

# MÁV applikáció jegyvásárlás

## Adatkezelési tájékoztató

### 1. Az adatkezelő megnevezése

Név:	MÁV-START Vasúti Személyszállító Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság vagy Adatkezelő)
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:	<a href="mailto:eszrevetel@mav-start.hu">eszrevetel@mav-start.hu</a>

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

#### 2.1. Az adatkezelés célja és jogalapja

Adatkezelő az utasainak a személyes adatát az alábbi célok érdekében kezeli:

- a MÁV-START JÉ Jegyértékesítési Rendszerbe (a továbbiakban: JÉ rendszer) való regisztráció esetén a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a.) pontja szerinti hozzájárulás,
- díjtermék vásárlása esetén a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b.) pontja szerinti szerződés teljesítése, valamint a Sztv. 169. § (1)-(2) bekezdéseiben szereplő törvényi rendelkezés,
- virtuális bérletigazolványba feltöltött fénykép esetében GDPR 6. cikk (1) bekezdés f.) pontja szerint az Adatkezelő jogos érdeke.

Adatkezelő a vásárlási adatokat összesített és/vagy anonimizált formában statisztikai célokra felhasználja olyan módon, hogy abból semmilyen személyes adat vissza nem nyerhető.

Az ilyen adatkezeléshez a felhasználó a MÁV applikáció használatával, a MÁV applikációban történő jegyvásárlással, az észrevételének vagy panaszának közlése során tett nyilatkozatával; illetve az utazás megkezdésével járul hozzá.

A felsoroltaktól eltérő (pl. marketing) célok esetében a MÁV-START Zrt. kizárólag akkor kezeli utasa és más ügyfele személyes adatát, ha az adatkezelés céljáról az érintettet tájékoztatta, és ahhoz az érintett kifejezetten hozzájárult.

## 2.2. Kezelt adatok köre

A MÁV applikációban a MÁV-START az alábbi személyes adatokat kezeli:

- regisztráció esetén: felhasználó neve és e-mail címe
- díjtermék vásárlása esetén: emailcím, számlázási adatok (név, cím, adószám), utas neve és születési dátuma, vásárolt díjtermékek adatai (viszonylat, kedvezmény mértéke és jogcíme, érvényességi ideje, darabszám), díjtermék igénybevételére jogosító további adatok a díjtermék mindenkor hatályos szabályozása szerint (pl. igazolvány szám)
- bérletigazolvány rögzítés esetén (bérlet vásárlásának előfeltétele): utas neve és születési dátuma, utas arcképe
- új típusú személyi igazolványra (eSZIG) történő rögzítés esetén (bérlet vásárlásának előfeltétele): utas neve és születési dátuma, új típusú személyi igazolványának száma

A MÁV applikációban kizárólag névre szóló díjtermékek vásárolhatók, melyeken feltüntetésre kerül az utas neve és születési dátuma. A 2012. évi XLI. törvény (Személyszállítási Törvény) felhatalmazása alapján a vasúttársaság jogosult ellenőrizni azt, hogy a névre szóló díjtermékekkel az a személy utazik, akinek a nevére a díjtermék szól.

A MÁV applikáció a megadott adatok valóságát nem ellenőrzi. A megadott adatok megfelelőségéért kizárólag az azt megadó személy felel. Bármely Felhasználó e-mail címének megadásakor egyben felelősséget vállal azért, hogy a megadott e-mail címről kizárólag ő vesz igénybe szolgáltatást. E felelőség-vállalásra tekintettel egy megadott e-mail címen történt belépésekkel összefüggő mindennemű felelőség kizárólag azt a felhasználót terheli, aki az e-mail címet regisztrálta.

A naplófájlokban a következő adatokat rögzíti automatikusan és tárolja az Adatkezelő:

- bejelentkezéskor használt e-mail cím,
- a vásárlás során a MÁV applikációban végzett tevékenységek és időpontjai,
- a csatlakozott eszköz IP címe.

A fenti adatokat a MÁV applikáció automatikusan, a felhasználó külön cselekménye nélkül rögzíti. Ezen adatok egyéb személyes felhasználói adatokkal - törvény által kötelezővé tett esetek kivételével - össze nem kapcsolhatók. Az adatokhoz kizárólag az Adatkezelő és a rendszer üzemeltetője fér hozzá.

Az értékesítés során képződő értékesítési és számlázási adatok a rendszerben esetlegesen keletkező hibák monitorozása céljából átmeneti jelleggel a monitoring rendszerben tárolásra kerülnek. A monitoring rendszerben tárolt adatok kizárólag hiba elemzés céljait szolgálják, továbbküldésre nem kerülnek.

### **2.3. Az adatkezelés időtartama**

A személyes adatokat az adatkezelés céljához illeszkedő időtartamig (jogérvényesítés határidejéig, a panasz, észrevétel elintézéséig, a hozzájáruló nyilatkozat visszavonásáig, az érvényesített követelés statisztikai feldolgozásáig, stb.), illetve az ezekhez a műveletekhez kapcsolódó adóügyi és más, jogszabályi előírások szerinti határidőig kezeli. A számlázással kapcsolatos jogok és kötelezettségek nyilvántartása érdekében az Sztv. 169. § (1)-(2) bekezdésének rendelkezése alapján a megvásárolt díjtermékek és elektronikus számlák a vásárlástól számítva 11 évig tárolásra kerülnek.

A monitoring rendszerben tárolt adatok a MÁV applikáció hibátlan működése esetén illetve az adott tranzakcióra vonatkozó vásárlói észrevétel hiányában a vásárlástól számított legfeljebb 15 napon belül automatikusan törlődnek. Hiba vagy meghatározott tranzakcióra vonatkozó panasz, észrevétel beérkezése esetén az érintett monitoring adatokat az észrevétel, panasz kivizsgálásáig illetve a hiba kijavításáig tárolja a monitoring rendszer.

### **2.4. Adattovábbítás lehetősége**

Adatkezelő jogosult és köteles minden olyan rendelkezésére álló és általa szabályszerűen tárolt személyes adatot az illetékes hatóságoknak továbbítani, amely adattovábbításra őt jogszabály által vagy jogerős hatósági kötelezés útján kötelezi. Ilyen adattovábbítás, valamint az ebből származó következmények miatt Adatkezelő nem tehető felelőssé.

Online fizetés esetén Adatkezelő eleget tesz a PSD2 irányelvben és az SCA rendeletben előírt adatszolgáltatási kötelezettségének, amely adattovábbítás, valamint az ebből származó következmények miatt Adatkezelő nem tehető felelőssé. Adatkezelő az utas előzetes tájékoztatása mellett a felhasználók részére történő ügyfélszolgálati segítségnyújtás, a tranzakciók visszaigazolása és csalásanalízis céljából a felhasználói profilhoz rendelt e-mailcímet és nevet, valamint a vásárláshoz kapcsolódó adatokat (így különösen, de nem kizárólagosan: a vásárolt termékek adatait, naplóadatokat) a fizetési szolgáltató részére átadhatja.

Az arra alkalmas készüléken bemutatható elektronikus úton értékesített menetjegyen feltüntetett, valamint az azon levő elektronikus kódban tárolt személyes adatait a jegyen feltüntetett vasúttársaságok az ellenőrzés során megismerhetik és a saját adatkezelési szabályaik szerint kezelhetik.

### **Adattovábbítás címzettjei:**

Címzett a megvásárolt díjtermék ellenőrzése, illetve azzal kapcsolatos panaszkezelés esetén ismeri meg az adatokat.

Név: MÁV-HÉV Helyiérdekű Vasút Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.  
Cégjegyzékszám: 01-10-049023  
A bejegyző bíróság megnevezése: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
Adószám: 25776005-2-44  
E-mail: [mav-hev@mav-hev.hu](mailto:mav-hev@mav-hev.hu)

Címzett a PSD2 irányelv és az SCA rendelet előírásai alapján, valamint a felhasználók részére történő ügyfélszolgálati segítségnyújtás, a tranzakciók visszaigazolása és csalásanalízis céljából ismeri meg az adatokat és kezeli azokat a saját adatkezelési szabályzata szerint.

Név: OTP Mobil Szolgáltató Kft.  
Székhely: 1093 Budapest, Közraktár utca 30-32, River Park K30., épület II.  
Cégjegyzékszám: 01-09-174466  
A bejegyző bíróság megnevezése: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
Adószám: 24386106-2-43  
E-mail: [ugyfelszolgalat@simple.hu](mailto:ugyfelszolgalat@simple.hu)

### **3. Adatfeldolgozó igénybevételéről szóló tájékoztatás**

Név: MÁV Szolgáltató Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.  
Cégjegyzékszám: 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.

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

Adatkezelőnél a rendszer üzemeltetéséért felelős szervezeti egység(ek) munkatársai, ügyfélszolgálat munkatársai, központi visszatérítést végző szervezeti egység munkatársai.

## 5. Adatbiztonsági intézkedésekről szóló tájékoztatás

### 5.1. Az adatok tárolásának módja, az adatkezelés biztonsága

- Adatkezelő kötelezi magát arra, hogy gondoskodik utasai és más ügyfelei általa kezelt személyes adatainak biztonságáról. A személyes adatokat fokozott biztonságú informatikai rendszerekben, nem nyilvános módon kezeli. Megakadályozza azok véletlen megsemmisülését, jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását. Biztosítja, hogy a személyes adatokat csak az illetékes munkaköröket betöltő személyek ismerhessék meg, magas szintű hozzáférési kontrollok alkalmazása mellett.
- Adatkezelő az Adatfeldolgozó közreműködésével megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket:
  - amelyek ahhoz szükségesek, hogy az alkalmazás(ok) az IT biztonsági szabályzatban foglaltaknak (IBSZ) megfelelően működjön vagy működjének;
  - biztosítja, hogy a jogosult felhasználók a jogosultsági szintjüknek megfelelően érhék el az alkalmazás funkcióit és az adatokat;
  - valamint gondoskodik az adatok mentéséről és archiválásról;
- továbbá betartja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a 9. pontban meghatározott adatvédelmi jogszabályokban foglalt előírások érvényre juttatásához szükségesek. A feltöltött állományokat az Adatkezelő az 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:
  - az arra feljogosítottak számára hozzáférhető legyen (rendelkezésre állás);
  - hitelessége és hitelesítése biztosított legyen (adatkezelés hitelessége);
  - változatlansága igazolható legyen (adatintegritás);
  - 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

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 azok kezelése jogellenes, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha az érintett visszavonja hozzájárulását, 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 szükségesek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

Ön az egyes adatait a MÁV applikációban maga helyesbítheti.

A felhasználói fiókhoz kapcsolódó személyes és egyéb adatokat a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak, valamint a MÁV applikációba történő regisztráció során az Ön által elfogadott Adatkezelési Tájékoztatóban részletezett jogszabályoknak megfelelően több lépésben töröljük.

Nem aktivált regisztrációhoz megadott e-mail cím és regisztrációs adatok törlése az Ügyfélszolgálaton keresztül az e-mail cím megadásával igényelhető.

Aktivált regisztrációhoz tartozó felhasználói fiók törlése kizárólag a MÁV applikáción belül a Fiókom menüpontban található Fiók törlése funkcióval törölhető.

Felhasználói fiókra csak akkor kezdeményezhető törlés, amennyiben a benne található díjtermékek mindegyike már lejárt vagy visszatérített. Érvényes vagy visszatérítésre előjegyzett díjtermékeket tartalmazó felhasználói fiókra törlés nem kezdeményezhető.

A Fiók törlése gomb megnyomásával azonnal törlése kerülnek az alábbi adatok az adatbázisban illetve az Ön telefonján telepített alkalmazásban:

- regisztrációkor megadott vezetéknév és keresztnév,
- Az Ön által felvett és a számla kiállításakor kiválasztható számlázási címek,
- SimplePay fizetéshez kapcsolódó, az ott tárolt kártyaadatokkal történő fizetéshez szükséges azonosítók,
- utas(ok) telefonon tárolt „név” és „születési dátum” adata(i),
- a virtuális bérletigazolványhoz feltöltött fénykép, valamint a bérletigazolvány azonosítóján kívüli összes adata

A Fiók törlése gomb megnyomásával regisztrációs e-mail címét (Felhasználói azonosítóját) törlési előjegyzésbe vesszük, mely azt jelenti, hogy felhasználói fiókja többé nem lesz elérhető. Korábban megvásárolt jegyeit és számláit adatbázisban e-mail címe alapján a törléstől számított egy évig tudjuk visszakeresni, amennyiben igényérvényesítési vagy egyéb jogos megkeresés érkezik Ügyfélszolgálatunkra. Törlésbe előjegyzett e-mail címmel (Felhasználó azonosító) új regisztráció esetén új Felhasználói Fiók kerül létrehozásra. A régi és az új felhasználói fiók összekötése nem lehetséges.

A törlés indítását követő 366. napon e-mail címét töröljük, ennek letelte után e-mail címe alapján sem korábban vásárolt jegyei, sem számlái nem kereshetők vissza. Ezen időpont letelte után erre vonatkozó kéréseket nem tudunk teljesíteni.

### **6.5. Az adatok zárolása (korlátozása)**

Ön az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérheti, hogy a személyes adatait az Adatkezelő zárolja (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 zárolás (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 zárolás 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. Tájékoztatás küldése

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a rendszer működését vagy a megvásárolt jegyekkel történő utazást alapvetően érintő változásokról (például új fejlesztések, háváriakommunikáció stb.) e-mailben tájékoztassa a regisztrált felhasználókat.

## 8. Adatvédelmi tájékoztató módosítása

A MÁV-START Zrt. fenntartja magának a jogot, hogy a jelen tájékoztatót egyoldalú döntésével bármikor módosítsa. Az adatvédelmi tájékoztató módosítását követően valamennyi Felhasználót megfelelő módon (hírlevélben, belépéskor felugró ablakban) tájékoztatni kell. A MÁV applikáció további felhasználásával a Felhasználók a megváltozott adatkezelési szabályokat tudomásul veszik, ezen túlmenő beleegyezésük kikérésére nincs szükség.

## 9. 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 Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2366 irányelve (2015. november 25.) a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról és a 2002/65/EK, a 2009/110/EK és a 2013/36/EU irányelv és a 1093/2010/EU rendelet módosításáról, valamint a 2007/64/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (második fizetési szolgáltatási irányelv vagy PSD2);
- A Bizottság (EU) 2018/389, felhatalmazáson alapuló rendelete (2017. november 27.) az (EU) 2015/2366 európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az erős ügyfél-hitelesítésre, valamint a közös és biztonságos nyílt kommunikációs standardokra vonatkozó szabályozástechnikai standardok tekintetében történő kiegészítéséről (SCA rendelet);
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.);
- Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- Magyarország Alaptörvénye (Szabadság és felelősség, VI. cikk);
- A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény;
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény;
- A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Sztv.).

© MÁV-START Zrt.  
Minden jog fenntartva.