# Személyes ügyfélszolgálat

2015. március 24. kedd, 10.38 / Utolsó módosítás: 2026. október 20. kedd, 15.53
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 - Vasárnap: 6:40 - 19:15

### Szolgáltatások

- Talált tárgy kezelésében való közreműködés

- Csomagmegőrző szekrények




**[4]**

## Debrecen

### Elhelyezkedés

A váróteremből nyílik, az indulási oldalon.

### Nyitva tartás

naponta: 7:00 - 19:00

Szolgáltatások

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




## [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-V, Ü: 07:00-19:00-ig. Munkaközi szünet: 11:20-11:40-ig és 15:20-15:45-ig

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**

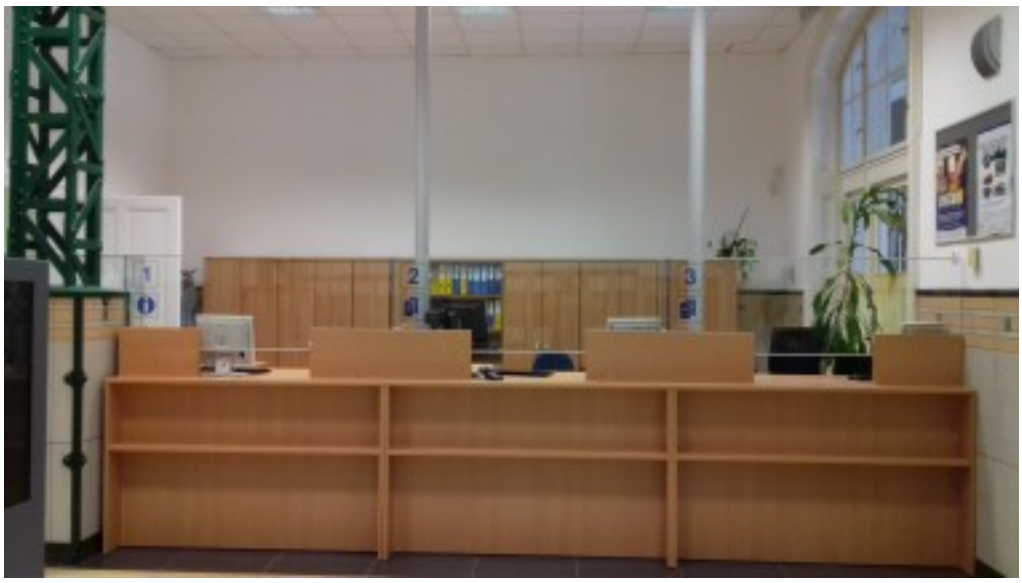
A váróteremből nyílik, a váróterem vágányok felőli kijárata mellett.

**Nyitva tartás**

Hétfő - Vasárnap:  7:00 – 19:00

Szolgáltatások

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



## [9]Szeged

### Elhelyezkedés

A város felöl, az utascsarnokban a fő bejárattal szemben.

### Nyitva tartás

Hétfő - Vasárnap:  6:40 – 19:15

### Szolgáltatások

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

Készpénzes és bankkártyás fizetési lehetőség.




## [10]Miskolc

### Elhelyezkedés

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

### Nyitva tartás

naponta:  06:40 – 18:55

### Szolgáltatások

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

Kizárólag bankkártyás fizetési lehetőséggel!

# Székesfehérvár

### Nyitva tartás

naponta: 07:00-17:00

### 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-berletvasarlasi-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 [4] 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 [6] 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 [8] https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/styles/width_1260/public/upload/szemelyes_ugyfelszolgalat_nyiregyhaza.jpg?itok=yGVvvjxn [9] 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