

# 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: Innovációs és Technológiai Minisztérium (1440 Budapest, Pf. 1, személyes ügyintézés: 1066 Budapest, Teréz krt. 38., e-mail-cím: [puf@itm.gov.hu](mailto:puf@itm.gov.hu), telefonszám: +36 (1) 373 1405).

Vasúti igazgatási szerv elérhetősége: Innovációs és Technológiai Minisztérium, Közlekedési Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság, Vasúti Igazgatási Szerv (1440 Budapest, Pf. 1, személyes ügyintézés: 1066 Budapest, Teréz krt. 38., e-mail-cím: [igazgatasiszerv.vasut@itm.gov.hu](mailto:igazgatasiszerv.vasut@itm.gov.hu), telefonszám: +36 (1) 373 1405).

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

Az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal. A 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. Felhívjuk ügyfeleink szíves figyelmét, hogy amennyiben a BKK Zrt. az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozik, hogy a tanács döntését kötelezőként nem fogadja el, úgy az eljáró tanács a rendelkezésre álló dokumentumok és bizonyítékok mérlegelése alapján ajánló határozatot hozhat.

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 [https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto\\_testuletek](https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek) linken található.

4.) Amennyiben személyes adatainak kezelése kapcsán merül fel panasza, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (rövidítve: NAIH; székhelye: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf. 9, honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu), telefon: +36 (1) 391-1400, fax: +36 (1) 391-1410, központi e-mail-cím: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) eljárását kezdeményezheti, illetőleg a bírósághoz fordulhat. A BKK Zrt. személyes adatok kezelésére vonatkozó adatvédelmi tájékoztatója a <https://bkk.hu/magunkrol/adatkezelesi-tajekoztatok/> oldalon található.