

**Adatkezelési tájékoztató a MÁV Személyszállítási Zrt.  
telefonos ügyfélszolgálatára (MÁVDIREKT) által végzett adatkezelésről**

**1. Az Adatkezelő megnevezése és elérhetősége**

Cégnév: **MÁV Személyszállítási Zártkörűen Működő Részvénytársaság**  
Székhely: 1091 Budapest, Üllői út 131.  
Cégjegyzékszám: 01-10-045551  
E-mail: [informacio@mav-start.hu](mailto:informacio@mav-start.hu)  
a továbbiakban: Adatkezelő.

**Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei:**E-mail: [adatvedelem@mav-start.hu](mailto:adatvedelem@mav-start.hu)

Postai cím: 1384 Budapest, Pf. 780 – a borítékon kérjük megjelölni a következőket: „Adatvédelmi tisztviselő részére”.

**2. Adatfeldolgozó igénybeviteléről szóló tájékoztatás**

Cégnév: **MÁV Magyar Államvasutak Zártkörűen Működő Részvénytársaság**  
Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.  
Cégjegyzékszám: 01-10-042272  
a továbbiakban: Adatfeldolgozó1.

Az Adatfeldolgozó1 a telefonos ügyfélszolgálatához szükséges telefonos rendszer üzemeltetését, így a telefonhívások hangfelvétel útján történő rögzítését végzi, amelyre figyelemmel a rögzített hangfelvételeket az Adatkezelő nevében és részére tárolja, szükség esetén az Adatkezelő utasításainak megfelelő műveletek elvégzi azokon.

Cégnév: **MÁV Szolgáltató Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság**  
Székhely: 1134 Budapest, Dévai u. 23.  
Cégjegyzékszám: 01-10-045838  
E-mail: [helpdesk@mav-szk.hu](mailto:helpdesk@mav-szk.hu)  
a továbbiakban: Adatfeldolgozó2.

Az Adatfeldolgozó2 az Adatkezelővel megkötött szerződés alapján informatikai szolgáltatást nyújt, amely magában foglalja az egyes kommunikációs alkalmazásokhoz szükséges szerver szolgáltatását, valamint az Exxite rendszer üzemeltetését, ezért a 4. pont valamennyi adatkezelési folyamatánál megjelölt személyes adatokat az ott megjelölt ideig az Adatkezelő nevében tárolja.

Cégnév: **Care All Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**  
Székhely: 1121 Budapest, Törökbálinti út 15. A. ép. fszt.  
Cégjegyzékszám: 01-09-727414  
a továbbiakban: Adatfeldolgozó3.

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

**3. Az érintett személye**

A jelen adatkezelési tájékoztató 4. pontjában megjelölt adatkezelések tekintetében érintettek minősül valamennyi természetes személy, aki az Adatkezelő telefonos ügyfélszolgálatát (MÁVDIREKT) 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 – ideértve a menetrendi tájékoztatást és a talált tárgyak kezelésével összefüggő tájékoztatást is – 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 a fogyatékossgal élő ügyfelei, mint érintettek részére lehetőséget nyújt arra, hogy az általa nyújtott személyszállítási szolgáltatás igénybevételéhez a fogyatékossgakra (jellemzően csökkent mozgásképességre figyelemmel) vagy egyéb ok miatt 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

<i>A kezelt adatok köre</i>	<i>Az adatkezelés célja</i>	<i>Az adatkezelés jogalapja</i>
Az érintett teljes neve, lakcíme	Az érintett azonosítása	A GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja szerint az adatkezelés szükséges az adatkezelő által végzett közfeladat ellátásához, amelyet az Sztv., a Közszolgáltatási szerződés és a 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 megfelelő kivizsgálása	
Elérhetőségi adatok: telefonszám	Az érintettel történő kapcsolattartás	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 megfelelő kivizsgálása, illetve annak dokumentálása a vonatkozó jogszabályban foglaltak határidőig történő megőrzése	A GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja szerint az adatkezelés szükséges az adatkezelő által végzett közfeladat ellátásához, amelyet az Sztv., a Közszolgáltatási szerződés és 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.

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

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

<i>A kezelt adatok köre</i>	<i>Az adatkezelés célja</i>	<i>Az adatkezelés jogalapja</i>
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 kerekesszékkel 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 b) pontja.

*Tájékoztatás eredeti céltól eltérő célú adatkezelésről:* amennyiben az érintett az Adatkezelő telefonos ügyfélszolgálatán (MÁVDIREKT) jelenti be a speciális utazási igényét, de az érintett azonosítását követően megállapításra került, hogy már 5 éven belül jelentett be telefonon speciális utazási igényt, úgy az Adatkezelő az előző igénybejelentésben foglaltakat az ügyintézés megkönnyítése érdekében felhasználja. Ez által az új igény rögzítése során az igénybejelentés teljesítéséhez szükséges adatok ismételt rögzítése nem szükséges, hanem a rendszerben tárolt adatok egyeztetésre kerülnek és az új igény rögzítése ez alapján történik. Az Adatkezelő az eredeti céltól eltérő célú adatkezelés összeegyeztethetőségét megvizsgálta és figyelemmel arra, hogy mindkettő az érintett részére – a speciális utazási igényének megfelelően – nyújtott személyszállítási szolgáltatással függ össze, ezért az Adatkezelő összeegyeztethetőnek tartja az eredetileg dokumentálási célból kezelt személyes adatok felhasználását az új igény rögzítésének megkönnyítése, az ügyintézés felgyorsítása érdekében.

*Az adatkezelés időtartama:* az érintett és az Adatkezelő között létrejött személyszállítási szolgáltatási szerződés megszűnését követő 5 évig.

*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

<i>A kezelt adatok köre</i>	<i>Az adatkezelés célja</i>	<i>Az adatkezelés jogalapja</i>
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.

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

## **5. Az adattovábbítás címzettjei**

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 menetjegyenek 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, amelyre a 2021/782/EU rendelet (43) preambulumbekzdése, valamint 28. cikke alapján lehetősége van. Ebben az esetben az igény továbbításra kerül a címzett részére.

*Az adattovábbítás célja:* az érintett által bejelentett igény megfelelő elbírálása és teljesítése céljából a bejelentésben érintett vasúttársaság részére történő adattovábbítás.

*Az adattovábbítás jogalapja:* a GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pont szerint az Adatkezelő közérdekű feladatainak vonatkozó jogszabályoknak megfelelő végrehajtása. Amennyiben a bejelentésben az érintett különleges személyes adatokat is rendelkezésre bocsát és azokra az igény elbírálásához szükség van, úgy a különleges adatok kezelésének jogszerűségét a GDPR 9. cikk (2) bekezdés f) pontja alapozza meg, amely szerint a különleges személyes adat kezelése jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges.

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

### **6.1. 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 költésgtérítést állapíthat meg vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. Az Adatkezelő mindaddig megtagadhatja az érintetti jogainak gyakorlására irányuló kérelem teljesítését, ameddig kétséget kizáróan nem tudja azonosítani.

### **6.2. Hozzájárulás visszavonásához való jog**

Az érintett a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint 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.

Amennyiben az érintett visszavonja az Adatkezelés 1-ben megjelölt, a telefonszámának kapcsolattartás céljából történő kezeléséhez adott hozzájárulását, úgy az Adatkezelő törli az érintett telefonszámát és az érintettel kizárólag postai úton tart kapcsolatot.

Amennyiben az érintett visszavonja az Adatkezelés 2-ben megjelölt adatkezelés esetén, az érintett személyes adatainak – a személyszállítási szerződés speciális igényre tekintettel történő teljesítését követő – tárolásához adott hozzájárulását,

úgy az érintett a következő speciális igénnyel történő utazása során köteles az adatait, ideértve a különleges adatait is, ismételten megadni.

### **6.3. 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 és jogalapja, az adatkezeléssel érintett személyes adatok kategóriái, az adatkezelés időtartama, az adattovábbítás címzettje amennyiben van adattovábbítás (ki és milyen célból kapja vagy kapta meg az érintett személyes adatait), az adatkezeléssel összefüggő jogai és a jogérvényesítés lehetőségei, 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 első alkalommal kért másolatot az Adatkezelő térítésmentesen biztosítja az érintett részére, minden további másolatért az Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg.

### **6.4. 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.

### **6.5. 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.

### **6.6. 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.

### **6.7. Tiltakozáshoz való jog**

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének e) és f) pontján alapuló kezelése ellen. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezeli tovább, kivéve, ha 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. Amennyiben az érintett a jelen adatkezelési tájékoztatóban foglalt Adatkezelésekkel szemben tiltakozik, úgy az Adatkezelő egyedileg vizsgálja meg a kérelem teljesíthetőségét.

## **6.8. Jogorvoslati lehetőségek**

### *6.8.1. Panasztételhez való jog*

Amennyiben az érintett az Adatkezelő által végzett adatkezeléssel nem ért egyet vagy úgy véli, hogy az adatkezelő megsértette valamely jogát, úgy panasszal élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál az alábbi elérhetőségek bármelyikén:

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)

### *6.8.2. Bírósági jogorvoslatához való jog*

Amennyiben az érintett az Adatkezelő által végzett adatkezeléssel nem ért egyet vagy úgy véli, hogy az adatkezelő megsértette valamely jogát, úgy az érintett közvetlenül is fordulhat jogorvoslatért az Adatkezelővel szemben, amely kérelmet az Adatkezelő székhelye szerinti vagy az érintett lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerinti bírósághoz kell benyújtania. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

### *6.8.3. Az Adatkezelőhöz való fordulás joga*

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 Személyszállítási Zrt. által biztosított érintetti jogokról, az érintetti jogok gyakorlásának módjáról és a kérelem elbírálásának részleteiről, úgy látogasson el a Társaság honlapjára.

## **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.);
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.);
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (Sztv.);
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendelete (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (átdolgozás).

**MÁV Személyszállítási Zrt.**  
**Adatkezelő**