

A D A T K E Z E L É S I T Á J É K O Z T A T Ó
a MÁV Személyszállítási Zrt. autóbusszal végzett személyszállítási szabadáras (szerződéses és különjáratú) szolgáltatások vevői elégedettségmérése során megvalósuló személyes adatkezelésről

A jelen tájékoztató célja, hogy az Adatkezelő tájékoztatást nyújtson a MÁV Személyszállítási Zrt. autóbusszal történő személyszállítás szabadáras (szerződéses és különjáratú) szolgáltatások vevői elégedettségmérésével összefüggésben végzett adatkezelésről.

1. Adatkezelő megnevezése és elérhetőségei

MÁV Személyszállítási Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1091 Budapest, Üllői út 131.
Levelezési cím: 1476 Budapest, Pf. 302.
Cégjegyzékszám: 01-10-045551
Adószám: 13834492-2-44
E-mail: info@mavcsoport.hu
(a továbbiakban: „Adatkezelő”)

2. Adatfeldolgozó megnevezése és elérhetőségei

MÁV Szolgáltató Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1134 Budapest, Dévai utca 23.
Cégjegyzékszám: 01-10-045838
Adószám: 14130179-2-44
(a továbbiakban: „Adatfeldolgozó”)

Az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó között létrejött szolgáltatási szerződés alapján a jelen adatkezelési tájékoztatóban foglalt folyamatokkal összefüggésben az Adatfeldolgozó szolgáltatási keretszerződés alapján, az *informatikai jellegű szolgáltatást* (pl. a kezelt személyes adatok tárolására szolgáló egyes informatikai rendszerek üzemeltetése, fejlesztése és az adatok tárolásához szükséges tárhelyszolgáltatás) nyújt az Adatkezelő számára.

3. Az egyes adatkezelésekre vonatkozó információk

Az egyes fejezetek önálló alfejezeteiben található táblázatban megjelölésre kerül az adatkezelési folyamat elnevezése, az adatkezelési folyamatban érintett személyek köre, az adatkezelés célja, a kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogalapja, az adatkezelés időtartama, az adatszolgáltatás kötelező jellege és – amennyiben kötelező – úgy az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei, továbbá amennyiben az adatkezelési folyamat keretében a személyes adatok továbbítására sor kerül, úgy az adattovábbítás címzettje, célja és jogalapja, továbbá amennyiben a személyes adatot nem az érintett szolgáltatja az Adatkezelő részére, úgy a személyes adatok forrása.

Érintettek köre	Az Adatkezelő autóbusszal történő személyszállítás szabadáras (szerződéses és különjáratú) szolgáltatását vevőként igénybe vevő társaság, egyéb szervezet részéről kapcsolattartóként jelölt személy.
Adatkezelés célja, folyamata	Az Adatkezelő autóbusszal végzett személyszállítás szabadáras (szerződéses és különjáratú) tevékenysége szolgáltatási minőségének felmérése, szolgáltatási színvonal folyamatos javítása. A vevői elégedettségmérésre elektronikusan e-mail-ben a szolgáltatás megrendelését követően a megrendelés visszaigazolásakor a vevői elégedettségmérésre vonatkozó adatkezelési tájékoztató a kapcsolódó kérdőív megküldésével és egyben online kérdőív kitöltésével kerül sor, melynek linkjét kollégáink e-mail útján küldik ki az érintett kapcsolattartók számára. A vevői elégedettségmérésen érkező véleményekből levonható következtetések anonim módon összesítésre kerülnek.
Kezelt személyes adatok köre	Érintett neve, e-mail címe, képviselt társaság neve, IP cím, kérdőívben feltett kérdésekre adott véleménye.

Adatkezelés jogalapja	A GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont szerint az Adatkezelő jogos érdeke, mely az általa nyújtott szabadítás (különjáratú és szerződéses járat) szolgáltatás nyújtásának minőségi felmérése és a szolgáltatás vevői információk alapján történő fejlesztése a vevői elvárásokra figyelemmel.
Adatkezelés időtartama	a vevői elégedettségmérési kérdőív megküldését vagy az online kérdőív kitöltését követő félév végéig (félévente) az előző félévre vonatkozó adatok törlésre kerülnek
Adatkezelés módja	elektronikus
A személyes adatok forrása	Partner társaság, szervezet, amelyet az érintett a kitöltés során képvisel.
Személyes adatok megismerésére jogosult	Adatkezelő különjáratú ügyintézői, szerződéses ügyintézői, Utazásszervezés koordinátora, Vállalkozás koordinátora

4. Az érintettek jogai és jogérvényesítési lehetőségei

Az érintett a jelen adatkezelési tájékoztató 1. pontjában megadott elérhetőségeken keresztül, tájékoztatást kérhet az Adatkezelőtől, kérheti személyes adatainak helyesbítését, törlését, valamint az adatkezelés korlátozását. Az érintett kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az Adatkezelő nevééről, címéről (székhelyéről), Adatfeldolgozó nevééről, címéről (székhelyéről), az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az érintett személyes adatait, illetve az adatkezeléssel összefüggésben az érintettet megillető jogairól és a jogérvényesítési lehetőségekről. 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 kettő 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.

4.1. Hozzáféréshez való jog

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, 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.

4.2. Az adatok módosításának, helyesbítésének kérése

Az érintett kérheti, hogy az érintettre vonatkozó pontatlan személyes adatokat az Adatkezelő helyesbítse (módosítsa), illetve az érintett jogosult arra is, hogy kérje a hiányos személyes adatainak a kiegészítését.

4.3. A személyes adatok törlése („elfeledtetéshez való jog”)

Az érintett kérheti a személyes adatainak törlését, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha az érintett visszavonja hozzájárulását, ha a személyes adatok kezelése jogellenes, ha az adatok tárolásának meghatározott határideje lejárt, ha az érintett tiltakozott az adatkezeléssel szemben és nincs olyan elsőbbséget élvező jogos ok, amelyre figyelemmel az Adatkezelő az adatkezelést végezheti, 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.

4.4. Az adatok kezelésének korlátozása

Az érintett a jelen adatkezelési tájékoztató 1. pontjában megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy a személyes adatai 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.

A korlátozás addig tart, amíg az érintett által megjelölt indok szükségessé teszi. Ebben az esetben a személyes

adatokat az Adatkezelő – 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 kezeli. Az Adatkezelő az érintett kérésére történt korlátozás feloldásáról az érintettet előzetesen tájékoztatja.

4.5. Tiltakozáshoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján alapuló kezelése ellen. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha 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 a jelen adatkezelési tájékoztatóban foglalt adatkezeléssel szemben tiltakozik, úgy az Adatkezelő minden esetben egyedileg bírálja el az érintett kérelmét.

4.6. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben az adatkezelési tájékoztatóban foglaltakon kívül további információra van szüksége, akkor az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül kérhet tájékoztatást. Amennyiben a személyes adatai kezelésével kapcsolatban észrevétele, kifogása van, vagy az adatai kezeléséről tájékoztatást szeretne kérni, akkor azt az Adatkezelő képviselőjénél az **adatvedelem.szemely@mavcsoport.hu** elérhetőségen teheti meg.

Az érintett jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő által végzett adatkezelést kifogásolja, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál élhet az alábbi elérhetőségek bármelyikén:

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.
Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.
Telefon: +36 (1) 391-1400 / +36 (30) 683-5969 / +36 (30) 549-6838
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
Honlap: www.naih.hu

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

5. 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.)
- A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény

Kiadás dátuma: Budapest, 2026.03.30.

MÁV Személyszállítási Zrt
Adatkezelő