



MÁV Személyszállítási Zrt.

Ügyfélszolgálat

Postacím: 1426 Budapest, Pf. 56.

MÁVDIREKT +36 (1) 3 494949, + 36 (20/30/70) 499 4999

E-mail: eszrevetel@mavcsoport.hu

Webcím: www.mavcsoport.hu

Iktatószám: **10883-002/2025-P**

Címzett: Lukács Máté

budapest@jarokelo.hu

Tárgy: Bejelentésre adott válasz

Tisztelt Lukács Máté!

Hivatkozással a Társaságunk részére küldött JAROKELO-BUDAPEST-00175583 számú megkeresésben foglaltakra, az alábbiakról tájékoztatjuk:

Számunkra nagyon fontos utasaink észrevétele, bejelentése, hogy a feltárt problémák megoldása után szolgáltatási színvonalunkat javíthassuk.

A MÁV Személyszállítási Zrt. az általa igénybe vett megállóhelyeken kizárólag a személyszállítási szolgáltatást biztosítja és az utastájékoztatásért felelős. Az infrastruktúrában történő bármilyen beavatkozás, az infrastruktúra létesítése, illetve karbantartása az adott közút kezelőjének (Magyar Közút Zrt., illetve önkormányzat) feladata és hatásköre. Megállóhely létesítése során az engedélyezési és kivitelezési eljárásban - megkeresés esetén - természetesen szakmai állásfoglalásunkat megteesszük.

Megértését köszönjük, ügyfélszolgálatunk a jövőben is rendelkezésére áll.

Budapest, 2025. 08. 05.

Tisztelettel:

Novák Csaba
ügyfélszolgálati vezető

A MÁV Személyszállítási Zrt. adatkezelési, adatvédelmi tájékoztatója elérhető társaságunk honlapján ([A MÁV Személyszállítási Zrt. által végzett egyes adatkezelésekre vonatkozó adatkezelési tájékoztatók | MÁV-csoport](#)).

Amennyiben tájékoztatásunkkal nem ért egyet, válaszuk kézhezvételétől számított 30 napon belül a Építési és Közlekedési Minisztérium Közlekedési Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság Közüti Közlekedési Ellenőrzési Főosztályához fordulhat, ahol panaszát megteheti személyesen (személyes ügyintézés helye: 1066 Budapest, Teréz krt. 38., ügyfelfogadás telefonon egyeztetett időpontban), postai levélben (cím: 1442 Budapest, Pf. 89.) vagy elektronikus úton (hivatali kapu azonosítója: EKMKEF; KRID: 569727330; E-Papír szolgáltatás igénybevétele esetén a címzett: Építési és Közlekedési Minisztérium (ÉKM) Közlekedési Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság).

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk nem veszi igénybe a békéltető testületi eljárást, azonban lehetősége van lakóhelye/tartózkodási helye szerinti, megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület eljárását kezdeményezni, melyek elérhetőségeit megtalálja a következő weboldalon: <https://fogyasztovedelem.kormany.hu>.