

**Adatkezelési tájékoztató a MÁV-START Zrt. által  
az online jegyértékesítési rendszerekben végzett adatkezelésekről**  
(Érvényes: 2024. március 1. napjától)

A jelen adatkezelési tájékoztató célja, hogy a MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt. az Európai Unió általános adatvédelmi rendelete (a továbbiakban: GDPR) 13. cikkében foglaltakkal összhangban tájékoztatást nyújtson az online jegyértékesítés céljából üzemeltetett rendszereiben, így a [www.jegy.mav.hu](http://www.jegy.mav.hu) weboldalon és a MÁV applikációban online módon végzett jegyértékesítésével összefüggésben végzett adatkezelésekről.

Tájékoztatjuk az érintetteket, hogy az ország- és vármegyeberletek elektronikus úton történő értékesítésével, használatával és ellenőrzésével kapcsolatosan végzett adatkezelésekre a jelen adatkezelési tájékoztató 3.1., 3.4., 3.5. és a 3.6. fejezeteiben foglaltakat alkalmazni kell, ezen túl a GDPR 13. cikk szerinti információkat önálló adatkezelési tájékoztató tartalmazza, amely elérhető a Társaság honlapján (<https://www.mavcsoport.hu/mav-start/bemutakozas/adatkezelesi-tajekoztatok>) a 2.1.2. pont alatt.

**1. Az Adatkezelő megnevezése és elérhetősége**

Név: MÁV-START Vasúti Személyszállító Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.  
Cégjegyzékszám: 01-10-045551  
Adószám: 13834492-2-44  
E-mail: [eszrevetel@mav-start.hu](mailto:eszrevetel@mav-start.hu)  
a továbbiakban: Adatkezelő.

*Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei:*

E-mail: [adatvedelem@mav-start.hu](mailto:adatvedelem@mav-start.hu)

Postai cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60. – a borítékon kérjük megjelölni a következőket: „Adatvédelmi tisztviselő részére”.

Amennyiben az érintett az Adatkezelő által üzemeltetett online jegyértékesítési rendszereiben olyan belföldi vagy nemzetközi menetjegyet vásárol, amely az Adatkezelőtől különböző szolgáltató(k) szolgáltatásának igénybe vételére jogosít, úgy az Adatkezelő kizárólag az értékesítési tevékenység és ehhez kapcsolódó esetleges adatkezelések tekintetében minősül önálló adatkezelőnek. A szolgáltatásnyújtással összefüggő egyéb adatkezelések (pl. a menetjegyek érvényességének ellenőrzése) vonatkozásában az Adatkezelő nem önállóan határozza meg az adatkezelés célját, hanem azt a szolgáltatást nyújtó szolgáltató(k) érdekében végzi (pl. adattovábbítást végez), így e tekintetben adatfeldolgozónak minősül.

Amennyiben az érintett az Adatkezelő által üzemeltetett online jegyértékesítési rendszereiben olyan belföldi vagy nemzetközi menetjegyet vásárol, amely Adatkezelő mellett további szolgáltató(k) szolgáltatásának igénybevételére jogosít, úgy a szolgáltatásnyújtásban részt vevő szolgáltatók közös

adatkezelőnek minősülnek. Az érintett ezekben az esetekben a szolgáltatásnyújtásban részt vevő bármely adatkezelőnél előterjeszthet érintetti jog gyakorlására irányuló kérelmet.

## 2. Az adatfeldolgozó megnevezése és elérhetősége

Név: 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](mailto:helpdesk@mav-szk.hu)  
a továbbiakban: Adatfeldolgozó.

Az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó között létrejött szolgáltatási szerződés alapján az Adatfeldolgozó informatikai szolgáltatást nyújt az Adatkezelő részére, amely magába foglalja a jegyértékesítéshez alkalmazott honlap ([www.jegy.mav.hu](http://www.jegy.mav.hu)), valamint a MÁV applikáció üzemeltetését, fejlesztését és az adatok tárolásához szükséges tárhelyszolgáltatást, továbbá az elektronikusan tárolt adatok Adatkezelő utasításainak megfelelően történő feldolgozását, elemzését.

## 3. Az egyes adatkezelésekre vonatkozó információk

### 3.1. Online jegyértékesítési felületen (a „[jegy.mav.hu](http://jegy.mav.hu)” weboldal és a „MÁV applikáció”) történő regisztráció

<b>Az érintett személye</b>	az a természetes személy, aki a <a href="http://jegy.mav.hu">jegy.mav.hu</a> weboldalon és/vagy a MÁV applikációban regisztrál és felhasználói profilt / felhasználói fiókot hoz létre.
<b>Az adatkezelés célja</b>	az Adatkezelő által online jegyértékesítés céljából üzemeltetett rendszerbe („ <a href="http://jegy.mav.hu">jegy.mav.hu</a> ”, illetve a „MÁV applikáció”) történő regisztráció felhasználói fiók létrehozása céljából – ideértve a felhasználói fiók létrehozásának megerősítését is –, amelyben a felhasználónak lehetősége van a későbbi menetjegyvásárlás megkönnyítése (meggyorsítása) érdekében elmenteni a jegyvásárláshoz szükséges személyes adatokat.
<b>Az adatkezelés jogalapja</b>	az érintett (a felhasználó) hozzájárulása [GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont].
<b>Az adatkezelés céljának eléréséhez kezelt személyes adatok</b>	a) a felhasználó fiók létrehozása, ideértve a felhasználói fiók létrehozásának megerősítését is: e-mail cím, teljes név (családi név és keresztnév), jelszó. b) számlázási adatok (a regisztrációhoz nem kötelező, de a sikeres vásárlásnak feltétele; a profilban bármikor módosítható, törölhető): számlázási név, számlázási cím (ország, irányítószám, település, közterület neve és jellege, házszám, emelet/ajtó).
<b>Az adatkezelés időtartama</b>	a hozzájárulás visszavonásáig (a felhasználói profil törléséig).

**3.2. Regisztrációval vagy regisztráció nélkül történő jegyvásárlás**

<b>Az érintett személye</b>	az a természetes személy, aki a jegy.mav.hu weboldalon és/vagy a MÁV applikációban történő regisztrálást követően a felhasználói profilon keresztül vagy regisztráció nélkül menetjegyet vásárol.	
<b>Az adatkezelés célja</b>	az Adatkezelő szolgáltatásának igénybevételére jogosító névre szóló – személyhez kötött utazási jogosultságot biztosító – menetjegy megvásárlásának biztosítása, valamint a menetjegy elektronikus úton történő megküldése a vásárló részére, továbbá a menetjegyekkel történő visszaélés kizárása, megelőzése.	
<b>Az adatkezelés jogalapja</b>	a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerint az Adatkezelő és az érintett között személyszállítási szolgáltatás nyújtására és igénybevételére létrejött szerződés teljesítése.	
<b>Az adatkezelés céljának eléréséhez kezelt személyes adatok és ezek kezelésének egyedi célja</b>	<b>A kezelt személyes adat</b>	<b>A személyes adat kezelésének célja</b>
	Az érintett teljes neve és születési ideje	a névre szóló e-menetjegy kiállítása
	Az érintett e-mail címe	az e-menetjegy elektronikus úton történő megküldése
	Az érintett születési ideje	az érintett kora alapján az utazáshoz járó esetleges kedvezmények automatikus biztosítása
	A kedvezmény mértéke, jogcíme	az utast megillető utazási kedvezmény biztosítása
	Az utazási viszonylat, területi érvényességű jegy esetén az érvényességi terület adatai	az e-menetjegy megfelelő kiállítása
	kedvezményre jogosító igazolvány száma	a kedvezményes menetjegy illetéktelen felhasználásának megakadályozása céljából
	Számlázási adatok [számlázási név és számlázási cím (ország, irányítószám, település, közterület neve és jellege, házszám, emelet/ajtó)]	az e-menetjegy vásárlása esetén a számla kiállítása céljából
	A menetjegyen szereplő vonalkódban lévő jegyadatok (a jegyen vizuálisan megjelenített adatok a vásárlás időpontja szerinti állapotnak megfelelően)	az e-menetjeggyel történő visszaélés megakadályozása.
<b>Az adatkezelés időtartama</b>	a menetjegy esetén az utazás igénybevételéig tart.	
<b>Az adattovábbítás címzettje</b>	OTP Mobil Szolgáltató Kft. (székhely: 1143 Budapest, Hungária krt. 17-19., cégjegyzékszám: 01-09-174466, elérhetőség: <a href="mailto:ugyfelszolgalat@simple.hu">ugyfelszolgalat@simple.hu</a> ). Az adattovábbítás célja: az elektronikus úton vásárolt menetjegy ellenértéknek megfizetése, erős ügyfélhitelesítés, csalásanalízis és ügyféltájékoztató. Az adattovábbítás jogalapja: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerint az Adatkezelő és az érintett között létrejött szerződés	

	teljesítése, valamint a PSD2 irányelv és az SCA rendelet szerint előírt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése.
--	--

**3.2.1. Az adatkezelési célon belül az eredeti céltől eltérő célból végzett adatkezelés (kapcsolattartás, az utazással összefüggő tájékoztatás küldése)**

<b>Az érintett személye</b>	az a természetes személy, aki menetjegyet vásárolt és az utazási viszonylatot vagy területi érvényességű jegy esetén az érvényességi területet érintően valamilyen havaria esemény történik.
<b>Az adatkezelés célja</b>	az utas közvetlen, elektronikus úton (e-mailben) történő tájékoztatása az utazási viszonylatot vagy érvényességi területet érintő információkról (késés, járatkimaradás, járatörletés egyéb havaria események).
<b>Az adatkezelés jogalapja</b>	a GDPR 6 cikk (1) bekezdés b) pontja szerint az Adatkezelő és az érintett között személyszállítási szolgáltatás nyújtására és igénybevételére létrejött szerződés teljesítése, amely szerint az Adatkezelőnek a szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettségét teljesítenie kell.
<b>Az adatkezelés céljának eléréséhez kezelt személyes adatok</b>	az utazási viszonylat, területi érvényességű jegy esetén az érvényességi terület, valamint e viszonylatot/területet érintően menetjegyet vásárló utas e-mail címe.
<b>Az adatkezelés időtartama</b>	az utas részére történő tájékoztató üzenet kiküldéséig.

**3.3. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételére való jogosultság ellenőrzése**

<b>Az érintett személye</b>	az a természetes személy, aki az Adatkezelőnél vásárolt menetjeggyel utazik és az utazásra való jogosultságot – ideértve a kedvezmény igénybevételére való jogosultság és a személyhez kötött utazási jogosultság ellenőrzését is – az Adatkezelő képviselőjében eljáró ellenőrzésre jogosult személy(ek) ellenőrzik.
<b>Az adatkezelés célja</b>	a személyszállítási szolgáltatásnak a menetjegy vagy egyéb utazásra jogosító okmány, illetve kedvezmény igénybevétele esetén a kedvezményre való jogosító okmány vagy egyéb dokumentum felmutatásával történő igénybevétel jogszerűségének ellenőrzése. Az ellenőrzés során az Adatkezelő nevében eljáró jegyvizsgáló a személyazonosság ellenőrzése során megtekinti a menetjegyet és az erre a célra szolgáló eszközzel leolvassa a menetjegyen található vonalkódot (QR-kód), amely alapján az általa használt eszköz a menetjegy vásárláskori adatairól (érvényesség, viszonylat/terület, kedvezmény, megszemélyesítés, stb.) információt szolgáltat részére, amelyeket a jegyvizsgáló összevet a menetjegyen feltüntetett adatokkal. A jegyvizsgáló e mellett – amennyiben az utazási jogosultság személyhez kötött – a személyazonosság megállapítása érdekében kéri a személyazonosításra alkalmas okmány bemutatását is, amelynek megtekintésével lehetősége van arra, hogy az ellenőrző készüléken, illetve a menetjegyen szereplő nevet,

	születési dátumot és igazolványszámo(ka)t összehasonlítsa az igazolványon szereplő adatokkal, illetve az igazolványon található fénykép alapján megállapítsa, hogy a személyazonosító okmány valóban az utas személyazonosító okmánya-e, így a menetjegyet valóban az arra jogosult személy használja-e utazásra. A jegyvizsgáló a menetjegy ellenőrzés során – amennyiben az érintett valamilyen kedvezményt érvényesít az utazása során – a kedvezményre jogosító okmányt, igazolványt vagy igazolást is megtekinti vagy elektronikusan ellenőrzi a kedvezményre való jogosultság ellenőrzése érdekében
<b>Az adatkezelés jogalapja</b>	<p>a) a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerint az Adatkezelő és az érintett között személyszállítási szolgáltatás nyújtására és igénybevételére létrejött szerződés teljesítése.</p> <p>b) amennyiben az utazás során az érintett olyan kedvezményt vesz igénybe, amelyhez az érintett egészségügyi adatának kezelése is szükséges (pl. fogyatékossgal élők, hadirokkantak részére biztosított kedvezmény), úgy a különleges adatok kezelésének jogszerűségét a GDPR 9. cikk (2) bekezdés f) pontja támasztja alá, amely szerint az adatkezelés szükséges az érintettet megillető jogi igény – az utazáshoz kapcsolódó kedvezményre való jogosultság – megállapításához és érvényesítéséhez.</p>
<b>Az adatkezelés céljának eléréséhez kezelt személyes adatok</b>	a menetjegyen szereplő jegyadatok és az utas személyes adatai (utas neve, születési ideje és a kedvezmény igénybevétele esetén a kedvezmény jogcíme) és az utas személyének azonosítására szolgáló okmányon szereplő név, születési idő, igazolványszám és képmás (fénykép).
<b>Az adatkezelés időtartama</b>	<p>a) az adatkezelés elsősorban a menetjegy ellenőrzéséig tart.</p> <p>b) az e-menetjegy ellenőrzéséről készült elektronikus naplófájl megőrzése a menetjegy ellenőrzését követő 5 évig történik.</p>

### 3.3.1. Az ellenőrzéshez kapcsolódó adattovábbítás

<b>Az adattovábbítás címzettje és a továbbított személyes adatok köre</b>	<p>Ha az Adatkezelő által értékesített menetjegy egy vagy több, az Adatkezelőtől különböző szolgáltató önállóan vagy közösen nyújtott szolgáltatásának, vagy az Adatkezelő és egy vagy több szolgáltató által közösen nyújtott szolgáltatásának igénybevételére jogosít és az ellenőrzést Adatkezelőn kívüli másik szolgáltató(k) végzi(k), úgy e célból a jegy ellenőrzésének technikai módja függvényében az alábbi személyes adatok továbbítása történik:</p> <p>a) a vonalkód beolvasása és a kódban levő adatok visszafejtése esetén: az utas neve és születési ideje, az utazás viszonylata/menetjegy érvényességi területe, az utazási kedvezményre vonatkozó információ, a menetjegy érvénytartama, egyéb megvásárolt szolgáltatások;</p> <p>b) a vonalkód beolvasásával a külső szolgáltató által az Adatkezelő adatbázisába történő bekérdezés esetén: az utas neve és születési ideje,</p>
---	---

	az utazás viszonylata/menetjegy érvényességi területe, az utazási kedvezményre vonatkozó információ, a menetjegy érvénytartama, egyéb megvásárolt szolgáltatások.
<b>Az adattovábbítás célja</b>	a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére jogosító menetjegy érvényességének, ezáltal az utazásra való jogosultság vizsgálata.
<b>Az adattovábbítás jogalapja</b>	a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerint az Adatkezelő, továbbá a szolgáltatásnyújtásban részt vevő további szolgáltató(k) és az érintett között személyszállítási szolgáltatás nyújtására és igénybevételére létrejött szerződés teljesítése.

### 3.4. Számla kiállítása a jegyvásárlásról és a számla megőrzése

<b>Az érintett személye</b>	az a természetes személy, aki az Adatkezelő online jegyértékesítésre alkalmazott bármely felületén menetjegyet vásárol.
<b>Az adatkezelés célja</b>	az Adatkezelő által nyújtott szolgáltatás ellenértékének kifizetéséről szóló számla, adott esetben helyesbítő számla/számlával egy tekintet alá eső okirat kiállítása és jogszabály szerinti megőrzése.
<b>Az adatkezelés jogalapja</b>	a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése, amelyet az általános forgalmi adóról szóló 2007. CXXVII. törvény 169-170.§ határoz meg.
<b>Az adatkezelés céljának eléréséhez kezelt személyes adatok</b>	a számlázási név, számlázási cím (ország, irányítószám, település, közterület neve és jellege, házszám, emelet/ajtó), a számla adatai.
<b>Az adatkezelés időtartama</b>	a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169.§ (2) bekezdése alapján az adott évi beszámoló közzétételétől számított 8 év, valamint amennyiben a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a továbbiakban: Pmt.) 58.§ (1) bekezdése alapján az 5. §-ban meghatározott felügyeletet ellátó szerv, a pénzügyi információs egység, a nyomozó hatóság, az ügyészség és a bíróság megkeresésére a megkeresésben meghatározott ideig, legfeljebb az üzleti kapcsolat megszűnésétől, illetve az üzleti megbízás teljesítésétől számított tíz évig köteles megőrizni.
<b>Az adattovábbítás címzettje</b>	a magyar adóhatóság (Nemzeti Adó és Vámhivatal). <i>Az adattovábbítás célja:</i> jogszabály szerinti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése. <i>Az adattovábbítás jogalapja:</i> a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése, amelyet 2007. CXXVII. törvény, valamint 23/2014. (VI. 30.) NGM rendelet ír elő.

**3.5. A 3.2. és a 3.3. pontban megjelölt eredeti céloktól eltérő célból végzett adatkezelés (statisztikai adatok készítése)**

<b>Az érintett személye</b>	A 3.2. és a 3.3. pontban – ideértve a 3.3.1. pontot is – érintettként megjelölt személyek.
<b>Az adatkezelés célja</b>	<p>a) az Adatkezelő által kifejezetten a jegyértékesítéssel és/vagy a jegyellenőrzéssel összefüggésben kezelt személyes adatokból – különböző szempontok szerint – statisztikai adatok készülhetnek, amelyek az Adatkezelő értékesítési tevékenységével, illetve szolgáltatás nyújtásával összefüggő döntések megalapozását, vagy korábbi döntések következményeinek a mérését szolgálhatják.</p> <p>b) Mindemellett – tekintettel arra, hogy a Társaság közfeladatot ellátó szervezetnek minősül – amennyiben olyan közérdekű adat kiadása iránti igény érkezik az Adatkezelőhöz, amelynek teljesítése a jegyértékesítési és/vagy a jegyellenőrzési tevékenységgel összefüggésben kezelt személyes adatokból történő statisztikai adat készítésével valósítható meg, úgy az Infotv. vonatkozó szabályaira tekintettel e célból is felhasználhatja az érintetthez kapcsolható személyes adatokat. A statisztikai adatok elkészítése minden esetben olyan formában történik, hogy abból utólag az érintett már nem azonosítható be.</p>
<b>Az adatkezelés jogalapja</b>	<p>a) a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont szerint az Adatkezelő jogos érdeke, amely abban nyilvánul meg, hogy az Adatkezelőnek jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy a jegyértékesítési illetve jegyellenőrzési tevékenysége során kezelt személyes adatokból olyan statisztikai adatokat készítsen, amely az értékesítési és ellenőrzési tevékenységének, valamint a szolgáltatás nyújtásának fejlesztésével kapcsolatos döntések meghozatalát elősegíti, megalapozza.</p> <p>b) amennyiben a statisztikai adat elkészítésére azért van szükség, mert az egyben közérdekű adatnak is minősül és annak kiadására az Infotv. szerinti adatigény teljesítése miatt szükség van, úgy az adatkezelés jogalapja a GDPR 6 cikk (1) bekezdés e) pontja szerint az adatkezelő közfeladatának ellátása.</p>
<b>Az adatkezelés céljának eléréséhez kezelt személyes adatok</b>	<p>A jegyértékesítéssel és jegyellenőrzéssel összefüggésben kezelt azon személyes adatok, amelyekből közvetlenül nem azonosítható az érintett.</p> <p>Az Adatkezelő profilalkotást nem végez, így a személyes adatok elemzése nem személyhez kötötten történik!</p>
<b>Az adatkezelés időtartama</b>	Az Adatkezelő a személyes adatokat a statisztikai adat elkészítéséig kezeli, amelyet követően a statisztikai adatból sem közvetlenül, sem közvetett módon nem azonosítható az érintett.

### 3.6. Az online jegyértékesítéshez kapcsolódó monitoring rendszer működtetése

<b>Az érintett személye</b>	az a természetes személy, aki az Adatkezelő online jegyértékesítésre alkalmazott bármely felületén menetjegyet vásárol.
<b>Az adatkezelés célja</b>	az Adatkezelő által végzett értékesítés során keletkező értékesítési és számlázási adatok az esetlegesen keletkező hibák naplófájlban történő rögzítése a hibák monitorozása és elemzése, valamint a feltárt hibák kiküszöbölése céljából, valamint amennyiben az érintett részéről bármely okból igényérvényesítés történik, úgy az igény elbírálása.
<b>Az adatkezelés jogalapja</b>	a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint az adatkezelés szükséges az Adatkezelő jogos érdekének érvényesítéséhez. Az Adatkezelőnek jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy – különösen a Közszolgáltatási szerződésben rögzített menetdíjak hatékonyabb beszedése érdekében – biztosítsa az értékesítési rendszerének zavartalan működését, ehhez monitorozza a felmerülő hibákat, meghatározza és elvégezze a hibák kiküszöböléséhez szükséges intézkedéseket, valamint a szolgáltatást érintően az Adatkezelő részére megküldött panaszok megfelelő, pontos kivizsgálása megtörténjen.
<b>Az adatkezelés céljának eléréséhez kezelt személyes adatok</b>	bejelentkezéskor használt e-mail cím, regisztráció nélküli vásárlásnál a megadott értesítési e-mail cím, a vásárlás során az online jegyvásárlási rendszerben végzett tevékenységek és időpontjai, a csatlakozott eszköz IP címe.
<b>Az adatkezelés időtartama</b>	az Online Jegyvásárlási Rendszer 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.

### 3.7. Az online jegyértékesítéshez kapcsolódó egyéb adatkezelések

Az Adatkezelő által végzett online jegyértékesítéshez, illetve az Adatkezelő szolgáltatásához az alábbi adatkezelések szorosan kapcsolódnak, amelyek tekintetében a GDPR 13. cikk szerinti tájékoztatást az Adatkezelő önállóan teljesíti. Az Adatkezelő egyes adatkezelési tájékoztatói elérhetőek a <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/bemutakozas/adatkezelesi-tajekoztatok> honlapon (Adatvédelem/Adatkezelési tájékoztatók menüpont).

- a MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálatára által az írásos panaszkezeléssel és a visszatérítési/kártérítési igények elbírálásával és teljesítésével összefüggésben végzett adatkezelés;
- a MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálatára által a telefonos panaszbejelentő rendszer (MÁVDIREKT) üzemeltetése során végzett adatkezelés;



- a MÁV-START Zrt. által a menetdíjat meg nem fizető vagy az utazási feltételeket egyéb módon megsértő utasokkal szemben fennálló követelések kezelésével és érvényesítésével összefüggésben végzett adatkezelés.

#### **4. Az érintetteket megillető jogok és azok gyakorlásának módja**

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. 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 az érintett jogosult arra, hogy a folyamatban lévő adatkezeléssel összefüggő személyes adatokhoz és az alábbi információkhoz hozzáférést kapjon az adatkezelés céljáról, az adatkezeléssel érintett személyes adatok kategóriáiról, az adatkezelés időtartamáról, arról, hogy kik és milyen célból kapták vagy kapták meg az érintett személyes adatait, az adatkezeléssel összefüggő jogairól, a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának jogáról.

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 kért további másolatokért 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.

Amennyiben az érintettnek az Adatkezelő online jegyértékesítési rendszereiben felhasználói fiókja van, úgy az érintettnek lehetősége van önállóan is módosítani a felhasználói fiókban rögzített személyes adatokat.

#### ***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.

Az érintett a 3.1. pontban megjelölt adatkezelési folyamat [az online jegyértékesítési felületeken történő regisztráció] keretében adott hozzájárulását a felhasználói profil törlésével bármikor visszavonhatja.

#### ***4.4. Az adatok törléséhez való jog („elfeledtetéshez való jog”)***

Az érintett kérheti a személyes adatainak törlését, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha az érintett visszavonja hozzájárulását, ha az adatok kezelése jogellenes, ha az adatok tárolásának meghatározott határideje lejárt, ha az érintett tiltakozott a személyes adatainak kezelésével szemben és nincs olyan jogos indok, amely megalapozza a további adatkezelést; továbbá, ha a törlést bíróság vagy hatóság elrendelte. Az Adatkezelő a személyes adatok 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.

Tájékoztatjuk az érintettet, hogy a nem aktivált regisztrációhoz megadott e-mail cím és regisztrációs adatok törlése az aktiváló email kiküldése után 72 órával automatikusan megtörténik.

Tájékoztatjuk az érintettet, hogy aktivált regisztrációhoz tartozó felhasználói fiók törlése kizárólag az alábbi módokon törölhető:

- a MÁV-START honlapjáról elérhető jegyvásárlási rendszer (új Elvira) esetében bejelentkezés után a „Profilom” menüpontban a „Fiók törlése” funkcióval;
- a MÁV applikáción belül a „Fiókom” menüpontban található „Fiók törlése” funkcióval.

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. Ha az érintett a felhasználói fiók törlését nem a MÁV applikációból kezdeményezte, és/vagy más telefonon is bejelentkezett a fiókjába, mint amelyikről a törlést kezdeményezte, a telefonon tárolt adatok törléséhez kérjük, használja a

„Beállítások” menüben a „Minden adat törlése” funkciót a MÁV applikációban vagy pedig törölje le a MÁV applikációt az adott telefonról. A Fiók törlése gomb megnyomásával regisztrációs e-mail címét (Felhasználói azonosítóját) törlési előjegyzésbe vesszük, mely azt jelenti, hogy felhasználói fiókja többé nem lesz elérhető.

Tájékoztatjuk az érintettet, hogy az Adatkezelő a legalább két éve inaktív (a felhasználói profilba legalább két éve be nem lépett) felhasználók esetén a felhasználói profilt törli. A törlést megelőző 30 nappal az Adatkezelő az érintettet tájékoztatja a törlésről a regisztrált e-mail címén, amelyet követően az érintettnek lehetősége van a felhasználói profilba belépni, megakadályozva ezzel a törlést. Az Adatkezelő a törlést megelőző napon emlékeztető üzenetet küld az érintett részére. Amennyiben az érintett a tájékoztatás ellenére nem lép be, úgy az Adatkezelő ezt az adatkezeléshez adott hozzájárulás visszavonásának tekinti és a felhasználói profilt törli.

#### **4.5. Az adatkezelés korlátozása**

Az érintett az Adatkezelő bármely elérhetőségén kérheti, hogy a személyes adatainak kezelését az Adatkezelő 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 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.

Az adatkezelés korlátozása addig tart, amíg 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. Adathordozhatósághoz való jog**

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha az adatkezelés a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul és az adatkezelés automatizált módon történik.

#### **4.7. Tiltakozáshoz való jog**

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének e) és f) pontján alapuló kezelése ellen. Ez a jogosultság a

jelen adatkezelési tájékoztatóban foglalt 3.4. és 3.6. pontban megjelölt adatkezelés esetén gyakorolható. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezeli tovább, kivéve, ha 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 a jelen adatkezelési tájékoztatóban foglalt Adatkezeléssel szemben tiltakozik, úgy az Adatkezelő egyedileg vizsgálja meg a kérelem teljesíthetőségét.

#### **4.8. Jogorvoslati lehetőségek**

##### *4.8.1. 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](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)  
Honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)

##### *4.8.2. Bírósági jogorvoslatához 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.

##### *4.8.3. 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](mailto: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 adatkezelések során alkalmazott és hivatkozott jogszabályok

Az Adatkezelő a jelen adatkezelési tájékoztató 4. pontjában megjelölt adatkezelési folyamatai során az alábbi jogszabályokat alkalmazza:

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) 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 / 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 továbbiakban: 2021/782/EU rendelet);
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (Szsztv.);
- az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009. (XII. 1.) Korm. rendelet;
- a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 38/2024. (II. 29.) Korm. rendelet;
- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Számviteli tv.);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.);
- az általános forgalmi adóról szóló 2007. CXXVII. törvény (Áfa tv.);
- a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmt.);
- a számla és a nyugta adóigazgatási azonosításáról, valamint az elektronikus formában megőrzött számlák adóhatósági ellenőrzéséről szóló 23/2014. (VI. 30.) NGM rendelet;
- 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 (PSD2 irányelv);
- A Bizottság (EU) 2018/389 felhatalmazáson alapuló rendelete 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).

**MÁV-START Zrt.**  
**Adatkezelő**