



**Postai Agora szolgáltatások
Általános Szerződési Feltételei**

1.	RÉSZ – A SZOLGÁLTATÁSOK KÖZÖS FELTÉTELEI	3
1.1.	A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME	3
1.2.	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE	3
1.3.	INTERNETES ELÉRHETŐSÉG	3
1.3.1.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége	3
1.3.2.	Adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozat elérhetőségei	3
1.4.	BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK.....	4
1.5.	FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK.....	4
1.6.	AGORA SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS.....	6
1.7.	ÁLTALÁNOS EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉGEK.....	7
1.8.	SZÜNETELÉS, KARBANTARTÁS	7
1.9.	AZ AGORA SZOLGÁLTATÁS DÍJA	7
1.10.	REKLAMÁCIÓ ÉS PANASZKEZELÉS	7
1.11.	FELELŐSÉG, KÁRTÉRÍTÉS	8
1.12.	ADAT- ÉS TITOKVÉDELEM.....	9
1.13.	JOGVITÁK RENDEZÉSE.....	10
2.	RÉSZ – AGORA SZOLGÁLTATÁSOK.....	10
2.1.	ÁLTALÁNOS IGÉNYBEVÉTELI FELTÉTELEK.....	10
2.2.	SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI.....	11
2.3.	SZOLGÁLTATÓ JOGAI	12
2.4.	IGÉNYBEVEVŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	12
2.5.	ÖNÁLLÓAN IGÉNYBEVEHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK	12
2.5.1.	AGORA – KIOSZK (terminál) szolgáltatás.....	12
2.5.2.	WIFI elérés.....	13
2.6.	KIHELYEZETT ÜGYINTÉZÉSI PONT SZOLGÁLTATÁS.....	13
2.6.1.	Ügyfélkapu ügyintézés	13
2.6.2.	Nyomtatás, szkennelés	13
2.6.3.	Nyomtatványok továbbítása	14
2.6.4.	Időpontfoglalás.....	14
2.6.5.	Tájékoztatás.....	14
2.6.6.	Rendelkezési nyilvántartás szolgáltatás	15

1. RÉSZ – A SZOLGÁLTATÁSOK KÖZÖS FELTÉTELEI

1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME

Név: Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhelye: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.
Szolgáltató címe: 1540 Budapest
Cégjegyzékszám: 01-10-042463

1.2. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE

Ügyfélszolgálat elérhetősége	Lakossági ügyfélszolgálat
Személyes ügyélfogadás	Budapest X. ker Üllői út 114.-116.
Szolgáltató levelezési címe	3512 Miskolc
Telefonszám	06-1-767-8282
Faxszám	06-46-320-136
E-mail	ugyfelszolgalat@posta.hu
Telefonos, ügyélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig és pénteken 8-17, csütörtökön 8-20 óra között.
Személyes ügyélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig 08.00 és 17.00 óra, csütörtökön 08.00 és 20.00 óra, pénteken 08.00 és 16.00 óra között.

1) Az ügyfélszolgálat további elérhetőségei az [ÜGYFÉLSZOLGÁLAT](#) oldalon láthatóak.

1.3. INTERNETES ELÉRHETŐSÉG

1.3.1. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

1) A Postai Agora Szolgáltatások Általános Szerződési Feltételei (a továbbiakban: ÁSZF) megtalálhatóak a Magyar Posta Zrt. (a továbbiakban: Szolgáltató) honlapján ([ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK](#)), a szolgáltatáshoz kötődő Postai Agora Mobil Alkalmazás Felhasználási Feltételei (a továbbiakban: Felhasználási Feltételek) pedig a mobil alkalmazásban.

1.3.2. Adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozat elérhetőségei

1) A Posta adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozatáról az [ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ](#) elérhetőségen lehet tájékozódni.

2) A postai szolgáltatások nyújtása során igénybe vett adatfeldolgozók listája az [ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ](#) oldalon érhető el.

1.4. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

- 1) A Szolgáltató Kihelyezett ügyintézési pontként az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV.21.) Korm.rendelet alapján, mint kijelölt szolgáltató az Új Széchenyi Terv Elektronikus Közigazgatási Operatív Program (a továbbiakban: EKOP) Szolgáltatói Agora projekt (a továbbiakban: Projekt) keretén belül Agora-KIOSZK szolgáltatást, WIFI elérési szolgáltatást, Egyéb kihelyezett szolgáltatást és Tájékoztatási szolgáltatást (a továbbiakban külön-külön és együttesen úgy is mint, Agora Szolgáltatás(ok)) nyújt.
- 2) Jelen ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a Postai Agora szolgáltatás igénybevevőjére (a továbbiakban: Igénybevevő).
- 3) A Szolgáltató jelen ÁSZF módosítását annak hatálybalépését megelőzően legalább 8 (nyolc) naptári nappal korábban honlapján közzéteszi.
- 4) A Szolgáltató a Szolgáltatásokat jelen ÁSZF, valamint a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény szabályainak megfelelően nyújtja. Jelen ÁSZF a Szolgáltató által nyújtott Agora Szolgáltatások és egyes az Agora szolgáltatásokat kiegészítő szolgáltatások igénybevétele céljából egyoldalúan az igénybevevő közreműködése nélkül előre meghatározott szabályait tartalmazza.
- 5) Az Agora Szolgáltatásokra különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:
 - a) 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról;
 - b) 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről;
 - c) 2001. évi XXXV. törvény az elektronikus aláírásról;
 - d) 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól (a továbbiakban: Ket.);
 - e) 2009. évi CLV. törvény a minősített adat védelméről;
 - f) 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (a továbbiakban: Infotv.);
 - g) 83/2012. (IV.21.) Kormányrendelet a szabályozott elektronikus ügyintézés szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról;
 - h) 84/2012. (IV.21.) Korm.rendelet az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről;
 - i) 85/2012. (IV.21) Korm.rendelet az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól;
 - j) Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.).
- 6) Jelen ÁSZF-ben használt kifejezések a szavak általános jelentésével bírnak, kivéve az ÁSZF „Fogalmak, Meghatározások” címe alatt definiált fogalmakat, amelyek az ott megadott jelentéssel bírnak.

1.5. FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK

- 1) **Agora-KIOSZK:** postai ügyféltérbe kihelyezett számítógép (terminal), melyen keresztül időben és tartalomban korlátozott internetelérés biztosítva van.
- 2) **ÁSZF:** jelen Általános Szerződési Feltételek a Postai Agora szolgáltatások nyújtására, amely a törzsszövegből és mellékletekből áll.
- 3) **Fokozott biztonságú elektronikus aláírás** (az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény 2 § 15. pontja szerint): elektronikus aláírás, amely
 - a) alkalmas az aláíró azonosítására;
 - b) egyértelműen az aláíróhoz köthető;

- c) olyan eszközökkel hozták létre, amelyek kizárólag az aláíró befolyása alatt állnak, és
- d) a dokumentum tartalmához olyan módon kapcsolódik, hogy minden – az aláírás elhelyezését követően a dokumentumon tett – módosítás érzékelhető;
- e) a dokumentum tartalma az aláírás készítése óta nem változott meg.

3/A) **Minősített elektronikus aláírás** olyan – fokozott biztonságú – elektronikus aláírás, amelyet az aláíró biztonságos aláírás-létrehozó eszközzel hozott létre és amelynek hitelesítése céljából minősített tanúsítványt bocsátottak ki.

4) **Hivatali kapu:** a hivatali kapu a Központi Elektronikus Szolgáltató Rendszer. A hivatali kapun keresztül az igénybevevő szervezetek hitelesen tudnak fogadni elektronikus üzeneteket, illetve a hivatalok elektronikus üzenetei a hitelesen azonosított ügyfelekhez (állampolgár vagy hivatal) eljuttathatók.

Hivatali kaput azon szervezetek használhatnak, akik csatlakoznak a központi rendszerhez.

5) **Igénybevevő:** az a meghatározott természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni cég vagy egyéb szervezet, aki/amely igénybe veszi a Postai Agora szolgáltatást.

6) **Kihelyezett ügyintézési pont:** a Ket. 169/A. § (3) bekezdése, illetve jelen ÁSZF szerint meghatározott szolgáltatások nyújtására feljogosított szervezet.

7) **Közszolgáltatási szerződés:** a „Kihelyezett ügyintézési pont szolgáltatások” biztosítására megkötött szerződés a Megrendelő és a Szolgáltató között, melynek előzménye az EKOP keretén belül megvalósuló 2.1.20.-2012-2012-0001. számú, Postai Agora Projekt.

8) **Közösségi szolgáltatás:** az ügyfelek hozzáférhetnek az internet használatára szolgáló eszközhöz, ügyintézői segítséggel nyomtatási-szkennelési szolgáltatásokhoz, illetve az intézmény területén ingyenes vezeték nélküli internethálózathoz.

9) **Megrendelő:** Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, amely a Szolgáltatót a „Kihelyezett ügyintézési pont” szolgáltatások biztosítására megbízza.

10) **Minősített elektronikus aláírás:** (az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény 2. § 17. pontja szerint): olyan – fokozott biztonságú – elektronikus aláírás, amelyet az aláíró biztonságos aláírás-létrehozó eszközzel hozott létre, és amelynek hitelesítése céljából minősített tanúsítványt bocsátottak ki.

10/A) **Minősített tanúsítvány:** (az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény 2. § 19. pontja szerint): e törvény 2. számú mellékletében foglalt követelményeknek megfelelő olyan tanúsítvány, amelyet minősített szolgáltató bocsátott ki.

11) **Munkanap:** a hétköznapok a Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 102. § (1) bekezdése szerinti munkaszüneti napok kivételével, az ágazati miniszter által az adott évre vonatkozóan kiadott, a munkaszüneti napok körüli munkarendet meghatározó rendeletében foglaltakra is tekintettel.

12) **Postai Agora szolgáltatás:** a Szolgáltató által nyújtott kihelyezett ügyintézési szolgáltatás, amelynek keretében természetes személyek a kijelölt postai szolgáltatóhelyeken elérhetik a jelen ÁSZF 1.4. pontjában meghatározott, illetve a 2. részben szabályozott Kihelyezett ügyintézési pont, KIOSZK, WIFI elérés, valamint Ügyfélkapu ügyintézési és Rendelkezési nyilvántartás szolgáltatást.

13) **Postai Agora ügyintéző:** Kihelyezett ügyintézési ponton Postai Agora szolgáltatás nyújtását végző munkavállaló.

14) **Regisztrációs szerv:** Ügyfélkapu létesítésére, az azonosításhoz szükséges adatok egyezésének ellenőrzésére, és annak tanúsítására jogszabályban feljogosított szolgáltató szervezet.

15) **Szolgáltató:** a Postai Agora szolgáltatást jelen ÁSZF alapján nyújtó, az 1. pont szerinti Szolgáltató.

16) **Ügyfélkapu ügyintézői szolgáltatás:** A Szolgáltatónál személyesen történő ügyfélkapu ügyintézés teljes funkcionalitással (ügyfélkapulétesítés, ügyfélkapu aktiválás, adatmódosítás, megszüntetés, törlés, lekérdezés).

17) **WIFI:** postai szolgáltatóhely beltérében valamint az adottságainak függvényében a postai szolgáltatóhely épületének meghatározott hatótávolságában, sávszélességben és tartalomban korlátozott, az Igénybevevő tulajdonában lévő eszközzel időkorlátozás nélkül igénybevehető, publikus internet biztosítása.

18) **Posta Agora Mobil Alkalmazás:** (a továbbiakban: Mobil Alkalmazás) a Mobil Alkalmazás segítségével a felhasználók helytől függetlenül is hozzáférhetnek az Agora Pontokon elérhető, meghatározott információkhoz. A Mobil Alkalmazás elérhető és ingyenesen letölthető a Google Play, az iTunes és a Windows Phone áruházból.

19) **Rendelkezési nyilvántartás szolgáltatás:** A Rendelkezési nyilvántartás a természetes személyek, cégek, illetve egyéni vállalkozók e-ügyintézésre vonatkozó rendelkezéseit tartja nyilván, és az arra jogosultak felé ezt szolgáltatásként megismerhetővé teszi. Az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 3. § (2) bekezdése c) pontja szerint az ügyfél ügyintézési rendelkezést az állandó postai szolgáltatóhelyeken tehet.

20) **SZEÜSZ:** a Ket. 172. § j) pontja szerinti, szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás.

21) **Időszaki értesítés:** Az ügyfél ügyintézési rendelkezésében – a jogszabályi keretek között – meghatározhatja azon hatóságok és elektronikus ügyintézők, cselekmények körét, amelyekre vonatkozóan értesítést kíván kapni. A Szolgáltató meghatározott időszakonként összesítve, egy vagy több meghatározott értesítési címen tájékoztatja az Igénybevevőt arról, hogy részére elektronikus nyilatkozatot vagy papír alapú iratot kézbesítettek. Az Igénybevevő kérheti, hogy a hatóság a tájékoztatásban valamennyi adattovábbítás tényét feltüntesse. Emellett rendelkezésében meghatározhatja az értesítés küldésének időszakát, valamint az értesítés helyét.

1.6. AGORA SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

1) Az Agora Szolgáltatást a Szolgáltató a Ket. 169/A. § (3) bekezdése szerinti, ahol ez értelmezhető, a közigazgatási hatóságok (a továbbiakban: Közigazgatási hatóság) nevében az Igénybevevő számára végzi.

2) Szolgáltatás helye:

A Szolgáltatói Agora szolgáltatást az **1. SZ. MELLÉKLETBEN** felsorolt postai szolgáltatóhelyeken, a a postai szolgáltatóhely teljes nyitvatartási ideje alatt lehet igénybe venni, kivéve a WIFI elérés szolgáltatást, mely a helyi adottságoktól függően a postai szolgáltatóhely épületének vonzáskörzetében is igénybe vehető időkorlátozás nélkül.

3) Szolgáltató az Agora szolgáltatások nyújtásához közreműködőt (a továbbiakban: Közreműködőt) vehet igénybe, aki e tevékenységét a Szolgáltató nevében, javára és felelősségére végzi.

4) A Postai Agora szolgáltatás nem minősül közigazgatási eljárásnak.

1.7. ÁLTALÁNOS EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉGEK

1) A Szolgáltató és az Igénybevevő a szolgáltatás nyújtása és igénybevételével kapcsolatban kölcsönösen együttműködve kötelesek eljárni.

1.8. SZÜNETELÉS, KARBANTARTÁS

1) A Szolgáltató átmenetileg szüneteltetheti az Agora szolgáltatást

- a. a hálózatában tett karbantartás, felújítás, szoftvercsere, bővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek (a továbbiakban: üzemfenntartási munkák) elvégzése céljából, továbbá
- b. áramszünet illetve a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges berendezések meghibásodása miatt
- c. egyéb havária esetek következtében történő zárvatartás miatt (pl.: árvíz) is.

2) A Szolgáltató az üzemfenntartási munkákat előre tervezetten úgy végzi el, hogy azok az Agora szolgáltatások igénybevételét lehetőség szerint ne érintsék. A WIFI elérésben felmerült hiba esetén a javítás – amennyiben a felmerülés időpontja munkaszüneti napra esik – a következő munkanapon kezdődik meg.

1.9. AZ AGORA SZOLGÁLTATÁS DÍJA

1) Az Agora szolgáltatás igénybevétele az alábbi kivétellel díjtalan:

A második és minden további ügyfélkapus regisztrációért "kapunként" az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (Itv.) alapján, az általános tételű eljárési illetékkel megegyező összegű regisztrációs díjat kell fizetni. A díjat a Postai Agora Szolgáltató helyen rendelkezésre álló készpénzátutalási megbízáson kell befizetni a szolgáltatás igénybevételekor.

1.10. REKLAMÁCIÓ ÉS PANASZKEZELÉS

1) A Panasz olyan bejelentés, amelyben az Igénybevevő azt állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott Agora szolgáltatás részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban vagy jelen ÁSZF-ben foglaltaknak.

2) Panasz a Szolgáltatás kezdeményezésének napjától sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított harminc napon belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő hat hónapon belül tehető.

3) Az Igénybevevő személyesen a kijelölt Szolgáltató helyeken történő ügyintézésé során teljes nyitvatartási időben, mobilpostánál a kijelölt elérhetőségi ponton történő tartózkodás időtartamában jelezheti panaszát.

4) A telefonon és elektronikus úton (ugyfelszolgalat@posta.hu, **ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**) az ügyfélszolgálatához érkező panaszokat a Szolgáltató rögzíti, erről az Igénybevevőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A hangfelvételt a Szolgáltató 5 évig megőrzi, és a felhasználó kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja.

5) A Szolgáltató a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében vizsgálja. A panaszokról valamint azok kezelési módjáról elektronikus nyilvántartást vezet. A panaszt és az arra adott választ a Szolgáltató 5 évig őrzi.

6) A panaszok nyilvántartásba vételének időpontja, a szóban tett panasz esetében a panasz közlésének napja, az írásbeli panasz esetén a Szolgáltatóhoz érkezés napja.

7) Szóbeli panasz esetén a sérelem elintézésére a Szolgáltató a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást. Ha a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerint fogyasztónak¹ minősülő Igénybevevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Igénybevevőnek átad.

8) Ha a panaszos a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a Szolgáltató a panaszra határidőn belül nem válaszol, a panaszos a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő lejártától számított 30 napon belül a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordulhat. A panasszal kapcsolatos bármilyen vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezésének érdekében a Fgytv. szerinti fogyasztónak minősülő Igénybevevő a lakóhelye vagy tartózkodási helye (székhelye) szerint illetékes békéltető testülethez **BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK** fordulhat.

1.11. FELELŐSSÉG, KÁRTÉRÍTÉS

1) A Szolgáltató felelősséget vállal a dokumentumok átvétele, továbbítása során felmerülő, a nem teljesítésből, hibás teljesítésből és késedelmes teljesítésből eredő károkért. A Szolgáltató kártérítési felelősségének felső határa: 50.000 Ft. A Szolgáltató ezen kártérítési felelősségére a Ptk. általános szabályai az irányadók, az ügyfelek vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni az elmaradt vagyoni előny kivételével. A Szolgáltató nem kötelezhető sérelemdíjra (Ptk. 2:52. §), valamint személyiségi jogsértésből eredő kár (Ptk. 2:53. §) megtérítésére, továbbá nem érvényesíthetők a személyiségi jogok megsértésének felróhatóságtól független szankciói (Ptk. 2:51. §) sem. Az e bekezdés alapján felmerült követelések 6 hónap alatt elévülnek.

2) A Szolgáltató mentesül a szolgáltatások hibás, késedelmes- vagy nem teljesítéséért való felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a szolgáltatásokkal összefüggő kötelezettsége teljesítését tevékenysége körén kívül eső elháríthatatlan ok (vis maior), jogszabályban, közösségi jogi aktusban előírt rendelkezések zárták ki. Nem felel továbbá a jelen ÁSZF 2.5.1. pont 7. pontjában bekövetkezettek esetén történt adatvesztés miatt, a 2.5.1. 9. és 11. pontjában előírtak figyelmen kívül hagyása okán bekövetkezettek miatt, az irányításán kívül eső események okán bekövetkezett károkért, különösen: az üzemzavarból; az információtovábbítási késedelemből adódó; vírusok által okozott; a használt gépek meghibásodása; a szoftverhibából, internetes hálózat hibájából, egyéb technikai jellegű hibából eredő; rosszul megadott adatokból adódó károkért.

3) A Szolgáltató a hatósági weblapokról letöltött és kinyomtatott űrlapok hatályosságáért, azok frissítéséért nem felel, a hatóságoktól kapott információkért, illetve a tájékoztatás tartalmának felhasználásából, értelmezéséből keletkező jogkövetkezményekért felelősséget nem vállal.

¹ 1997. évi CLV törvény 2.§ a) pont szerinti fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

1.12. ADAT- ÉS TITOKVÉDELEM

1) A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások nyújtása során az adatok kezelését, a jelen pontban az alábbi szolgáltatások tekintetében rögzített speciális rendelkezések mellett, az Infotv. szerint végzi.

- a. Az **Ügyfélkapu regisztrációs eljárás** keretében a Szolgáltató a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala (KEKKH) informatikai rendszerében és felügyelete mellett a jelen ÁSZF **5. SZÁMÚ MELLÉKLETÉBEN** meghatározott adatokat a hivatkozott mellékletben megjelölt adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint dolgozza fel a Ket. 169/A. § (3) bek. c) pontja és az érintett kérelmére, kezdeményezésére kizárólag az ügyfélkapu jogosultság kezelése, az érintett azonosítása céljából.
Az adatok a KEKKH-nak kerülnek átadásra és azokat a KEKKH informatikai rendszeréhez hozzáférési jogosultsággal rendelkező szervezetek, hatóságok ismerhetik meg, kizárólag az ügyfélkapu jogosultság kezelése, az érintett azonosítása céljából.
- b. Az **Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság nevében közvetített ügyek** esetében a Szolgáltató az Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság (ONYF) rendszerében és felügyelete mellett dolgozza fel az érintett személyek adatait a Ket. 169/A. § (3) bek. c) pontja és az érintett kérelmére, kezdeményezésére kizárólag a jelen ÁSZF **6. SZÁMÚ MELLÉKLETÉBEN** meghatározott ügyek ellátása céljából. A Szolgáltató az adatokat az ügyfél rendelkezése alapján a rögzítés illetve a kérelem státuszának lekérdezése időtartamára végez műveleteket, a papír alapú kérelmeket, dokumentumokat maximum 1 hónapig elzárva tárolja és 1 hónapon belül az illetékes megyei kormányhivatal részére megküldi.
- c. Az **Agora-KIOSZK szolgáltatás** keretében az Igénybevevő által megadott személyes adatokat a Szolgáltató igénybevétellel adott ráutaló magatartás alapján adatkezelőként kezeli. Az adatok kezelésének célja kizárólag a KIOSZK szolgáltatáson keresztül elérhető ügyintézési lehetőségek elérésének biztosítása, és a Szolgáltató az adatokat kizárólag a KIOSZK szolgáltatás ügyfél általi igénybe vételéhez szükséges mértékben annak informatikai megvalósítása, valamint a KIOSZK szolgáltatással kapcsolatos technikai hibák elhárítása során kezeli.
Az Agora KIOSZK szolgáltatás keretében a Szolgáltató birtokába jutott személyes adatokat 3 hónapig kezeli, azt követően az adatok automatikusan törlésre kerülnek.
- d. A **Rendelkezési nyilvántartás** szolgáltatás keretében az Igénybevevő által megadott adatokat a Szolgáltató a KEKKH rendszerében és felügyelete mellett dolgozza fel az érintett kezdeményezésére a Ket. 162. §-a és az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 3. § (2) bekezdésének c) pontja értelmében, a kizárólag a jelen ÁSZF **9. SZÁMÚ MELLÉKLETÉBEN** meghatározottak ellátása, az érintett azonosítása, rendelkezéseinek nyilvántartása céljából. A Szolgáltató az adatokon az ügyfél rendelkezése alapján a rögzítés, illetve a kérelem státuszának lekérdezése időtartamára végez műveleteket, a papír alapú ügyintézési rendelkezést 5 évig helyben tárolja.

2) A személyes adatokat kizárólag a Szolgáltatónak a szolgáltatásban közreműködő munkavállalói, Közreműködői ismerhetik meg és kizárólag csak a szolgáltatások nyújtásához szükséges mértékig.

3) Az Igénybevevő személyes adatai kezelésével kapcsolatban az Infotv. 14-22. §-ban meghatározott jogokkal (tájékoztatás személyes adatok kezeléséről, személyes adatok helyesbítése, személyes adatok törlése vagy zárolása) és jogorvoslati lehetőségekkel (tiltakozás, bírósági, hatósági jogérvényesítés) élhet.

4) A Szolgáltató adatkezelésére vonatkozóan a honlapján (WWW.POSTA.HU), további adatkezelési tájékoztató áll rendelkezésre, mely az érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogaira vonatkozó további információkat tartalmaz.

5) A Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját és Közreműködőjét – a munkaviszony, a tagsági viszony, a megbízási jogviszony, a közreműködői jogviszony megszűnése után is – a Szolgáltatóval azonos módon terheli adat és titokvédelmi kötelezettség, azok megszegéséért felelősséggel tartozik.

6) A Szolgáltató megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítja az Agora szolgáltatások teljesítése során birtokába jutott személyes adatok illetéktelen személyek elleni védelmét.

7) A Szolgáltató a **WIFI szolgáltatás** keretében személyes adatot nem kezel, kizárólag az egyes honlapok látogatottságát rögzíti statisztikai célból, úgy, hogy a rögzített honlapadatokat a Szolgáltató semmilyen olyan más adathoz nem köti, amely alapján a felhasználó személye azonosítható lenne. A naplófájlokról készült statisztika és a napló-állományok tárolásra és archiválásra kerülnek a Szolgáltató szerverén.

8) A Szolgáltató a **kereső tevékenység bejelentése szolgáltatás** keretében az érintettre vonatkozó személyes adatot nem rögzít, nem tart nyilván, a szolgáltató tevékenysége kizárólag a formanyomtatvány átadására és kitöltésének segítésére terjed ki.

9) A Szolgáltató a **tájékoztatási szolgáltatása** keretében az érintettre vonatkozó személyes adatot nem rögzít, nem tart nyilván.

10) A Mobil Alkalmazás esetében a Felhasználási Feltételekben részletezett és Felhasználó által elfogadott feltételek szerint történik az adatkezelés.

1.13. JOGVITÁK RENDEZÉSE

1) A Szolgáltató és az Igénybevevő minden, a szerződésből származó vitás kérdést megpróbálnak békés úton, a másik fél jogos érdekének figyelembevételével rendezni. Amennyiben a Szolgáltató és az Igénybevevő 30 napon belül nem tudnak megegyezni a vitás kérdésekben, a jogviták eldöntésére az általános szabályok szerint a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulnak.

2. RÉSZ – AGORA SZOLGÁLTATÁSOK

2.1. ÁLTALÁNOS IGÉNYBEVÉTELI FELTÉTELEK

1) Az Agora szolgáltatások igénybevételére az **1. SZ. MELLÉKLETBEN** felsorolt postai szolgáltatóhelyeken van lehetőség.

2) Az igénybevétel módja szerint az egyes szolgáltatáscsoportokat a következők szerint lehet igénybe venni:

Szolgáltatáscsoport	Postai Agora ponton igénybevétel módja
Ügyfélkapu ügyintézés	Ügyintézői közreműködéssel
Rendelkezés nyilvántartás	Ügyintézői közreműködéssel
Közigazgatási ügyek	Ügyintézői közreműködéssel, KIOSZK-on önállóan, illetve saját eszközzel önállóan
Időpontfoglalás	Ügyintézői közreműködéssel, KIOSZK-on önállóan, illetve saját eszközzel önállóan
Nyomtatás, szkennelés	Ügyintézői közreműködéssel
WIFI szolgáltatás	Saját eszköz használatával önállóan
Könyvtári szolgáltatás	KIOSZK-on, saját eszköz használatával önállóan
Jegyvásárlás	KIOSZK-on, saját eszköz használatával önállóan
Közösségi ügyek	KIOSZK-on önállóan illetve saját eszközzel önállóan

3) Amennyiben a Postai Agora ponton a 2) bekezdés szerint ügyintézői közreműködéssel igénybevehető szolgáltatások esetében a latin betűket nem ismerő vagy nem felismerő (olvasni nem tudó), továbbá az írásában gátolt (írni nem tudó) Igénybevevő személyesen kívánja igénybe venni, a Szolgáltató – az erre okot adó körülmény függvényében – két nagykorú tanú vagy az Igénybevevőt közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan hivatalosan képviselő személy jelenlétében biztosítja a szolgáltatási rendelkezés és az adatvédelmi tájékoztató tartalmának megismerését. Ebben az esetben az erre okot adó körülményről szóló rövid feljegyzést valamint a rendelkezés tartalma megismertetésének tényét a kinyomtatott nyugtára/rendelkezésre és az adatvédelmi tájékoztatóra a Szolgáltató a tanúk vagy az Igénybevevőt képviselő személy aláírásával igazoltan felvezeti.

2.2. SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI

1) A Szolgáltató a Kihelyezett ügyintézési pontokon az ügyfélszolgálati feladatok körében ellátja az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól szóló 85/2012. (IV.21) Korm.rendeletben meghatározott egyes Kormányablak ügyfélszolgálati feladatokat, így különösen

- a) Ügyfélkapu regisztráció ellátása;
- b) Rendelkezési nyilvántartás szolgáltatás nyújtása;
- c) Közigazgatási weboldalak elérésével, az interneten megtalálható nyilvános hatósági honlapokon lévő nyomtatványok, bejelentések, kérelmek letöltése, nyomtatása, szkennelése;
- d) A **2. SZ. MELLÉKLETBEN** meghatározott ügyekben és módon nyomtatványok biztosítása illetve meghatározott ügyeknél elektronikus alapon való továbbítása és teljesítése;
- e) Hatóságokhoz történő időpont foglalása;
- f) Tájékoztatás az eljárás menetéről, segítségnyújtás az Igénybevevőnek a kérelem kitöltésében.

2.3. SZOLGÁLTATÓ JOGAI

1) A Szolgáltató a hosszabb ügyintézészt igénylő illetve bonyolultabb hatósági ügyek intézésére új időpontot ad az Igénybevevőnek vagy előzetes időpont egyeztetéshez köti a szolgáltatást nyújtását.

2.4. IGÉNYBEVEVŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

1) Az Igénybevevő jogosult a 2.5. pontban felsorolt, valamint az általános postahelyi ügyek intézésére nyitvatartó ügyintézői ablaknál az 2.6. pontban felsorolt szolgáltatások igénybevételére.

2) A hosszabb ügyintézészt igénylő vagy bonyolultabb hatósági ügyek intézéséhez az Igénybevevőnek a Postai Agora ügyintézővel egyeztetve, előzetes időpontot szükséges kérnie.

3) Az Igénybevevő köteles a KIOSZK-ot rendeltetésszerűen használni, ellenkező esetben a Szolgáltató korlátozhatja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

4) Az Igénybevevő köteles a KIOSZK-ban az általa okozott kár megtérítésére.

2.5. ÖNÁLLÓAN IGÉNYBEVEHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK

1) Postai Agora szolgáltatások közül önállóan igénybevehető az ügyféltérben elhelyezett KIOSZK és a WIFI elérés szolgáltatás.

2) A kihelyezett KIOSZK használatakor a szolgáltatások igénybevételét a Postai Agora ügyintézőnek előre jelezni nem kell, a szolgáltatást szabadon igénybe lehet venni.

2.5.1. AGORA – KIOSZK (terminál) szolgáltatás

1) A Kihelyezett ügyintézési pontok ügyféltérében kihelyezett KIOSZK-on keresztül az állampolgárok közszoolgáltatási ügyeket tudnak intézni, és az ügyintézéshez szükséges internetes (email) szolgáltatásokat tudnak elérni.

2) A Szolgáltató az ügyféltérben elhelyezett számítógépen (KIOSZK-on) hozzáférést biztosít az e-közigazgatási felületek eléréséhez, valamint bármely más, közérkölcst vagy közrendet nem sértő tartalmak eléréséhez nyílt internet biztosításával.

3) A KIOSZK célja, hogy a mindennapi élettel kapcsolatos interneten megtalálható információkhoz segítse azon állampolgárokat, Igénybevevőket, akik számára az internet más módon nem elérhető (pl.: jegyvásárlás, közösségi oldalak, könyvtári szolgáltatások elérése).

4) A KIOSZK használatával az Igénybevevő elfogadja a **3. SZ. MELLÉKLETBEN** meghatározott szabályokat, illetve a KIOSZK használatával kapcsolatos felhasználási feltételeket.

5) A KIOSZK igénybevétele önállóan történik.

6) A folyamatos használat időtartama maximum 45 perc. Amennyiben várakozó ügyfél a KIOSZK használatára nincsen, úgy a munkamenet egyszeri meghosszabbítása is megengedett.

7) A KIOSZK 90 perc használat után automatikusan visszaáll a kiindulási állapotba, akkor is, ha az éppen használatban van. Az idő leteltét, a munkamenetből rendelkezésre álló időt a jobb alsó sarokban található számláló mutatja.

- 8) A KIOSZK-ra külső adathordozó csatlakoztatása tiltott, illetve adathordozón hozott adatok nem tölthetők fel.
- 9) A KIOSZK használatának befejezésekor az internetes felületről szabályosan kell ki kell lépni a tevékenységekhez tartozó személyes információk azonnali törlődése érdekében.
- 10) A KIOSZK hangszórója az ügyfélszolgálat megzavarásának elkerülése miatt központilag beállított, alacsony hangerővel működtethető.
- 11) A KIOSZK mozgásérzékelővel van ellátva, így amennyiben a KIOSZK a rendszerből történő kilépés nélkül 10 percnél hosszabb ideig inaktív állapotban van, a rendszer a megfelelő törlések mellett visszaáll alapállapotba.
- 12) A KIOSZK használatának részletes feltételeit a **3. SZ. MELLÉKLET** tartalmazza.

2.5.2. WIFI elérés

- 1) Az **1. SZ. MELLÉKLETBEN** felsorolt, Kihelyezett ügyintézési pontokon, meghatározott hatótávolságban, sávszélességben és tartalommal korlátozott publikus internet biztosítása ingyenes szolgáltatásként állampolgárok részére közérkölcset vagy közrendet sértő tartalmak kizárásával.
- 2) A WIFI elérés távmunka lehetőség és internetes oldalak elérése céljából saját eszköz igénybevételevel biztosított. Az internet igénybevételehez a Szolgáltató eszközt nem biztosít. A sávszélesség mértéke a Kihelyezett ügyintézési pontok nyitvatartási idején kívül nagyobb lehet. Egyes Kihelyezett ügyintézési pontokon a szolgáltatás elérése kizárólag a postai szolgáltatóhely épületére korlátozódik. A vezeték nélküli internet jelszó nélkül vehető igénybe.
- 3) A Szolgáltató az Agora ponton elérhető WIFI sávszélesség használatát és/vagy sávszélességét kapacitás függvényében korlátozhatja.
- 4) A WIFI elérés szolgáltatás részletes feltételeit a **4. SZ. MELLÉKLET** tartalmazza.

2.6. KIHELYEZETT ÜGYINTÉZÉSI PONT SZOLGÁLTATÁS

2.6.1. Ügyfélkapu ügyintézés

- 1) Az Ügyfélkapu ügyintézés részleteit az **5. SZ. MELLÉKLET** tartalmazza.

2.6.2. Nyomtatás, szkennelés

- 1) Az Igénybevevő kérheti az általa hozott dokumentum szkennelését illetve a különböző közigazgatási weboldalokról űrlapok, kérvények, nyomtatványok és tájékoztatók nyomtatását 20 oldal/Igénybevevő/nap, könyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatos weboldalokról információk, illetve jegyvásárlás esetén internetes jegy és egyéb közösségi és közszolgáltatási ügyek intézése érdekében kiegészítő igazolási, tájékoztatói információk nyomtatását maximálisan 3 oldal/Igénybevevő/nap mennyiség erejéig. Az e mennyiség feletti nyomtatási igény teljesítését a Szolgáltató nem biztosítja.

2.6.3. Nyomatványok továbbítása

1) A kérvények, igények, nyomatványok benyújtása elektronikus úton vagy az Igénybevevő által nyomtatott formában, azoknak postai küldeményként történő feladásával történhet. A benyújtás módját az egyes nyomatványokra vonatkozóan a **2. SZ. MELLÉKLET** tartalmazza.

2) A kérvények elektronikus továbbítása esetén a Szolgáltató kizárólag adattovábbítást vállal. A Szolgáltató a személyazonosítást elvégzi, a nyomatvány megfelelő kitöltöttségét és az aláírás meglétét formailag megvizsgálja, azonban tartalmi ellenőrzést nem végez, és semmilyen felelősséget nem vállal az Igénybevevő által feltüntetett adatok helyességéért.

3) A Szolgáltató az Igénybevevő által kitöltött nyomatványok/kérvények közül az alábbiak továbbítását a hatóságok felé a **6. SZ. MELLÉKLET** szerint vállalja:

- a) Kérelem gyermeknevelési támogatás megállapítására
- b) Anyasági támogatás iránti kérelem
- c) Kérelem családi pótlék megállapítására
- d) Kérelem gyermekgondozást segítő ellátás megállapítására
- e) Kereső tevékenység bejelentése

2.6.4. Időpontfoglalás

1) Ügyintézői segítséggel történő online időpontfoglalásra az ezt lehetővé tévő oldalakon akkor van lehetőség, ha az időpontfoglaláshoz szükséges feltételek rendelkezésre állnak (pl.: néhány esetben kötelező az e-mail cím megadása).

2) Időpontfoglalás lehetséges a **7. SZ. MELLÉKLETBEN** felsorolt intézményekhez.

2.6.5. Tájékoztatás

1) A Szolgáltató a tájékoztatást a legjobb tudása szerint, jóhiszeműen köteles nyújtani. A nyomatványok kitöltésében illetve továbbításában a Szolgáltató csak a **2. SZ. MELLÉKLETBEN** felsorolt ügyekben tud segítséget nyújtani.

2) A Szolgáltató igény esetén tájékoztatás nyújt közigazgatási kérdésekben, illetve arra vonatkozóan, hogy a vonatkozó ügy intézése mely hatóságnál vagy intézménynél lehetséges.

3) Tájékoztatást a Szolgáltató a következő témákban nyújt:

1. Gyermekszületés
2. Iskolakezdés
3. Munkaügy és adózási ügyek
4. Házasság
5. Építkezés, otthonteremtés
6. Egészségügy
7. Vállalkozói ügyek, ipari és kereskedelmi tevékenység
8. Gépjármű üzemeltetéssel kapcsolatos ügyek
9. Okmányigénylés, pótlás
10. Szociális ügyek
11. Nyugdíjba vonulás
12. Haláleset, hagyatéki ügyek

4) Tájékoztatási szolgáltatást a felsorolt témákban a **8. SZ. MELLÉKLETBEN** felsorolt ügyekben nyújt a Szolgáltató. A felsorolt ügyeken kívül eső témákkal, illetve a meg nem válaszolható

kérdésekkel a Szolgáltató az Igénybevevőt a legközelebbi hatáskörrel és illetékességgel rendelkező intézményhez irányítja annak elérhetőségei megadásával.

2.6.6. Rendelkezési nyilvántartás szolgáltatás

- 1) A Rendelkezési nyilvántartás lehetőséget biztosít az Igénybevevők részére ügyintézési rendelkezéseik megtételére, a csatlakozott hatóságok számára pedig a rendelkezések megismerésére.
- 2) A Rendelkezési nyilvántartás tartalmazza:
 - a) amennyiben a jogszabály az Igénybevevő számára lehetővé teszi az elektronikus kapcsolattartás megengedhetőségére vonatkozó rendelkezést, úgy az erre vonatkozó rendelkezést;
 - b) az Igénybevevő által lehetővé tett elektronikus kapcsolattartási formákra vonatkozó rendelkezést;
 - c) az azonosítással kapcsolatos követelményekre vonatkozó rendelkezést;
 - d) hivatalos kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségeket;
 - e) az elektronikus ügyintézési cselekményekről szóló időszakos értesítés igénylésére vonatkozó rendelkezést és az értesítés körének meghatározását.
- 3) Az első ügyintézési rendelkezés megtételének feltétele, hogy
 - a) az Igénybevevő személyesen megjelenjen és egy személyazonosításra alkalmas okmányt felmutasson (kivétel az Ügyfélkapu regisztrációval rendelkező személyek esetében, ahol az első rendelkezés az ügyintézési rendelkezések nyilvántartásának felületén elektronikus úton is megtehető);
 - b) a Szolgáltató regisztrációs szerv – a Rendelkezési nyilvántartás azonosítási felületén keresztül – ellenőrizze az Igénybevevő személyazonosságát, és
 - c) az azonosított igénybevevő nevében alaprendelkezést tegyen vagy az Ügyfélkapu regisztrációval rendelkező Igénybevevő elektronikus úton a teljes alaprendelkezést megtegye.
- 4) A Szolgáltató az Igénybevevőt személyes megjelenés esetén személyazonosításra alkalmas vezetői engedély, személyazonosító igazolvány, vagy útlevél alapján azonosítja.
- 5) Az Igénybevevő személyes megjelenéssel történő azonosítását minden esetben az ügyintéző végzi el.
- 6) A rendelkezés fajtáit, folyamatát és feltételeit a **9. SZ. MELLÉKLET** tartalmazza.