



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: **13491-002/2025-P**

Címzett: Lukács Máté

budapest@jarokelo.hu

Tárgy: Bejelentésre adott válasz

Tisztelt Lukács Máté!

Köszönjük, hogy JAROKELO-BUDAPEST-00179499 iktatószámú bejelentésével megkereste társaságunkat, mellyel kapcsolatban az alábbi tájékoztatást adjuk:

Panasza kivizsgálása során a szükséges eljárást lefolytattuk, a rendelkezésünkre álló adatokat ellenőriztük. Megállapítottuk, hogy a bejelentésben megjelölt megállóhelyen ivókút létesítési igény ezidáig még nem merült fel.

Az ötlet megvalósulása érdekében Társaságunk megvizsgálja az ivókút kialakításának lehetőségét és feltételeit, valamint a rendelkezésre álló erőforrásokat, de az ivókút kiépítésének pontos időpontját meghatározni egyelőre nem áll módunkban.

Tájékoztatjuk, hogy a 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet az alábbiak szerint rendelkezik:

„6. § (2) Az utas jogosult az autóbuszon utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

5. § (1) A szolgáltató biztosítja a személyszállítás lebonyolításához és az utazási igények kiszolgálásához szükséges feltételeket.

(2) Az autóbusz-állomások, megállóhelyek üzemeltetője vagy a szolgáltató gondoskodik:

a) az EU rendelet 4. cikk (2) bekezdésének megfelelő írásos, illetve szóbeli utastájékoztatásról,

b) az autóbusz-állomásokon lévő várótermek, váróhelyiségek, valamint a megállóhelyek üzemeltetéséről,

c) az alapvető szükségletek kielégítésére szolgáló létesítmények (különösen a WC, mosdó, vízcsap, ivóvízkút) kialakításáról és rendelkezésre állásáról.

(3) A szolgáltató a személyszállítási szolgáltatás igénybevételét előzetes menetjegyváltáshoz vagy helyfoglaláshoz kötheti.”

Üzletszabályzatunk (<https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/uzletszabalyzatok>) az alábbiak szerint fogalmaz:

„III. fejezet: SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS, UTAZÁSI FELTÉTELEK Szolgáltató menetrend szerinti autóbuszjáratának helyi, belföldi országos, regionális, elővárosi és agglomerációs, valamint nemzetközi forgalomban történő igénybevételére

13. Autóbusz-állomások utasforgalmi területeinek használata

13.2. Az autóbusz-állomások egyik rendeltetése, hogy az autóbusz-állomást érintő autóbuszjáratok utasai, az elutazásra várakozók és kísérőik, az autóbuszjáratokkal érkező utasok és az őket váró személyek, az átszálló utasok, a Szolgáltató autóbusz-állomáson nyújtott szolgáltatásait (pl. utastájékoztatás, jegy- és bérletárusítás) igénybe vevők várakozási idejüket megfelelő körülmények között és a lehető legnagyobb biztonságban tölthessék el. Ehhez az autóbusz-állomás nyilvánosság számára rendelkezésre álló helyiségeit (pl. váróterem, mosdók), berendezéseit és felszerelési tárgyait igénybe vehetik, használhatják, továbbá rendelkezésükre állnak különféle szolgáltatások. Ugyanakkor Szolgáltatónak biztosítania kell azt is, hogy az autóbusz-állomásokon dolgozók (a Szolgáltató, más közlekedési és egyéb szolgáltatók munkavállalói, továbbá az ellenőrzést, vizsgálatot folytató hatóságok munkatársai) munkájukat zavartalanul és biztonságosan végezhessek. E kettős rendeltetés feltételeinek biztosítása érdekében Szolgáltató az autóbusz-állomások használatát korlátozza és feltételekhez köti.”

Társaságunk folyamatosan törekszik az autóbusz-állomások rendeltetésszerű működésének fenntartására és arra, hogy minél szebb, korszerűbb, biztonságosabb környezetet biztosítson az utasok részére.

Jobbító szándékú észrevételét köszönjük.

Bízunk benne, hogy a jövőben megelégedéssel veheti igénybe szolgáltatásainkat.

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

Budapest, 2025. 10. 07.

Tisztelettel:

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

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 az Építési és Közlekedési Minisztérium Közlekedési Stratégiáért és Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkarság Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztályához fordulhat, ahol panaszát megteheti személyesen (személyes ügyintézés helye: 1066 Budapest, Teréz krt. 38., ügyélfogadás 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 Államtitkarság). 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>.