

**Adatkezelési tájékoztató a MÁV-START Zrt. követeléskezeléssel
összefüggésben végzett adatkezeléséről**

1. Az Adatkezelő személye és elérhetőségei

Cégnév: **MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt.**
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.
Cégjegyzékszám: 01-10-045551
Adószáma: 13834492-2-44
E-mail: kovetelesbehajtas@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. Adatfeldolgozó személye és elérhetőségei

2.1. Cégnév: MÁV Szolgáltató Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60.
Cégjegyzékszám: 01-10-045838
Adószám: 14130179-2-44
E-mail: helpdesk@mav-szk.hu
a továbbiakban: Adatfeldolgozó1.

Az Adatfeldolgozó1 az Adatkezelő részére teljes körű informatikai szolgáltatást nyújt, amely magába foglalja az informatikai infrastruktúra üzemeltetését, a kommunikációs alkalmazások (pl. levelezőrendszer és egyéb nyilvántartási rendszerek) üzemeltetését, valamint a szerverszolgáltatást, amelyre tekintettel a követeléskezeléssel kapcsolatos elektronikusan kezelt személyes adatok tárolását végzi az Adatkezelő nevében és érdekében.

2.2. Cégnév: Care All Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhely: 1121 Budapest, Törökbálinti út 15. A. ép. fszt.
Cégjegyzékszám: 01-09-727414
Adószám: 13284567-2-43
E-mail: info@andoc.net
a továbbiakban: Adatfeldolgozó2.

Az Adatfeldolgozó2 az Adatkezelővel megkötött szerződés alapján a kiszabott bírságok igazolására szolgáló ún. „utasleadási lapok” tárolására szolgáló ANDOC rendszert üzemelteti.

3. Az érintett személye: az Adatkezelő szolgáltatását igénybe vevő olyan természetes személy (utas), aki elmulasztotta megfizetni a szolgáltatás ellenértékét (a menetdíjat) vagy nem tudja igazolni az utazási kedvezmény igénybevételére való jogosultságot és ezért az Adatkezelő munkatársa pótdíjat szab ki, amely miatt az Adatkezelőnek vele szemben a személyszállítási szerződésből eredő követelése (a továbbiakban: követelés) keletkezik (a továbbiakban: érintett).

4. A követeléskezeléssel kapcsolatosan végzett egyes adatkezelésekre vonatkozó információk

4.1. Adatkezelés 1-re vonatkozó információk

Az adatkezelés célja: a menetdíjat meg nem fizető utassal szemben – a menetdíjon felül – felszámított pótdíj (követelés) érvényesítése. Ennek keretében az utas azonosítása, a követelés érvényesítése céljából postai úton történő kapcsolattartás, fizetési felszólítás(ok) küldése, valamint az önkéntes teljesítés elmaradása esetén polgári peres és nem peres eljárás(ok) kezdeményezése.

Az adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja, amely szerint az adatkezelés az Adatkezelő által végzett közérdekű feladat végrehajtásához szükséges, amelyet a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 7.§ (1) és (4) bekezdés állapít meg.

A kezelt adatok köre: családi és utónév, születési családi és utónév, anyja születési családi és utóneve, lakcíme, valamint személyazonosításra alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma – ha 14. életévét betöltötte, akkor – aláírása is, vagy a jogosult részére elektronikusan kiállított, utazásra jogosító közlekedési kártya esetén annak egyedi sorszáma és a jogosult arcképmása, utasleadási lap sorszáma, utasleadási lap leadásának dátuma, vonatszám, utazási viszonylat (től-ig), összes kilométer, első osztályon megtett kilométer száma, menetdíj különbözet, poggyász díj, személyszállítási egyéb díj, kár mértéke, nemzetközi menetjegy díja (CIV díj), helybiztosítást nem tartalmazó menetjegy pótdíja (NRT pótdíj), pótdíj, egyéb pótdíj, leadás oka, érintett születési helye/dátuma (év, hó, nap), érintett lakcíme (irányítószám, település neve, utca, házsám, emelet, ajtó), érintett tartózkodási helye (irányítószám, település neve, utca, házsám, emelet, ajtó), megállapított összeg, aláírás.

Az adatkezelés időtartama: a követelés érvényesíthetősége céljából történő adatkezelés a követelés érvényesíthetőségéig, de legfeljebb a követelés teljes egészében történő megfizetéséig vagy engedményezéséig, illetve a követelés behajthatatlanná nyilvánítását követő leírásáig történik.

Az adatszolgáltatás kötelezettsége: az érintett a pótdíj kiszabásakor köteles megadni a fentiekben felsorolt személyes adatokat, amelyhez köteles bemutatni a személyazonosításra alkalmas igazolványát [személyigazolvány / vezetői engedély / útlevél] és lakcímét igazoló hatósági igazolványát (lakcímkártya). Amennyiben az érintett megtagadja az adatszolgáltatást, úgy az Adatkezelő képviselőjében eljáró munkatárs jogosult hivatalos szerv (rendőrség) közreműködését kérni.

Az adatok megismerésére jogosult személyek köre: a követelés érvényesítésével összefüggő feladatokat ellátó munkatársak.

Az adattovábbítás címzettje: az Adatkezelő a személyes adatokat harmadik személy részére nem továbbítja, kivéve, ha a követelés engedményezésére kerül sor. A követelés engedményezése esetén az Adatkezelő külön tájékoztatást nyújt az engedményezéssel összefüggő adatkezelésről.

Az adatok forrása: a személyes adatok forrása elsősorban az érintett. Amennyiben az Adatkezelő nem tudja postai úton felvenni a kapcsolatot az érintettel, úgy az Adatkezelő az Szsztv. 7.§ (9) bekezdése alapján az utas azonosítása céljából jogosult a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásából természetes személyazonosító adatok, lakcím és személyazonosító igazolvány okmányazonosítója adat igénylésére.

Az adatkezelés módja: papír alapú és elektronikus.

4.2. Adatkezelés 2-re vonatkozó információk

Az adatkezelés rövid leírása: az Adatkezelő az érintettet a követelés behajtása céljából elsősorban postai úton keresi fel, azonban ha az érintett a telefonszáma, illetve az e-mail címének megadásával telefonos vagy elektronikus kapcsolattartási módot választ, úgy az Adatkezelő az igényérvényesítés keretében történő kapcsolattartást az érintett által megjelölt telefonos vagy elektronikus (e-mail) kommunikációs csatornán végzi.

Az adatkezelés célja: a követeléssel kapcsolatos egyéb kapcsolattartás, amennyiben az érintett telefonos vagy elektronikus (e-mail) kapcsolattartási módot választ.

Az adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint az Adatkezelő jogos érdeke. Az Adatkezelőnek jogos gazdasági érdeke fűződik ahhoz, hogy amennyiben az érintett telefonon vagy e-mailben felveszi a kapcsolatot az Adatkezelővel, úgy az Adatkezelő az érintett telefonszámát és/vagy email címét nyilvántartsa a követelés érvényesítésével összefüggő kapcsolattartás céljából.

A kezelt adatok köre: az érintett telefonszáma és/vagy e-mail címe

Az adatkezelés időtartama: az érintettel történő egyéb kapcsolattartásra szolgáló személyes adatok (telefonszám és/vagy e-mail cím) kezelése a követelés érvényesíthetőségéig, de legfeljebb a követelés teljes egészében történő megfizetéséig vagy engedményezéséig, vagy a követelés behajthatatlanná nyilvánítását követően annak leírásáig történik, illetve e személyes adatok törlésére vagy azok kezelésével szembeni tiltakozáshoz való jog gyakorlására irányuló kérelem előterjesztése esetén e kérelmek teljesítéséig.

Az adatszolgáltatás kötelezettsége: az érintett nem köteles az Adatkezelő részére megadni az e-mail címét és/vagy telefonszámát. Amennyiben az érintett nem adja meg az e-mail címét és/vagy telefonszámát, úgy az Adatkezelő kizárólag postai úton tartja a kapcsolatot az érintettel.

Az adatok forrása: a személyes adatok forrása az érintett. Az adatkezelő az érintettől eltérő forrásból nem kezel az érintettre vonatkozó személyes adatokat.

Az adatkezelés módja: elektronikus.

4.3. Adatkezelés 3-ra vonatkozó információk

Az adatkezelés rövid leírása: az Adatkezelő az érintett részére fizetési felszólítást küld a követelés érvényesítése céljából, amelyhez egy részletfizetési kérelem formanyomtatványt (a továbbiakban: kérelem) csatolt. Az érintettnek lehetősége van e kérelmet visszaküldeni az Adatkezelő részére, amellyel kezdeményezheti a részletfizetés biztosítására irányuló egyezség megkötését. Az Adatkezelő szükség esetén az érintettel felveszi a kapcsolatot az egyezség részleteinek egyeztetése céljából, amennyiben azonban az érintett kérelme szerint az egyezség megköthető, úgy visszajelzést küld az érintett részére a kérelme pozitív elbírálásáról.

Az adatkezelés célja: az érintett által előterjesztett részletfizetési egyezség megkötésére irányuló kérelem elbírálása, a részletfizetési egyezség részleteinek egyeztetése céljából kapcsolattartás az érintettel; a részletfizetési egyezség megkötése és teljesítése.

Az adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerint az Adatkezelő és az érintett között létrejött szerződés (részletfizetés engedélyezésére irányuló egyezség) teljesítése, illetve a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére (részletfizetési kérelem alapján) történő lépések megtételéhez szükséges.

A kezelt adatok köre és a személyes adatok kezelésének konkrét célja:

<i>A kezelt személyes adat köre</i>	<i>A személyes adatok kezelésének célja</i>
az érintett teljes neve*, születési helye* és ideje*, anyja neve,* aláírása*	az érintett azonosítása
hivatkozási szám*	A követelés azonosítása
Az érintett lakcíme*, levelezési címe, ha a lakcímtól eltér, telefonszáma vagy vezeték telefonszáma, e-mail címe	Az érintettel történő kapcsolattartás
A részletfizetési kérelem tartalma	A részletfizetés elbírálása

Az adatszolgáltatás kötelezettsége: a táblázatban *-al megjelölt adatok szolgáltatása kötelező, a további adatok megadása opcionális. Amennyiben kötelezően megadandó személyes adatok szolgáltatása elmarad, úgy fennáll a lehetősége annak, hogy az adatkezelő nem tudja megfelelően azonosítani a követelést vagy az érintettet és a részletfizetési kérelem elbírálása nem történik meg.

Az adatkezelés időtartama: a részletfizetési egyezség megkötéséig, illetve annak megkötése esetén annak teljesítéséig. A részletfizetési egyezség teljesítését követően végzett adatkezelésre a 4.5. pont irányadó.

Tájékoztatjuk az érintettet, hogy a részletfizetési egyezség létre nem jött, továbbá annak létrejötte, de nem teljesítése esetén az Adatkezelőt megillető követelés behajtásával összefüggésben végzett adatkezelésre a jelen adatkezelési tájékoztató 4.1. – 4.2. és a 4.4. pontjában foglaltak továbbra is irányadóak.

4.4. Adatkezelés 4-re vonatkozó információk

Az adatkezelés rövid leírása: az Adatkezelő az általános ügyfélszolgálati tevékenysége körében alkalmazott telefonos elérhetőségét – önálló hívógomb fenntartásával – a követelésbehajtási tevékenysége keretében is alkalmazza az érintettel történő kapcsolattartás céljából. A

követelésbehajtási tevékenységgel összefüggésben lebonyolított kimenő és bejövő hívásokat hangfelvétel útján rögzíti.

Az adatkezelés célja: az Adatkezelő képviselőjében eljáró személy és az érintett között telefonos úton lebonyolított beszélgetés rögzítése a telefonhívás során elhangzott nyilatkozatok rögzítése és azok igazolási célból történő előkereshetőségének biztosítása.

Az adatkezelés jogalapja: az Adatkezelő GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdeke. Az adatkezelőnek jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy az érintettel lebonyolított telefonbeszélgetést hangfelvétel útján rögzítse, ugyanis az Adatkezelő a hangfelvétellel tudja igazolni azt, hogy a beszélgetés során milyen jognyilatkozatok hangoztak el.

A kezelt adatok köre: minden olyan információ, amely az érintett és az Adatkezelő között lebonyolított telefonbeszélgetés keretében elhangzott (hangfelvétel).

Az adatkezelés időtartama: a hangfelvétel rögzítésétől számított 5 év.

Az adatkezelés módja: elektronikus.

4.5. Adatkezelés 5-re vonatkozó információk

Az adatkezelés rövid leírása: az Adatkezelőnek a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169.§ (1) – (2) bekezdése alapján a követelés behajtásával kapcsolatos dokumentumokat olvasható formában, visszakereshető módon köteles megőrizni.

Az adatkezelés célja: a követelés számviteli jogszabályok szerinti nyilvántartása.

Az adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése érdekében történik, amelyet a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169.§ (1) – (2) bekezdés állapít meg.

A kezelt adatok köre: családi és utónév, anyja családi és utóneve, személyazonosításra alkalmas hatósági igazolvány száma, az utasleadási lap sorszáma, utasleadási lap leadásának dátuma, vonatszám, utazási viszonylat (tól-ig), összes kilométer, első osztályon megtett kilométer száma, menetdíj különbözet, poggyász díj, személyszállítási egyéb díj, kár értéke, nemzetközi menetjegy díja (CIV díj), helybiztosítást nem tartalmazó menetjegy pótdíja (NRT pótdíj), pótdíj, egyéb pótdíj, leadás oka, érintett születési helye/dátuma (év, hó, nap), érintett lakcíme (irányítószám, település neve, utca, házsám, emelet, ajtó), érintett tartózkodási helye (irányítószám, település neve, utca, házsám, emelet, ajtó), megállapított összeg, aláírás, befizetés ténye.

Az adatkezelés időtartama: a követelés számviteli nyilvántartása során végzett adatkezelés a követelés megfizetését követő 8 évig, illetve a követelés behajthatatlanná nyilvánítását követő leírásától számított 8 évig történik.

Az adatkezelés módja: papír alapú és elektronikus.

5. Az érintettek jogai és jogérvényesítési lehetőségei

5.1. Az előzetes tájékoztatáshoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelő az adatkezelést megelőzően tájékoztatást adjon a személyes adatainak kezeléséről és az adatkezelést érintő lényeges információkról. Az Adatkezelő az érintett e jogát úgy biztosítja, hogy a jelen adatkezelési tájékoztatót a honlapján elérhetővé teszi és biztosítja az ahhoz történő folyamatos hozzáférést. Az érintettnek lehetősége van az adatkezelési tájékoztatót a bíróság kiszabásának helyszínén is megtekinteni, amelyet az Adatkezelő képviselőjében eljáró, jelen lévő munkavállalóktól kérhet el, valamint a bíróság kiszabását igazoló okmányon (ún. „utasleadási lap”) is szerepel a jelen adatkezelési tájékoztató kivonatolt változata és a jelen adatkezelési tájékoztató online elérhetősége.

5.2. A tájékoztatás kéréséhez való jog

Az érintett az 1. pontban megadott elérhetőségeken 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 érintett személyes adatait, illetve az érintettet megillető jogokról. 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. Amennyiben a tájékoztatás kérése megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. Tájékoztatjuk, hogy az Adatkezelő mindaddig megtagadhatja a kérelem teljesítését, amíg kétséget kizáróan nem tudja azonosítani az érintettet.

5.3. 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 az 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, arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az érintett személyes adatait, az érintett adatkezeléssel összefüggő jogai, a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga.

Az érintett kérésére Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát – amennyiben az nem érinti hátrányosan mások jogait és szabadságait – rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg.

5.4. Az adatok módosítása, helyesbítése és kiegészítése

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.

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

Az érintett a követeléskezelés kapcsán bármikor kérheti a személyes adatainak törlését, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha az adatok kezelése jogellenes, ha az adatok tárolásának meghatározott határideje lejárt, továbbá ha azt bíróság vagy hatóság elrendelte. Az Adatkezelő a törlési kérelem megalapozottsága esetén a személyes adatokat törli és a törléséről értesíti az érintettet. Az Adatkezelő a személyes adatokat nem törli, ha azok az Adatkezelőre vonatkozó jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez, továbbá jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükségesek.

5.6. Az adatkezelés korlátozásához való jog

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.

5.7. Tiltakozáshoz való jog

Amennyiben az Adatkezelő az adatkezelést a GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) vagy f) pontja alapján végzi, tehát a jelen adatkezelési tájékoztató 4.1.; 4.2. és 4.4. pontjában megjelölt adatkezelések esetén, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezeli 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.

5.8. Jogorvoslati lehetőségek

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

Jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő adatkezelésével 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.

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.

6. Releváns jogszabályok

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR);
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.);
- 2012. évi XLI. törvény a személyszállítási szolgáltatásokról (Szsztv.);
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.);
- 2000. évi C. törvény a számvitelről (Sztv.).

Budapest, 2022.11.30.

MÁV-START Zrt.
Adatkezelő