

# Jogorvoslati tájékoztató

Ha a BKK Zrt. panaszkezelési eljárása nem vezetett az ön számára kielégítő eredményre, az alábbi hatóságokhoz, szervezetekhez fordulhat.

1.) Ha a panasz az autóbuszos vagy vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak megsértésével kapcsolatos és a panasz BKK Zrt. általi kivizsgálása a panaszos számára nem vezetett kielégítő eredményre, az utas a panasz felülvizsgálatát közvetlenül az autóbuszos közlekedési hatóságtól, vagy a vasúti igazgatási szervtől kérheti.

Autóbuszos közlekedési hatóság elérhetősége: Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (1440 Budapest, Pf. 1, személyes ügyintézés: 1066 Budapest, Teréz krt. 38., e-mail-cím: [puf@nfm.gov.hu](mailto:puf@nfm.gov.hu), telefonszám: +36 (1) 373 1405).

Vasúti igazgatási szerv: Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (1440 Budapest, Pf. 1, személyes ügyintézés: 1066 Budapest, Teréz krt. 38., e-mail-cím: [igazgatasiszerv.vasut@nfm.gov.hu](mailto:igazgatasiszerv.vasut@nfm.gov.hu), telefonszám: +36 (1) 373 1405).

2.) A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerinti fogyasztóvédelmi hatóságok:

Ügyfél lakóhelye szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatala. A járási, kerületi hivatalok elérhetősége a <http://www.kormanyhivatal.hu/hu> linken található.

3.) Ha a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányul, akkor ügyfelünk a panaszával kapcsolatban a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz vagy a békéltető testületekhez fordulhat.

Békéltető testületek: Budapesti Békéltető Testület (1016 Budapest, Krisztina krt. 99., postacím: 1253 Budapest, Pf. 10, e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu), telefonszám: +36 (1) 488 2131). Nem budapesti lakcímmel rendelkező ügyfeleink a lakóhelyük szerint illetékes békéltető testülethez is fordulhatnak. A békéltető testületek elérhetősége a <http://www.nfh.hu/node/8579> linken található.