

Adatkezelési tájékoztató MÁV-START Zrt.

1. Az adatkezelő megnevezése:

Név: MÁV-START Vasúti Személyszállító Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.

Cégjegyzékszám: 01-10-045551

A bejegyző bíróság megnevezése: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 13834492-2-44

E-mail: ugyfelszolgalat@mav-start.hu

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

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

A kezelt adatok köre: név, anyja neve, lakcím, e-mail cím, telefonszám, bankszámlaszám, születési hely és idő, utazási viszonylat, panasz/észrevétel/visszatérítési igény/kártérítési igény oka, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a fogyasztó aláírása, a jegyzőkönyv felvételének helye, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzéke, a panasz iktatószáma.

Az adatkezelés jogalapja: a GDPR (általános adatvédelmi rendelet) 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése: az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről VI. Fejezete és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (3) bekezdés b) pontja és az (5) bekezdés.

Az adatkezelés időtartama: a panasz felvételét követő 5 évig kezeli.

Az adatkezelés módja: papír alapon és elektronikusan.

3. Adatfeldolgozó igénybevételeiről 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

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 a 2. pontban megjelölt ideig, a 2. pont szerint kezelt adatokat kezeli, az Adatkezelővel megkötött szerződés alapján a panaszkezelés során keletkezett személyes adatok tárolására szolgáló ANDOC rendszert üzemelteti.

4. Az adatok megismerésére jogosult személyek köre:

A MÁV-START Zrt. panaszt/igényt felvevő/elektronikus rendszerbe rögzítő/feldolgozó/vizsgálatot végző munkavállalója és a vizsgálatba bevont munkavállaló.

5. Adatbiztonsági intézkedésekről szóló tájékoztatás:

Az adatok tárolásának módja, az adatkezelés biztonsága:

- Adatkezelő az Adatfeldolgozó közreműködésével megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket:
 1. amelyek ahhoz szükségesek, hogy az alkalmazás(ok) az IT biztonsági szabályzatban foglaltaknak (IBSZ) megfelelően működjön vagy működjének;

2. biztosítja, hogy a jogosult felhasználók a jogosultsági szintjüknek megfelelően ériék el az alkalmazás funkcióit és az adatokat;
 3. 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:
 - az arra feljogosítottak számára hozzáférhető legyen (rendelkezésre állás);
 - hitelessége és hitelesítése biztosított legyen (adatkezelés hitelessége);
 - változatlansága igazolható legyen (adatintegritás);
 - 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.

Ön az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban 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.

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 kezelésének korlátozása

Ön az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérheti, hogy a személyes adatainak kezelését az Adatkezelő 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 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.

6.5. 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/Postacím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11. / 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 – 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 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.)
- 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