

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ
a MÁV Személyszállítási Zrt. VOLÁNTOURIST utazási irodáinak szolgáltatásaival
összefüggésben végzett adatkezelésről

A jelen adatkezelési tájékoztató célja, hogy a MÁV Személyszállítási Zrt. VOLÁNTOURIST utazási irodáinak (a továbbiakban: Volántourist) szolgáltatásai során végzett adatkezelési tevékenységeiről részletes adatkezelési tájékoztatást nyújtson az utasok, érdeklődők, partnerek és egyéb érintettek számára. A VOLÁNTOURIST utazási irodák nem minősülnek önálló adatkezelőnek.

A MÁV Személyszállítási Zrt. Budapest Főváros Kormányhivatal által U-001081 engedélyezési számon bejegyzett utazási irodája, a VOLÁNTOURIST nem önálló jogi személy.

A VOLÁNTOURIST saját hivatalos Facebook oldalt üzemeltet (<https://www.facebook.com/volantourist/>), melyhez kapcsolódóan Facebook oldal használói számára az oldal használata során megvalósuló adatkezelési folyamat részleteiről is jelen tájékoztatóban nyújt tájékoztatást. A VOLÁNTOURIST nem vállal felelősséget azokért a posztokért, tartalmakért, amelyeket a Facebook oldal használója saját döntése alapján oszt meg az oldalon, függetlenül attól, hogy az adott fénykép, információ tekintetében érintettnek minősül-e. Felhívjuk a használók figyelmét arra, hogy az általuk megosztott képekért, információkért nem vállalunk felelősséget.

Tájékoztatjuk továbbá a Facebook oldal látogatóit, hogy a VOLÁNTOURIST Utazási Irodának kizárólag a fenti hivatalos Facebook oldala, a többi hasonló, vagy közel azonos elnevezésű oldalt nem a MÁV Személyszállítási Zrt. üzemelteti.

Amennyiben a VOLÁNTOURIST-tal kapcsolatba kíván lépni, kérjük, hogy a gyorsabb ügyintézés érdekében használja a jelen tájékoztató 3.1. pontjában megadott hivatalosnak tekintett kapcsolattartási csatornákat.

1. Az Adatkezelő személye és elérhetősége
MÁV Személyszállítási Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1091 Budapest, Üllői út 131.
Cégjegyzékszám: 01-10-045551
Adószám: 13834492-2-44

VOLÁNTOURIST utazási irodák a MÁV Személyszállítási Zrt. utazási irodái az alábbiak:

9022 Győr, Árpád u. 51/b.

Telefon: 96/317-133

E-mail: utiroda.gyor@mavcsoport.hu

8900 Zalaegerszeg, Balatoni u. 1. (Autóbusz-állomás)

Telefon: 92/511-045

E-mail: utiroda.zeg@mavcsoport.hu

8360 Keszthely, Kossuth u. 43.

Telefon: 83/511-231

E-mail: utiroda.keszthely@mavcsoport.hu

1091 Budapest, Üllői út 131. Utazási Centrum

Telefon: 70/702-7242

E-mail: utiroda.budapest@mavcsoport.hu

(a továbbiakban: **Társaság** vagy **Adatkezelő**)

2. Adatfeldolgozók megnevezése és elérhetőségei

2.1. MÁV Szolgáltató Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1134 Budapest, Dévai utca 23., cégjegyzékszám: 01-10-045838, adószám: 14130179-2-44 (a továbbiakban: Adatfeldolgozó1).

Az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó1 között létrejött szolgáltatási szerződés alapján a jelen adatkezelési tájékoztatóban foglalt folyamatokkal összefüggésben az Adatfeldolgozó1 az alábbi szakterületeket érintő szolgáltatásokat nyújtja az Adatkezelő részére:

- *informatikai jellegű szolgáltatás* (pl. a kezelt személyes adatok tárolására szolgáló egyes informatikai rendszerek üzemeltetése, fejlesztése és az adatok tárolásához szükséges tárhelyszolgáltatás);
- *pénzügyi, számviteli szolgáltatás* (pl. számlák kezelésének, számlák pénzügyi teljesítésének ügyintézése, behajtással (fizetési felszólítások küldése), adózással és könyvvitellel kapcsolatos feladatok);
- *ügykezelési és dokumentációs szolgáltatás* (az Adatkezelő által kezelt iratok tárolása, közérdekű archiválása).

2.2. Wildom Kft. (székhely: 1146 Budapest, Hermina út 17. cégjegyzékszám: 01-09-732070 adószám: 13375999-2-42) biztosítja és üzemelteti a www.volantourist.hu honlap tárhelyet a VOLÁNTOURIST Utazási Iroda részére, így azon adatok tekintetében, melyek a honlap használata kapcsán felmerülnek a honlap tárhelyen, a Wildom Kft. adatfeldolgozónak minősül.

2.3. A VOLÁNTOURIST a MÁV Személyszállítási Zrt. utazási irodája. Az utazási irodában körutakat, üdülést, egzotikus utazást, siutakat, szállást, repülőjegyet, nemzetközi autóbusszjegyet, koncert- és színházjegyet, bármilyen utazással kapcsolatos vagy egyéb önálló szolgáltatást vásárolhat, ill. intéztethet, valamint megkötheti utasbiztosítását. A VOLÁNTOURIST a 3.3. pontban meghatározott utazásszervezői, illetve utazásközvetítői tevékenysége során adatfeldolgozónak minősülnek mindazon utazásközvetítők, amelyeknél az utas a szolgáltatást kiválasztja és igénybe veszi. A szolgáltatást nyújtó társaság, személy önálló adatkezelőnek minősül.

3. Adattovábbításra vonatkozó tájékoztatás:

Az adatkezelés során az adat az alábbi harmadik személyek részére, a megjelölt jogalappal kerül továbbításra:

3.1. Colonnade Insurance S.A. Biztosító Magyarországi Fióktelepe (1139 Budapest, Váci út 99.) – utasbiztosítás megkötése.

3.2. Az idegenforgalmi szolgáltatások igénybevételéhez szükséges szerződött partnerek, valamint az utazási szerződés teljesítésében részt vevő közreműködő partnerek részére.

3.3. A MÁV Személyszállítási Zrt. az adatokat a megrendelt szolgáltatás jellegétől függően az általa értékesített utazások tényleges szervezőjéhez, ill. egyes szolgáltatások esetében a szolgáltatás nyújtójához továbbítja. A MÁV Személyszállítási Zrt. tudja egyedileg meghatározni az adattovábbítás lehetséges címzettjeit, ez minden esetben a konkrét utazással kapcsolatosan határozható meg – a MÁV Személyszállítási Zrt. minden esetben felhívja az érintett figyelmét, hogy ki az utazás szervezője.

3.4. Az utazáshoz szükséges további ügyintézés során előfordulhat, hogy nagykövetségek vagy egyéb szervezetek számára kell a személyes adatokat továbbítani, például vízumügyintézés céljából.

3.5. A MÁV Személyszállítási Zrt. felhívja figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi Társaságunkat, úgy Társaságunk, jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

Adattovábbítás esetén a MÁV Személyszállítási Zrt. minden esetben felhívja ennek tényére az érintett figyelmét.

4. Az adatkezelésre vonatkozó információk

4.1. Kapcsolatfelvétel a VOLÁNTOURIST-tal

Az érintett személye	Kapcsolatfelvételt kezdeményező természetes személy, illetve meghatalmazott képviselője, csoport esetén a csoport képviselője, kiskorú esetén kiskorú törvényes képviselője.
Az adatkezelés célja, folyamata	VOLÁNTOURIST-tal személyesen, telefonon, írásban és a honlap használatával is fel lehet venni a kapcsolatot a VOLÁNTOURIST honlapján megadott elérhetőségeken. [https://www.volantourist.hu/hu/utazasi-irodak]. A honlapon az utazásnál elérhető ajánlatkérő menüpontot választva kérhető ajánlat. A honlapon a VOLÁNTOURIST nem üzemeltet automatikus kapcsolatfelvételi sablont, a „✉” linkre kattintva az érintett a volantourist@mavcsoport.hu központi e-mail címre küldhet közvetlenül e-mailt. Az előzőekben írt kapcsolatfelvételi lehetőségek a VOLÁNTOURIST hivatalos kapcsolatfelvételi csatornái. Amennyiben a Facebookon keresztül kerül sor a kapcsolatfelvételre, úgy az érintett által megadni szándékozott adatok köre előre nem állapítható meg, az adatok megadása az érintett önkéntes és egyéni döntése alapján történik. A VOLÁNTOURIST a beérkezett kapcsolatfelvételeket kategorizálja az ügyintézés elősegítendő és a kapcsolatfelvételben érintett ügy elintézésére illetékes személynek továbbítja elsődlegesen a VOLÁNTOURIST szervezetrendszerén belül – ám ha a kapcsolatfelvételi ügy olyan, amely túlmutat a VOLÁNTOURIST szervezetrendszerén, úgy a MÁV Személyszállítási Zrt. szervezetrendszerén belül továbbítja azt az ügy elintézésére illetékes személynek.
Az adatkezelés jogalapja	A GDPR 6. cikk (1) a) szerinti az érintett hozzájárulása a kapcsolatfelvétel kezdeményezésével
Az adatkezeléssel érintett személyes adatok köre	Név, cím, elérhetőség: telefonszám, e-mail cím, kérelemben/megkeresésben megjelölt információk.
Az adatkezelés módja	papír alapon, elektronikus úton
Az adatkezelés időtartama	A VOLÁNTOURIST a kapcsolatfelvétellel érintett ügy elintézéséig tárolja e célból az adatait. Amennyiben az ügy egy új jogviszony létesítésére irányul, úgy az új jogviszony (ajánlatkérés, panaszügyintézés stb.) szerinti adatkezelés érintettjévé válik, a jelen tájékoztató vonatkozó pontja szerint.
Egyéb információ	A gyorsabb intézkedés érdekében kérjük, hogy a VOLÁNTOURIST előzőekben írt hivatalos kapcsolatfelvételi lehetőségei közül válasszon.

4.2. Ajánlatadás

Az érintett személye	Árajánlatot kérő személy, tervezett utazásban, szolgáltatásban részt vevő további természetes személyek
Az adatkezelés célja, folyamata	Árajánlat nyújtása az utazó számára. A VOLÁNTOURIST minden megkeresést egyedileg kezel és az egyedi kéréseket is figyelembe véve mindenki részére személyre szabott ajánlatot ad.

Az adatkezelés jogalapja	A GDPR 6. cikk (1) a) szerinti – az érintett hozzájárulása, azzal, hogy az ajánlat elfogadását követő adatkezelési folyamatra a 4.3.-4.4. pontban foglaltak irányadók.
Az adatkezeléssel érintett személyes adatok köre	Árajánlatkérő azonosító és kapcsolattartási adatai (név, e-mail cím, telefonszám), az ajánlatkéréssel érintett szolgáltatással kapcsolatos adatok (szolgáltatással kapcsolatos releváns adatok). Az ajánlatkérő emellett opcionálisan megadhat bármilyen további információt, amely az ajánlat személyre szabását elősegíti.
Az adatkezelés módja	papír alapon, elektronikus úton
Az adatkezelés időtartama	Az ajánlattételi kötöttség lejártáig.

4.3. Utazásszervezéssel és –közvetítéssel kapcsolatos adatkezelés

Az érintett személye	Utazó, utazó képviselőjében eljáró személy, csoport tagja, csoportot képviselő vezető, kiskorú érintett törvényes képviselője, szálláshelyet nyújtó magánszemély, egyéni vállalkozó partner, biztosított
Az adatkezelés célja, folyamata	Az utazási irodában körutakat, üdülést, egzotikus utazást, síutat, szállást, repülőjegyet, nemzetközi autóbuszjegyet, koncert- és színházjegyet, bármilyen utazással kapcsolatos vagy egyéb önálló szolgáltatást vásárolhat, ill. intéztethet, valamint megkötheti utasbiztosítását. A VOLÁNTOURIST a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (jelen pontban a továbbiakban: Kertv.) 2. § 25. és 26. pontjaiban meghatározott utazásközvetítő és utazásszervező. Mint ilyen, az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet (jelen pontban a továbbiakban: Kormányrendelet) 2. § 6. pontjában meghatározott utazási csomagokat, 9. pontjában meghatározott utazási szolgáltatást és 10. pontjában meghatározott utazási szolgáltatás együtteseket értékesít a Kertv. 2. § 37. pontjában meghatározott személy, az utazó számára. 1. Amikor a VOLÁNTOURIST utazásközvetítőként közvetített szolgáltatást nyújt, az utazási csomag vagy szolgáltatás együttes szervezője nem a VOLÁNTOURIST, a VOLÁNTOURIST az utazó és az utazási szolgáltatás nyújtója közötti jogviszonyt hozza létre az utazó meghatalmazása alapján. 2. Amikor a VOLÁNTOURIST utazásszervezőként az utazási csomag vagy szolgáltatás együttes szervezője, a jogviszony ebben az esetben VOLÁNTOURIST és az utazó között jön létre az utazó meghatalmazása alapján. 3. Egy-egy szolgáltatás elem (pl. belépőjegyek, vízum ügyintézés stb.) közvetítése, értékesítése során VOLÁNTOURIST közvetítőként jár el, a szolgáltatás nyújtója és az utazó között, az utazó megbízása alapján. A meghatalmazást az utazó a megrendelő dokumentum kitöltésével, e-mailben vagy szolgáltatás elemek egyszerű vásárlásakor önként adja meg. A személyes adatok kezelésének célja a fentiekben meghatározott szolgáltatás igénybe vétele céljából szerződés létrehozása, a szerződésben foglalt jogosultságok gyakorlása, és kötelezettségek teljesítése.

	Mivel a dokumentum személyes adatokat tartalmaz, így az utazó felhatalmazza a VOLÁNTOURIST-ot, hogy az általa megadott adatokat a szolgáltatás nyújtójának, illetve a további szükséges ügyintézés céljából harmadik félnek (pl. vízumügyintézés) továbbítsa. Az adatokat azonban, mint a közvetített szolgáltatás nyújtója, szintén kezeli az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésből, ill. ügyletből fakadó jogok és kötelezettségek elévüléséig a Kormányrendelet 2. § 5. és 14. § (4) alapján. Abban az esetben, ha a szolgáltatás megrendelője nem az utazó, illetve ő több utazó adatát is megadja a VOLÁNTOURIST részére, a megrendelő köteles gondoskodni az utazó(k) megfelelő adatkezelésre vonatkozó tájékoztatásáról, és a hozzájárulásukról. Jelen tájékoztató megismerésével és tudomásul vételével a megrendelő polgári jogi és büntetőjogi felelősségének tudatában nyilatkozik ennek tényéről és elfogadja, hogy amennyiben az adatok megadására nem volt felhatalmazása és ezért a VOLÁNTOURIST-ot (MÁV Személyszállítási Zrt.-t) emiatt kár éri, kártérítési felelősséggel tartozik. Amennyiben a megrendelő személyén túl további személyek adata is kezelésre kerül a megrendelésben, úgy a VOLÁNTOURIST a GDPR 14. cikkéből fakadó kötelezettségét a megrendelőn keresztül teljesíti azzal, hogy átadja részére a megrendelés egy példányát, az utazó személyek vonatkozásában kitöltött „Nyilatkozat személyes adatokról” című dokumentumok egy-egy példányát, valamint a jelen Adatkezelési Tájékoztatóját. Az adatkezelési tájékoztató átadása történhet papír alapon, e-mailen, vagy a VOLÁNTOURIST Utazási Iroda honlapján közzétett tájékoztató elérési útjának megadásával. E dokumentumokkal az utazók megbízottja az utazókat köteles tájékoztatni az adataikra vonatkozó adatkezelésről. A megbízott személy, aki a vele együtt utazó utasok nevében foglaláskor eljár az utazó(k) meghatalmazottjának tekintendő.
<i>Az adatkezelés jogalapja</i>	Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerint az adatkezelés célja, folyamata pontban ismertetett szolgáltatások igénybe vétele céljából a szerződés, szolgáltatás igénybevétele előkészítése, megkötése, teljesítése. Amennyiben a szerződés teljesítése, szolgáltatás igénybe vétele különleges személyes adat kezelésével, pl. egészségügyi adatok, ételallergiára vonatkozó adat, baleset körülményeire vonatkozó személyes adat kezelésével, továbbításával jár, az adatkezelés jogszerűségét a GDPR 9. cikk (2) bekezdés f) pontja támasztja alá, amely szerint az adatkezelés jogi igények megállapításához, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges.
<i>Az adatkezeléssel érintett személyes adatok köre</i>	Érintett neve, lakcíme, elérhetősége (telefonszám, e-mail cím), születési hely, idő, anyja neve, adóazonosító jel, társadalombiztosítási azonosító jel, fizetési számlaszám, kapcsolattartó neve, elérhetősége, Utazási módhoz kötődő további információk: utazási okmány adatai, száma, érvényességi időtartama, utazás időpontja, indulási, érkezési időpont, helyszín; Szállás, étkezés biztosításához kapcsolódó további információk; Utásbiztosítás esetén az adott biztosító társaság által kért további információk
<i>Az adatkezelés módja</i>	papír alapon, elektronikus úton
<i>Az adatkezelés időtartama</i>	Az utazásszervezésből származó jogok és kötelezettségek elévüléséig, mely a Ptk. 6:22. § (1) bek. szerinti 5 év, illetve az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet 8. § (12) meghatározott kötelező 5 éves nyilvántartás vezetési idő lejártáig. A MÁV Személyszállítási Zrt. mint közfeladatot ellátó szerv, a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII.

	29.) Korm. rendelet előírásainak megfelelően, mind a papír alapú ügyiratokat, mind az elektronikus ügyiratokat az iratkezelési szabályzatában meghatározottak szerint kezeli és tárolja. A pénzügyi teljesítéssel kapcsolatos adatokat a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (1) szerint 8 évig köteles megőrizni
Adatfeldolgozó	A VOLÁNTOURIST az általa utazásszervezőként szervezett egyéni és csoportos utazási csomagok értékesítésébe utazásközvetítőket, mint adatfeldolgozókat vonhat be. Az utazásközvetítők személyéről a VOLÁNTOURIST az adott utazási csomag értékesítésekor – az utazásközvetítő közreműködésével – tájékoztatja az érintetteket. Az adatfeldolgozás során az utazásközvetítő az adott utazási csomagra meghatározott és a jelen tájékoztatóban írtak szerinti utasadatokat rögzíti és küldi meg a VOLÁNTOURIST részére.

4.4. Szolgáltatáshoz fűződő pénzügyi teljesítés, számlázás

Az érintett személye	Szolgáltatást igénybe vevő személy, utas.
Az adatkezelés célja, folyamata	A pénzügyi teljesítés, számlázás jogszabályi előírás szerinti megvalósítása és dokumentálása. A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 165. § (1) bekezdésben foglaltakkal összhangban a gazdasági műveletekről bizonylat kerül kiállításra, melyek adatait a könyvviteli nyilvántartásban rögzítjük. Ilyen gazdasági műveletnek minősül a VOLÁNTOURIST szolgáltatásainak igénybevétele esetén bizonyos szolgáltatásokról kiállítandó bevételi vagy kiadási bizonylat, számla.
Az adatkezelés jogalapja	A GDPR 6. cikk (1) c) szerinti jogi kötelezettség teljesítése, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 165-169. §§ és az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 169. § szerint.
Az adatkezeléssel érintett személyes adatok köre	A szolgáltatás igénybe vevőjének neve, címe, adószáma, igénybe vett szolgáltatás megjelölése, jogszabályi előírások szerinti további kötelező tartalmi elemek (az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 169. § e) pontja szerint).
Az adatkezelés módja	papír alapon, elektronikus úton
Az adatkezelés időtartama	A pénzügyi teljesítéssel kapcsolatos adatokat a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (1) szerint 8 évig köteles megőrizni.

4.5. Törzsutas minőség megállapításával, nyilvántartásával és a törzsutas kedvezmény nyújtásával kapcsolatos adatkezelés

Az érintett személye	Azon utas, aki az elmúlt két naptári éven belül legalább egy, a VOLÁNTOURIST által szervezett több napos utazáson vett már részt, és az utazási szerződésben hozzájárul ahhoz, hogy részt vesz a VOLÁNTOURIST törzsutas programjában. (törzsutas)
Az adatkezelés célja, folyamata	TÖRZSUTAS program működtetése és díjkedvezmény biztosítása a meghatározott feltételeket megvalósító törzsutasok részére. A VOLÁNTOURIST törzsutas kedvezményt nyújt azon utasai részére, akik az elmúlt két naptári éven belül legalább egy, a VOLÁNTOURIST által szervezett több napos utazáson vettek már részt. A kedvezményre való jogosultságot a VOLÁNTOURIST a saját nyilvántartásából állapítja meg.

Az adatkezelés jogalapja	GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja
Az adatkezeléssel érintett személyes adatok köre	Utasok neve, lakcíme, elérhetősége (telefonszám, e-mail cím), valamint a 3.2.-3.3. pontban foglalt adatok, törzsutas minőség ténye, TÖRZSUTAS program során nyújtott kedvezmény, az előző két naptári évben a VOLÁNTOURIST-tól igénybe vett, kedvezményre jogosító szolgáltatás tény adatai (4.3.-4.4. pontokban foglalt eljárások szerint)
Az adatkezelés módja	papír alapon, elektronikus úton
Az adatkezelés időtartama	A törzsutas kedvezményre való jogosultság időtartamának elteltéig (2+1 év) tart az adatkezelés.
Egyéb információ	E programmal kapcsolatban adatfeldolgozót nem vonunk be, és az adatokat harmadik személynek nem továbbítjuk. A Társaság azonban felhívja figyelmét, hogy személyes adatokat bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi Társaságunkat, úgy azt Társaságunk, jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani, ahogyan arra jelen tájékoztató elején utalunk.

4.6. Hírlevél-küldés és elektronikus kapcsolattartás

Az érintett személye	Az a természetes személy, aki kéri az utazási irodák aktualitásairól, ajánlatairól szóló hírlevelet, illetve annak küldéséhez hozzájárul
Az adatkezelés célja, folyamata	Az érintett tájékoztatása a VOLÁNTOURIST ajánlatairól és aktualitásairól. Ennek céljából a VOLÁNTOURIST hírlevelet üzemeltet, melyen keresztül tájékoztatja az érdeklődőket az aktualitásokról és minden releváns információról. A VOLÁNTOURIST továbbá saját logóval, önálló honlappal és önálló Facebook profillal rendelkezik, mely honlap és közösségi oldal útján is gondoskodik az utasok tájékoztatásáról.
Az adatkezelés jogalapja	A GDPR 6. cikk (1) a) szerinti - az érintett hozzájárulása. A hírlevélre természetes személy neve és e-mail címe megadásával, az adatkezeléshez való előzetes hozzájárulással iratkozhat fel. A feliratkozásra a honlapon a megfelelő jelölőnégyzet megjelölésével illetve az Utazási Szerződésben tett hozzájárulás útján kerül sor. Minden kiküldött hírlevélben szerepel a közvetlen leiratkozás lehetősége, amely az adatkezeléshez való hozzájárulás visszavonásának minősül.
Az adatkezeléssel érintett személyes adatok köre	Érintett neve, e-mail címe
Az adatkezelés módja	papír alapon, elektronikus úton
Az adatkezelés időtartama	A hozzájárulás visszavonásáig, a hírlevélről történő leiratkozásig.

4.7. Vevői elégedettségmérés

Az érintett személye	Az a természetes személy, aki igénybe vette a VOLÁNTOURIST szolgáltatását.
-----------------------------	--

<i>Az adatkezelés célja, folyamata</i>	Az utaselégedettségi kérdőív segítségével kialakult kiértékeléssel az Adatkezelő célja, hogy javítsa a szolgáltatásainak színvonalát, megismerje utasainak véleményét, felmérje az általa nyújtott, közvetített szolgáltatások minőségét érintő vevői véleményt. Az igénybevett szolgáltatás tekintetében az Adatkezelő utas-elégedettségi kérdőívet bocsát az utas rendelkezésére az utazás záró napján. A kitöltött kérdőíven és azok értékelése során nem jelenik meg az utas neve, egyéb azonosítója, tehát az utas személyes adattal már nem azonosítható. Tájékoztatjuk az utasokat, hogy a kérdőív értékelésére anoním módon kerül sor.
<i>Az adatkezelés jogalapja</i>	GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja, az Adatkezelő jogos érdeke, mely az Adatkezelő szolgáltatása minőségével kapcsolatos vélemény megismerésében, és ennek alapján szolgáltatásai színvonalának növelésében, fejlesztésében jelenik meg.
<i>Az adatkezeléssel érintett személyes adatok köre</i>	Érintett véleménye azzal, hogy az értékelés során már nem azonosítható a természetes személy.
<i>Az adatkezelés módja</i>	papír alapon
<i>Az adatkezelés időtartama</i>	az adatfelvétel időtartama, az utastól történő átvételig

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy a panaszkezelési eljárásunkra vonatkozó adatkezelési tájékoztató az Adatkezelő alábbi weboldalán érhető el:

<https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/bemutakozas/adatkezelesi-tajekoztatok> 1.1. pontban megjelölt tájékoztató.

5. Az érintettek jogai és jogérvényesítési lehetőségei

5.1. A tájékoztatás kéréséhez való jog

Az érintett a jelen adatkezelési tájékoztató 1. pontjában megadott elérhetőségeken keresztül, tájékoztatást kérhet az Adatkezelőtől, kérheti személyes adatainak helyesbítését, törlését, valamint az adatkezelés korlátozását. Az érintett kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az Adatkezelő nevééről, címéről (székhelyéről), az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségéről, az adatfeldolgozó nevééről, címéről (székhelyéről) továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az érintett személyes adatait, illetve az érintett adatkezeléssel összefüggő jogairól, továbbá az Adatkezelő által megtett intézkedésekről. Az Adatkezelő a kérelem kézhez vételétől számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban egy 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 hónappal meghosszabbítható. Amennyiben a tájékoztatás kérése megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, az Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. Az Adatkezelő az érintettnek a jogai gyakorlására irányuló kérelmének a teljesítését megtagadhatja továbbá, amennyiben bizonyítja, hogy az érintettet nem áll módjában azonosítani.

5.2. Hozzáféréshez való jog

A hozzáférés joga alapján érintett jogosult arra, hogy a folyamatban lévő adatkezeléssel összefüggő személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon: az adatkezelés célja, az érintett személyes adatok kategóriái, az adatkezelés időtartama, arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az érintett személyes adatait, az érintett adatkezeléssel összefüggő jogai, a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga. Az érintett kérésére 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 Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg.

5.3. Az adatok módosításának, helyesbítésének kérése

Az érintett kérheti, hogy az érintettre vonatkozó pontatlan személyes adatokat az Adatkezelő helyesbítse (módosítsa), illetve az érintett jogosult arra is, hogy kérje a hiányos személyes adatainak a kiegészítését.

5.4. A személyes adatok törlése (elfeledtetéshez való jog)

Az érintett kérheti, hogy az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ha a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték; az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre; a személyes adatokat jogellenesen kezelték; a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell.

5.5. Az adatok kezelésének korlátozása

Az érintett a jelen adatkezelési tájékoztató 1. pontjában megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérheti, hogy a személyes adatai kezelését az Adatkezelő korlátozza amennyiben:

- 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 az érintett által megjelölt indok szükségessé teszi. Ebben az esetben a személyes adatokat az Adatkezelő – 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 kezeli. Az Adatkezelő az érintett kérésére történt korlátozás feloldásáról az érintettet előzetesen tájékoztatja.

5.6. Tiltakozáshoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján alapuló kezelése ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezeli és azokat törli, tovább, kivéve, ha az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak. Amennyiben az érintett a jelen adatkezelési tájékoztatóban foglalt, a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontjában foglalt jogalapon alapuló adatkezeléssel szemben tiltakozik, úgy az Adatkezelő egyedileg vizsgálja meg a kérelem teljesíthetőségét.

5.7. Panasz és jogorvoslati lehetőségek

Ha az érintett a személyes adatai kezelésével kapcsolatban észrevételt, kifogást, vagy panaszt szeretne tenni, akkor a MÁV Személyszállítási Zrt. adatvédelemi tisztviselőjéhez fordulhat az adatvedelem.szemely@mavcsoport.hu elérhetőségen vagy postai úton az Adatkezelő székhelyére címezve.

Jogainak megsértése esetén vagy amennyiben az Adatkezelő döntésével nem ért egyet, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál élhet <https://naih.hu/> oldalon található elérhetőségek egyikén. Jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő döntésével nem ért egyet, az érintett az Adatkezelővel szemben közvetlenül is fordulhat jogorvoslatért az Adatkezelő székhelye szerinti vagy az érintett lakóhelye illetve tartózkodási helye szerinti bírósághoz. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

6. 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 információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)
- az általános forgalmi adóról szóló 1997. évi CXXVII. törvény (Áfa tv.)
- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Szt.)
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (Szsztv.)
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (Ker. tv.)
- az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet
- és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet

Kiadás dátuma: Budapest, 2025. december 15.

MÁV Személyszállítási Zrt.
Adatkezelő