



MÁV-START Zrt. Adatkezelési tájékoztató

Budapest, 2021.

Adatkezelési tájékoztató
a MÁV-START Zrt. által a panaszbejelentéssel összefüggésben végzett adatkezeléshez

1. Az Adatkezelő személye és elérhetősége

Név: **MÁV-START Vasúti Személyszállító Zártkörűen Működő Részvénytársaság**
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.
Cégjegyzékszám: 01-10-045551
Adószám: 13834492-2-44
Elérhetőség: eszrevetel@mav-strat.hu
a továbbiakban: Adatkezelő.

2. Az adatfeldolgozó(k) személye és elérhetősége

2.1. Szolgáltatói szerződés alapján: MÁV Szolgáltató Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60.
Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-045838
Adószám: 14130179-2-44
E-mail: helpdesk@mav-szk.hu
Adattárolás helye: 1012 Budapest, Krisztina krt. 37/A
a továbbiakban: Adatfeldolgozó1.

Az Adatfeldolgozó1 az adatokat a 4. pontban megjelölt ideig kezeli, és az Adatkezelővel megkötött szerződés alapján teljes körű informatikai szolgáltatást nyújt, mely magában foglalja a kommunikációs alkalmazások üzemeltetését.

2.2. ANDOC rendszer üzemeltetése esetén az 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
Adószám: 13284567-2-43
a továbbiakban: Adatfeldolgozó2.

Az Adatfeldolgozó2 a MÁV-START Zrt-vel, mint Megbízóval megkötött szerződés alapján a panaszkezelés során keletkezett személyes adatok tárolására szolgáló ANDOC rendszert üzemelteti.

3. Az érintett személye

A jelen adatkezelési tájékoztatóban foglalt adatkezelés tekintetében érintettnek minősül valamennyi természetes személy, aki az Adatkezelő személyszállítási szolgáltatásával összefüggésben szóban vagy az adatkezelő által rendszeresített bejelentő lapon írásban panaszt vagy más észrevételt tesz, továbbá, aki a szolgáltatás ellenértékének visszatérítésére vagy az általa elszenvedett kár megtérítésére irányuló igényt terjeszt elő (a továbbiakban: érintett).

4. Az adatkezelés(ek)re vonatkozó információk

4.1. Adatkezelés 1-re vonatkozó információk

Az adatkezelés rövid leírása: az Adatkezelő az 1371/2007/EK rendelet VI. fejezetének 26. cikke, a fogyasztóvédelmi törvény 17/A.§-a, valamint az Adatkezelő Üzletszabályzata alapján a vele személyeszállítási szolgáltatási szerződést kötő utasok részére biztosítja a panaszok megtételét. Panasznak minősül az utas által szóban vagy írásban előterjesztett bármely a szolgáltatást érintő észrevétel, panasz, bejelentés, visszatérítési és kártérítési igény.

Az adatkezelés célja: utaspanaszokkal, észrevételekkel, visszatérítésekkel, kártérítésekkel kapcsolatos ügyintézési tevékenység végrehajtása.

Az adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontjában foglalt jogi kötelezettség teljesítése, amelyet a Fogyasztóvédelmi törvény 17/A.§ (5) bekezdése alapoz meg.

A kezelt adatok köre és speciális célja:

<i>A kezelt személyes adatok köre</i>	<i>Az adat kezelésének célja</i>
Az érintett teljes neve és lakcíme (irányítószám, település, utca neve és házszám)*	A bejelentő személyének azonosítása
Az érintett számlavezető bankjának neve és a számlaszáma, külföldi számlaszám esetén IBAN-kódja és Swift-kódja abban az esetben, ha az érintett visszatérítésre vagy kártérítésre vonatkozó igényt terjesztett elő*	Az érintett által előterjesztett visszatérítésre vagy kártérítésre vonatkozó igény – annak megalapozottsága esetén – teljesítése.
Amennyiben az érintett egyéni vállalkozónak minősül, úgy az érintett adószáma	
A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja és a panasz leírása, valamint a panasz igazolására szolgáló dokumentumok (pl. menetjegy, számla), valamint a panasz iktatószáma*	A panasz kivizsgálásához és a jogszabályban előírt módon történő megfelelő dokumentálásához szükséges célból.
A jegyzőkönyvet felvevő személy és az érintett aláírása	A panasz bejelentésének igazolása céljából
Az érintett e-mail címe és/vagy telefonszáma	A bejelentő személlyel történő kapcsolattartás céljából

A *-al jelölt személyes adatok megadása kötelező!

Az adatkezelés időtartama: a fogyasztóvédelmi törvény 17/A.§ (7) bekezdés alapján a bejelentéstől számított 3 évig.

Az adatok forrása: az érintett. Az Adatkezelő az érintettől eltérő forrásból nem kezel személyes adatokat.

Az adatkezelés módja: papír alapon és az ún. ANDOC rendszerben elektronikusan.

4.2. Adatkezelés 2-re vonatkozó információk

Az adatkezelés rövid leírása: amennyiben az érintett visszatérítési vagy kártérítési igényt terjeszt elő, az igény alapossága esetén az Adatkezelőnek az igény teljesítésével összefüggésben további adatkezelési műveletet szükséges végezni.

Az adatkezelés célja: a számviteli bizonylatok megőrzésére vonatkozó kötelezettség teljesítése céljából.

Az adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontjában foglalt jogi kötelezettség teljesítése, amelyet a számviteli törvény 169.§ (2) bekezdése alapoz meg.

A kezelt adatok köre: az érintett teljes neve, lakcíme és banki adatai (számlavezető bank neve és számlaszáma), valamint a számviteli bizonylat azonosító adatai.

Az adatkezelés időtartama: a számviteli törvény 169.§ (2) bekezdés alapján a számviteli bizonylatot 8 évig kötelező megőrizni.

Az adatkezelés módja: papír alapon, valamint elektronikus úton az ANDOC és az SAP elnevezésű rendszerben.

5. Az adatok megismerésére jogosult személyek köre

A 4.1. pontban foglalt adatkezelés esetén az Adatkezelő azon munkavállalója, aki a panaszt/igényt felveszi, illetve az ANDOC elektronikus rendszerbe rögzíti, valamint a panasz/igény elbírálásában közreműködő munkavállaló. A 4.2. pontban foglalt adatkezelés esetén az Adatkezelő azon munkatársa, aki a pénzügyi teljesítéssel összefüggő feladatokat végzi.

6. Adatbiztonsági intézkedésekről szóló tájékoztatás

Az adatok tárolásának módja, az adatkezelés biztonsága:

- az Adatfeldolgozók megteszik azokat a technikai és szervezési intézkedéseket:
 1. amelyek ahhoz szükségesek, hogy az adatkezeléshez alkalmazott szoftverek az IT biztonsági szabályzatban foglaltaknak (IBSZ) megfelelően működjenek;
 2. biztosítják, hogy a jogosult felhasználók a jogosultsági szintjüknek megfelelően érhék el az alkalmazás funkcióit és az adatokat;
 3. valamint gondoskodnak az adatok mentéséről és archiválásról;

- továbbá betartják azokat az eljárási szabályokat, amelyek az 8. pontban meghatározott jogszabályokban foglalt előírások érvényre juttatásához szükségesek. A feltöltött állományokat vírusellenőrzésnek és egyéb biztonsági szűréseknek vetik alá.
- A rendszer számítástechnikai elemei a MÁV Szolgáltató Központ Zrt. (1012 Budapest, Krisztina krt. 37.), mint Adatfeldolgozó1 szervertermében található meg.
- MÁV-START Zrt., mint 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:
 - az arra feljogosítottak számára hozzáférhető legyen (rendelkezésre állás);
 - hitelessége és hitelesítése biztosított legyen (adatkezelés hitelessége);
 - változatlanága igazolható legyen (adatintegritás);
 - csak az arra jogosult számára legyen hozzáférhető, a jogosulatlan hozzáférés ellen védett legyen (adat bizalmassága).

7. Az érintettek jogai és jogérvényesítési lehetőségei

7.1. A tájékoztatás kéréséhez való jog

Ön 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 adatfeldolgozók 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 megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

7.2. 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.

7.3. Az adatok módosítása (helyesbítése) és törlése

Ön az Adatkezelő bármely elérhetőségén keresztül kérheti az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatainak módosítását (helyesbítését), illetve a hiányos személyes adatok kiegészítését.

Ön az Adatkezelő bármely elérhetőségén keresztül kérheti 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. Tájékoztatjuk, hogy amennyiben az adatok törlésére vonatkozó kérelmet terjeszt elő abban az időtartamban, amikor az Adatkezelőnek kötelező kezelnie a személyes adatokat, úgy az Adatkezelő a törlési kérelem teljesítését a GDPR 17. cikk (3) bekezdés b) pontja szerint megtagadja. Amennyiben a személyes adatok kezelésére jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükség van, úgy a törlési kérelem teljesítését a GDPR 17. cikk (3) bekezdés e) pontja szerint tagadja meg.

Adatkezelő a kérelem elbírálásáról és annak folytán tett intézkedésekről Önt, továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbította.

Az Adatkezelő a személyes adatokat nem törli, ha azok az Adatkezelőre vonatkozó jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez, továbbá jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükségesek.

7.4. Az adatok kezelésének korlátozása

Az Adatkezelő bármely elérhetőségén kérheti, hogy a személyes adatainak kezelését az Adatkezelő korlátozza amennyiben:

- Ön 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 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 korlátozás feloldásáról Önt előzetesen tájékoztatja.

7.5. 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:	1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.
Postacím:	1363 Budapest, Pf. 9.
Telefon:	(+36-1) 391-1400
Telefax:	(+36-1) 391-1410
E-mail:	ugyfelszolgalat@naih.hu

Jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő döntésével nem ért egyet – annak közlésétől számított 30 napon belül – 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 tájékoztatás.

Amennyiben a személyes adatai kezelésével kapcsolatban észrevétele, kifogása van, vagy az adatai kezeléséről tájékoztatást szeretne kérni, akkor azt az adatvedelem@mav-start.hu elérhetőségen teheti meg.

8. Az adatkezelésekkel összefüggésben alkalmazott 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 1371/2007/EK rendelete a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről;
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény;
- 97/2020. (X. 16. MÁV Ért. 24.) EVIG sz. utasítás a számviteli bizonylatok kezelési szabályairól az SAP-t alkalmazó Társaságoknál.

Készítette:
MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálat