

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

a MÁV Személyszállítási Zrt. telefonos ügyfélszolgálat (MÁVDIREKT) által végzett adatkezelésről

1. Az 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. Az Adatfeldolgozók személye és elérhetősége**MÁV Pályaműködtetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 79

Cégjegyzékszám: 01-10-143081

Adószám: 32694422-2-43

a továbbiakban: Adatfeldolgozó1.

Az Adatfeldolgozó1 a telefonos ügyfélszolgálathoz szükséges telefonos rendszer üzemeltetését, így a telefonhívások hangfelvétel útján történő rögzítését végzi, amelyre figyelemmel a rögzített hangfelvételeket az Adatkezelő nevében és részére tárolja, szükség esetén az Adatkezelő utasításainak megfelelő műveletek elvégzi azokon.

MÁV Szolgáltató Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1134 Budapest, Dévai u. 23.

Cégjegyzékszám: 01-10-045838

a továbbiakban: Adatfeldolgozó2.

Az Adatfeldolgozó2 az Adatkezelővel megkötött szerződés alapján informatikai szolgáltatást nyújt, amely magában foglalja az egyes kommunikációs alkalmazásokhoz szükséges szerver szolgáltatását, valamint az Exxite rendszer (4.3. pont) üzemeltetését, ezért a 4. pont valamennyi adatkezelési folyamatánál megjelölt személyes adatokat az ott megjelölt ideig az Adatkezelő nevében tárolja.

Care All Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

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

Cégjegyzékszám: 01-09-727414

a továbbiakban: Adatfeldolgozó3.

Az Adatfeldolgozó3 az Adatkezelővel megkötött szerződés alapján üzemelteti a panaszkezelés (4.1. pont) és a speciális, mozgáskorlátozottak részére nyújtott szolgáltatás (4.2. pont) megrendelése során keletkezett személyes adatok tárolására szolgáló ANDOC rendszert, amely során a 4.1. és a 4.2. pontban megjelölt személyes adatokat az ott megjelölt ideig az Adatkezelő nevében tárolja.

NTT DATA Business Solution Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 1117 Budapest, Neumann János u. 1.

Cégjegyzékszám: 01-09-363811

a továbbiakban: Adatfeldolgozó4.

Az Adatfeldolgozó4 az Adatkezelővel kötött szerződés alapján elvégzi a Voicebot működésének analitikai célú elemzését, a feltárt hibák javítását, a használat és a visszajelzések alapján az alkalmazás fejlesztését, különös tekintettel a Voicebot tanítására.

3. Az érintett személye: valamennyi természetes személy, aki az Adatkezelő telefonos ügyfélszolgálatát (MÁVDIREKT) a 4. pontban megjelölt valamely cél(ok)ból felhívja.

4. Az adatkezelésekre vonatkozó információk

Az Adatkezelő telefonos ügyfélszolgálatként a Fgytv. 17/B.§ (1) és (3) bekezdés alapján a MÁVDIREKT elnevezésű rendszert üzemelteti, amelynek során az alábbi adatkezelési folyamatokat különíti el.

4.1. Az Adatkezelő által nyújtott személyszállítási szolgáltatással összefüggő szóbeli panasz, észrevétel megtételével és tájékoztatás kérésével összefüggésben végzett adatkezelés

Az Adatkezelő által nyújtott személyszállítási szolgáltatással összefüggő szóbeli panasz, észrevétel megtételével és tájékoztatás kérésével – ideértve a menetrendi tájékoztatást és a talált tárgyak kezelésével összefüggő tájékoztatást is – összefüggésben végzett adatkezelés, ideértve a szóbeli panaszról készült jegyzőkönyv felvételével összefüggésben végzett adatkezelést. Az Adatkezelő az Fgytv. 17/B.§ (3) bekezdése alapján nem vesz fel jegyzőkönyvet a szóbeli panaszról, ha a hangfelvételen szerepel valamennyi olyan adat, amelynek jegyzőkönyvben történő rögzítését az Fgytv. 17/A.§ (5) bekezdése előírja.

Az adatkezelés célja	Panasz, észrevétel megfelelő kivizsgálása és dokumentálása és megválaszolása.	
Az adatkezelés jogalapja	- a GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja szerint az adatkezelés szükséges az adatkezelő által végzett közfeladat ellátásához, amelyet az Sztv., a Közzolgáltatási szerződés és a Fgytv. 17/A.§ (5) és (7) bekezdés határoz meg. - elérhetőségi adatok vonatkozásában: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint az érintett hozzájárulása.	
A kezelt adatok köre és azok kezelésének egyedi céljai	az érintett teljes neve, lakcíme	az érintett azonosítása
	a panasszal érintett szolgáltatásra vonatkozó adatok, így az utazási viszonylat, utazás időpontja, a panasz/észrevétel oka, a hívás időpontja	a panasz megfelelő kivizsgálása
	elérhetőségi adatok: telefonszám, vagy e-mail cím	az érintettel történő kapcsolattartás
	az érintett által tett bejelentésről készült hangfelvétel és a hangfelvétel azonosítószáma	a panasz megfelelő kivizsgálása, illetve annak dokumentálása a vonatkozó jogszabályban foglaltak határidőig történő megőrzése
A személyes adatok forrása	az érintett.	
Az adatkezelés időtartama	- a szóbeli panaszról készült jegyzőkönyv tárolásának időtartama a Fgytv. 17/A.§ (7) bekezdés alapján a jegyzőkönyv felvételétől számított három év. - a szóbeli panaszról készült hangfelvétel tárolásának időtartama a Fgytv. 17/B.§ (3) bekezdés alapján a felvétel készítésétől számított öt év.	
Tájékoztatás eredeti céltól eltérő célú adatkezelésről	az Adatkezelő telefonos ügyfélszolgálati csatornán (MÁVDIREKT) keresztül működtetett, jelenleg vasúti információk adására használt „Voicebot” tevékenységének autóbuszos témakörre vonatkozó kiterjesztési lehetőségét Adatfeldolgozó4 bevonásával vizsgálja. Az Adatfeldolgozó4 a telefonos ügyfélszolgálatához szükséges Voicebot rendszer support feladatait jelenleg is végzi. Az Adatkezelő által relevánsnak minősített hangfelvételek átadása az Adatfeldolgozó4 részére szükséges. Az Adatkezelő olyan hangfelvételt ad át, amely autóbuszos menetrendi érdeklődésre vonatkozik. Az Adatkezelőnek jogos gazdasági, üzleti érdeke fűződik ahhoz, hogy a Voicebot alkalmazást fejlessze annak érdekében, hogy az utasait, illetve a leendő utasait gyors, pontos és színvonalas tájékoztatásban részesítse, amely egyrészt a telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásminőségének javításában, másrészt az ügyfélszolgálat tehermentesítésében nyilvánul meg. Mindazonáltal a Voicebot alkalmazás az érintettek érdekét is szolgálja, hiszen az ügyfélszolgálat gyors elérhetősége és pontos tájékoztatás által magasabb ügyfélélményt nyújt. Adatkezelő az eredeti céltól eltérő célú	

	adatkezelés összeegyeztethetőségét megvizsgálta és figyelemmel arra, hogy mindkettő az érintett részére nyújtott személyszállítási szolgáltatással függ össze, ezért az Adatkezelő összeegyeztethetőnek tartja az eredetileg dokumentálási célból kezelt személyes adatok felhasználását az érintettek belföldi utazásokhoz kapcsolódó menetrendi adatokról és az ahhoz kapcsolódó díjszabásról való automatizált módon történő tájékoztatásának biztosítása a nap 24 órájában érdekében.
Az adattovábbítás címzettje	Az Adatkezelő az érintett személyes adatait az EU-n belül, illetve adott esetben harmadik országba is továbbíthatja, melyről előzetesen tájékoztatja az érintettet. Az adattovábbítás akkor válik szükségessé, ha az érintett méltányossági alapon kéri visszatéríteni az általa vásárolt nemzetközi utazásra feljogosító menetjegyének ellenértékét, ugyanis ebben az esetben a visszatérítéshez szükséges az utazási viszonylatban érintett más országban tevékenységi hellyel rendelkező vasúttársaságok jóváhagyása. Címzettnek minősül továbbá az olyan EU-n belüli vagy harmadik országban tevékenységi hellyel rendelkező vasúttársaság, akivel szembeni igényét az érintett a MÁVDIREKT-en belül jelenti be, amelyre a 2021/782/EU rendelet (43) preambulumbekkezdése, valamint 28. cikke alapján lehetősége van. Ebben az esetben az igény továbbításra kerül a címzett részére. <i>Az adattovábbítás célja:</i> az érintett által bejelentett igény megfelelő elbírálása és teljesítése céljából a bejelentésben érintett vasúttársaság részére történő adattovábbítás. <i>Az adattovábbítás jogalapja:</i> a GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont szerint az Adatkezelő közérdekű feladatainak vonatkozó jogszabályoknak megfelelő végrehajtása. Amennyiben a bejelentésben az érintett különleges személyes adatokat is rendelkezésre bocsát és azokra az igény elbírálásához szükség van, úgy a különleges adatok kezelésének jogszerűsége a GDPR 9. cikk (2) bekezdés f) pontja alapozza meg, amely szerint a különleges személyes adat kezelése jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges.

4.2. Speciális igények telefonos bejelentésével összefüggésben végzett adatkezelés

Az Adatkezelő a fogyatékossgal élő ügyfelei, mint érintettek részére lehetőséget nyújt arra, hogy az általa nyújtott személyszállítási szolgáltatás igénybevételéhez a fogyatékoságukra (jellemzően csökkent mozgásképességre figyelemmel) vagy egyéb ok miatt speciális igényüket bejelenthessék.

A speciális utazási igények bejelentésével, elbírálásával és teljesítésével összefüggésben végzett adatkezeléshez szóló adatkezelési tájékoztatót az utasok <https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/bemutatkozas/adatkezelesi-tajekoztatok> 2.5. pontja alatt érhetik el.

Az adatkezelés célja	Az Adatkezelő részére a bejelentett speciális igények teljesítése.	
Az adatkezelés jogalapja	A GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerint az érintett és az Adatkezelő között létrejött személyszállítási szerződés teljesítése, valamint a különleges adatok (egészségügyi adat) tekintetében 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 igénybevételének – gyakorlásához, amely kötelezettségeket az 2021/782/EU rendelet V. fejezete, valamint a 271/2009. (XII. 1.) Kormányrendelet határoz meg.	
A kezelt adatok köre és azok kezelésének egyedi céljai	az érintett teljes neve, lakcíme	az érintett azonosítása céljából
	elérhetőségi adatok: e-mail cím vagy telefonszám	az érintett speciális igényével összefüggő kapcsolattartás és információk megosztása céljából
	az érintett által a mozgáshoz használt kerekesszék adatai (típusa /motoros, nem motoros, összecusukható-e/, hossza, szélessége, súlya), arra vonatkozó adat, hogy a kerekesszékből át tud-e ülni, normál wc-t tudja-e használni.	a személyszállítási szolgáltatás érintett részére – a speciális igényére tekintettel – történő biztosítása céljából
A személyes adatok forrása	az érintett.	

Az adatkezelés időtartama	- az érintett és az Adatkezelő között létrejött személyszállítási szolgáltatási szerződés megszűnését követő 5 évig. - a beszélgetésről készült hangfelvétel tárolásának időtartama a Fgytv. 17/B.§ (3) bekezdés alapján a felvétel készítésétől számított öt év.
Tájékoztatás eredeti céltól eltérő célú adatkezelésről	amennyiben az érintett az Adatkezelő telefonos ügyfélszolgálatán (MÁVDIREKT) jelenti be a speciális utazási igényét, 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 adatszolgáltatás elmaradásának jogkövetkezménye	amennyiben az érintett nem szolgáltatja a fogyatékoságára vonatkozó személyes adatokat – ideértve a különleges adatokat is –, úgy az Adatkezelőnek nincs lehetősége figyelembe venni az érintett speciális igényét a szolgáltatásnyújtás során.
Az adattovábbítás címzettje	Az Adatkezelő az érintett személyes adatait az EU-n belül, illetve adott esetben harmadik országba is továbbíthatja, melyről előzetesen tájékoztatja az érintettet.

4.3. A START Klub Prémium vagy VIP kártyás ügyfelek részére történő helyfoglalással összefüggésben végzett adatkezelés

Az utasok a START Klub Prémium vagy VIP kártyák igénylésére vonatkozó adatkezelési tájékoztatókat az utasok <https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/bemutakozas/adatkezelesi-tajekoztatok> 2.8. pontja alatt érhetik el.

Az adatkezelés célja	START Klub Prémium vagy VIP kártyás ügyfelek részére történő helyfoglalással	
Az adatkezelés jogalapja	GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerint az érintett és az Adatkezelő között létrejött személyszállítási szerződés teljesítése.	
A kezelt adatok köre és azok kezelésének egyedi céljai	a VIP kártya száma	az érintett azonosítása céljából
	elérhetőségi adatok: telefonszám	az érintett speciális igényével összefüggő kapcsolattartás és információk megosztása céljából
	az érintett utazásának időpontja és az utazási viszonylat	az érintett által a START Klub Prémium vagy VIP kártya alapján történő helyfoglalás az Adatkezelő által nyújtott személyszállítási szolgáltatás teljesítése céljából
A személyes adatok forrása	az érintett.	
Az adatkezelés időtartama	- az Adatkezelő és az érintett között létrejött szerződés teljesítését követő 5 évig. - a beszélgetésről készült hangfelvétel tárolásának időtartama a Fgytv. 17/B.§ (3) bekezdés alapján a felvétel készítésétől számított öt év.	

5. 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.

5.1. 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.

5.2. Az adatok módosításához, helyesbítéséhez és kiegészítéséhez való jog

Az érintett az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül kérheti a ré 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.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. Tiltakozáshoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon a személyes adatainak a 6. cikk (1) bekezdésének e) és f) pontján alapuló kezelése ellen, azaz a jelen adatkezelési tájékoztató 4. pontjában foglalt adatkezeléssel szemben. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy 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 tiltakozik a jelen adatkezelési tájékoztató 4. pontjában foglalt adatkezeléssel szemben, úgy az Adatkezelő gondoskodik arról, hogy az érintett személyes adatai ne kerüljön felhasználásra a fejlesztés bevezetésére irányuló elemzés keretében.

5.6. 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-tajekoztato> 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.

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 az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.);
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.);
- A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (Sztv.);
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendelete (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (átdolgozás).

**MÁV Személyszállítási Zrt.
Adatkezelő**