkezelés az Adatkezelő jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges. A törlési kérelem teljesítésének megtagadása cselén az Adatkezelő az érintettet annak okáról a kérelem kézhezvételétől számított 30 napon belül tájékoztatja.

Az érintett az információs szabadságról és az információs önrendelkezési jogról szóló 2011. évi CXII. törvényben meghatározottak szerint tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen.

## 16.4. Az érintett jogainak érvényesítése

Az érintett tájékoztatás, helyesbítés, törlés iránti kérelmét elsősorban az Ügyfélszolgálathoz, vagy az adatvédelmi felelőshöz nyújthatja be.

Ha az Adatkezelő az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az Adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

A tájékoztatás, helyesbítés, törlés, tiltakozás esetén az Adatkezelő az irányadó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően jár el. Az érintett jogsérelem cselén kérheti az Adatkezelő képviselőjében eljáró személy felettes vezetőjének vizsgálatát, valamint fordulhat az Adatkezelőnél kinevezett belső adatvédelmi felelőshöz.



Az érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat, és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a Polgári Törvénykönyv alapján érvényesítheti jogait.

Az érintett személyes adatai védelméhez való joga megsértése esetén fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, és kérheti a Hatóság vizsgálatát. A jogellenes adatkezeléssel okozott kárért az Adatkezelő a vonatkozó törvényekben előírtak szerint felelős.

Az Adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével okozott kárt köteles megtéríteni. Az érintettel szemben az Adatkezelő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. Az Adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott. Az Adatkezelő általános, polgári jogi felelősségére a Polgári Törvénykönyv szabályai az irányadók.

Az érintett kérése esetén az Adatkezelő a jogérvényesítési lehetőségekről tájékoztatásiad.

## **17. Belső adatvédelmi felelős és adatvédelmi nyilvántartás**

### **17.1. A Belső adatvédelmi felelős**

Az Adatkezelő, mint gazdasági társaság közüzemi szolgáltató, így köteles a közüzemi szolgáltatóként végzett adatkezelések vonatkozásában adatvédelmi felelős kinevezésére. Az Adatkezelőnél kinevezett belső adatvédelmi felelős eljár a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó ügyekben.

Az érintettek a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó valamennyi kérdésben fordulhatnak a belső adatvédelmi felelőshöz. A belső adatvédelmi felelős:

- közreműködik, illetve segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- ellenőrzi az információs Önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- gondoskodik a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat elkészítéséről;
- vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
- gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.

Az Adatkezelő a belső adatvédelmi felelős elérhetőségét közzéteszi. A belső adatvédelmi felelőshöz bármely érintett fordulhat.



## 17.2. Belső adatvédelmi nyilvántartás

A belső adatvédelmi felelős vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást. A belső adatvédelmi nyilvántartás valamennyi adatkezelés eselén tartalmazza:

- az adatkezelés célját,
- az adatkezelés jogalapját,
- az érintettek körét,
- az érintettekre vonatkozó adatok leírását,
- az adatok forrását,
- az adatok kezelésének időtartamát,
- a továbbított adatok fajtáját, címzettjét és a továbbítás jogalapjai, ideértve a harmadik országokba irányuló adattovábbításokat is,
- az adatfeldolgozó nevét és címét, a tényleges adatkezelés, illetve az adatfeldolgozás helyét és az adatfeldolgozónak az adatkezeléssel összefüggő tevékenységét,
- az alkalmazott adatfeldolgozási technológia jellegét.

A belső adatvédelmi nyilvántartás célja annak megállapíthatósága, hogy az érintett mely adatkezelések alanya lehet, és ezen adatkezelésnek melyek a jellemző elemei. A belső adatvédelmi nyilvántartás azonosítja az adatkezeléseket, azonban nem helyettesíti az érintett részletes tájékoztatását.

A belső adatvédelmi felelős a belső adatvédelmi nyilvántartásba való betekintést valamennyi érintett részére biztosítja.

## 18. Szabályzat végrehajtása az Adatkezelő szervezetén belül

Jelen Szabályzat végrehajtása során az egyes szervezeti egységek és személyek feladatait, felelősségét, az Adatkezelő szervezetére, működésére, tevékenységére vonatkozó szabályozások határozzák meg. A jelen Szabályzat végrehajtásával kapcsolatos feladatok koordinációját a belső adatvédelmi felelős látja el.

Az érintett jogait, ezen jogok gyakorlását az Adatkezelő szervezeti és működési viszonyai nem érintik. Az érintett az adatkezeléssel, az adatkezeléssel összefüggő jogokkal kapcsolatos kérdéseivel, panaszával, bejelentéseivel fordulhat az ügyfélszolgálathoz, valamint a belső adatvédelmi felelőshöz.

Az ügyfélszolgálat, illetve a belső adatvédelmi felelős gondoskodik arról, hogy a kérdések, panaszok, bejelentések a megfelelő szervezeti egységhez eljussanak, és azokra az érintett határidőben választ kapjon, a szükséges intézkedések megtörténjenek.

Az Adatkezelő a belső adatvédelmi felelős és az ügyfélszolgálat elérhetőségéről a honlapon tájékoztatást ad.