

# Adatkezelési tájékoztató

## MÁVDIREKT

### 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: [informacio@mav-start.hu](mailto:informacio@mav-start.hu)

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

**Az adatkezelés célja:** a MÁVDIREKT-en keresztül történő szolgáltatás nyújtása, azaz személyszállítási szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, szóbeli panasz, észrevétel, VIP helyfoglalás, speciális szolgáltatás igénylés ügyintézés.

**A kezelt adatok köre:** név, anyja neve, lakcím, születési hely és idő, elérhetőség (telefonszám), utazási viszonylat, utazás időpontja, panasz/észrevétel oka, hívás időpontja, sms, hangfelvétel; továbbá a VIP helyfoglalás esetén: kártyaszám, utazás időpontja, telefonszám, utazási viszonylat; valamint a speciális szolgáltatás igénylés ügyintézés esetén: elérhetőség (e-mail cím), kerekesszék adatai (típusa /motoros, nem motoros, összecsucskható-e/, hossza, szélessége, súlya), kerekesszékéből át tud-e ülni, normál wc-t tudja-e használni.

**Az adatkezelés jogalapja:** GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja és a fogyasztóvédelemről szóló 2007. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése alapján jogi kötelezettség teljesítése. Továbbá a speciális szolgáltatás igénylés ügyintézés során kezelt különleges személyes adatok esetén: GDPR 9. cikk (2) bekezdés a) pontja szerinti érintetti hozzájárulás, valamint a VIP helyfoglalás esetén: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti hozzájárulás.

**Az adatkezelés időtartama:** a hangfelvételt a felvétel készítés időpontjától számított öt év, a többi személyes adat esetén pedig az adatok keletkezésétől számított 5 év.

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

**A személyes adatok forrása:** érintettől.

### 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.

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 és a speciális szolgáltatás megrendelése során keletkezett személyes adatok tárolására szolgáló ANDOC rendszert üzemelteti.

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

Az Adatkezelő az érintett személyes adatait harmadik országba továbbíthatja, melyről előzetesen tájékoztatja az érintettet.

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

A MÁV-START Zrt. ügyfélszolgálati, követelésbehajtási ill. a fogyatékkal élők utazását szervező tevékenységben érintett munkavállalók.

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

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

- Adatkezelő a MÁV Szolgáltató Központ Zrt. 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 működjenek;
  - b) biztosítja, hogy a jogosult felhasználók a jogosultsági szintjüknek megfelelően érjék 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 tárolt állományokat az Adatkezelő a MÁV Szolgáltató Központ Zrt. 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. Hozzájárulás visszavonásához való jog**

Ön, a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja és a 9. cikk (2) bekezdés a) pontja szerinti hozzájárulás esetén, az 1. pontban megadott elérhetőségeken keresztül írásban az adatkezeléshez történő hozzájárulását bármely időpontban visszavonhatja, amely visszavonás nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét.

## **6.3. 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.

## **6.4. 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 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.

### **6.5. Az adatkezelés 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.

### **6.6. 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: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c. / 1530 Budapest, Pf. 5.

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 [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 rendelet 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 fogyasztóvédelemről szóló 2007. évi CLV. törvény (Fgytv.)

