



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: **15524-002/2025-P**

Címzett: Jarokelo.hu

budapest@jarokelo.hu

Tárgy: Bejelentésre adott válasz

Tisztelt Bejelentő!

Köszönjük, hogy JAROKELO-BUDAPEST-00179316 számú bejelentésével megkereste társaságunkat, mellyel kapcsolatban az alábbi tájékoztatást adjuk:

Az országos, regionális és elővárosi menetrend szerinti autóbusz-közlekedési szolgáltatását társaságunk az ellátásért felelős minisztérium elrendelése alapján végzi.

A járatok gyakoriságát, indulási idejét, megállóhely-kiosztását az utazási igényekhez igazodva alakítjuk ki és a hivatalos egyeztetési folyamatot, illetve minisztériumi jóváhagyást követően hirdetjük meg.

Társaságunk az elővárosi közúti tömegközlekedés lebonyolítását megrendelés alapján és annak feltételi szerint végzi.

A MÁV Személyszállítási Zrt. nyilvános és meghirdetett, a társaság honlapján – <https://www.mavcsoport.hu/> – is megtekinthető Üzletszabályzatában rögzíti az utazási feltételeket, mely szerint az autóbusz-járat csak érvényes menetjeggyel, bérlettel, illetve az utazás jogosultságát egyéb módon történő igazolással vehető igénybe.

A MÁV Személyszállítási Zrt. által üzemeltetett járatokon az autóbusz-vezető munkaköri kötelessége a felszálló utasok utazásra jogosító igazolványa, menetjegye, és amennyiben kedvezményre jogosultak, az azt igazoló dokumentumok ellenőrzése.

Az utasoknak az ajtóhasználat során be kell tartaniuk a helyileg szokásos fel- és leszállás rendjét. Az ajtóhasználat kialakításának célja a szabályozott utas-áramlás biztosítása, valamint az utazási jogosultság nélkül utazók kiszűrése. A kialakított rend szerint felszállás néhány kivétellel az első ajtón, míg a leszállás a hátsó ajtón biztosított. Természetesen a járművezető ettől az utasforgalom függvényében eltérhet.

Társaságunk nyilvános és közzétett Üzletszabályzata (<https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/uzletszabalyzatok>) a témában az alábbiakat tartalmazza (II. fejezet 9. A felek jogai és kötelezettségei, 9.3. Fel- és leszállás, beszállási sorrend):

9.3.8. Az utasnak a fel- és leszállás helyileg meghatározott rendjét (ajtók használata stb.) meg kell tartania. Felszállás főszabály szerint az autóbusz első ajtajánál történhet. Azokban az esetekben, amikor a felszállás helye ettől eltérő lehet (pl. kerekesszékekkel, gyermekkosíval utazók), azt a közlekedési társaság külön (felirattal vagy piktogrammal stb.) megjelöli a járművön.

9.3.9. A távirányítású ajtók csukódására figyelmeztető hang- és/vagy fény jelzés működésbe lépésekor a le- és felszállást haladéktalanul be kell fejezni, a jelzés időtartama alatt a le- és felszállást megkezdeni tilos. Nyitott ajtóval az autóbusz nem indítható el.

9.3.10. Az utasnak a leszállási szándékát a megállóhelyhez való közeledéskor az erre szolgáló jelzőberendezés használatával jeleznie, annak hiányában vagy üzemképtelensége esetén az autóbusz-vezetővel szóban közölnie kell. A leszállási szándék jelzésének elmulasztásából vagy a nem megfelelő jelzésből származó kárért a közlekedési társaság nem felelős. A leszállási szándék időben és megfelelő módon való jelzése esetén az autóbusznak a menetrendben meghirdetett megállóhelyen való meg nem állásáért a közlekedési társaság a felelős.

9.3.11. A járat végállomásra érkezésekor az utasoknak az autóbuszt el kell hagyniuk.

A fent leírtak figyelembe vételével Társaságunk az ajtóhasználati rend módosítását nem támogatja.

Bízunk benne, hogy tájékoztatásunkkal a segítségére lehettünk.

Megértését köszönjük, ügyfélszolgálatunk a jövőben is rendelkezésére áll.

Budapest, 2025. 11. 06.

Fővárosi Törvényszék Cégbírósága CG. 01-10-045551

Székhely: H-1091 Budapest, Üllői út 131.

Információkérés: info@mavcsoport.hu



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

Tisztelettel:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Csaba'.

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, válaszunk kézhezvételétől számított 30 napon belül az Építési és Közlekedési Minisztérium Közlekedési Stratégiáért és Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztályához fordulhat, ahol panaszát megteheti személyesen (személyes ügyintézés helye: 1066 Budapest, Teréz krt. 38., ügyfélfogadás 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 Stratégiáért és 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>.