

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

az autóbuszon történő utazáshoz szükséges speciális utazási igények bejelentésével, elbírálásával és teljesítésével összefüggésben végzett adatkezeléshez

A MÁV Személyszállítási Zrt. az Európai Parlament rendeleteinek – 2021/782/EU, 181/2011/EU – értelmében fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű utasaink számára mind a vonattal, mind az autóbusszal történő utazás során biztosítja a segítségnyújtást, annak megszervezése és lebonyolítása során egyaránt.

A segítségnyújtásra vonatkozó információkról (az igénylés módjáról) <https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/szolgaltatasok/akadalymentes-utazas/belfold> oldalon tudnak tájékozódni a bejelentők.

Az autóbuszos segítségnyújtásra vonatkozó űrlap elérhetősége:

<https://kerdoiv.mavcsoport.hu/segitsegyujtas-igenyles>

A vasutas segítségnyújtásra vonatkozó igénylés részletei:

- telefonon: **06 80 630 053** Magyarországról ingyenesen hívható telefonszámon;
- e-mailben: megrendeles@mavcsoport.hu
- írásban: MÁV Személyszállítási Zrt. Vasúti Üzemeltetési Főigazgatóság, 1091 Budapest, Üllői út 131.
- a vasútállomások [ügyfélszolgálatán](#) személyesen, illetve a Budapest-Keleti pályaudvaron található Utascentrumban

Az igénylés ezen kívül papír alapon is rendelkezésre áll utasainknak, valamint a MÁV Személyszállítási Zrt. telefonos ügyfélszolgálatán (MÁVDIREKT) keresztül is biztosítjuk a lehetőséget a bejelentésre.

A jelen adatkezelési tájékoztató célja, hogy a GDPR 13. és 14. cikkében foglaltaknak megfelelően tájékoztatást nyújtson az érintettek részére az Adatkezelő által végzett, a részére bejelentett speciális utazási igények bejelentésével, elbírálásával és teljesítésével összefüggésben végzett adatkezelésről. Speciális utazási igénynek minősül az olyan utazási igény, amelyet az érintett fogyatékoságára vagy csökkent mozgásképességére tekintettel jelent be (pl. kerekesszékes utazás vagy egyéb segítségnyújtásra vonatkozó igény).

1. Adatkezelő megnevezése és elérhetőségei

MÁV Személyszállítási Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1091 Budapest, Üllői út 131.
Levelezési cím: 1476 Budapest, Pf. 302.
Cégjegyzékszám: 01-10-045551
Adószám: 13834492-2-44
E-mail: segitsegyujtas@mavcsoport.hu (autóbuszos)
a továbbiakban: Adatkezelő.

2. Adatfeldolgozó(k) személye és elérhetősége

2.1. MÁV Szolgáltató Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1134 Budapest, Dévai utca 23.
Cégjegyzékszám: 01-10-045838
Adószám: 14130179-2-44
a továbbiakban: Adatfeldolgozó 1.

Az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó 1 között létrejött szerződés alapján az Adatfeldolgozó 1 *informatikai szolgáltatást* nyújt az Adatkezelő részére, amely magába foglalja a honlap és

kommunikációs alkalmazások (pl. levelezőrendszer) üzemeltetését, valamint az adatok tárolására szolgáló szerver szolgáltatását is. Erre tekintettel az Adatfeldolgozó 1 az Adatkezelő nevében tárolja a jelen adatkezelési tájékoztatóban megjelölt azon személyes adatokat, amelyek kezelését az Adatkezelő elektronikus úton végzi.

2.2. Care All Kft.

Székhely: 1121 Budapest, Törökbálinti út 15. A. ép. fszt.;

Cégjegyzékszám: 01-09-727414

a továbbiakban: Adatfeldolgozó 2.

Az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó 2 között létrejött szerződés alapján az Adatfeldolgozó 2 üzemelteti az Andoc rendszert, amelyben az Adatkezelő a részére telefonon bejelentett speciális utazási igényeket tárolja.

3. Az adatkezelésre vonatkozó információk

Az érintett személye	a) az a természetes személy, aki az Adatkezelő részére <u>saját maga részére</u> speciális utazási igényt, így kerekesszéssel történő utazásra vonatkozó igényt vagy fogyatékoságára, illetve csökkent mozgásképességére tekintettel segítségnyújtásra vonatkozó igényt jelent be (a továbbiakban: érintett). b) az a természetes személy, aki az Adatkezelő részére <u>más részére</u> speciális utazási igényt, így kerekesszéssel történő utazásra vonatkozó igényt vagy fogyatékoságára, illetve csökkent mozgásképességére tekintettel segítségnyújtásra vonatkozó igényt jelent be (a továbbiakban: érintett). c) az a természetes személy, aki kísérőként kerül bejelentésre (a továbbiakban: érintett).	
Az adatkezelés célja	az érintett speciális utazási igényének kielégítése, ennek keretében az igény különösen a kerekesszéssel történő utazáshoz szükséges feltételek biztosítása, illetve fogyatékoságára (látássérült, hallássérült) vagy csökkent mozgásképességére figyelemmel az utazáshoz szükséges segítségnyújtás biztosítása, valamint annak dokumentálása, hogy az utazási igény biztosítása megtörtént, vagy az milyen okból nem volt biztosítható.	
A kezelt személyes adatok köre és azok kezelésének speciális céljai	A kezelt személyes adatok köre	A személyes adat kezelésének célja
	az érintett teljes neve, illetve az igény bejelentésének pontos dátuma és az érintett aláírása (amennyiben papír alapú volt az igénylőlap)*	az érintett azonosításához szükséges adat
	az érintett telefonszáma és/vagy e-mail címe (online bejelentés esetén mindkét elérhetőséget kérjük megadni, papír alapú bejelentés esetén választása szerint az egyiket kérjük megadni)	az érintettel történő kapcsolattartáshoz szükséges adat
	az elutazásra és visszautazásra vonatkozó adatok (az utazás napja, induló, átszálló és cél állomás, vonat/ busz indulási ideje), a fogyatékoság típusa, a segítség formája, mely állomáson kéri a segítséget, egyedül vagy kísérővel utazik, ki, hol és mikor veszi át a menetjegyet. egyéb általános megjegyzés az igényléshez.	az érintett részére az utazáshoz szükséges segítségnyújtás megszervezéséhez szükséges adatok
	a kerekesszékre vonatkozó adatok (a kerekesszék típusa, súlya, szélesség, hossza, összecsukhatósága), egyéb a	az érintett kerekesszéssel történő utazásának megszervezéséhez szükséges adatok

	mozgáskorlátozottságra vonatkozó adat (áttud-e ülni, WC-t tudja-e önállóan használni)	
	használ-e egyéb mozgást segítő járművet	az érintett egyéb mozgást segítő járművel való utazásának megszervezéséhez szükséges adatok
	ismétlődő utazás	az érintett részére szükséges ismétlődő utazások lebonyolításához az Adatkezelő az előző igénybejelentésben foglaltakat az ügyintézés megkönnyítése érdekében felhasználja szükséges
A személyes adatok forrása	amennyiben az érintett közvetlenül az Adatkezelő részére jelenti be a speciális utazási igényét, úgy a személyes adatok forrása az érintett.	
Tájékoztatás eredeti céltól eltérő célból végzett adatkezelésről	amennyiben az érintett az Adatkezelő telefonos ügyfélszolgálatán (MÁVDIREKT) jelenti be a speciális utazási igényét autóbusszal utazásával kapcsolatban, de az érintett azonosítását követően megállapításra került, hogy már 5 éven belül jelentett be telefonon speciális utazási igényt, úgy az Adatkezelő az előző igénybejelentésben foglaltakat az ügyintézés megkönnyítése érdekében felhasználja. Ez által az új igény rögzítése során az igénybejelentés teljesítéséhez szükséges adatok ismételt rögzítése nem szükséges, hanem a rendszerben tárolt adatok egyeztetésre kerülnek és az új igény rögzítése ez alapján történik. Az Adatkezelő az eredeti céltól eltérő célú adatkezelés összeegyeztethetőségét megvizsgálta és figyelemmel arra, hogy mindkettő az érintett részére – a speciális utazási igényének megfelelően – nyújtott személyszállítási szolgáltatással függ össze, ezért az Adatkezelő összeegyeztethetőnek tartja az eredetileg dokumentálási célból kezelt személyes adatok felhasználását az új igény rögzítésének megkönnyítése, az ügyintézés felgyorsítása érdekében.	
Az adatkezelés módja	elektronikusan és papír alapú.	
Az adatkezelés jogalapja	az adatkezelés jogszerűségét a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja alapozza meg, mivel az adatkezelés szükséges az érintett és az Adatkezelő közötti személyszállítási szerződés teljesítéséhez, illetve amennyiben a bejelentés alapján a speciális utazási igény nem teljesíthető, úgy az adatkezelés szükséges az érintett kezdeményezésén alapuló, az adatkezelő és az érintett közötti személyszállítási szerződés megkötéséhez szükséges lépések megtételéhez. A különleges adatok (egészségügyi adatok) kezelésének jogszerűségét a GDPR 9. cikk (2) bekezdés b) pontja biztosítja, amely szerint az adatkezelés szükséges az adatkezelőt terhelő az érintett szociális biztonságát garantáló uniós és nemzeti jogi előírásokból fakadó kötelezettségei teljesítéséhez és az érintett konkrét jogainak – az utazáshoz való jog igénybevétele – gyakorlásához, amely kötelezettségeket az 2021/782/EU rendelet V. fejezete, valamint a 271/2009. (XII. 1.) Kormányrendelet határoz meg.	
Az adatkezelés időtartama	az Adatkezelő a személyes adatokat a speciális utazási igény teljesítésétől számított 5 évig tárolja.	
A személyes adatok megismerésére jogosultak	MÁVDIREKT ügyfélszolgálat munkatársai Autóbusszal Üzemeltetési Főigazgatóság, Autóbusszal Forgalmirányítás munkatársai Autóbusszal Üzemeltetési Főigazgatóság, Autóbusszal Forgalmi Régiók, Autóbusszal Forgalmi Üzemek, Forgalmirányítók Autóbusszal Üzemeltetési Főigazgatóság, Autóbusszal Forgalmi Régiók, Autóbusszal Forgalmi Üzemek, Autóbusszal Forgalmi Telephelyek, Autóbusszvezetők	
A személyes adatok továbbításának címzettje	A segítségnyújtás keretében a személyes adatok továbbítása szükséges az utazás megszervezésében közreműködő MÁV Pályaműködtetési Zrt. részére, illetve amennyiben az utazási igény más vasúttársaság szolgáltatását is érinti (belföldi utazás esetén a GYSEV Zrt., illetve nemzetközi utazás esetén az adott ország szolgáltatója), úgy a személyes adatok továbbításra kerülnek az utazás lebonyolításában közreműködő vasúttársaság részére.	

	a) a MÁV Pályaműködtetési Zrt. (székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 79., cégjegyzékszám: 01-10-143081) Az adattovábbítás célja: a speciális utazási igény teljesítéséhez szükséges infrastrukturális feltételek biztosítása érdekében. Az adattovábbítás jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja alapján az adatkezelés szükséges az Adatkezelő és az érintett közötti szerződés teljesítéséhez és a GDPR 9. cikk (2) bekezdés b) pontja alapján az adatkezelés szükséges az adatkezelőt terhelő az érintett szociális biztonságát garantáló uniós és nemzeti jogi előírásokból fakadó kötelezettségei teljesítéséhez és az érintett konkrét jogainak – az utazáshoz való jog igénybevételének – gyakorlásához, ugyanis a speciális utazási igény teljesítéséhez szükséges információk továbbítása a 2021/782/EU rendelet 24. cikk a) pontja alapján kötelező. b) a Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt. – GYSEV Zrt. (székhely: 9400 Sopron, Mátyás király utca 19., cégjegyzékszám: 08-10-001787). Az adattovábbítás célja: amennyiben a speciális utazási igény a GYSEV Zrt. szolgáltatását is érinti, úgy az érintett személyes adatai továbbításra kerülnek a GYSEV Zrt. részére az utazás biztosítása céljából. Az adattovábbítás jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja alapján az adatkezelés szükséges az Adatkezelő és az érintett közötti szerződés teljesítéséhez és a GDPR 9. cikk (2) bekezdés b) pontja alapján az adatkezelés szükséges az adatkezelőt terhelő az érintett szociális biztonságát garantáló uniós és nemzeti jogi előírásokból fakadó kötelezettségei teljesítéséhez és az érintett konkrét jogainak – az utazáshoz való jog igénybevételének – gyakorlásához, ugyanis a speciális utazási igény teljesítéséhez szükséges információk továbbítása a 2021/782/EU rendelet 24. cikk a) pontja alapján kötelező. c) Az érintett nemzetközi viszonylatban történő utazása esetén az a külföldi vasúttársaság – ideértve az EGT-n kívüli harmadik országban működő vasúttársaságot is –, amely közreműködik az utazás lebonyolításában. Az adattovábbítás célja: amennyiben a speciális utazási igény nemzetközi viszonylatot érint, úgy a nemzetközi utazás megszervezésében és lebonyolításában érintett vasúttársaság részére továbbításra kerülnek az érintett személyes adatai. Az adattovábbítás jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja alapján az adatkezelés szükséges az Adatkezelő és az érintett közötti szerződés teljesítéséhez és a GDPR 9. cikk (2) bekezdés b) pontja alapján az adatkezelés szükséges az adatkezelőt terhelő az érintett szociális biztonságát garantáló uniós és nemzeti jogi előírásokból fakadó kötelezettségei teljesítéséhez és az érintett konkrét jogainak – az utazáshoz való jog igénybevételének – gyakorlásához, ugyanis a speciális utazási igény teljesítéséhez szükséges információk továbbítása a 2021/782/EU rendelet 24. cikk a) pontja alapján kötelező. d) Amennyiben az utazás lebonyolításában az EGT-n kívüli harmadik országban működő vasúttársaság is közreműködik, úgy az érintett személyes adatainak továbbításának jogszerűségét a GDPR 49. cikk (1) bekezdés b) pontja támasztja alá, amely szerint a harmadik országba történő adattovábbítás szükséges az érintett és az adatkezelő közötti szerződés teljesítéséhez.
A személyes adatok rendelkezésére bocsátása elmaradásának jogkövetkezménye	amennyiben az érintett nem bocsátja az Adatkezelő rendelkezésére a jelen adatkezelési tájékoztatóban megjelölt adatokat, úgy az Adatkezelő az érintett autóbusszal történő személyszállítását nem tudja a speciális igényeire tekintettel megszervezni.

4. Az érintettek jogai és jogérvényesítési lehetőségei

4.1. A tájékoztatás kéréséhez való jog

Az érintett tájékoztatást kérhet az Adatkezelőtől, kérheti személyes adatainak helyesbítését, valamint az adatkezelés korlátozását. Az érintett kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatkezelő nevéről, címéről (székhelyéről), az

adatvédelmi tisztviselő elérhetőségéről, adatfeldolgozó(k) nevéről, címéről (székhelyéről), továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az érintett személyes adatait, illetve az érintettet az adatkezeléssel összefüggő jogairól. Az Adatkezelő a kérelem kézhez vételétől számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban egy (1) hónapon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további kettő (2) hónappal meghosszabbítható. Amennyiben a tájékoztatás kérése megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, az Adatkezelő megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. Az Adatkezelő mindaddig megtagadhatja az Érintetti jogainak gyakorlására irányuló kérelem teljesítését, ameddig az Érintettet kétséget kizáróan nem tudja azonosítani.

4.2. Hozzáféréshez való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e. A hozzáférés joga alapján az Érintett jogosult arra, hogy a folyamatban lévő adatkezeléssel összefüggő személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon: az adatkezelés célja és jogalapja, a kezelt személyes adatok kategóriái, az adatkezelés időtartama, a személyes adatok továbbításának címzettjei, illetve az adattovábbítás célja, az Érintett adatkezeléssel összefüggő jogai, valamint azok érvényesítésének módja, a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga. Az Érintett kérésére az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát – amennyiben az nem érinti hátrányosan mások jogait és szabadságait - rendelkezésére bocsátja. Az Érintett által kért további másolatokért az Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg.

4.3. Az adatok módosításához, helyesbítéséhez való jog

Az Érintett a jelen adatkezelési tájékoztató 1. pontjában megadott elérhetőségen keresztül kérheti a rá vonatkozó pontatlan személyes adatainak módosítását (helyesbítését), illetve a hiányos személyes adatok kiegészítését. Adatkezelő a helyesbítésről értesíti az Érintettet, kivéve ha az lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel az Adatkezelőtől, továbbá ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az Érintett jogos érdekét nem sérti.

4.4. Az adatok törléséhez való jog („elfeledtetéshez való jog”)

Az Érintett kérheti a személyes adatainak törlését, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha azon adatok kezelése jogellenes, ha az adatok tárolásának meghatározott határideje lejárt, továbbá ha azt bíróság vagy hatóság elrendelte. Adatkezelő a személyes adatok törléséről értesíti az Érintettet, kivéve ha az lehetetlennek bizonyul vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel az Adatkezelőtől, továbbá ha ez az adatkezelés céljára tekintettel az Érintett jogos érdekét nem sérti. Az Adatkezelő a személyes adatokat nem törli, ha azok az Adatkezelőre vonatkozó jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez, továbbá jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükségesek.

4.5. Az adatok kezelésének korlátozása

Az Érintett az Adatkezelő jelen adatkezelési tájékoztatóban megadott bármely elérhetőségén kérheti, hogy a személyes adatainak kezelését az Adatkezelő korlátozza amennyiben:

- az Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg az Adatkezelő ellenőrzi az adatok helyességét);
- az adatkezelés jogellenes, de az Érintett ellenzi az adatok törlését és kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelés célja megszűnt, de az Érintettnek szüksége van azokra jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez.

A korlátozás addig tart, amíg azt az Érintett által megjelölt indok szükségessé teszi. Ebben az esetben a személyes adatokat – a tárolás kivételével – csak az Érintett hozzájárulásával; vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez; vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében; vagy fontos közérdekből kezeljük. Az Adatkezelő az Érintett kérésére történt korlátozás feloldásáról az Érintettet előzetesen tájékoztatja.

5. Az adatkezelés biztonsága

Adatkezelő az Adatfeldolgozóin keresztül megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket:

- amelyek ahhoz szükségesek, hogy az alkalmazás a biztonsági szabályzatban foglaltaknak megfelelően működjön;
- amelyek biztosítják, hogy a jogosult felhasználók a jogosultsági szintjüknek megfelelően érhék el az alkalmazás funkcióit és az adatokat;
- amelyek biztosítják az adatok mentését és archiválását;

továbbá betartja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a jelen adatkezelési tájékoztató 6. pontjában meghatározott adatvédelmi jogszabályokban foglalt előírások érvényre juttatásához szükségesek.

Adatkezelő az Adatfeldolgozóin keresztül olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban a kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt, az alkalmazott központi informatikai eszközöket úgy választja meg és oly módon üzemelteti, hogy a kezelt személyes adat:

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető legyen (rendelkezésre állás);
- hitelessége és hitelesítése biztosított legyen (adatkezelés hitelessége);
- változatlansága igazolható legyen (adatintegritás);
- csak az arra jogosult számára legyen hozzáférhető, a jogosulatlan hozzáférés ellen védett legyen (adat bizalmassága).

6. Jogorvoslati lehetőségek

Ha az érintettnek a személyes adatai kezelésével kapcsolatban észrevétele, kifogása van, vagy az adatai kezeléséről tájékoztatást szeretne kérni, akkor azt az adatvedelem.szemely@mavcsoport.hu elérhetőségen teheti meg. Amennyiben részletesebben szeretne tájékozódni az Adatkezelő által biztosított érintetti jogokról, az érintetti jogok gyakorlásának módjáról és a kérelem elbírálásának részleteiről, úgy látogasson el a <https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/bemutatkozas/adatkezesi-tajekoztatok> honlapra, amelyen az érintetti jogok gyakorlásának elősegítése céljából kérelem formanyomtatványok is elérhetők.

Amennyiben az érintett az Adatkezelő által végzett adatkezeléssel nem ért egyet vagy úgy véli, hogy az Adatkezelő megsértette valamely jogát, úgy panasszal élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál a következő elérhetőségek bármelyikén (székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf. 9., telefon: +36 (1) 391-1400 / +36 (30) 683-5969 / +36 (30) 549-6838, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu).

7. Releváns jogszabályok

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR);
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.);
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendelete (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről;
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (Sztv.);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.);
- 271/2009. (XII. 1.) Korm. rendelet az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről.

Kiadás dátuma: Budapest, 2025. december 5.

MÁV Személyszállítási Zrt.
Adatkezelő