

Adatkezelési tájékoztató

a MÁVDIREKT üzemeltetése során végzett adatkezelésről

1. Az adatkezelő megnevezése

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

2. Adatfeldolgozó igénybevételéről szóló tájékoztatás:

Név: **MÁV Magyar Államvasutak Zártkörűen Működő Részvénytársaság**
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.
Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-042272
Adószám: 10856417-2-44
a továbbiakban: Adatfeldolgozó1.

Az Adatfeldolgozó1 a telefonos ügyfélszolgálathoz szükséges telefonos rendszer üzemeltetését végzi, így a telefonhívások hangfelvételeit a 4. pontban meghatározott ideig tárolja.

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
a továbbiakban: Adatfeldolgozó2.

Az Adatfeldolgozó2 az Adatkezelővel megkötött szerződés alapján teljes körű informatikai szolgáltatást nyújt, amely magában foglalja az egyes kommunikációs alkalmazások szerverszolgáltatását, valamint az Exxite rendszer üzemeltetését, ezért a 4. pont valamennyi adatkezelési folyamatánál megjelölt személyes adatokat az ott megjelölt ideig kezeli.

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: Adatfeldolgozó3.

Az Adatfeldolgozó3 az Adatkezelővel megkötött szerződés alapján a panaszkezelés (Adatkezelés1) és a speciális szolgáltatás (Adatkezelés2) megrendelése során keletkezett személyes adatok tárolására szolgáló ANDOC rendszert üzemelteti, amely során a 4.1. és a 4.2. pontban megjelölt személyes adatokat az ott megjelölt ideig kezeli.

3. Az érintett személye

A jelen adatkezelési tájékoztató 4. pontjában megjelölt adatkezelések tekintetében érintettnek minősül valamennyi természetes személy, aki az Adatkezelő által üzemeltetett MÁVDIREKT telefonos ügyfélszolgálatot a 4. pontban megjelölt valamely célból felhívja.

4. Az adatkezelésekre vonatkozó információk

Az Adatkezelő telefonos ügyfélszolgálatként a Fgytv. 17/B.§ (1) és (3) bekezdés alapján a MÁVDIREKT elnevezésű rendszert üzemelteti, amelynek során az alábbi adatkezelési folyamatokat különíti el:

Adatkezelés 1 (4.1. pont) – az Adatkezelő által nyújtott személyszállítási szolgáltatással összefüggő szóbeli panasz, észrevétel megtételével és tájékoztatás kérésével összefüggésben végzett adatkezelés, ideértve a szóbeli panaszról készült jegyzőkönyv felvételével összefüggésben végzett adatkezelést. Az Adatkezelő az Fgytv. 17/B.§ (3) bekezdése alapján nem vesz fel jegyzőkönyvet a szóbeli panaszról, ha a hangfelvételen szerepel valamennyi olyan adat, amelynek jegyzőkönyvben történő rögzítését az Fgytv. 17/A.§ (5) bekezdése előírja.

Adatkezelés 2 (4.2. pont) – az Adatkezelő lehetőséget nyújt a fogyatékossgal élő ügyfelei, mint érintettek részére, hogy az Adatkezelő által nyújtott személyszállítási szolgáltatás igénybevétele során a fogyatékoságukra tekintettel speciális igényüket bejelenthessék.

Adatkezelés 3 (4.3. pont) – a START Klub Prémium vagy VIP kártyás ügyfelek részére történő helyfoglalással összefüggésben végzett adatkezelés.

4.1. Az Adatkezelés 1-re vonatkozó információk

A kezelt adatok köre	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja
Az érintett teljes neve, lakcíme	Az érintett azonosítása céljából	A GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése, amelyet az Fgytv. 17/A.§ (5) bekezdés határoz meg
A panasszal érintett szolgáltatásra vonatkozó adatok, így az utazási viszonylat, utazás időpontja, a panasz/észrevétel oka, a hívás időpontja	A panasz kivizsgálása céljából	
Elérhetőségi adatok: telefonszám	Az érintettel történő kapcsolattartás céljából	A GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint az érintett hozzájárulása
Az érintett által tett bejelentésről készült hangfelvétel és a hangfelvétel azonosítószáma	A panasz annak kivizsgálása céljából történő rögzítése	GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont szerinti jogi kötelezettség teljesítése, amelyet a Fgytv. 17/A.§ (7) bekezdés állapít meg

Az adatkezelés időtartama:

- a szóbeli panaszról készült jegyzőkönyv tárolásának időtartama a Fgytv. 17/A.§ (7) bekezdés alapján a jegyzőkönyv felvételétől számított három év.
- a szóbeli panaszról készült hangfelvétel tárolásának időtartama a Fgytv. 17/B.§ (3) bekezdés alapján a felvétel készítésétől számított öt év.

Az adatkezelés módja: papír alapon amennyiben a panaszról jegyzőkönyv felvételére sor kerül és elektronikus úton az ANDOC rendszerben.

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

Az adatok megismerésére jogosultak köre: az érintettre vonatkozó személyes adatokat az érintett által tett panasz kivizsgálására jogosult munkavállalók jogosultak megismerni.

4.2. Az Adatkezelés 2-re vonatkozó információk

A kezelt adatok köre	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja
Az érintett teljes neve, lakcíme	Az érintett azonosítása céljából	A GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerint az érintett és az Adatkezelő között létrejött személyszállítási szerződés teljesítése.
Elérhetőségi adatok: e-mail cím vagy telefonszám	Az érintett speciális igényével összefüggő kapcsolattartás és információk megosztása céljából	
Az érintett által a mozgáshoz használt kerekesszék adatai (típusa /motoros, nem motoros, összecukható-e/, hossza, szélessége, súlya), arra vonatkozó adat, hogy a kerekesszékben át tud-e ülni, normál wc-t tudja-e használni.	A személyszállítási szolgáltatás érintett részére - a speciális igényére tekintettel - történő biztosítása céljából	A GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerint az érintett és az Adatkezelő között létrejött személyszállítási szerződés teljesítése, valamint a különleges adatok (egészségügyi adat) tekintetében a GDPR 9. cikk (2) bekezdés a) pontja szerint az érintett kifejezett hozzájárulása.
Az érintett mozgáskorlátozottságára, valamint ezzel összefüggő speciális igényére vonatkozó személyes adatok tárolása.	Abból a (kényelmi) célból, hogy ne legyen szükség arra, hogy az érintett az Adatkezelővel jövőben történő szerződéskötése során ismételt megadja minden a speciális igényével összefüggő személyes adatot.	A GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint az érintett hozzájárulása, valamint a különleges adatok (egészségügyi adat) tekintetében a GDPR 9. cikk (2) bekezdés a) pontja szerint az érintett kifejezett hozzájárulása.

Az adatkezelés időtartama:

- az érintett és az Adatkezelő között létrejött személyszállítási szolgáltatási szerződés megszűnését követő 5 évig.
- az érintett mozgáskorlátozottságára, valamint ezzel összefüggő speciális igényére vonatkozó személyes adatok – ideértve a különleges adatokat is – tárolása az érintett hozzájárulásának visszavonásáig történik.

Az adatkezelés módja: elektronikus úton az ANDOC rendszerben.

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

Az adatok megismerésére jogosultak köre: az ügyfélszolgálati munkatárs, aki az ANDOC rendszerben rögzíti az érintett speciális igényét, valamint az érintett egyes személyes adatait azon munkavállalók is megismerik, akiknek az érintett speciális igényének teljesítésével, az utazás megszervezésével összefüggésben feladata van.

Az adatszolgáltatás elmaradásának jogkövetkezménye: amennyiben az érintett nem szolgáltatja a fogyatékoságára vonatkozó személyes adatokat – ideértve a különleges adatokat is –, úgy az Adatkezelőnek nincs lehetősége figyelembe venni az érintett speciális igényét a szolgáltatásnyújtás során.

4.3. Az Adatkezelés 3-ra vonatkozó információk

A kezelt adatok köre	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja
A VIP kártya száma	Az érintett azonosítása céljából	A GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerint az érintett és az Adatkezelő között létrejött személyszállítási szerződés teljesítése.
Elérhetőségi adatok: telefonszám	Az érintett speciális igényével összefüggő kapcsolattartás és információk megosztása céljából	
Az érintett utazásának időpontja és az utazási viszonylat	Az érintett által a START Klub Prémium vagy VIP kártya alapján történő helyfoglalás az Adatkezelő által nyújtott személyszállítási szolgáltatás teljesítése céljából	

Az adatkezelés időtartama: az Adatkezelő és az érintett között létrejött szerződés teljesítését követő 5 évig.

Az adatkezelés módja: papír alapon és elektronikusan az Exxite rendszerben.

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

Az adatok megismerésére jogosultak köre: az Adatkezelő azon munkavállalója, aki a START Klub Prémium vagy VIP kártya alapján igénybe vett szolgáltatással kapcsolatos ügyintézését végzi.

5. Címzettek megjelölése

Az Adatkezelő az érintett személyes adatait az EU-n belül, illetve adott esetben harmadik országba is továbbíthatja, melyről előzetesen tájékoztatja az érintettet. Az adattovábbítás akkor válik szükségessé, ha az érintett méltányossági alapon kéri visszatéríteni az általa vásárolt nemzetközi utazásra feljogosító menetjegyének ellenértékét, ugyanis ebben az esetben a visszatérítéshez szükséges az utazási viszonylatban érintett más országban tevékenységi hellyel rendelkező vasúttársaságok jóváhagyása.

Címzettnek minősül továbbá az olyan EU-n belüli vagy harmadik országban tevékenységi hellyel rendelkező vasúttársaság, akivel szembeni igényét az érintett a MÁVDIREKT-en belül jelenti be. Ebben az esetben az igény továbbításra kerül a címzett részére.

6. 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 működjének;
 - b) biztosítja, hogy a jogosult felhasználók a jogosultsági szintjüknek megfelelően érhék el az alkalmazás funkcióit és az adatokat;
 - c) valamint gondoskodik az adatok mentéséről és archiválásról;
- továbbá betartja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a 8. pontban meghatározott 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) változatlanosága igazolható legyen (adatintegritás);
 - d) 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

Az érintett az Adatkezelő bármely elérhetőségén 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 az adatkezeléssel összefüggésben megillető jogairól. 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.

7.2. Hozzájárulás visszavonásához való jog

Az érintett a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja és a 9. cikk (2) bekezdés a) pontja szerinti megadott hozzájárulását, az Adatkezelő bármely elérhetőségén időbeli korlátozás nélkül visszavonhatja, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét. Amennyiben az érintett visszavonja az adatkezeléshez adott hozzájárulását az Adatkezelő az érintett adatait késedelem nélkül törli és a megtett intézkedésekről az érintettet tájékoztatja.

7.3. 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 az alábbi információkhoz hozzáférést kapjon:

- adatkezelés célja,
- az adatkezeléssel érintett személyes adatok kategóriái,
- az adatkezelés időtartama,
- arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az érintett személyes adatait,
- az adatkezeléssel összefüggő jogai,
- a felüyeleti 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 Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg.

7.4. Az adatok módosítása (helyesbítése) és törlése

Az érintett az Adatkezelő bármely elérhetőségén kérheti a rá vonatkozó pontatlan személyes adatainak módosítását (helyesbítését), illetve a hiányos személyes adatok kiegészítését.

Az érintett az Adatkezelő bármely elérhetőségén 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.

7.5. Az adatkezelés korlátozása

Az érintett az Adatkezelő bármely elérhetőségén 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 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 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 az alábbi elérhetőséget bármelyikén élhet:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.
Telefon: (+36-1) 391-1400
Telefax: (+36-1) 391-1410
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Az érintett 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 érintettnek a jelen adatvédelmi tájékoztatóban foglaltakon kívül további információra van szüksége vagy annak tartalmával összefüggésben kérdése merült fel, úgy az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül kérhet tájékoztatást.

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.

8. 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.);
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.);
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény;
- Az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről.

MÁV-START Zrt.