

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ
KAPCSOLATFELVÉTEL SORÁN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉSRŐL

1. Az Adatkezelő személye és elérhetőségei

Cégnév: **MÁV Személyszállítási Zártkörűen Működő Részvénytársaság**
Székhely: 1091 Budapest, Üllői út 131.
Cégjegyzékszám: 01-10-045551
Adószáma: 13834492-2-44
E-mail:
a továbbiakban: Adatkezelő.

Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei:

E-mail: adatvedelem@mav-start.hu
Postai cím: 1384 Budapest, Pf. 780 – a borítékon kérjük megjelölni a következőket: „Adatvédelmi tisztviselő részére”.

2. Adatfeldolgozó személye és elérhetőségei

Cégnév: MÁV Szolgáltató Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely: 1134 Budapest, Dévai u. 23.
Cégjegyzékszám: 01-10-045838
Adószám: 14130179-2-44
E-mail: helpdesk@mav-szk.hu
a továbbiakban: Adatfeldolgozó.

Az Adatfeldolgozó az Adatkezelő részére teljes körű informatikai szolgáltatást nyújt, amely magába foglalja az informatikai infrastruktúra üzemeltetését, a kommunikációs alkalmazások (pl. levelezőrendszer és egyéb nyilvántartási rendszerek) üzemeltetését, valamint a szerverszolgáltatást, amelyre tekintettel a követeléskezeléssel kapcsolatos elektronikusan kezelt személyes adatok tárolását végzi az Adatkezelő nevében és érdekében.

3. A adatkezelésre vonatkozó információk

Az adatkezelés célja: A MÁV Személyszállítási Zrt.-vel való kapcsolatfelvétel biztosítása, az előadott ügy ügyintézése.

Az adatkezelés jogalapja: A GDPR 6. cikk (1) a) szerinti az érintett hozzájárulása. Esetlegesen felmerülő, érintett által megadott különleges adatok kezelésének jogalapja a GDPR 9. cikk (2) f.) pontja alapján, azaz az adatkezelés jogi igények megállapításához, érvényesítéséhez, illetve védelméhez kapcsolódóan áll fenn.

Az adatkezelés jogalapja: A MÁV Személyszállítási Zrt. harmadik személy számára nem továbbítja az adatokat. A Társaság azonban felhívja figyelmét, hogy személyes adatokat bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi Társaságunkat, úgy azt Társaságunk, jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani

A személyes adatok tárolásának időtartama: A kapcsolatfelvételben érintett ügy elintézéséig, ám amennyiben jellegénél fogva a kapcsolatfelvétel, hogy vonatkozik rá a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet 14. §-a, úgy a

MÁV Személyszállítási Zrt. a hozzá érkező iratokat iktatja és azt a továbbiakban a mindekor érvényes és hatályos iratkezelési szabályozójában és Irattári Tervében foglalt előírások szerint köteles tárolni.

A MÁV Személyszállítási Zrt.-vel személyesen, telefonon, írásban és a honlap használatával is fel lehet venni a kapcsolatot. Amennyiben az érintett a VOLÁNBUSZ-szal szóban (személyesen, telefonon) veszi fel a kapcsolatot, és az az ügy, amelyben az érintett megkereste a MÁV Személyszállítási Zrt.-t, azonnal nem oldható meg, úgy a MÁV Személyszállítási Zrt. munkatársa feljegyzést készít az érintett által elmondottakról, amelyet továbbít az ügy elintézése céljából az illetékes szervezeti egységnek.

Amennyiben az érintett írásban veszi fel a kapcsolatot a MÁV Személyszállítási Zrt.-vel, az írásban (postai úton vagy az érintett személyes átadása esetén papíralapon) érkezett megkereséseket az ezért felelős munkavállaló iktatja és az ügyben a MÁV Személyszállítási Zrt. szervezetrendszerén belül illetékes szervezeti egységnek továbbítja, amely egységnél megkezdődik az ügy érdemi intézése.

Amennyiben az érintett e-mailben veszi fel a kapcsolatot a MÁV Személyszállítási Zrt.-vel, a konkrét e-mailt címet kezelő munkavállaló, ha az ügy az érdemi intézése az ő szervezeti egységénél megvalósítható, az ügy érdemi intézését megkezdi, ha pedig az ügyben más szervezeti egység illetékes, úgy a szervezeti egységnek továbbítja a megkeresést, hogy az egységnél megkezdődhessen az ügy érdemi intézése.

Amennyiben az érintett bármely csatornán és elérhetőségen a MÁV Személyszállítási Zrt.-vel felveszi a kapcsolatot, úgy az adatkezeléshez azzal járul hozzá, hogy a kapcsolatot önkéntesen veszi fel a MÁV Személyszállítási Zrt.-vel – miközben ezt a nyilvánosságra hozott tájékoztatót megismerhette és ennek tudatában vehette fel a kapcsolatot a MÁV Személyszállítási Zrt.-vel.

A MÁV Személyszállítási Zrt. a kapcsolatfelvétellel érintett ügy elintézéséig tárolja e célból az adatait. Amennyiben az ügy egy új jogviszony létesítésére irányul, úgy az új jogviszony (ajánlatkérés, panaszügyintézés stb.) szerinti adatkezelés érintettjévé válik.

A MÁV Személyszállítási Zrt. felhívja minden érintett figyelmét, hogy csak és kizárólag olyan mennyiségű információt küldjön meg a MÁV Személyszállítási Zrt. számára a kapcsolatfelvétel során, amely az adott kapcsolatfelvételi ügy elintézéséhez szükséges. Ez azért fontos, mert a MÁV Személyszállítási Zrt. törekszik arra, hogy betartsa a GDPR úgynevezett adattakarékossági elvét, amely szerint egy adott adatkezelési cél eléréséhez csak annyi adatot kezelhet az adatkezelő, amennyi az adatkezelés eléréséhez feltétlenül szükséges.

A MÁV Személyszállítási Zrt. azonban közfeladatot ellátó szerv és mint ilyenre, vonatkozik a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet, amely 14. §-a kimondja, hogy a MÁV Személyszállítási Zrt.-hez érkező iratokat iktatni kell és azt a továbbiakban a MÁV Személyszállítási Zrt. iratkezeléséről szóló szabályozójának előírásai szerint köteles tárolni. Így előfordulhat, hogy az érintett olyan adatokat küld meg a MÁV Személyszállítási Zrt. számára, amely az adatkezelés szempontjából irreleváns vagy túlzott, a MÁV Személyszállítási Zrt. azonban jogszabályi kötelezettségét teljesítve köteles azt mégis kezelni. A MÁV Személyszállítási Zrt. ezért jelen folyamatleírással kéri az érintetteket, hogy tartsák be az adattakarékosság elvét és csak olyan mennyiségű információt küldjenek meg az a MÁV Személyszállítási Zrt. számára, amely az adott ügy szempontjából mindenképpen releváns. Máskülönb a MÁV Személyszállítási Zrt. az érintett hozzájárulása alapján, de törvényi kötelezettségét teljesítve kezeli ezeket az adatokat.

Érintettek köre:

- az a természetes személy, aki a MÁV Személyszállítási Zrt.-vel személyesen, szóban vagy írásban a kapcsolatot felveszi.

Az adatok forrása:
- maga az érintett

A kezelt adatok köre:

Adatkategória	Cél
név	az érintett azonosítása
lakcím, e-mail cím, telefonszám	az érintettel történő kapcsolattartás
IP azonosító	honlapon történő kapcsolatfelvétel esetén a kapcsolatfelvétel biztosítása
a kapcsolatfelvétel benyújtásának ideje, helye, módja, a kapcsolatfelvétellel érintett ügy, bejelentés leírása, a csatolt dokumentumok, a kapcsolatfelvétel iktatószáma	a kapcsolatfelvétel biztosítása, valamint ez alapján a bejelentett esetben, ügyben való eljárás.
egyéb, a kapcsolatfelvétel alapján a kapcsolatot a társasággal felvevő érintett által megadott további adatok	az érintett részéről történt kapcsolatfelvétellel és a vonatkozó eset, ügy eljárás intézése

4. Az érintettek jogai és jogérvényesítési lehetőségei

4.1. Az előzetes tájékoztatáshoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelő az adatkezelést megelőzően tájékoztatást adjon a személyes adatainak kezeléséről és az adatkezelést érintő lényeges információkról. Az Adatkezelő az érintett e jogát úgy biztosítja, hogy a jelen adatkezelési tájékoztatót a honlapján elérhetővé teszi és biztosítja az ahhoz történő folyamatos hozzáférést. Az érintettnek lehetősége van az adatkezelési tájékoztatót a bírság kiszabásának helyszínén is megtekinteni, amelyet az Adatkezelő képviselőjében eljáró, jelen lévő munkavállalóktól kérhet el, valamint a bírság kiszabását igazoló okmányon (ún. „utasleadási lap”) is szerepel a jelen adatkezelési tájékoztató kivonatolt változata és a jelen adatkezelési tájékoztató online elérhetősége.

4.2. A tájékoztatás kéréséhez való jog

Az érintett az 1. pontban megadott elérhetőségeken 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 adatfeldolgozó 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 érintettet megillető jogokról. 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. Amennyiben a tájékoztatás kérése megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. Tájékoztatjuk, hogy az Adatkezelő mindaddig megtagadhatja a kérelem teljesítését, amíg kétséget kizáróan nem tudja azonosítani az érintettet.

4.3. 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 az érintett jogosult arra, hogy a folyamatban lévő adatkezeléssel összefüggő személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon: az 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 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 Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg.

4.4. Az adatok módosítása, helyesbítése és kiegészítése

Az érintett az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül kérheti a rá vonatkozó pontatlan személyes adatainak módosítását (helyesbítését), illetve a hiányos személyes adatok kiegészítését. Adatkezelő a helyesbítésről értesíti az érintettet.

4.5. A személyes adatok törléséhez való jog („elfeledtetéshez való jog”)

Az érintett a követeléskezelés kapcsán bármikor kérheti a személyes adatainak törlését, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha az adatok kezelése jogellenes, ha az adatok tárolásának meghatározott határideje lejárt, továbbá, ha azt bíróság vagy hatóság elrendelte. Az Adatkezelő a törlési kérelem megalapozottsága esetén a személyes adatokat törli és a törléséről értesíti az érintettet. Az Adatkezelő a személyes adatokat nem törli, ha azok az Adatkezelőre vonatkozó jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez, továbbá jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükségesek.

4.6. Az adatkezelés korlátozásához való jog

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.

4.7. Tiltakozáshoz való jog

Amennyiben az Adatkezelő az adatkezelést a GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) vagy f) pontja alapján végzi, tehát a jelen adatkezelési tájékoztató 4.1.; 4.2. és 4.4. pontjában megjelölt adatkezelések esetén, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezeli 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.

4.8. 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
Honlap: www.naih.hu

Jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő adatkezelésével 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 elérhetőségen teheti meg. Amennyiben részletesebben szeretne tájékozódni a MÁV Személyszállítási Zrt. által biztosított érintetti jogokról, az érintetti jogok gyakorlásának módjáról és a kérelem elbírálásának részleteiről, úgy látogasson el a Társaság honlapjára.

5. 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.);
- 2012. évi XLI. törvény a személyszállítási szolgáltatásokról (Szsztv.);
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.);
- 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról (Pp.)

**MÁV Személyszállítási Zrt.
Adatkezelő**