

Adatkezelési tájékoztató

a MÁV Személyszállítási Zrt. által a panaszbejelentésekkel, késési biztosítással, valamint a visszatérítési és kártérítési igényekkel összefüggésben végzett adatkezelésekhez

1. Az Adatkezelő személye és elérhetősége**MÁV Személyszállítási Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Székhely: 1091 Budapest, Üllői út 131.

Cégjegyzékszám: 01-10-045551

Levelezési cím: 1476 Budapest, Pf. 302.

Elérhetőség: eszrevetel@mavcsoport.hu

a továbbiakban: Adatkezelő.

2. Az Adatfeldolgozók személye és elérhetősége**MÁV Szolgáltató Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Székhely: 1134 Budapest, Dévai u. 23.

Cégjegyzékszám: 01-10-045838

a továbbiakban: Adatfeldolgozó1.

Adatfeldolgozó az Adatkezelővel megkötött szerződés alapján informatikai szolgáltatást nyújt az Adatkezelő részére, amely magában foglalja a kommunikációs alkalmazások (pl. levelezőrendszer és egyéb nyilvántartási rendszerek) üzemeltetését, valamint a számítástechnikai eszközök szerverszolgáltatását is, amelyre tekintettel a jelen adatkezelési tájékoztatóban megjelölt személyes adatokat tárolja az Adatkezelő részére.

Care All Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 1121 Budapest, Törökbálinti út 15. A. ép. fszt.

Cégjegyzékszám: 01-09-727414

a továbbiakban: Adatfeldolgozó2.

Az Adatfeldolgozó2 az Adatkezelővel megkötött szerződés alapján a jelen adatkezelési tájékoztatóban megjelölt adatkezelési folyamatok keretében kezelt személyes adatok tárolására szolgáló ANDOC rendszert üzemelteti és fejleszti.

Az Adatkezelő által értékesített díjtermékek **értékesítésére jogosult partnerek (adatfeldolgozók)** listája az Adatkezelő <https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/bemutakozas/adatkezelesi-tajekoztatok> internetes honlapján elérhető.

Az értékesítő partnerek az értékesítés során az Adatkezelő nevében és érdekében személyes adatokat kezelnek abban az esetben, ha az érintett az értékesítő partnernél terjeszti elő az Adatkezelő által nyújtott szolgáltatásra vonatkozó panaszát, észrevételét, illetve visszatérítési- vagy kártérítési igényét.

3. Az egyes adatkezelésekre vonatkozó információk

Az adatkezelés rövid leírása: az Adatkezelő az 2021/782/EU rendelet VI. fejezetének 28. cikke, a fogyasztóvédelmi törvény 17/A.§-a, valamint az Adatkezelő Üzletszabályzata alapján a vele személyszállítási szolgáltatási szerződést kötő utasok részére biztosítja a panaszok megtételét. Panasznak minősül az utas által szóban vagy írásban előterjesztett bármely a szolgáltatást érintő észrevétel, panasz, bejelentés, késési biztosítás, valamint a visszatérítési és kártérítési igény. A panasz megtétele esetén az Adatkezelő a panaszt kivizsgálja és megválaszolja az érintett részére.

3.1. Az észrevételek és fogyasztói panaszok kivizsgálásával összefüggésben végzett adatkezelés

Az érintett személye	az a természetes személy, aki az Adatkezelő által nyújtott személyszállítási szolgáltatással összefüggésben személyes szóban vagy írásban – ideértve az Adatkezelő által erre a célra rendszeresített online módon közzétett űrlapot, illetve az e-mailben megküldött üzenetet is – észrevételt vagy panaszt tesz. Amennyiben az érintett személyesen szóban teszi meg az észrevételét/panaszát, úgy arról a fogyasztóvédelmi szabályoknak megfelelően jegyzőkönyv készül.
Az adatkezelés célja	az érintett által előterjesztett észrevétel / panasz kivizsgálása, ennek keretében az érintett azonosítása, továbbá kapcsolatfelvétel az érintettel az észrevétel / panasz kiegészítése érdekében, valamint az észrevétel / panasz érintett részére történő megválaszolása.
A kezelt személyes adatok köre	<i>a személyesen, írásban (a panaszról készült jegyzőkönyvben) előterjesztett panasz esetén:</i> az érintett teljes neve, lakcíme (irányítószám, település, utca neve és házszám) és aláírása, továbbá a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja és a panasz leírása, valamint a panasz igazolására szolgáló dokumentumok (pl. menetjegy), továbbá a panasz iktatószáma. <i>az írásban, az Adatkezelő által online módon közzétett elektronikus űrlapon előterjesztett panasz esetén:</i> az érintett teljes neve és lakcíme (irányítószám, település, utca neve és házszám), e-mail címe, a panasz leírása, a kapcsolatfelvétel jellege (tárgya), a panaszban foglaltak alátámasztásra szolgáló csatolmányok (dokumentumok), nyilatkozat az adatkezelési tájékoztató megismeréséről és megértéséről. Amennyiben az érintett ilyen módon kéri a kapcsolattartást, úgy választása szerint megadhatja a telefonszámát is. <i>az írásban, e-mailben előterjesztett panasz esetén:</i> az érintett teljes neve, elérhetősége (e-mail cím), a panasz leírása, a panasz iktatószáma, a panaszban foglaltak alátámasztásra szolgáló csatolmányok (dokumentumok).
Az adatkezelés jogalapja	a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján az adatkezelés jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges, amelyet a Fogyasztóvédelmi törvény 17/A.§ (5) bekezdése alapoz meg. Amennyiben az érintett az észrevételében / panaszában különleges adatnak minősülő személyes adatot ad meg (pl. egészségügyi adat), úgy az adatkezelés jogszerűségét a GDPR 9. cikk (2) bekezdés f) pontja támasztja alá, amely szerint az adatkezelés jogi igények megállapításához, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges. Amennyiben az érintett a kapcsolattartás céljából megadja a telefonszámát, úgy a telefonszám, mint személyes adat kezelésének jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint az érintett hozzájárulása.
Az adatkezelés időtartama	az Adatkezelő az érintettre vonatkozó személyes adatokat a fogyasztóvédelmi törvény 17/A.§ (7) bekezdés alapján a 2021. január 1. napját követően tett panaszbejelentés esetén a bejelentés megtételétől számított 3 évig, míg a 2021. január 1. napja előtt bejelentett panaszok esetén 5 évig kezeli.
A személyes adatok forrása	a) a személyes adatok forrása az érintett. b) amennyiben az Adatkezelőt érintő panaszt más szolgáltatóhoz terjeszti elő az érintett, úgy e más szolgáltató továbbítja a panaszt – ezzel együtt a személyes adatokat is – az Adatkezelő részére, így ebben az esetben a személyes adatok forrás a panaszt továbbító szolgáltató.
Az adatkezelés módja	elektronikus és papír alapú.
A személyes adatok megadásának kötelezettsége és az adatszolgáltatás elmaradásának következménye	amennyiben az érintett személyesen, írásban terjeszti elő a panaszát, úgy a személyes adatok megadása kötelező, ellenkező esetben az Adatkezelő nem tudja megfelelően dokumentálni és kivizsgálni az előterjesztett észrevételt/panaszt.
A személyes adatok továbbításának címzettje	a) az Adatkezelő a MÁV-csoportba tartozó valamely tagvállalat (a továbbiakban: „tagvállalat” vagy „címzett”) részére továbbítja az érintett által előterjesztett bejelentésben szereplő személyes adatokat, amennyiben a bejelentésben

	megjelölt szolgáltatás olyan szolgáltatásnak minősül, amelyet az Adatkezelő részére a Címzett nyújt és a bejelentés megfelelő elbírálásában az ilyen Címzett közreműködése szükséges és a bejelentés elbírálása a személyes adatok nélkül nem valósítható meg. Amennyiben a bejelentésben foglaltak elbírálása személyes adatok nélkül megvalósítható, úgy a panasz anonimizált változata kerül továbbításra a vizsgálat lefolytatása céljából. b) amennyiben az Adatkezelő részére olyan panaszt terjeszt elő az érintett, amely más szolgáltatót érint, úgy az Adatkezelő a panaszt – ezzel együtt a személyes adatokat is – továbbítja azon szolgáltató részére, amelyet a panasz érint. Az <i>adattovábbítás célja</i>: az érintett által előterjesztett panasz továbbítása annak érdekében, hogy az a panasszal érintett szolgáltató által legyen elbírálva. Az <i>adattovábbítás jogalapja</i>: az Adatkezelő és a panasszal érintett más szolgáltató közös érdeke [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont].
--	---

3.2. Az Adatkezelő Ügyfélszolgálatánál igényelt késési biztosítás érvényesítésével összefüggésben végzett adatkezelés

Az érintett személye	az a természetes személy, aki 20 percet meghaladó késéssel közlekedő járatral utazik és a késési biztosítást az Adatkezelő Ügyfélszolgálatnál igényli.
Az adatkezelés célja	a vonat vagy az autóbusz az utas célállomására legalább 20 perc késéssel történő érkezése esetén az utast megillető kártérítés biztosítása.
Az adatkezelés jogalapja	a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerint az Adatkezelő és az érintett között személyszállítási szolgáltatás nyújtására és igénybevételére létrejött szerződés teljesítése.
Az adatkezelés céljának eléréséhez kezelt személyes adatok	az érintett teljes neve, lakcíme (irányítószám, település, utca neve és házszám), amennyiben az igény e-mailben kerül előterjesztésre, úgy az érintett e-mail címe, az előterjesztett igény leírása (tartalma), az igényben foglaltak alátámasztásra szolgáló csatolmányok (dokumentumok), illetve amennyiben az érintett papír alapon, írásban terjesztette elő az igényét, úgy az érintett aláírása. Amennyiben az igény jóváhagyásra kerül, úgy a kifizetés érdekében az érintett számlavezető bankjának neve és a számlaszáma, illetve ha az érintett egyéni vállalkozónak minősül, úgy az érintett adószáma is kezelésre kerül.
Az adatkezelés módja	elektronikus és papír alapú.
Az adatkezelés időtartama	a) amennyiben az igény elfogadásra kerül és ez alapján az Adatkezelő az érintett részére kuponkódot küld meg vagy kifizetést teljesít, úgy az Adatkezelő a számviteli törvény 169.§ (2) bekezdése alapján a könyvviteli elszámolást közvetlenül és közvetetten alátámasztó számviteli bizonylatot legalább 8 évig olvasható formában, visszakereshető módon megőrzi. b) amennyiben az igény nem kerül elfogadásra, úgy a személyes adatok kezelése a fogyasztóvédelmi törvény 17/A.§ (7) bekezdés alapján bejelentés megtételétől számított 3 évig kerül tárolásra.

3.3. Az Adatkezelő szolgáltatásával kapcsolatos visszatérítési igény elbírálásával összefüggésben végzett adatkezelés

Az érintett személye	az a természetes személy, aki az Adatkezelő által nyújtott személyszállítási szolgáltatás igénybevételéhez – a menetjegy megvásárlása során – kifizetett ellenérték visszatérítése céljából kérelmet terjeszt elő.
Az adatkezelés célja	az Adatkezelő részére előterjesztett visszatérítési igény elbírálása, az igény megalapozottsága esetén annak teljesítése (kifizetése), illetve dokumentálása, a számviteli bizonylatok megőrzésére vonatkozó kötelezettség teljesítése.
A kezelt személyes adatok köre	az érintett teljes neve, lakcíme (irányítószám, település, utca neve és házszám), amennyiben az igény e-mailben kerül előterjesztésre, úgy az érintett e-mail címe, az előterjesztett igény leírása (tartalma), az igényben foglaltak alátámasztásra szolgáló csatolmányok (dokumentumok), illetve amennyiben az érintett papír alapon, írásban terjesztette elő az igényét, úgy az érintett aláírása. Amennyiben az igény jóváhagyásra kerül, úgy a kifizetés érdekében az érintett számlavezető

	bankjának neve és a számlaszáma, külföldi számlaszám esetén IBAN-kódja és Swift-kódja, illetve ha az érintett egyéni vállalkozónak minősül, úgy az érintett adószáma is kezelésre kerül.
Az adatkezelés jogalapja	a) a GPDR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint az adatkezelés szükséges az adatkezelő jogos érdekének érvényesítéséhez, abban nyilvánul meg, hogy az Adatkezelőnek jogi és gazdasági érdeke fűződik ahhoz, hogy a vele szemben előterjesztett visszatérítési igényeket kivizsgálja, azok megalapozottsága esetén a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően teljesítse. Amennyiben az érintett a visszatérítési igény elbírálásához különleges adatnak minősülő személyes adatot ad meg (pl. egészségügyi adat), úgy az adatkezelés jogszerűségét a GDPR 9. cikk (2) bekezdés f) pontja támasztja alá, amely szerint az adatkezelés jogi igények megállapításához, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges. b) amennyiben az érintett által előterjesztett igénnyel kapcsolatosan az Adatkezelő kifizetést teljesít, úgy az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, amely szerint az adatkezelés jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges, amelyet a számviteli törvény 169.§ (2) bekezdése alapoz meg.
Az adatkezelés időtartama	a) a személyes adatok kezelése elsősorban a visszatérítési igény elbírálásáig történik. b) amennyiben az igény elfogadásra kerül és ez alapján az Adatkezelő kifizetést teljesít, úgy az Adatkezelő a számviteli törvény 169.§ (2) bekezdése alapján a könyvviteli elszámolást közvetlenül és közvetetten alátámasztó számviteli bizonylatot legalább 8 évig olvasható formában, visszakereshető módon megőrzi. c) amennyiben az igény nem kerül elfogadásra, úgy a személyes adatok kezelése a fogyasztóvédelmi törvény 17/A.§ (7) bekezdés alapján bejelentés megtételétől számított 3 évig kerül tárolásra.
A személyes adatok forrása	a) a személyes adatok forrása az érintett. b) amennyiben az Adatkezelőt érintő visszatérítési igényt más vasúttársasághoz terjeszti elő az érintett, úgy e vasúttársaság továbbítja az igényt – ezzel együtt a személyes adatokat is – az Adatkezelő részére, így ebben az esetben a személyes adatok forrása az igényt továbbító vasúttársaság.
Az adatkezelés módja	elektronikus és papír alapú.
A személyes adatok továbbításának címzettje	amennyiben az Adatkezelő részére olyan visszatérítési igényt terjeszt elő az érintett, amely más szolgáltató által nyújtott szolgáltatást érint, úgy az Adatkezelő az igényt – ezzel együtt a személyes adatokat is – továbbítja azon szolgáltató részére, amelyet a szolgáltatást nyújtotta. <i>Az adattovábbítás célja:</i> az érintett által előterjesztett igény továbbítása annak érdekében, hogy a visszatérítési igény a szolgáltatást nyújtó szolgáltató által legyen elbírálva. <i>Az adattovábbítás jogalapja:</i> az Adatkezelő és a szolgáltatást nyújtó más szolgáltató jogos érdeke [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont].

3.4. Az Adatkezelő szolgáltatásával kapcsolatos kártérítési és sérelemdíj iránti igény elbírálásával összefüggésben végzett adatkezelés

Az érintett személye	az a természetes személy, aki az Adatkezelő által nyújtott személyszállítási szolgáltatással összefüggésben kártérítési, illetve sérelemdíj iránti igényt (a továbbiakban: igény) terjeszt elő.
Az adatkezelés célja	az Adatkezelő részére a szolgáltatásával összefüggésben előterjesztett igény elbírálása, az igény megalapozottsága esetén annak teljesítése (kifizetése), illetve dokumentálása, a számviteli bizonylatok megőrzésére vonatkozó kötelezettség teljesítése.
A kezelt személyes adatok köre	az érintett teljes neve, lakcíme (irányítószám, település, utca neve és házszám), amennyiben az igény e-mailben kerül előterjesztésre, úgy az érintett e-mail címe, az előterjesztett igény leírása (tartalma), az igényben foglaltak alátámasztásra szolgáló csatolmányok (dokumentumok), illetve amennyiben az érintett papír alapon, írásban terjesztette elő az igényét, úgy az érintett aláírása. Amennyiben az igény jóváhagyásra kerül, úgy a kifizetés érdekében az érintett számlavezető bankjának neve és a számlaszáma, külföldi számlaszám esetén IBAN-kódja és

	Swift-kódja, illetve ha az érintett egyéni vállalkozónak minősül, úgy az érintett adószáma is kezelésre kerül.
Az adatkezelés jogalapja	a) a GPDR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint az adatkezelés szükséges az adatkezelő jogos érdekének érvényesítéséhez, amely abban nyilvánul meg, hogy az Adatkezelőnek jogi és gazdasági érdeke fűződik ahhoz, hogy a vele szemben előterjesztett igényeket kivizsgálja, azok megalapozottsága esetén a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően teljesítse. Amennyiben az érintett által előterjesztett igény különleges adatot (jellemzően egészségügyi adatot) is tartalmaz, úgy ezen adatok kezelésének jogszerűségét a GDPR 9. cikk (2) bekezdés f) pontja alapozza meg, amely szerint az adatkezelés jogi igény megállapításához, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges, amely jogi igény a kártérítési és/vagy sérelemdíj iránti igényben nyilvánul meg. b) amennyiben az érintett által előterjesztett igénnyel kapcsolatosan az Adatkezelő kifizetést teljesít, úgy az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, amely szerint az adatkezelés jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges, amelyet a számviteli törvény 169.§ (2) bekezdése alapoz meg.
Az adatkezelés időtartama	a) a személyes adatok kezelése elsősorban az előterjesztett igény elbírálásáig történik. b) amennyiben az igény elfogadásra kerül és ez alapján az Adatkezelő kifizetést teljesít, úgy az Adatkezelő a számviteli törvény 169.§ (2) bekezdése alapján a könyvviteli elszámolást közvetlenül és közvetetten alátámasztó számviteli bizonylatot legalább 8 évig olvasható formában, visszakereshető módon megőrzi. c) amennyiben az igény nem kerül elfogadásra, úgy a személyes adatok kezelése az igény elbírálását követő 5 évig történik.
A személyes adatok forrása	a) a személyes adatok forrása az érintett. b) amennyiben az Adatkezelőt érintő igényt más vasúttársasághoz terjeszti elő az érintett, úgy e vasúttársaság továbbítja az igényt – ezzel együtt a személyes adatokat is – az Adatkezelő részére.
Az adatkezelés módja	elektronikus és papír alapú.
A személyes adatok továbbításának címzettje	amennyiben az Adatkezelő részére olyan igényt terjeszt elő az érintett, amely más vasúttársaságot érint (más vasúttársaság minősül a felelős szolgáltatónak), úgy az Adatkezelő a panaszt – ezzel együtt a személyes adatokat is – továbbítja azon szolgáltató részére, amely az igény tekintetében felelős szolgáltatónak minősül. <i>Az adattovábbítás célja:</i> az érintett által előterjesztett igény továbbítása annak érdekében, hogy az a felelős szolgáltató által legyen elbírálva. <i>Az adattovábbítás jogalapja:</i> az Adatkezelő és a panasszal érintett más szolgáltató jogos érdeke [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont], illetve amennyiben az igény egészségügyi adatot is tartalmaz, úgy a személyes adatok továbbításának jogszerűségét a GDPR 9. cikk (2) bekezdés f) pontja biztosítja, amely szerint az adatkezelés szükséges jogi igény megállapításához, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

3.5. Bírósi, békéltető testületi vagy hatósági eljárás esetén végzett adatkezelés

Az érintett személye	az a természetes személy, aki az Adatkezelő részére előterjesztett panasszal kapcsolatosan adott válasz tekintetében jogorvoslati jogával él és ez alapján az ügyet hatósági eljárásban vagy békéltető testületi eljárásban a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóság, illetve békéltető testület kivizsgálja.
Az adatkezelés célja	az érintett által az Adatkezelővel szemben gyakorolt jogorvoslati jog gyakorlása miatt indult eljárásban való részvétel, az Adatkezelő álláspontjának kifejtése az eljárásban, továbbá az eljárás dokumentálása.
A kezelt személyes adatok köre	bármely – előre nem meghatározható – személyes adat, amely az Adatkezelő tudomására jut az eljárás keretében.
Az adatkezelés jogalapja	a GPDR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint az adatkezelés szükséges az adatkezelő jogos érdekének érvényesítéséhez, abban nyilvánul meg, hogy az Adatkezelőnek jogi és gazdasági érdeke fűződik ahhoz, hogy a vele szemben indult hatósági eljárás keretében kezelje azokat a személyes adatokat, amelyek az eljárásban való részvételéhez – így különösen a hatósággal történő kapcsolattartás és az észrevételek eljárásban történő megtételéhez – szükségesek.

Az adatkezelés időtartama	az Adatkezelő, mint közfeladat ellátó szervezet az iratkezelésre vonatkozó szabályainak megfelelően a hatósági / bírósági eljárásokkal kapcsolatosan keletkező valamennyi dokumentumot közérdekű archiválás céljából 10 évig őrzi meg.
Az adatkezelés módja	elektronikus és papír alapú.
A személyes adatok forrása	a) a személyes adatok forrása az érintett. b) amennyiben az érintett az igényét az illetékes bíróság vagy hatóság részére terjeszti elő, úgy a személyes adatok forrás az ügyben eljáró bíróság vagy hatóság.

4. Az érintettek jogai és jogérvényesítési lehetőségei

Az érintett elsősorban az Adatkezelő 1. pontban megjelölt elérhetőségein keresztül előterjesztett kérelmében gyakorolhatja az őt megillető érintetti jogokat. Tájékoztatjuk az érintettet, hogy az Adatkezelő bármely elérhetőségén előterjesztheti az érintetti jog gyakorlására irányuló kérelmét, azonban javasoljuk, hogy azt az 1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén keresztül tegye meg.

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. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Az Adatkezelő elsősorban olyan formában teljesíti az érintett kérelmét, ahogyan azt az érintett kéri. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, úgy az Adatkezelő – az érintett eltérő kérése hiányában – elektronikus úton adja meg a választ.

Az Adatkezelő az érintetti jogok gyakorlását díjmentesen biztosítja az érintett részére. Amennyiben az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az Adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. Az Adatkezelő mindaddig megtagadhatja az érintett jogainak gyakorlására irányuló kérelme teljesítését, ameddig az érintett kétséget kizáróan nem azonosítható. Az Adatkezelő az érintett azonosítása céljából a GDPR 11. cikk (2) bekezdésében foglaltaknak megfelelően kiegészítő információkat kérhet az érintettől az érintett azonosítása céljából.

4.1. A hozzáféréshez való jog és másolatkéréshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e. A hozzáférés joga alapján érintett jogosult arra, hogy a folyamatban lévő adatkezeléssel összefüggő személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon: az adatkezelés célja és jogalapja, a kezelt személyes adatok kategóriái, az adatkezelés időtartama, az adattovábbítás címzettje (ki és milyen célból kapja vagy kapta meg az érintett személyes adatait), az érintett adatkezeléssel összefüggő jogai és a jogérvényesítés módja, 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 bocsátja az érintett rendelkezésére, minden további másolatért az Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg.

4.2. 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.

4.3. A személyes adatok törléséhez való jog („elfeledtetéshez való jog”)

Az érintett kérheti a személyes adatainak törlését, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha a személyes adatok kezelése jogellenes, ha a személyes adatok tárolásának meghatározott határideje lejárt, ha az érintett tiltakozott az adatkezeléssel szemben és nincs elsőbbséget élvező jogszerű indok az adatkezelésre, továbbá ha azt bíróság vagy hatóság elrendelte. Adatkezelő a személyes adatok törléséről értesíti az érintettet. Az Adatkezelő a személyes adatokat nem törli, ha azok az Adatkezelőre vonatkozó jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez (pl. a fogyasztóvédelmi törvény és a számviteli törvény szerinti megőrzési időre vonatkozó előírások miatt a személyes adatok megőrzése kötelező), továbbá jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükségesek.

4.4. A személyes adatok kezelésének korlátozása

Az Adatkezelő bármely elérhetőségén kérheti, hogy a személyes adatainak kezelését az Adatkezelő korlátozza amennyiben:

- az érintett 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 azt 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.

4.5. Tiltakozáshoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon a személyes adatainak a 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján alapuló kezelése ellen, azaz a jelen adatkezelési tájékoztató 3.3. - 3.5. pontjában foglalt adatkezeléssel szemben. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy 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 tiltakozik a jelen adatkezelési tájékoztató 3. pontjában foglalt adatkezeléssel szemben, úgy az Adatkezelő gondoskodik arról, hogy az érintett személyes adatai ne kerüljön felhasználásra a fejlesztés bevezetésére irányuló elemzés keretében.

4.6. Jogorvoslati lehetőségek

Ha az érintettnek a személyes adatai kezelésével kapcsolatban észrevétele, kifogása van, vagy az adatai kezeléséről tájékoztatást szeretne kérni, akkor azt az adatvedelem.szemely@mavcsoport.hu elérhetőségen teheti meg. Amennyiben részletesebben szeretne tájékozódni az Adatkezelő által biztosított érintetti jogokról, az érintetti jogok gyakorlásának módjáról és a kérelem elbírálásának részleteiről, úgy látogasson el a <https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/bemutakozas/adatkezelesi-tajekoztatok> honlapra, amelyen az érintetti jogok gyakorlásának elősegítése céljából kérelem formanyomtatványok is elérhetők.

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 a következő elérhetőségek bármelyikén (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, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu).

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 bírósághoz, amely kérelmet az érintettnek a lakóhelye, illetve tartózkodási helye vagy az Adatkezelő székhelye szerinti bírósághoz kell benyújtania. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

5. Az adatkezelésekkel összefüggésben alkalmazott 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.);
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendelete a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről;
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény;
- a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény (Ltv.);
- a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet.

**MÁV Személyszállítási Zrt.
Adatkezelő**