

# Adatkezelési tájékoztató

## Fennálló tartozás érvényesítése

### 1. Az adatkezelő megnevezése:

Név: **MÁV-START Vasúti Személyszállító Zártkörűen Működő Részvénytársaság**  
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.  
Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-045551  
A bejegyző bíróság megnevezése: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
Adószám: 13834492-2-44  
E-mail: [kovetelesbehajtas@mav-start.hu](mailto:kovetelesbehajtas@mav-start.hu)

### 2. Az adatkezelés célja, jogalapja, módja, kezelt adatok köre és a tárolás időtartama, érintettek köre

**Az adatkezelés célja:** a MÁV-START Zrt-vel szemben fennálló tartozás érvényesítése.

**A kezelt adatok köre:** név, anyja neve, lakcím, személyazonosító igazolvány száma, születési hely és idő, utazási viszonylat, utazás időpontja, leadás oka, hangfelvétel.

#### **Az adatkezelés jogalapja:**

- GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek az otthoni telefonszám, munkahelyi telefonszám, mobiltelefonszám és a bankszámlaszám vonatkozásában;
- 2012. évi XLI. törvény a személyszállítási szolgáltatásokról (a továbbiakban: Szsztv.), 7. § (4) bekezdés
  - a) pontja szerint: családi és utónév, születési családi és utónév, születési hely és idő, anyja születési családi és utóneve, lakcíme, valamint személyazonosításra alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma - ha 14. életévét betöltötte, akkor - aláírása is, vagy a jogosult részére elektronikusan kiállított, utazásra jogosító közlekedési kártya esetén annak egyedi sorszáma és a jogosult arcképmása a név, születési hely, születési idő, anyja neve és az állandó lakcím vonatkozásában;
  - b) pontja szerint: közszolgáltatási utazási kedvezményekről szóló jogszabály alapján biztosított utazási kedvezmény esetén a kedvezmény jogcíme, a jogcímet megalapozó okmány azonosítója, típusa, érvényessége, kibocsátója, a jogosult adóazonosító jele és társadalombiztosítási azonosító jele;
  - c) pontja szerint: az utazási viszonylathoz kötött kedvezmény esetén az utazási viszonylat, meghatározott időponthoz vagy időszakhoz kötött érvényességű kedvezmény esetén az érvényesség időszaka vagy időpontja.

**Az adatkezelés időtartama:** a hangfelvételt, a felvétel készítés időpontjától számított öt évig, a többi személyes adatot pedig a követelés rendezéséig, törléséig, leírásáig, valamint az eredménytelen érvényesítést követően a követelés engedményezéséhez szükséges eredményes közbeszerzési eljárás lezárultáig, de legalább azok keletkezésétől számított 8 évig a 2000. évi C. törvény a számvitelről (a továbbiakban: Sztv.) 169. § (1)-(2) bekezdéseiben szereplő törvényi rendelkezés alapján.

**Az adatkezelés módja:** papír alapon és elektronikusan.

### 3. Adatfeldolgozó igénybeviteléről szóló tájékoztatás:

Szolgáltatói szerződés alapján: MÁV Szolgáltató Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60.  
Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-045838  
A bejegyző bíróság megnevezése: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
Adószám: 14130179-2-44  
E-mail: [helpdesk@mav-szk.hu](mailto:helpdesk@mav-szk.hu)

Adattárolás helye: 1012 Budapest, Krisztina krt. 37/A

Az Adatfeldolgozó az 2. pont szerint kezelt adatokat a 2. pontban megjelölt ideig kezeli, és az Adatkezelővel megkötött szerződés alapján teljes körű informatikai szolgáltatást nyújt, mely magában foglalja a kommunikációs alkalmazások üzemeltetését.

ANDOC rendszer üzemeltetése esetén Adatfeldolgozó:

Szerződés alapján: Care All Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság  
Székhely: 1121 Budapest, Törökbálinti út 15. A. ép. fszt.  
Cégjegyzékszám: Cg. 01-09-727414  
A bejegyző bíróság megnevezése: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
Adószám: 13284567-2-43

Az Adatfeldolgozó az 2. pont szerint kezelt adatokat a 2. pontban megjelölt ideig kezeli, és az Adatkezelővel megkötött szerződés alapján az utasleadási lapok tárolására szolgáló ANDOC rendszert üzemelteti.

A hangfelvételek tárolása esetén Adatfeldolgozó:

Név: MÁV Magyar Államvasutak Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.  
Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-042272  
A bejegyző bíróság megnevezése: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
Adószám: 10856417-2-44

Az Adatfeldolgozó (MÁV Zrt. Pályavasút üzletág TEB) a követelésbehajtással összefüggő rögzített telefonhívások hangfelvételeit, valamint a 2. pont szerint kezelt adatokat a 2. pontban megjelölt ideig kezeli.

A hangfelvételek tárolása esetén további Adatfeldolgozó:

Név: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság  
Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.  
Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041928  
A bejegyző bíróság megnevezése: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
Adószám: 10773381-2-44

Az Adatfeldolgozó a követelésbehajtással összefüggő rögzített telefonhívások hangfelvételeit, valamint a 2. pont szerint kezelt adatokat a 2. pontban megjelölt ideig kezeli.

#### **Adattovábbítás címzettje:**

A követelés befizetésének elmulasztása esetén a követelés érvényesítése érdekében követelésbehajtó munkatársaink járnak el, szükség esetén a követelés jogi úton, vagy követelésbehajtó cég útján kerül érvényesítésre, utóbbi esetben a személyes adatok továbbításra kerülnek a követelésbehajtással megbízott részére.

#### **4. Az adatok megismerésére jogosult személyek köre:**

A MÁV-START Zrt. követelésbehajtási tevékenységben érintett munkavállalók.

#### **5. Adatbiztonsági intézkedésekről szóló tájékoztatás:**

##### **Az adatok tárolásának módja, az adatkezelés biztonsága:**

- Adatkezelő az Adatfeldolgozó közreműködésével megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket:
  - a) amelyek ahhoz szükségesek, hogy az alkalmazás(ok) az IT biztonsági szabályzatban foglaltaknak (IBSZ) megfelelően működjön vagy működjének;
  - b) biztosítja, hogy a jogosult felhasználók a jogosultsági szintjüknek megfelelően érhék el az alkalmazás funkcióit és az adatokat;
  - c) valamint gondoskodik az adatok mentéséről és archiválásról;

- továbbá betartja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a 7. pontban meghatározott adatvédelmi jogszabályokban foglalt előírások érvényre juttatásához szükségesek. A feltöltött állományokat az Adatkezelő az Adatfeldolgozó útján a vírusellenőrzésnek és egyéb biztonsági szűréseknek veti alá.
- A rendszer számítástechnikai elemei a MÁV Szolgáltató Központ Zrt. (1012 Budapest, Krisztina krt. 37.), mint Adatfeldolgozó szervertermében található meg.
- Adatkezelő olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban a kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt, az alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és oly módon üzemelteti, hogy a kezelt adat:
  - a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető legyen (rendelkezésre állás);
  - b) hitelessége és hitelesítése biztosított legyen (adatkezelés hitelessége);
  - c) változatlansága igazolható legyen (adatintegritás);
  - d) csak az arra jogosult számára legyen hozzáférhető, a jogosulatlan hozzáférés ellen védett legyen (adat bizalmassága).

## **6. Az érintettek jogai és jogérvényesítési lehetőségei:**

### **6.1. A tájékoztatás kéréséhez való jog**

Ön a 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül írásban tájékoztatást kérhet az adatkezelőtől, kérheti személyes adatainak helyesbítését, valamint az adatkezelés korlátozását.

Kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatkezelő nevéről, címéről (székhelyéről), az adatfeldolgozó nevéről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az Ön személyes adatait, illetve az Ön adatkezeléssel összefüggő jogairól. Az Adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 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 két 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.

### **6.2. Hozzáféréshez való jog**

Ön jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e.

A hozzáférés joga alapján Ön jogosult arra, hogy a folyamatban lévő adatkezeléssel összefüggő személyes adatokhoz és az alábbi információkhoz hozzáférést kapjon:

- adatkezelés célja,
- az érintett személyes adatok kategóriái,
- az adatkezelés időtartama,
- arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az Ön személyes adatait,
- az Ön adatkezeléssel összefüggő jogai,
- a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga.

Az Ön kérésére Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát – amennyiben az nem érinti hátrányosan mások jogait és szabadságait - rendelkezésére bocsátja. Az Ön által kért további másolatokért Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg.

### **6.3. Az adatok módosítása (helyesbítése) és törlése**

Ön az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérheti az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatainak módosítását (helyesbítését), illetve a hiányos személyes adatok kiegészítését azok megfelelő módon történő bizonyításával (pl. ügyfélszolgálaton bemutatott igazolvány, igazolás, egyéb dokumentum).

Ön az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérheti személyes adatainak törlését, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha azok adatok kezelése jogellenes, ha az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen (a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek alapján kezelt személyes adatok esetén), ha az adatok tárolásának meghatározott határideje lejárt, továbbá ha azt bíróság vagy hatóság elrendelte.

Adatkezelő a helyesbítésről és a törlésről Önt, továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbította. Az értesítést mellőzi, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az Ön 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.

#### **6.4. Az adatok zárolása (korlátozása)**

Ön az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérheti, hogy a személyes adatait az Adatkezelő zárolja (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 Ön ellenzi az adatok törlését és kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelés célja megszűnt, de Önnek szüksége van azokra jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez.

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

#### **6.5. Tiltakozáshoz való jog**

Ön, a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek alapján kezelt személyes adatok esetén, az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen (ideértve a profilalkotást), mely esetben az Adatkezelő adatait nem kezeli tovább és azokat törli.

Az Adatkezelő az Ön személyes adatait a továbbiakban is kezelheti, ha az adatkezelést kényszerítő erejű jogos okok indokolják, továbbá ha azok jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükségesek.

Ön az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban tiltakozhat személyes adatainak közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen (ideértve a profilalkotást), mely esetben az Adatkezelő adatait nem kezeli tovább és azokat törli.

#### **6.6. Jogorvoslati lehetőségek**

Jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő döntésével nem ért egyet panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál élhet:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely/Postacím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11./ 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: (+36-1) 391-1400

Telefax: (+36-1) 391-1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő döntésével nem ért egyet – annak közlésétől számított 30 napon belül – Ön az Adatkezelővel szemben közvetlenül is fordulhat jogorvoslatért az

Adatkezelő székhelye szerinti vagy a lakóhelye illetve tartózkodási helye szerinti bírósághoz. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

Amennyiben az Adatvédelmi tájékoztatóban foglaltakon kívül további információra van szüksége, akkor az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül kérhet tájékoztatást.

Ha az Ön személyes adatai kezelésével kapcsolatban észrevétele, kifogása van, vagy az adatai kezeléséről tájékoztatást szeretne kérni, akkor azt az adatvédelmi tisztviselőnél az [adatvedelem@mav-start.hu](mailto:adatvedelem@mav-start.hu) elérhetőségen teheti meg.

## **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.)
- Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- a 2012. évi XLI. törvény a személyszállítási szolgáltatásokról (Szsztv.)
- a 2000. évi C. törvény a számvitelről (Sztv.)