



## Személyes ügyfélszolgálat

2015. március 24. kedd, 10.38 / Utolsó módosítás: 2024. december 13. péntek, 16.18

Társaságunk utasaink személyes kiszolgálása érdekében több ügyfélszolgálati irodát is üzemeltet. Amennyiben személyesen szeretne tájékoztatást kérni, utazásával, menetjegyváltásával kapcsolatos kérdéseivel keresse irodáinkat.

### Irodáink alapszolgáltatásai:

- Utazástervezés (belföldi és nemzetközi viszonylatban)
- Díjszabási információ (belföldi és nemzetközi viszonylatban)
- Útmegszakítás igazolása (belföld viszonylatban)
- Utazásról történő lemondás igazolása (belföldi és nemzetközi menetjegyek esetén)
- Csatlakozás mulasztás igazolása (belföldi és nemzetközi menetjegyek esetén)
- Menetjegy (pénztárban, jegykiadó automatában, e-ticket rendszerben vásárolt menetjegy) érvénytartamának meghosszabbítása (belföldi és nemzetközi menetjegyek esetén)
- Vonatkésés igazolása
- START Klub kártya megrendelés, fizetés és átvétel
- Utas észrevétel rendezése, vagy közreműködés az utas észrevétel rendezés érdekében
- Valamennyi ügyfélszolgálati irodánkban biztosítjuk a bankkártyás fizetési lehetőséget.

Irodáink az alapszolgáltatások mellett különböző szolgáltatási (pl. talált tárgyak stb.), és értékesítési (pl. vasúti ajándéktárgy, Budapest Kártya stb.) tevékenységet folytatnak, melyeket az egyes irodáknál jelzünk.

**HÉV-vel** kapcsolatos ügyekben a [BKK ügyfélközpontok és jegypénztárak](#) [1] is utasaink rendelkezésére állnak.

**Az alábbiakban jelzett nyitvatartások időszakosan változhatnak, az ideiglenes nyitvatartásokért, és bővebb információért keresse fel a Jegypénztárak, vasútállomások keresőjét.** Jegypénztárak, vasútállomások keresőjének eléréséhez [kattintson ide](#) [2].

### Budapest-Keleti



Elhelyezkedés

Ügyfélszolgálati iroda az Utascentrumban.

## Nyitva tartás

naponta: 04:30 - 00:30

## Szolgáltatások

- Talált tárgy kezelés
- 24 órán belül utazó csoportok menetjegy elszámolása
- Mozgáskorlátozottak, csökkent mozgásképességű utasok kiszolgálása, segítése
- Utánfizetéssel kapcsolatos ügyintézés
- Átalány kártérítési igények befogadása

## Értékesítés

- Budapest Kártya értékesítés
- Ajándékutalvány értékesítés

## Budapest-Déli

### Nyitva tartás

naponta: 06:00-18:00

Munkaközi szünet: 11:00 - 11:20, 15:00 - 15:25

### Szolgáltatások

- 24 órán belül utazó csoportok menetjegy elszámolása
- Budapest Kártya értékesítés
- Ajándékutalvány értékesítés
- Mozgáskorlátozottak, csökkent mozgásképességű utasok kiszolgálása, segítése
- Utánfizetéssel kapcsolatos ügyintézés
- Átalány kártérítési igények befogadása



## [3]Békéscsaba

### Nyitva tartás

Hétfő, Kedd, Szerda, Péntek, Vasárnap: 6:40 - 16:55

Csütörtök, Szombat: 6:40 - 18:10

Munkaközi szünet: 12:00 - 12:45

## Szolgáltatások

- Talált tárgy kezelésében való közreműködés
- Csomagmegőrző szekrények



**[4]Debrecen**

## Elhelyezkedés

A váróteremből nyílik, az indulási oldalon.

## Nyitva tartás

naponta: 7:00 - 18:40

Munkaközi szünet: 12:50 - 13:10 és 16:10 - 16:35

## Szolgáltatások

- Talált tárgy kezelés
- 24 órán belül utazó csoportok menetjegy elszámolása

Kizárólag bankkártyás fizetési lehetőséggel



**[5]Győr**

### **Nyitva tartás**

naponta: 06:30 - 18:00

Munkaközi szünet: 11:30 - 11:50, 15:30 - 15:55

### **Szolgáltatások**

- Mozgáskorlátozottak, csökkent mozgásképességű utasok kiszolgálása, segítése
- Utánfizetéssel kapcsolatos ügyintézés
- Átalány kártérítési igények befogadása
- Talált tárgy kezelésben történő közreműködés
- 24 órán belül utazó csoportok menetjegy elszámolása

### **Pécs**

#### **Elhelyezkedés**



[6]Az állomás épületében (Pécs, Indóház tér 1.):

Ügyfélszolgálati iroda az Utascentrumban.

### **Nyitva tartás**

H – P: 6:35 – 17:40

Szo, V, Ü.: 8:05 – 17:40

Munkaközi szünet: 11:20 – 11:40 és 15:20 – 15:45

### **Szolgáltatások**

- Mozgáskorlátozottak, csökkent mozgásképességű utasok kiszolgálása, segítése
- Átalány kártérítési igények befogadása
- 24 órán belül utazó csoportok menetjegy elszámolása
- Utánfizetési ügyintézés: utólagos bemutatás, Utasleadási lapok intézése
- Igazolások kiállítása

### **Értékesítés**

- Tükebusz helyi buszközlekedés menetjegy és bérletértékesítés

Az Utascentrumban készpénzes és bankkártyás fizetési lehetőség is van.



**[7]Szolnok**

### **Nyitva tartás**

naponta: 07:00 – 17:40

Munkaközi szünet: 11:00 - 11:20, 15:00 - 15:25

### **Szolgáltatások**

- Mozgáskorlátozottak, csökkent mozgásképességű utasok kiszolgálása, segítése
- Utánfizetéssel kapcsolatos ügyintézés
- Átalány kártérítési igények befogadása
- Talált tárgy kezelés
- 24 órán belül utazó csoportok menetjegy elszámolása
- Csomagmegőrzés (az iroda nyitvatartási idejében)



[8]Nyíregyháza

### Elhelyezkedés

A váróteremből nyílik, a váróterem vágányok felőli kijárata mellett.

### Nyitva tartás

naponta: 7:30 – 19:20

Munkaközi szünet: 11:45 - 12:05 és 16:35 - 17:00

### Szolgáltatások

- Talált tárgy kezelés
- 24 órán belül utazó csoportok menetjegy elszámolása
- Csomagmegőrzés (az iroda nyitvatartási idején) SZÜNETEL!

Kizárólag bankkártyás fizetési lehetőséggel!



## **[9]Szeged**

### **Elhelyezkedés**

A város felől, az utascarnokban a fő bejáratnál szemben.

### **Nyitva tartás**

naponta: 07:00 – 17:00

Munkaközi szünet: 12:15 - 13:00

### **Szolgáltatások**

- Talált tárgy kezelésben történő közreműködés
- Csomagmegőrzés (az iroda nyitvatartási idejében)

Kézpénzes és bankkártyás fizetési lehetőség.





**[10]Miskolc**

### **Elhelyezkedés**

Az állomás épületén belül, az utascarnokban, a folyosó végén található.

### **Nyitva tartás**

naponta: 06:10 – 18:35

Munkaközi szünet: 11:50 - 12:10

### **Szolgáltatások**

- Talált tárgy kezelés
- 24 órán belül utazó csoportok menetjegy elszámolása
- Ajándékutalvány értékesítés

Kizárólag bankkártyás fizetési lehetőséggel!

## **Székesfehérvár**

### **Nyitva tartás**

naponta: 07:00-19:00

### **Szolgáltatások**

- Mozgáskorlátozottak, csökkent mozgásképességű utasok kiszolgálása, segítése
- Utánfizetéssel kapcsolatos ügyintézés
- Átalány kártérítési igények befogadása
- Talált tárgy kezelés
- 24 órán belül utazó csoportok menetjegy elszámolása



## Értékesítés

- Székesfehérvár Volán jegyek, bérletek értékesítése

---

**Forrás:** <https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/szemelyes-ugyfelszolgalat>

## Hivatkozások

[1] <https://bkk.hu/jegyek-es-berletek/jegy-es-berletvasarlas-i-informaciok/ugyfelkozpontok-es-penztarak/> [2] <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/belfoldi-utazas/allomaskereso> [3] [https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/styles/width\\_1260/public/upload/bekescsaba\\_szemelyes\\_ugyfelszolgalati\\_iroda.jpg?itok=zWAAs0qn](https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/styles/width_1260/public/upload/bekescsaba_szemelyes_ugyfelszolgalati_iroda.jpg?itok=zWAAs0qn) [4] [https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/styles/width\\_1260/public/upload/szemelyes\\_ugyfelszolgalat\\_debrecen.jpg?itok=-9bx6h4K](https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/styles/width_1260/public/upload/szemelyes_ugyfelszolgalat_debrecen.jpg?itok=-9bx6h4K) [5] [https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/styles/width\\_1260/public/upload/szemelyes\\_ugyfelszolgalat\\_gyor.jpg?itok=AV4ZqaFc](https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/styles/width_1260/public/upload/szemelyes_ugyfelszolgalat_gyor.jpg?itok=AV4ZqaFc) [6] [https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/styles/width\\_1260/public/upload/pecs-ugyfelszolgalat.jpg?itok=Td3HVVDn](https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/styles/width_1260/public/upload/pecs-ugyfelszolgalat.jpg?itok=Td3HVVDn) [7] [https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/styles/width\\_1260/public/upload/szemelyes\\_ugyfelszolgalat\\_szolnok.jpg?itok=Xpb7p45e](https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/styles/width_1260/public/upload/szemelyes_ugyfelszolgalat_szolnok.jpg?itok=Xpb7p45e) [8] [https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/styles/width\\_1260/public/upload/szemelyes\\_ugyfelszolgalat\\_nyiregyhaza.jpg?itok=yGVvjjxn](https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/styles/width_1260/public/upload/szemelyes_ugyfelszolgalat_nyiregyhaza.jpg?itok=yGVvjjxn) [9] [https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/styles/width\\_1260/public/upload/szeged-ugyfelszolg-iroda-201910.jpg?itok=ZgOxdKhR](https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/styles/width_1260/public/upload/szeged-ugyfelszolg-iroda-201910.jpg?itok=ZgOxdKhR) [10] [https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/styles/width\\_1260/public/upload/szemelyes\\_ugyfelszolgalat\\_miskolc.jpg?itok=rZc0cXf9](https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/styles/width_1260/public/upload/szemelyes_ugyfelszolgalat_miskolc.jpg?itok=rZc0cXf9)