

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ
késési igazolás igénylésével és az igénylő részére elektronikus úton történő kiállításával
összefüggésben végzett adatkezelésről

1. Adatkezelő személye és elérhetősége

MÁV Személyszállítási Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1091 Budapest, Üllői út 131.
Cégjegyzékszám: 01-10-045551
E-mail: info@mavcsoport.hu
a továbbiakban: Adatkezelő.

2. Adatfeldolgozó személye és elérhetősége

MÁV Szolgáltató Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1134 Budapest, Dévai u. 23.
Cégjegyzékszám: 01-10-045838
a továbbiakban: Adatfeldolgozó.

Az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó között létrejött szerződés alapján az Adatfeldolgozó teljes körű informatikai szolgáltatást nyújt az Adatkezelő részére, amely magába foglalja a kommunikációs alkalmazások (online felület, levelezőrendszer) üzemeltetését, valamint az adatok tárolására szolgáló szerver szolgáltatását is.

3. Az adatkezelésre vonatkozó információk

Az online felületről indított igazoláskéréssel az utazóközönség elektronikus formában kérhet igazolást az általuk használt vonatok és autóbuszok késésére vonatkozóan. A visszajelzést elektronikus úton a vállalat az utas által megadott e-mail elérhetőségre küldi a panaszkezelési eljárásra vonatkozó általános határidővel megegyező módon, de a lehetőségekhez mérten minél hamarabb.

Tájékoztatjuk az érintetteket, hogy az Adatkezelő által végzett online jegyértékesítéshez, illetve az Adatkezelő szolgáltatásához az alábbi adatkezelések szorosan kapcsolódnak, amelyek tekintetében a GDPR 13. cikk szerinti tájékoztatást az Adatkezelő önállóan teljesíti. Az Adatkezelő egyes adatkezelési tájékoztatói elérhetőek az Adatkezelő honlapján.

- a MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálatától az írásos panaszkezeléssel és a késési igazolás, valamint a visszatérítési/kártérítési igények elbírálásával és teljesítésével összefüggésben végzett adatkezelés;
- a MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálatától a telefonos utastájékoztató rendszer (MÁVDIREKT) üzemeltetése során végzett adatkezelés;
- a MÁV Személyszállítási Zrt. által a menetdíjat meg nem fizető vagy az utazási feltételeket egyéb módon megsértő utasokkal szemben fennálló követelések kezelésével és érvényesítésével összefüggésben végzett adatkezelés

Az érintett személye	valamennyi természetes személy, aki az Adatkezelő által biztosított https://www.mavcsoport.hu/kesesi-igazolas-keres oldalon elérhető online bejelentő felületen igényli a késési igazolást.	
Az adatkezelés célja	az elektronikus késési igazolás kiállítására vonatkozó igény elektronikus úton történő teljesítése.	
Az adatkezelés jogalapja	a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint az érintett hozzájárulása, amelyet az érintett az űrlap elküldésével tehet meg. <i>Az érintett a hozzájárulását az Adatkezelő bármely elérhetőségén visszavonhatja, de javasoljuk, hogy az info@mavcsoport.hu email címre küldje.</i>	
A kezelt személyes adatok köre és a	az érintett e-mail címe	a késési igazolás elektronikus úton történő megküldése

speciális adatkezelési célok	használt közlekedési eszköz vonat/autóbusz, utazás dátuma, indulási állomás/megálló, menetrend szerinti indulási idő, érkezési állomás/megálló, menetrend szerinti érkezési idő	a menetrendi, késési adatok beazonosításához, valamint az igazolás kiállításához szükséges
	jegykép vagy bérletkép (a menetjegyen található egyéb személyes adatok)	a késési igazolás bérlettel, a menetjeggyel való összefüggésbe hozása érdekében, a későbbi esetleges ügyintézés megkönnyítésére
	késési igazolás	az érintett részére történő kiállítás és megküldés
	megjegyzés (opcionális)	amennyiben telefonon érkezik a kérés, akkor az Adatkezelő ügyintéző is ezt a felületet használja, és a megjegyzésbe a jegy/bérlet sorszámot tünteti fel.
Az adatkezelés időtartama	az érintett hozzájárulásának visszavonásáig, legkésőbb a késési igazolás kiküldéséig.	
A kezelt adatok forrása	a) a személyes adatok forrása az érintett. b) amennyiben az Adatkezelőt érintő késési igazolásra vonatkozó igényt más közlekedési szolgáltatóhoz (pl. BKK Zrt.) terjeszti elő az érintett, úgy e közlekedési szolgáltató továbbítja az igényt – ezzel együtt a személyes adatokat is – az Adatkezelő részére, így ebben az esetben a személyes adatok forrása az igényt továbbító szolgáltató.	
Az adatok megismerésére jogosultak	az Adatkezelő Ügyfélszolgálatán az információkérések megválaszolásával foglalkozó munkatársak.	
Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei	amennyiben az érintett nem tölti ki az űrlapot és nem küldi meg az Adatkezelő részére, az Adatkezelő nem tudja teljesíteni a késési igazolás kiállítását.	

4. Az érintettek jogai és jogérvényesítési lehetőségei

Az érintett elsősorban az Adatkezelő 1. pontban megjelölt elérhetőségein keresztül előterjesztett kérelmében gyakorolhatja az őt megillető érintetti jogokat. Tájékoztatjuk az érintettet, hogy az Adatkezelő bármely elérhetőségén előterjesztheti az érintetti jog gyakorlására irányuló kérelmét, azonban javasoljuk, hogy azt az 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén keresztül tegye meg.

Az Adatkezelő a kérelem benyújtásától 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 két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Az Adatkezelő elsősorban olyan formában teljesíti az érintett kérelmét, ahogyan azt az érintett kéri. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, úgy az Adatkezelő – az érintett eltérő kérése hiányában – elektronikus úton adja meg a választ.

Az Adatkezelő az érintetti jogok gyakorlását díjmentesen biztosítja az érintett részére. Amennyiben az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az Adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. Az Adatkezelő mindaddig megtagadhatja az érintett jogainak gyakorlására irányuló kérelme teljesítését, ameddig az érintett kétséget kizáróan nem azonosítható. Az Adatkezelő az érintett azonosítása céljából a GDPR 11. cikk (2) bekezdésében foglaltaknak megfelelően kiegészítő információkat kérhet az érintettől az érintett azonosítása céljából.

4.1. A hozzáféréshez való jog és másolatkéréshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e. A hozzáférés joga alapján 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, az adattovábbítás címzettje (ki és milyen célból kapja vagy kapta meg az érintett személyes adatait), az érintett adatkezeléssel összefüggő jogai és a jogérvényesítés 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 első alkalommal kért másolatot az Adatkezelő térítésmentesen bocsátja az érintett rendelkezésére, minden további másolatért az Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg.

4.2. Az adatok módosításához, helyesbítéséhez és kiegészítéséhez való jog

Az érintett az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül kérheti a rá vonatkozó pontatlan személyes adatainak módosítását (helyesbítését), illetve a hiányos személyes adatok kiegészítését. Adatkezelő a helyesbítésről értesíti az érintettet. Az értesítést mellőzi, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

4.3. Hozzájárulás visszavonásához való jog

Az érintett az Adatkezelő bármely elérhetőségén keresztül – ideértve az elektronikus utat is, kifejezetten az info@mavcsoport.hu email címen – az adatkezeléshez történő hozzájárulását bármely időpontban visszavonhatja, amely visszavonás nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét. Amennyiben a késési igazolás kiállítása előtt vonja vissza az érintett a hozzájárulását, vagy visszavonja az igényét, ebben az esetben nem tudja az Adatkezelő teljesíteni az igénylését.

4.4. A személyes adatok törléséhez való jog („elfeledtetéshez való jog”)

Az érintett kérheti a személyes adatainak törlését, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha az érintett visszavonja hozzájárulását, ha azok 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. Az értesítést mellőzi, ha ez az adatkezelés céljára való 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. A személyes adatok kezelésének korlátozása

Az Adatkezelő 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.

4.6. 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/bemutakozas/adatkezelesi-tajekoztatok> honlapra, amelyen az érintetti jogok gyakorlásának elősegítése céljából kérelem formanyomtatványok is elérhetőek.

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).

Amennyiben az érintett az Adatkezelő által végzett adatkezeléssel nem ért egyet vagy úgy véli, hogy az Adatkezelő megsértette valamely jogát, úgy az érintett közvetlenül is fordulhat jogorvoslatért az Adatkezelővel szemben bírósághoz, amely kérelmet az érintettnek a lakóhelye, illetve tartózkodási helye vagy az Adatkezelő székhelye szerinti bírósághoz kell benyújtania. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

5. 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 (átdolgozás).

Adatkezelő