

**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-start.hu](mailto:eszrevetel@mav-start.hu)  
a továbbiakban: Adatkezelő.

**Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei:**

E-mail: [adatvedelem@mav-start.hu](mailto:adatvedelem@mav-start.hu)

Postai cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60. – a borítékon kérjük megjelölni a következőket: „Adatvédelmi tisztviselő részére”.

**2. Az adatfeldolgozók személye és elérhetősége**

2.1. Név: 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](mailto:helpdesk@mav-szk.hu)  
a továbbiakban: Adatfeldolgozó1.

Adatfeldolgozó az Adatkezelővel megkötött szerződés alapján teljes körű informatikai szolgáltatást nyújt az Adatkezelő részére, amely magában foglalja a kommunikációs alkalmazások (pl. levelezőrendszer és egyéb nyilvántartási rendszerek) üzemeltetését, valamint a számítástechnikai eszközök szerverszolgáltatását is, amelyre tekintettel a jelen adatkezelési tájékoztatóban megjelölt személyes adatokat tárolja az Adatkezelő részére.

2.2. ANDOC rendszer üzemeltetése esetén az Adatfeldolgozó:

Név: 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.

2.3. Az Adatkezelő által értékesített díjtermékek értékesítésére jogosult partnerek (adatfeldolgozók) listája elérhető az Adatkezelő honlapján (<https://www.mavcsoport.hu/mav-start/bemutatkozas/adakezelesi-tajekoztatok>) az 1.1. pontban közzétett adatkezelési tájékoztató alatt.

Az értékesítő partnerek az értékesítés során az Adatkezelő nevében és érdekében személyes adatokat kezelnek abban az esetben, ha az érintett az értékesítő partnernél terjeszti elő az Adatkezelő által nyújtott szolgáltatásra vonatkozó panaszát, észrevételét, illetve visszatérítési- vagy kártérítési igényét, továbbá abban az esetben, ha az Adatfeldolgozó az Adatkezelő nevében számlát állít ki.

### 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 személyszállítási 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:** az Adatkezelő az érintettre vonatkozó személyes adatokat fogyasztóvédelmi törvény 17/A.§ (7) bekezdés alapján a 2021. január 1. napját követően tett panaszbejelentés esetén a bejelentés megtételétől számított 3 évig, míg a 2021. január 1. napja előtt bejelentett panaszok esetén 5 évig kezeli.

**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.

**A személyes adatok megadásának kötelezettsége és az adatszolgáltatás elmaradásának jogkövetkezménye:** az érintett a fenti táblázatban \*-al megjelölt személyes adatokat köteles az Adatkezelő rendelkezésére bocsátani. Az adatszolgáltatás elmaradása esetén az Adatkezelő nem vagy nem megfelelően tudja elbírálni az érintett bejelentését.

**Az adattovábbítás címzettje:** az Adatkezelő a MÁV-VOLÁN-csoportba tartozó valamely tagvállalat (a továbbiakban: „tagvállalat” vagy „címzett”) részére továbbítja az érintett által előterjesztett bejelentésben szereplő személyes adatokat, amennyiben a bejelentésben megjelölt szolgáltatás olyan szolgáltatásnak minősül, amelyet az Adatkezelő részére a Címzett nyújt és a bejelentés megfelelő elbírálásában az ilyen Címzett közreműködése szükséges, továbbá, ha a bejelentés elbírálása a személyes adatok nélkül nem valósítható meg.

#### 4.2. Adatkezelés 2-re vonatkozó információk

**Az adatkezelés rövid leírása:** amennyiben az érintett a személyszállítási szolgáltatás igénybevételével összefüggő visszatérítési vagy kártérítési igényt, mint panaszt 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**

- Adatkezelő az Adatfeldolgozó közreműködésével megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket:
  - a) amelyek ahhoz szükségesek, hogy a honlap az IT biztonsági szabályzatban foglaltaknak (IBSZ) megfelelően működjön;
  - b) amellyel biztosítja, hogy a jogosult felhasználók a jogosultsági szintjüknek megfelelően érhék el a honlapot, annak funkcióit és az adatokat;
  - c) amellyel gondoskodik az adatok mentéséről és archiválásról.
- Az Adatkezelő betartja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a 8. pontban meghatározott adatkezelésre vonatkozó jogszabályokban foglalt előírások érvényre juttatásához szükségesek. Ezen jogszabályok betartását az Adatkezelő az Adatfeldolgozótól is elvárja a GDPR 28. cikk (3) bekezdés alapján kötött létrejött adatfeldolgozási szerződés alapján.
- Az Adatkezelő az elektronikusan kezelt adatállományokat az Adatfeldolgozó útján a vírusellenőrzésnek és egyéb biztonsági szűréseknek veti alá.
- 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 (az adat bizalmassága).

## **7. Az érintettek jogai és jogérvényesítési lehetőségei**

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

Az érintett 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 nevééről, címéről (székhelyéről), az adatfeldolgozók nevééről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az érintett személyes adatait, illetve az érintett adatkezeléssel összefüggő jogairól. Az Adatkezelő a kérelem beérkezésétől 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. Az Adatkezelő mindaddig megtagadhatja az érintetti jogainak gyakorlására irányuló kérelem teljesítését, ameddig az érintettet kétséget kizáróan nem tudja azonosítani.

### **7.2. Hozzáféréshez 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 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 érintett személyes adatait,
- az érintett adatkezeléssel összefüggő jogai,
- 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 kért további másolatokért az Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg.

### **7.3. 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.

### **7.4. Az 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.

### **7.5. Az adatok kezelésének korlátozása**

Az Adatkezelő bármely elérhetőségen 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.

## 7.6. Jogorvoslati lehetőségek

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

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság  
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  
Telefax: +36 (1) 391-1410  
E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)  
Honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)

Jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő döntésével nem ért egyet, úgy az érintett közvetlenül is fordulhat jogorvoslatért az Adatkezelővel szemben, amely kérelmet az Adatkezelő székhelye szerinti vagy a lakóhelye illetve tartózkodási helye szerinti bírósághoz kell benyújtania. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

Ha az érintettnek a személyes adatai kezelésével kapcsolatban észrevétele, kifogása van, vagy az adatai kezeléséről tájékoztatást szeretne kérni, akkor azt az [adatvedelem@mav-start.hu](mailto:adatvedelem@mav-start.hu) elérhetőségen teheti meg. Amennyiben részletesebben szeretne tájékozódni a MÁV-START Zrt. által biztosított érintetti jogokról, az érintetti jogok gyakorlásának módjáról és a kérelem elbírálásának részleteiről, úgy látogasson el a <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/bemutakozas/erintetti-jogok-es-azok-gyakorlasi-tajekoztatas> honlapra.

## 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.

**MÁV-START Zrt.**  
**Adatkezelő**