

Adatkezelési tájékoztató a speciális utazási igények bejelentésével, elbírálásával és teljesítésével összefüggésben végzett adatkezeléshez

A jelen adatkezelési tájékoztató célja, hogy az Európai Unió általános adatvédelmi rendeletének 13. és 14. cikkében foglaltaknak megfelelően tájékoztatást nyújtson az érintettek részére az Adatkezelő által végzett, a részére bejelentett speciális utazási igények bejelentésével, elbírálásával és teljesítésével összefüggésben végzett adatkezelésről. Speciális utazási igénynek minősül az olyan utazási igény, amelyet az érintett fogyatékoságára vagy csökkent mozgásképességére tekintettel jelent be (pl. kerekesszékes utazás vagy egyéb segítségnyújtásra vonatkozó igény).

1. Az Adatkezelő neve és elérhetősége

Név: **MÁV-START Vasúti Személyszállító Zártkörűen Működő Részvénytársaság**
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.
Cégjegyzékszám: 01-10-045551
E-mail: megrendeles@mav-start.hu
a továbbiakban: Adatkezelő.

Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei:

E-mail: adatvedelem@mav-start.hu
Postai cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60. – a borítékon kérjük megjelölni a következőket: „Adatvédelmi tisztviselő részére”.

2. Az Adatfeldolgozó neve és elérhetősége

Név: MÁV Szolgáltató Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60.
Cégjegyzékszám: 01-10-045838
E-mail: helpdesk@mav-szk.hu
a továbbiakban: Adatfeldolgozó 1.

Az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó 1 között létrejött szerződés alapján az Adatfeldolgozó 1 *informatikai szolgáltatást nyújt* az Adatkezelő részére, amely magába foglalja a kommunikációs alkalmazások (pl. levelezőrendszer) üzemeltetését, valamint az adatok tárolására szolgáló szerver szolgáltatását is. Erre tekintettel az Adatfeldolgozó 1 az Adatkezelő nevében tárolja a jelen adatkezelési tájékoztatóban megjelölt azon személyes adatokat, amelyek kezelését az Adatkezelő elektronikus úton végzi.

Név: Care All Kft.
Székhely: 1121 Budapest, Törökbálinti út 15. A. ép. fszt.;;
Cégjegyzékszám: 01-09-727414
a továbbiakban: Adatfeldolgozó 2.

Az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó 2 között létrejött szerződés alapján az Adatfeldolgozó 2 üzemelteti az Andoc rendszert, amelyben az Adatkezelő a részére telefonon bejelentett speciális utazási igényeket tárolja.

3. Az adatkezelésre vonatkozó információk

4. sz. melléklet

3.1. Az érintett személye: az a természetes személy, aki az Adatkezelő részére speciális utazási igényt, így kerekesszéssel történő utazásra vonatkozó igényt vagy fogyatékoságára, illetve csökkent mozgásképességére tekintettel segítségnyújtásra vonatkozó igényt jelent be (a továbbiakban: érintett).

3.2. Az adatkezelés célja: az érintett speciális utazási igényének kielégítése, ennek keretében az igény különösen a kerekesszéssel történő utazáshoz szükséges feltételek biztosítása, illetve fogyatékoságára vagy csökkent mozgásképességére figyelemmel az utazásához szükséges segítségnyújtás biztosítása, valamint annak dokumentálása, hogy az utazási igény biztosítása megtörtént, vagy az milyen okból nem volt biztosítható. Ennek keretében a személyes adatok továbbítása szükséges az utazás megszervezésében közreműködő MÁV Zrt. részére, illetve amennyiben az utazási igény más vasúttársaság szolgáltatását is érinti (belföldi utazás esetén a GYSEV Zrt., illetve nemzetközi utazás esetén az adott ország szolgáltatója), úgy a személyes adatok továbbításra kerülnek az utazás lebonyolításában közreműködő vasúttársaság részére.

Tájékoztatás eredeti céltól eltérő célból végzett 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.

3.3. Az adatkezelés jogalapja: az adatkezelés jogszerűségét a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja alapozza meg, mivel az adatkezelés szükséges az érintett és az Adatkezelő közötti személyszállítási szerződés teljesítéséhez, illetve amennyiben a bejelentés alapján a speciális utazási igény nem teljesíthető, úgy az adatkezelés szükséges az érintett kezdeményezésén alapuló, az adatkezelő és az érintett közötti személyszállítási szerződés megkötéséhez szükséges lépések megtételéhez.

A különleges adatok (egészségügyi adatok) kezelésének jogszerűségét a GDPR 9. cikk (2) bekezdés b) pontja biztosítja, amely szerint az adatkezelés szükséges az adatkezelőt terhelő az érintett szociális biztonságát garantáló uniós és nemzeti jogi előírásokból fakadó kötelezettségei teljesítéséhez és az érintett konkrét jogainak – az utazáshoz való jog igénybevételének – gyakorlásához, amely kötelezettségeket az 2021/782/EU rendelet V. fejezete, valamint a 271/2009. (XII. 1.) Kormányrendelet határoz meg.

3.4. Az adatkezelés időtartama: az Adatkezelő a személyes adatokat a speciális utazási igény teljesítésétől számított 5 évig tárolja.

3.5. A kezelt személyes adatok köre és azok célja

A *-al jelölt személyes adatok megadása kötelező!

A kezelt személyes adatok köre	A személyes adat kezelésének célja
	Az érintett azonosításához szükséges adat

Az érintett teljes neve*, illetve az igény bejelentésének pontos dátuma*	
Az érintett választása szerint a telefonszáma és vagy e-mail címe*	Az érintettel történő kapcsolattartáshoz szükséges adat
Az elutazásra és visszautazásra vonatkozó adatok (az utazás napja, induló, átszálló és cél állomás, vonat indulási ideje), a kerekesszékre vonatkozó adatok (a kerekesszék típusa, súlya, szélesség, hossza, összecukhatósága), egyéb a mozgáskorlátozottságra vonatkozó adat (áttud-e ülni, WC-t tudja-e önállóan használni, egyedül vagy kísérelvel utazik, ki, hol és mikor veszi át a menetjegyet.*	Az érintett kerekesszékkal történő utazásának megszervezéséhez szükséges adatok

3.6. A személyes adatok rendelkezésére bocsátása elmaradásának jogkövetkezménye: amennyiben az érintett nem bocsátja az Adatkezelő rendelkezésére a 4.4. pontban megjelölt adatokat, úgy az Adatkezelő az érintett vasúti személyszállítását (vonattal történő utazását) nem tudja a mozgáskorlátozottságára tekintettel megszervezni.

3.7. A személyes adatok forrása: amennyiben az érintett közvetlenül az Adatkezelő részére jelenti be a speciális utazási igényét, úgy a személyes adatok forrása az érintett. Amennyiben az érintett más – belföldi (pl. GYSEV Zrt.) vagy külföldi – vasúttársaság részére jelenti be a speciális utazási igényét, de az utazás lebonyolításában az Adatkezelőnek is feladata keletkezik, úgy a személyes adatok forrása az a vasúttársaság, amely részére az érintett bejelentette a speciális utazási igényét.

3.8. Az adattovábbítás címzettje: amennyiben az érintett utazása nemzetközi viszonylatra szól, úgy az utazás lebonyolításában érintett vasúttársaság részére továbbításra kerülnek az érintett adatai az alábbiak szerint:

3.8.1. A **MÁV Zrt.** (székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60., cégjegyzékszám: 01-10-042272). *Az adattovábbítás célja:* a speciális utazási igény teljesítéséhez szükséges infrastrukturális feltételek biztosítása érdekében. *Az adattovábbítás jogalapja:* a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja alapján az adatkezelés szükséges az Adatkezelő és az érintett közötti szerződés teljesítéséhez és a GDPR 9. cikk (2) bekezdés b) pontja alapján az adatkezelés szükséges az adatkezelőt terhelő az érintett szociális biztonságát garantáló uniós és nemzeti jogi előírásokból fakadó kötelezettségei teljesítéséhez és az érintett konkrét jogainak – az utazáshoz való jog igénybevételének – gyakorlásához, ugyanis a speciális utazási igény teljesítéséhez szükséges információk továbbítása a 2021/782/EU rendelet 24. cikk a) pontja alapján kötelező.

3.8.2. A **Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt. – GYSEV Zrt.** (székhely: 9400 Sopron, Mátyás király utca 19., cégjegyzékszám: 08-10-001787). *Az adattovábbítás célja:* amennyiben a speciális utazási igény a GYSEV Zrt. szolgáltatását is érinti, úgy az érintett személyes adatai továbbításra kerülnek a GYSEV Zrt. részére az utazás biztosítása céljából. *Az adattovábbítás jogalapja:* a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja alapján az adatkezelés szükséges az Adatkezelő és az érintett közötti szerződés teljesítéséhez és a GDPR 9. cikk (2) bekezdés b) pontja alapján az adatkezelés szükséges az adatkezelőt terhelő az érintett szociális biztonságát garantáló uniós és nemzeti jogi előírásokból fakadó kötelezettségei teljesítéséhez és az érintett konkrét jogainak – az utazáshoz való jog igénybevételének – gyakorlásához, ugyanis a speciális utazási igény teljesítéséhez szükséges információk továbbítása a 2021/782/EU rendelet 24. cikk a) pontja alapján kötelező.

3.8.3. Az érintett nemzetközi viszonylatban történő utazása esetén az a külföldi vasúttársaság – ideértve az EGT-n kívüli harmadik országban működő vasúttársaságot is –, amely közreműködik az utazás lebonyolításában. *Az adattovábbítás célja:* amennyiben a speciális utazási igény nemzetközi viszonylatot érint, úgy a nemzetközi utazás megszervezésében és lebonyolításában érintett vasúttársaság részére továbbításra kerülnek az érintett személyes adatai. *Az adattovábbítás jogalapja:* a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja alapján az adatkezelés szükséges az Adatkezelő és az érintett közötti szerződés teljesítéséhez és a GDPR 9. cikk (2) bekezdés b) pontja alapján az adatkezelés szükséges az adatkezelőt terhelő az érintett szociális biztonságát garantáló uniós és nemzeti jogi előírásokból fakadó kötelezettségei teljesítéséhez és az érintett konkrét jogainak – az utazáshoz való jog igénybevételének – gyakorlásához, ugyanis a speciális utazási igény teljesítéséhez szükséges információk továbbítása a 2021/782/EU rendelet 24. cikk a) pontja alapján kötelező.

Amennyiben az utazás lebonyolításában az EGT-n kívüli harmadik országban működő vasúttársaság is közreműködik, úgy az érintett személyes adatainak továbbításának jogszerűségét a GDPR 49. cikk (1) bekezdés b) pontja támasztja alá, amely szerint a harmadik országba történő adattovábbítás szükséges az érintett és az adatkezelő közötti szerződés teljesítéséhez.

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 érintetti jogainak gyakorlására irányuló kérelem teljesítését, ameddig kétséget kizáróan nem tudja azonosítani.

4.1. 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 érintett jogosult arra, hogy a folyamatban lévő adatkezeléssel összefüggő személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon: az adatkezelés célja, az érintett személyes adatok kategóriái, az adatkezelés időtartama, az adattovábbítás címzettjei (ki és milyen célból kapja vagy kapta meg az érintett személyes adatait), az érintett adatkezeléssel összefüggő jogai, a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga.

4. sz. melléklet

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. Az Adatkezelő a helyesbítésről értesíti az érintettet.

4.3. Az 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 az adatok tárolásának meghatározott határideje lejárt, ha azt bíróság vagy hatóság elrendelte. Az Adatkezelő a személyes adatok törléséről értesíti az érintettet. Az Adatkezelő a személyes adatokat nem törli, ha a személyes adatok az Adatkezelőre vonatkozó jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez, továbbá jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükségesek.

4.4. Az adatok kezelésének korlátozása

Az Adatkezelő bármely elérhetőségen 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. Jogorvoslati lehetőségek**5.5.1. Panasztételhez való jog**

Jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő döntésével nem ért egyet panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál élhet az alábbi elérhetőségek egyikén:

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

4.5.2. *Bírósági jogorvoslathoz való jog*

Jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő döntésével nem ért egyet, úgy az érintett közvetlenül is fordulhat jogorvoslatért az Adatkezelővel szemben, amely kérelmet az Adatkezelő székhelye szerinti vagy a lakóhelye illetve tartózkodási helye szerinti bírósághoz kell benyújtania. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

4.5.3. *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-tajekoztatasi-honlapra> honlapra.

6. 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 (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről;
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (Szsztv.),
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.);
- 271/2009. (XII. 1.) Korm. rendelet az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről.

MÁV-START Zrt.
Adatkezelő