

Adatkezelési tájékoztató a MÁV-START Zrt. által a panaszbejelentésekkel, visszatérítési és kártérítési igényekkel összefüggésben végzett adatkezelésekhez

1. Az Adatkezelő személye és elérhetősége

Név: **MÁV-START Vasúti Személyszállító Zártkörűen Működő Részvénytársaság**
Székhely: 1091 Budapest, Üllői út 131.
Cégjegyzékszám: 01-10-045551
Elérhetőség: eszrevetel@mav-start.hu
a továbbiakban: Adatkezelő.

Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei:

E-mail: adatvedelem@mav-start.hu
Postai cím: 1091 Budapest, Üllői út 131. – a borítékon kérjük megjelölni a következőket: „Adatvédelmi tisztviselő részére”.

2. Az adatfeldolgozók személye és elérhetősége

2.1. Név: MÁV Szolgáltató Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely: 1134 Budapest, Dévai u. 23.
Cégjegyzékszám: 01-10-045838
E-mail: helpdesk@mav-szk.hu
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.

2.2. ANDOC rendszer üzemeltetése esetén az Adatfeldolgozó:

Név: 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.

2.3. Az Adatkezelő által értékesített díjtermékek értékesítésére jogosult partnerek (adatfeldolgozók) listája elérhető az Adatkezelő honlapján (<https://www.mavcsoport.hu/mav-start/bemutakozas/adakezelesi-tajekoztatok>) az 1.1. pontban közzétett adatkezelési tájékoztató alatt.

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, 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

<p>Az érintett személye</p>	<p>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.</p>
<p>Az adatkezelés célja</p>	<p>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.</p>
<p>A kezelt személyes adatok köre</p>	<p><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.</p> <p><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.</p> <p><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).</p>
<p>Az adatkezelés jogalapja</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>

<p>Az adatkezelés időtartama</p>	<p>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.</p>
<p>A személyes adatok forrása</p>	<p>a) a személyes adatok forrása az érintett. b) amennyiben az Adatkezelőt érintő panaszt más vasúttársasághoz terjeszti elő az érintett, úgy e vasúttársaság továbbítja a panaszt – ezzel együtt a személyes adatokat is – az Adatkezelő részére, így ebben az esetben a személyes adatok forrása a panaszt továbbító vasúttársaság.</p>
<p>A személyes adatok megadásának kötelezettsége és az adatszolgáltatás elmaradásának következménye</p>	<p>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.</p>
<p>A személyes adatok továbbításának címzettje</p>	<p>a) az Adatkezelő a MÁV-VOLÁN-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 vasúttársaságot érint, úgy az Adatkezelő a panaszt – ezzel együtt a személyes adatokat is – továbbítja azon vasúttársaság részére, amelyet a panasz érint. <i>Az adattovábbítás célja:</i> az érintett által előterjesztett panasz továbbítása annak érdekében, hogy az a panasszal érintett szolgáltató vasúttársaság 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].</p>

3.1.1. Tájékoztatás eredeti céltől eltérő célból végzett adatkezelésről

<p>Az érintett személye</p>	<p>az a természetes személy, aki a jelen adatkezelési tájékoztató 3.1. pontjában foglaltak szerint 2023. szeptember 20. és 2023. október 20. közötti időszakban észrevételt / panaszt terjeszt elő.</p>
<p>Az adatkezelés célja</p>	<p>az Adatkezelő ügyfélszolgálati tevékenységéhez kapcsolódó manuális ügyfélszolgálati munkavégzésének optimalizálása érdekében – az Adatfeldolgozó bevonásával – olyan digitális ügyfélszolgálati folyamatok lehetőségeinek feltárása, amelynek segítségével az informacio@mav-start.hu és az eszrevetel@mav-start.hu e-mail címekre érkező megkereséseket az alkalmazott módszer tartalmuk alapján előzetesen feldolgozza és értelmezi, majd a választ előkészíti.</p>
<p>A kezelt személyes adatok köre</p>	<p>valamennyi a 3.1. pontban megjelölt elektronikus úton kezelt személyes adat.</p>

Az adatkezelés jogalapja	a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint az adatkezelés szükséges az Adatkezelő jogos érdekének érvényesítéséhez, amely abban nyilvánul meg, hogy az Adatkezelőnek jogos üzleti érdeke az, hogy megvizsgálja az ügyfélszolgálati folyamatainak fejlesztésére irányuló lehetőségeket, amellyel az ügyfélpanaszok feldolgozását, kivizsgálását és megválaszolását hatékonyabbá és gyorsabbá teheti ezzel elősegítve a panaszt előterjesztő ügyfelek panaszainak gyorsabb megválaszolását és ezáltal növelve az elégedettségüket.
Az adatkezelés időtartama	A személyes adatok kezelése 2024. február 28-ig történik.
Adatfeldolgozó	NTT Magyarország Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 60., cégjegyzékszám: 01 09 696931)

3.2. 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 házászám), 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 GDPR 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. 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

	<p>alátámasztó számviteli bizonylatot legalább 8 évig olvasható formában, visszakereshető módon megőrzi.</p> <p>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.</p>
A személyes adatok forrása	<p>a) a személyes adatok forrása az érintett.</p> <p>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.</p>
A személyes adatok továbbításának címzettje	<p>amennyiben az Adatkezelő részére olyan visszatérítési igényt terjeszt elő az érintett, amely más vasúttársaság által nyújtott szolgáltatást érint, úgy az Adatkezelő az igényt – ezzel együtt a személyes adatokat is – továbbítja azon vasúttársaság 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 vasúttársaság által legyen elbírálva. <i>Az adattovábbítás jogalapja:</i> az Adatkezelő és a szolgáltatást nyújtó más vasúttársaság jogos érdeke [GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont].</p>

3.3. Az adatkezelő szolgáltatásával kapcsolatos kártérítési és sérelemdíj iránti igény elbírálásával összefüggésben végzett adatkezelés

Az érintett személye	<p>az a természetes személy, aki az Adatkezelő által nyújtott személyszállítási szolgáltatással összefüggésben kártérítési, illetve sérelemdíj iránti igényt (a továbbiakban: igény) terjeszt elő.</p>
Az adatkezelés célja	<p>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.</p>
A kezelt személyes adatok köre	<p>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.</p>
Az adatkezelés jogalapja	<p>a) a GDPR 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 vizsgálja, azok megalapozottsága esetén a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően teljesítse. Amennyiben az érintett által előterjesztett igény különleges adatot (jellemzően egészségügyi adatot) is tartalmaz, úgy ezen adatok</p>

	<p>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.</p> <p>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.</p>
Az adatkezelés időtartama	<p>a) a személyes adatok kezelése elsősorban az előterjesztett igény elbírálásáig történik.</p> <p>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.</p> <p>c) amennyiben az igény nem kerül elfogadásra, úgy a személyes adatok kezelése az igény elbírálását követő 5 évig történik.</p>
A személyes adatok forrása	<p>a) a személyes adatok forrása az érintett.</p> <p>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.</p>
A személyes adatok továbbításának címzettje	<p>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 vasúttársaság részére, amely az igény tekintetében felelős vasúttársaságnak minősül. <i>Az adattovábbítás célja:</i> az érintett által előterjesztett igény továbbítása annak érdekében, hogy az a felelős vasúttársaság 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.</p>

3.4. Bírósági, 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.

<p>Az adatkezelés jogalapja</p>	<p>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.</p>
<p>Az adatkezelés időtartama</p>	<p>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.</p>
<p>A személyes adatok forrása</p>	<p>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.</p>

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 rá vonatkozó pontatlan személyes adatainak módosítását (helyesbítését), illetve a hiányos személyes adatok kiegészítését. Adatkezelő a helyesbítésről értesíti az érintettet.

4.3. Hozzájárulás visszavonásához való jog

Az érintett a GDPR 6. cikk (1) 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.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. 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 3.1.1. 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 3.1.1. pontjában foglalt adatkezeléssel szemben, úgy az Adatkezelő gondoskodik arról, hogy az érintett személyes adatai ne kerüljön felhasználásra a fejlesztés bevezetésére irányuló elemzés keretében.

4.7. Jogorvoslati lehetőségek

4.7.1. 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
Honlap: www.naih.hu

4.7.2. Bírósági jogorvoslathoz 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.

4.7.3. 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 elérhetőségen teheti meg. Amennyiben részletesebben szeretne tájékozódni a MÁV-START Zrt. által biztosított érintetti jogokról, az érintetti jogok gyakorlásának módjáról és a kérelem elbírálásának részleteiről, úgy látogasson el a <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/bemutakozas/erintetti-jogok-es-azok-gyakorlasi-tajekoztatas> honlapra ahol az érintetti jogok gyakorlásának elősegítése céljából kérelem formanyomtatványok is elérhetőek.

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-START Zrt.
Adatkezelő