

Adatkezelési tájékoztató

Utások által benyújtott kártérítések és visszatérítések intézéséhez

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 cím: eszrevetel@mav-start.hu

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

2.1 Az adatkezelés célja: a menetjegyek és felárak árának visszatérítése.

A kezelt adatok köre: név, lakcím, telefonszám, e-mail cím, bankszámla adatok, adószám (ha EV), utazás típusa, vonat száma és közlekedési ideje, egyéb ismertetni kívánt körülmények (pl. benyújtott bizonylatok), jegy típusa és sorszáma, visszatérítés módja, aláírás, dátum, tájékoztatás ideje és a tájékoztatást adó személy neve/aláírása.

Az adatkezelés jogalapja: a menetjegyek és felárak árának visszatérítése igénylése esetén a GDPR (általános adatvédelmi rendelet) 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti hozzájárulás. A menetjegyek és felárak árának visszatérítésének igénylését követően az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése az Európai Parlament és Tanács 371/2007/EK Rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről IV. Fejezete, valamint I. melléklet IV. címe II. fejezete alapján.

Az adatkezelés időtartama: legfeljebb az adatok felvételétől számított 8 évig a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (1)-(2) bekezdés alapján.

Az adatkezelés módja: papír alapon és elektronikusan.

2.2 Az adatkezelés célja: vonatkésés/kimaradás miatti átalány-kártérítés teljesítése.

A kezelt adatok köre: név, lakcím, telefonszám, e-mail cím, bankszámla adatok, adószám (ha EV), utazás típusa, vonat száma és közlekedési ideje, egyéb ismertetni kívánt körülmények (pl. benyújtott bizonylatok), jegy típusa és sorszáma, visszatérítés módja, aláírás, dátum, tájékoztatás ideje és a tájékoztatást adó személy neve/aláírása.

Az adatkezelés jogalapja: GDPR (általános adatvédelmi rendelet) 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti hozzájárulás.

Az adatkezelés időtartama: legfeljebb az adatok felvételétől számított 8 évig a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (1)-(2) bekezdés alapján.

Az adatkezelés módja: papír alapon és elektronikusan.

2.3 Az adatkezelés célja: csatlakozásmulasztás miatti káresetek kivizsgálása és kezelése (kártérítés).

A kezelt adatok köre: név, lakcím, telefonszám, e-mail cím, bankszámla adatok, adószám (ha EV), utazás típusa, vonat száma és közlekedési ideje, egyéb ismertetni kívánt körülmények (pl. benyújtott bizonylatok), jegy típusa és sorszáma, visszatérítés módja, aláírás, dátum, tájékoztatás ideje és a tájékoztatást adó személy neve/aláírása. A nap utolsó csatlakozásának elmulasztása esetén az előbb felsoroltakon kívül: taxi számla, hotel számla, szállodai megrendelők: kiállítás jogcíme, név, születési hely és idő, cím, érkezés/távozás időpontja, transzfer, szobatípus, speciális igény, csatlakozásmulasztás helye (állomás megnevezése), dátum, aláírás.

Az adatkezelés jogalapja: GDPR (általános adatvédelmi rendelet) 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti hozzájárulás, valamint a GDPR 9. cikk (2) bekezdés a) pontja szerinti kifejezett hozzájárulás.

Az adatkezelés időtartama: legfeljebb az adatok felvételétől számított 8 évig a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (1)-(2) bekezdés alapján.

Az adatkezelés módja: papír alapon és elektronikusan.

2.4 Az adatkezelés célja: az utazással összefüggő káresetek kivizsgálása és kezelése (kártérítés).

A kezelt adatok köre: név, lakcím, telefonszám, e-mail cím, bankszámla adatok, adószám (ha EV), utazás típusa, vonat száma és közlekedési ideje, egyéb ismertetni kívánt körülmények (pl. benyújtott bizonylatok), jegy típusa és sorszáma, visszatérítés módja, aláírás, dátum, tájékoztatás ideje és a tájékoztatást adó személy neve/aláírása.

Az adatkezelés jogalapja: GDPR (általános adatvédelmi rendelet) 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti hozzájárulás.

Az adatkezelés időtartama: legfeljebb az adatok felvételétől számított 8 évig a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (1)-(2) bekezdés alapján.

Az adatkezelés módja: papír alapon és elektronikusan.

3. Adatfeldolgozó igénybeviteléről szóló tájékoztatás:

Szolgáltatói szerződés alapján: MÁV Szolgáltató Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: MÁV SZK)

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 a 2. pont szerint kezelt adatokat a 2. pontban megjelölt ideig kezeli, és az Adatkezelőkkel megkötött BACK OFFICE keretszerződés alapján teljes körű – a kommunikációs alkalmazások üzemeltetését magában foglaló – informatikai, továbbá ügyviteli és dokumentációs szolgáltatást nyújt.

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 az 2. pont szerint kezelt adatokat a 2. pontban megjelölt ideig kezeli, és az Adatkezelővel megkötött szerződés alapján az utasleadási lapok tárolására szolgáló ANDOC rendszert üzemelteti.

4. Az adatok megismerésére jogosult személyek köre:

Az Adatkezelő jegyértékesítéssel és utastájékoztatással (ügyfélszolgálat) foglalkozó, valamint az ügy kivizsgálásában érintett munkatársai.

5. Adatbiztonsági intézkedésekről szóló tájékoztatás

Az adatok tárolásának módja, az adatkezelés biztonsága

- Adatkezelő 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 vírusellenőrzésnek és egyéb biztonsági szűréseknek veti alá.
- A rendszer számítástechnikai elemei a MÁV Szolgáltató Központ Zrt. szervertermében (1012 Budapest, Krisztina krt. 37.) 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

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti adatkezelés esetén Ön, 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 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.

6.5. Az adatok kezelésének korlátozása

Ön az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérheti, hogy a személyes adatai kezelését az Adatkezelő korlátozza amennyiben:

- vitatja a személyes adatok pontosságát (ez esetben az adatkezelés korlátozása 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.

Az adatkezelés korlátozása 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

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, az Adatkezelő az adatvedelem@mav-start.hu e-mail címen áll rendelkezésre:

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.)
- A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Sztv.)
- Az Európai Parlament és Tanács 371/2007/EK Rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről