

Adatvédelmi tájékoztató

a Székesfehérvár városapplikáción keresztül érkező panaszokkal és bejelentésekkel kapcsolatban, az Európai Parlament és a Tanács 2016/679. számú Rendelete — a továbbiakban: **GDPR** — 14. cikke alapján

Jelen tájékoztató útján a Székesfehérvár Városgondnoksága Kft. tájékoztatja Önt a személyes adatai kezelésének lényeges rendelkezéseiről, ezért szíveskedjen figyelmesen elolvasni.

E dokumentum időbeli hatálya **2026. július 15. napjától visszavonásig** tart. Az Adatkezelő a visszavont tájékoztatóval egyidejűleg új adatvédelmi tájékoztatót bocsát ki, és gondoskodik annak közzétételéről.

1. Az Adatkezelő

- **Adatkezelő neve:** Székesfehérvár Városgondnoksága Kft.
- **Adatkezelő cégjegyzékszám:** 07-09-016741
- **Adatkezelő székhelye:** 8000 Székesfehérvár, Szent Vendel u. 17/A.
- **Adatkezelő képviselője:** Bozai István Tamás ügyvezető
- **Adatkezelő e-mail címe:** hiba@varosgondnoksag.hu
- **Adatkezelő honlapja:** www.varosgondnoksag.hu
- **Adatvédelmi tisztviselő neve:** Varga Imre István
Elérhető a fenti postacímen, az adatvedelem@varosgondnoksag.hu e-mail címen, illetve a 22/202-202-es telefonszámon.

2. Az adatkezelésre vonatkozó jogszabályok

Az Ön adatainak kezelésére vonatkozó alapvető szabályokat az alábbi jogszabályok határozzák meg:

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.)
a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről
— általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban: **GDPR**;
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény.

3. Az adatkezelés jellemzői

3.1. Az adatkezelés célja, a folyamat leírása

Az adatokat a Székesfehérvár Városgondnoksága Kft. tevékenységét érintő bejelentések kezelése céljából, a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeljük.

Amennyiben Ön a szolgáltatási tevékenységünkkel kapcsolatosan hibát észlel, lehetősége nyílik azt a Székesfehérvár városapplikáción keresztül bejelenteni részünkre.

Amennyiben így tesz, adatait az applikáció e-mail formátumban továbbítja a Székesfehérvár Városgondnoksága Kft. hiba@varosgondnoksag.hu e-mail címére.

Kollégáink a bejelentés észlelését követően az Ön által bejelentett hibát rögzítik a HIBI hibakezelő rendszerbe, az applikációban megadott e-mail címére válaszüzenetet küldenek, és a lehető legrövidebb időn belül megkezdik a probléma megoldását.

A HIBI rendszer adatvédelmi tájékoztatója az alábbi hivatkozáson keresztül érhető el:

www.varosgondnoksag.hu/adatkezelesi-tajekoztatok

Amennyiben a bejelentés nem a Székesfehérvár Városgondnoksága Kft. tevékenységébe tartozik, kollégáink erről tájékoztatást küldenek az Ön applikációban megadott e-mail címére.

A bejelentett hiba elhárítását, vagy az előző bekezdésben említett tájékoztatást követően kollégáink az applikáció adminisztrációs felületén az ügyet lezárják. Így a bejelentés az applikáció felhasználói felületén „lezárt, megoldott” státuszt nyer.

Ezt követően az applikáció adminisztrációs felületén keresztül az ügy lezárt státuszát igazoló dokumentumot az egyéb keletkezett adattal együtt tároljuk.

Amennyiben Ön nem tett közvetlenül bejelentést az applikációban, hanem csatlakozott egy más által korábban megtett bejelentéshez, úgy a fentiekől eltérően a rendszer nem küld e-mailt részünkre. Így csatlakozás esetén a Székesfehérvár Városgondnoksága Kft. részéről nem kerül sor a hiba HIBI rendszerben történő rögzítésére, és nem kerül sor adatkezelésre az Ön adatai vonatkozásában.

Más által tett bejelentéshez történő csatlakozás esetén Ön csak az applikáción keresztül követheti a bejelentés státuszát.

3.2. A kezelt adatok köre

Az applikáció az alábbi adatokat továbbítja e-mail formátumban:

- a bejelentés azonosítószáma, melyet az applikáció rendel a bejelentéshez;
- az Ön neve, melyet az applikációban történő regisztrációkor megadott;
- az e-mail címe, melyet az applikációban történő regisztrációkor megadott;
- a panaszban Ön által megadott, előre nem meghatározható további adatok;
- amennyiben Ön a bejelentett hibáról az applikációban fényképet készített, úgy a fénykép;
- a fényképfelvétel készítésének helye cím szerint, melyet az applikáció az Ön eszközének helymeghatározási adatai alapján azonosít.

3.3. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés a panaszok kezelésével összefüggő jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.

Jogalap:

- **GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja;**
- **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja;**
- **a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-a.**

3.4. Az adatkezelés időtartama

Az adatokat a panasz megválaszolását követő **5 évig** kezeljük.

3.5. Az adatok forrása

Az adatokat a **Székesfehérvár Fejlődéséért Alapítvány**
8000 Székesfehérvár, Szent Vendel u. 17/A.
az általa üzemeltetett városapplikáción keresztül továbbította részünkre.

4. Címzettek köre

4.1. Adatfeldolgozás, adattovábbítás

Az adatokat a **DMS One Kft.**
1117 Budapest, Infopark sétány 1/1.
által kifejlesztett iratkezelési szoftverben kezeljük.

Bizonyos esetekben előfordulhat, hogy karbantartás vagy fejlesztés alkalmával a fejlesztő mint adatfeldolgozó hozzáfér az adatokhoz.

További adatfeldolgozó:

Önkormányzati Informatikai Központ Nonprofit Kft.
8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 1.
mint informatikai szolgáltató.

A városapplikáció működtetése során a személyes adatokhoz az applikáció fejlesztését, technikai üzemeltetését, karbantartását és felhasználói támogatását végző adatfeldolgozó is hozzáférhet.

Az adatfeldolgozó adatai:

- **Cégnév:** Appentum Kft.
- **Székhely:** 9025 Győr, Kossuth Lajos utca 12.
- **Cégjegyzékszám:** 07-09-013539
- **Adószám:** 23572843-2-08

Az adatfeldolgozó az alkalmazás fejlesztését, karbantartását, hibajavítását és supportját saját maga végzi, külső fejlesztői vagy IT support alvállalkozót nem vesz igénybe.

A városapplikáció technikai működtetéséhez az alábbi további adatfeldolgozók és technikai szolgáltatások kerülnek igénybevételre:

- **Contabo GmbH**

Székhely: Aschauer Straße 32a, 81549 München, Németország.

Cloud szerver / szerverhosting szolgáltatás. A szerver Németországban, az Európai Unión belül található. A szerveren kerülhetnek tárolásra a bejelentésekhez kapcsolódó adatok, így különösen a bejelentés azonosítója, a felhasználó neve és e-mail címe, a bejelentés tartalma, a csatolt fényképek, a helyadatok és a technikai naplódatok.

- **SMTP szerver**

Rendszerüzenetek és e-mail értesítések küldése. Az e-mailek az adatfeldolgozó saját SMTP szerverén keresztül kerülnek kiküldésre. A rendszer az e-mail címhez, az üzenetek kézbesítéséhez szükséges adatokhoz, valamint az e-mail technikai adataihoz férhet hozzá.

- **Google Ireland Limited**

Székhely: Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Írország.

Google Firebase Cloud Messaging szolgáltatás keretében push értesítések küldése. A szolgáltatás az értesítések kézbesítéséhez szükséges technikai adatokhoz, így különösen eszközazonosítóhoz és push tokenhez férhet hozzá.

- **Google Ireland Limited**

Székhely: Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Írország.

Google Firebase Crashlytics és Firebase Analytics szolgáltatások keretében az alkalmazás működésének, hibáinak és összeomlásainak elemzése. A szolgáltatás technikai adatokat, így különösen eszközadatokat, alkalmazásverziót, operációs rendszerre vonatkozó adatokat, hibajelentéseket és technikai naplódokat kezelhet.

- **Google Ireland Limited**

Székhely: Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Írország.

Google Cloud API / Google Maps API / Geocoding API szolgáltatások keretében térképi megjelenítés, helyadatok kezelése és cím szerinti geokódolás. A szolgáltatás a térképi és helymeghatározási funkciók működtetéséhez szükséges helyadatokat, koordinátákat, címadatokat, IP-címet és technikai lekérdezési adatokat kezelhet.

- **Szerveroldali mentési megoldás**

Az alkalmazás adatainak biztonsági mentése a Contabo szerverkörnyezetében. A mentések célja az adatok rendelkezésre állásának és helyreállíthatóságának biztosítása.

A fenti adatfeldolgozók és technikai szolgáltatások kizárólag a városapplikáció működtetéséhez, karbantartásához, hibajavításához, értesítési funkcióinak biztosításához, térképi és helymeghatározási funkcióinak működtetéséhez, valamint az alkalmazás biztonságos működéséhez szükséges mértékben és időtartamban férhetnek hozzá a személyes adatokhoz, a vonatkozó adatvédelmi jogszabályokkal, különösen az (EU) 2016/679 rendelettel - GDPR - összhangban. A szolgáltatók mindenkor hatályos

adatvédelmi, adatfeldolgozási és biztonsági feltételei a szolgáltatók hivatalos weboldalain érhetők el.

Az Ön adataihoz a Székesfehérvár Városgondnoksága Kft. azon munkavállalói jogosultak hozzáférni, akiknek munkaköri kötelezettségébe tartozik az Ön ügyének elintézése.

Amennyiben szükséges, az adatokat a fogyasztóvédelmi ügyekben eljáró szervek részére is továbbítanunk kell, így különösen:

- békéltető testület;
- fogyasztóvédelmi hatóság;
- bíróság.

5. Egyéb információk

A HIBI rendszerben kezelt adatok körét, az adatkezelés jogalapját, az adatkezelés időtartamát, az adatok forrását, a címzettek körét és az Önt az adatkezeléssel kapcsolatban megillető jogokat a HIBI rendszer adatvédelmi tájékoztatója tartalmazza kimerítően és részletesen.

A HIBI rendszer adatvédelmi tájékoztatója az alábbi hivatkozáson keresztül érhető el:

www.varosgondnoksag.hu/adatkezelesi-tajekoztatok

Az adatkezelés jogszabályi előírásra tekintettel kötelező.

Az Adatkezelő az adatokat közvetlenül harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem továbbítja. A városapplikáció működtetéséhez igénybe vett egyes technikai szolgáltatók - különösen a Google Ireland Limited által nyújtott szolgáltatások - adatkezelési és adatfeldolgozási feltételei tartalmazhatnak a szolgáltatócsoporton belüli adattovábbításra vonatkozó rendelkezéseket.

Az adatok nem képezik alapját automatizált döntéshozatalnak vagy profilalkotásnak.

A Székesfehérvár Városgondnoksága Kft. a rendelkezésére álló eszközökkel védi az Ön adatait, melyeket korlátozott hozzáférésű saját szervereken tárolunk, korszerű vírusvédelmet és egyéb logikai biztonsági intézkedéseket alkalmazunk.

6. Az Ön jogai

Ön kérheti az Adatkezelőtől:

- az Önre vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést;
- az adatok helyesbítését;
- az adatok kezelésének korlátozását;
- az adatkezeléssel kapcsolatos jogorvoslathoz való jog gyakorlását.

6.1. Hozzáféréshez való jog

A hozzáféréshez való jog keretében Ön az Adatkezelőhöz közvetlenül, vagy az adatvédelmi tisztviselőnek címzett kérelemben tájékoztatást kérhet arról, hogy:

- milyen személyes adatait kezeljük;
- milyen jogalapon kezeljük azokat;
- milyen adatkezelési célból kezeljük azokat;
- milyen forrásból származnak az adatok;
- mennyi ideig kezeljük azokat;
- kinek továbbítottuk azokat.

Ön továbbá másolatot kérhet az adatokról, kivéve, ha a másolat kiadása más személy jogos érdekét sértené.

6.2. Helyesbítéshez való jog

A helyesbítéshez való jog alapján Ön az Adatkezelőhöz közvetlenül, vagy az adatvédelmi tisztviselőnek címzett kérelemben kérheti, hogy módosítsuk valamely személyes adatát.

6.3. Korlátozáshoz való jog

A korlátozáshoz való joga alapján Ön az Adatkezelőhöz közvetlenül, vagy az adatvédelmi tisztviselőnek címzett kérelemben kérheti az adatkezelés korlátozását.

Ebben az esetben a tároláson kívül semmilyen műveletet nem végezhetünk az adatokon.

6.4. Jogorvoslathoz való jog

Jogorvoslathoz való joga alapján Ön jogai védelme érdekében, valamint az adatkezeléssel kapcsolatos panaszával az alábbi fórumokhoz fordulhat:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

- **Cím:** 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9–11.
- **Postacím:** 1363 Budapest, Pf. 9.
- **E-mail:** ugyfelszolgalat@naih.hu
- **Telefon:** +36 (1) 391-1400
- **Fax:** +36 (1) 391-1410
- **Honlap:** www.naih.hu

Az érintett a jogainak megsértése esetén az Adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

A per elbírálása a **Székesfehérvári Törvényszék**
8000 Székesfehérvár, Dózsa György út 1. hatáskörébe tartozik.

A per — az érintett választása szerint — a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható.