

## ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

### A MÁV-START Zrt. MÁVDIREKT telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat hangfelvétel kezelésének szabályairól.

**(Amennyiben a hangfelvétel rögzítéséhez nem járul hozzá, a személyes ügyfélszolgálatunkhoz fordulhat, ahol a beszélgetésről nem készül hangfelvétel.)**

Az adatkezelés célja: a személyszállítási szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, szóbeli panasz, észrevétel, speciális szolgáltatás igénylés ügyintézése.

Az adatkezelés jogalapja:

- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Az adatkezelésre jogosult: MÁV-START Zrt. Elérhetőség:

MÁVDIREKT:

- Telefonszám: +36 (1) 3 49 49 49
- E-mail: [informacio@mav-start.hu](mailto:informacio@mav-start.hu)

Az adatfeldolgozásra jogosult: MÁV Zrt. Pályavasút üzletág TEB.

Az adatkezelés időtartama: a hangfelvételt a felvétel készítés időpontjától számított öt évig meg kell őrizni.

A hangfelvételt megismerheti:

- A hangfelvételt az ügyfél kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani.
- telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat ügyintézésével kapcsolatos panasz esetén a MÁV-START Zrt. illetékes munkavállalója, jegyzőkönyv felvétele mellett.

Az ügyfél jogai:

- A hangfelvételt az ügyfél kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani.
- Az ügyfél kérelmezheti az adatkezelőnél:
  - tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
  - személyes adatainak helyesbítését, valamint
  - személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlését vagy zárolását az elérhetőségben szereplő e-mail címen.

Jogorvoslati lehetőségek:

- A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.
- Az ügyfél a jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.