

Jogorvoslati tájékoztató

Amennyiben 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.

Az autóbuszos közlekedési hatóság elérhetősége: Közlekedési és Beruházási Minisztérium (postacím: 1442 Budapest, Pf. 89, székhely: 1066 Budapest, Teréz krt. 38., az E-Papír szolgáltatás igénybevételével benyújtott panasz esetén a címzett az ÉKM Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztály.

A vasúti igazgatási szerv elérhetősége: Közlekedési és Beruházási Minisztérium Vagyonfelügyeletért és Közlekedési Hatóságért Felelős Helyettes Államtitkárság Vasúti Igazgatási Szerv (postacím: 1442 Budapest, Pf. 89, székhely: 1117 Budapest, Október huszonharmadika utca 18., az E-Papír szolgáltatás igénybevételével benyújtott panasz esetén a címzett az ÉKM Közlekedési Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkársági Titkárság.

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 <https://kormanyhivatalok.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, telefonszám: +36 (1) 488 2131). Nem budapesti lakcímmel rendelkező ügyfeleink a lakóhelyük szerint illetékes békéltető testülethez is fordulhatnak. A békéltető testületek elérhetősége a <https://nkfh.gov.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, telefon: +36 (1) 391-1400, +36 (30) 683-5969, +36 (30) 549-6838, fax: +36 (1) 391-1410, központi e-mail-cím: ugyfelszolgalat@naih.hu, elektronikus úton: hivatali kapu rövid név: NAIH, KRID: 429616918) eljárását kezdeményezheti, illetőleg a bírósághoz fordulhat. A BKK Zrt. személyes adatok kezelésére vonatkozó adatvédelmi tájékoztatója a <https://bkk.hu/jogitudnivalok/adatvedelem/> oldalon található.