



**Postai Agora szolgáltatások
Általános Szerződési Feltételei**

1.	RÉSZ – A SZOLGÁLTATÁSOK KÖZÖS FELTÉTELEI	3
1.1.	A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME	3
1.2.	A KÖZPONTI 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.....	5
1.6.	AGORA SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS.....	7
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.....	11
2.1.	ÁLTALÁNOS IGÉNYBEVÉTELI FELTÉTELEK.....	11
2.2.	SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI.....	11
2.3.	SZOLGÁLTATÓ JOGAI	12
2.4.	IGÉNYBEVEVŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	12
2.5.	ÖNÁLLÓAN IGÉNYBE VEHETŐ 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. A KÖZPONTI 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 az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV.21.) Korm.rendelet, valamint egyes közszolgáltatást vagy általános gazdasági érdekű szolgáltatást végző szervezettel kötött közszolgáltatási megállapodás 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 végrehajtási rendeleteiben foglalt szabályoknak 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) ¹
- 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.);
- k) az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Eüt.);
- l) 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól.

5/A) (Bár a jogalkotó 2016. december 31. napjával hatályon kívül helyezte a 83/2012. (IV.21.) Kormányrendeletet valamint a 85/2012. (IV.21) Korm.rendeletet, a 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet megalkotása lehetőséget teremtett arra, hogy ha jogszabály a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló törvényben szabályozott elektronikus kapcsolattartási szabályok alkalmazását rendeli el, 2017. december 31-ig a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról szóló 83/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet (a

¹ Hatályát veszítette 2017. március 21-én.

továbbiakban: SZEÜSZ r.), valamint az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól szóló 85/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 2016. december 31-én hatályos szabályait kell alkalmazni.)

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 internetelés biztosítva van.

2) **ÁSZF**: jelen Általános Szerződési Feltételek a Postai Agora szolgáltatások nyújtására, amely a törzsszövegből és mellékletekből áll.

3) **Fokozott biztonságú elektronikus aláírás** (eIDAS Rendelet szerint): elektronikus aláírás, amely

- a) alkalmas az aláíró azonosítására;
- b) egyértelműen az aláíróhoz köthető;
- c) olyan, elektronikus aláírás létrehozásához használt adatok felhasználásával hozzák létre, amelyeket az aláíró nagy megbízhatósággal kizárólag saját maga használhat, és
- d) a dokumentum tartalmához olyan módon kapcsolódik, hogy minden – az aláírás elhelyezését követően a dokumentumon tett – módosítás érzékelhető.
- e) ²

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**: 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.

² Hatályát veszítette 2017. március 21-én.

10) **Minősített elektronikus aláírás:** (eIDAS Rendelet szerint): olyan, fokozott biztonságú elektronikus aláírás, amelyet minősített elektronikus aláírást létrehozó eszközzel állítottak elő, és amely elektronikus aláírás minősített tanúsítványán alapul.

10/A) ³

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, sáv szélességben és tartalommal 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, 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) bekezdés e) alpontja szerint az ügyfél ügyintézési rendelkezést az állandó postai szolgáltatóhelyeken tehet.

20) **SZEÜSZ:** az Eüt. 29.§ (1) bekezdése szerinti, szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás.

21) **Időszaki értesítés:** Az ügyfél ügyintézési rendelkezésében – a jogszabályi keretek között – meghatározhatja azon hatóságok és elektronikus ügyintézesek, 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

³ Hatályát veszítette 2017. március 21-én.

kézbcsítettek. 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 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 vonzaskörzetében 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 ügyintézése 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 ügyfélszolgálathoz 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) Amennyiben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerinti fogyasztónak minősülő⁴ Igénybevevő a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a Posta a panaszra határidőn belül nem válaszol, az Igénybevevő a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint **ILLETÉKES JÁRÁSI HIVATAL**-hoz fordulhat a panaszával, reklamációjával kapcsolatban.
- 8) A panasszal kapcsolatos bármilyen vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezésének érdekében az Fgytv. – békéltető testületre vonatkozó szabályok – szerinti fogyasztónak minősülő Igénybevevő⁵ a lakóhelye vagy tartózkodási helye (székhelye) szerint illetékes **BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**-hez is fordulhat. A Posta székhelye szerint illetékes Budapesti Békéltető Testület címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

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 felelősségtől független szankciói (Ptk. 2:51. §) sem. Az e bekezdés alapján felmerült követelések 6 hónap alatt elévülnek.

⁴ Az 1997. évi CLV törvény 2.§ a) pont szerinti fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

⁵ A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában a fentiekben túl fogyasztónak minősül 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.

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.

1.12. 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 ügyintézési eljárás** keretében a Szolgáltató az e-közigazgatásért felelős miniszter által vezetett szervezet informatikai rendszerében és felügyelete mellett a jelen ÁSZF **5. SZÁMÚ MELLÉKLETÉBEN** meghatározott adatokat a hivatkozott mellékletben megjelölt adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint dolgozza fel az érintett kérelmére, kezdeményezésére kizárólag az ügyfélkapu jogosultság kezelése, az érintett azonosítása céljából.

Az adatok az e-közigazgatásért felelős miniszter által vezetett szervezetnek kerülnek átadásra és azokat a e-közigazgatásért felelős miniszter által vezetett szervezet 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 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 igénybevéttel 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 Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: NISZ), mint nyilvántartó szerv rendszerében és felügyelete mellett dolgozza fel az érintett kezdeményezésére az Eüt. 22. §-a valamint az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 3. § (2) bekezdésének e) alpontja 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. Az adatok NISZ által történő kezelésére az Eüt. 36.§ és 37.§-ban foglalt adatkezelési rendelkezések irányadók.

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 egyes Kormányablak ügyfélszolgálati feladatokat, így különösen
 - a) Ügyfélkapu ügyintézés 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 IGÉNYBE VEHETŐ 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 ügyféltérben kihelyezett KIOSZK-on keresztül az állampolgárok közszolgáltatási 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 használattal 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 tartalomban 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, tájékoztatási információk nyomtatását maximálisan 3 oldal/Igénybevevő/nap mennyiség erejéig. Az e mennyiség feletti nyomtatási igény teljesítését a Szolgáltató nem biztosítja.

2.6.3. Nyomtatványok továbbítása

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

2) A kérvények elektronikus továbbítása esetén a Szolgáltató kizárólag adattovábbítást vállal. A Szolgáltató a személyazonosítást elvégzi, a nyomtatvány 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 nyomtatványok/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 nyomtatványok 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.

sorsz.	Élethelyzet	Ügy elnevezése	Szakterületi érintettség	
1.	Egészségügy	Igénylőlap Európai Egészségbiztosítási kártyához	Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő	Igénylőlap
2.	Egészségügy	Meghatalmazás Európai Egészségbiztosítási Kártya igényléséhez	Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő	Meghatalm
3.	Egészségügy	Igénylőlap a Társadalombiztosítási Azonosító Jelet Igazoló Hatósági Igazolvány kiadásához	Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő	Igénylőlap
4.	Egészségügy	Egyéni bejelentés alapján egészségügyi szolgáltatásra jogosult személyek bejelentő lapja	Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő	Bejelentől
5.	Egészségügy	Gyógyszer költség miatti méltányosságból adható egyszeri segély iránti kérelem benyújtása	Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság	Kérelem t
6.	Építkezés, otthonteremtés	Igénylőlap a lakásépítési támogatás igényléséhez, illetve az otthonteremtési kamattámogatás iránti igazolás benyújtásához	Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő	Igénylőlap
7.	Munkaügy és adózás	Adatlapok fizetési könnyítésre és/vagy mérséklésre irányuló kérelmek elbírálásához	Nemzeti Adó és Vámhivatal	Adatlap to
8.	Munkaügy és adózás	Kérelem készpénz-átutalási megbízás (csekk) igényléséhez	Nemzeti Adó és Vámhivatal	Kérelem t
9.	Munkaügy és adózás	Meghatalmazás formanyomtatvány	Nemzeti Adó és Vámhivatal	Meghatalm
10.	Munkaügy és adózás	Köztartozásmentes adózói adatbázishoz kapcsolódó ügyintézés	Nemzeti Adó és Vámhivatal	Igénylőlap
11.	Munkaügy és adózás	PIN-kód igénylése a NAV Ügyfélértékelő és Ügyintézői rendszeréhez	Nemzeti Adó és Vámhivatal	Igénylőlap
12.	Munkaügy és adózás	Kereső tevékenység bejelentése	Nemzetgazdasági Minisztérium	Bejelentől
13.	Gyermekszületés	Kérelem gyermeknevelési támogatás megállapítására	Országos Nyugdíjfolyósító Főigazgatóság	Kérelem e
14.	Gyermekszületés	Anyasági támogatás iránti kérelem	Országos Nyugdíjfolyósító Főigazgatóság	Kérelem e
15.	Gyermekszületés	Kérelem saját jogú családi pótlék megállapítására	Országos Nyugdíjfolyósító Főigazgatóság	Kérelem e
16.	Gyermekszületés	Kérelem gyermekgondozást segítő ellátás megállapítására	Országos Nyugdíjfolyósító Főigazgatóság	Kérelem e
17.	Ügyfélkapu ügyintézés	Ügyfélkapu létesítése	e-közigazgatásért felelős miniszter által vezetett szervezet	Azonnali t
18.	Ügyfélkapu ügyintézés	Ügyfélkapu adatok módosítása	e-közigazgatásért felelős miniszter által vezetett szervezet	Azonnali t
19.	Ügyfélkapu ügyintézés	Ügyfélkapu lekérdezés	e-közigazgatásért felelős miniszter által vezetett szervezet	Azonnali t
20.	Ügyfélkapu ügyintézés	Ügyfélkapu aktiválása	e-közigazgatásért felelős miniszter által vezetett szervezet	Azonnali t

21.	Ügyfélkapu ügyintézés	Ügyfélkapu megszüntetése, törlés	e-közigazgatásért felelős miniszter által vezetett szervezet	Azonnali t
22.	Rendelkezés nyilvántartás	Alaprendelkezés megtétele	Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.	Azonnali t
23.	Rendelkezés nyilvántartás	Időszaki értesítésre vonatkozó rendelkezés	Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.	Azonnali t
24.	Rendelkezés nyilvántartás	Azonosításra vonatkozó rendelkezés	Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.	Azonnali t
25.	Rendelkezés nyilvántartás	Meghatalmazások készítése	Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.	Azonnali t
26.	Rendelkezés nyilvántartás	Lekérdezések	Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.	Azonnali t
27.*	Okmányigénylés, pótlás	Személyazonosító igazolvány eltulajdonításának bejelentése	e-közigazgatásért felelős miniszter által vezetett szervezet	Kérelem m létrehozás
28.*	Házasság	Házasságot kötni szándékozó személyek nyilatkozata a magyar jogszabályokban szereplő érvénytelenségi okok fenn nem állásáról	Anyakönyvi Hivatal	Kérelem m létrehozás

*A mobil alkalmazás támogatja az űrlap kitöltését, amelynek eredményeként nyomtatható Kérelem készül.

RENDELKEZÉSI NYILVÁNTARTÁS SZOLGÁLTATÁS RÉSZLETES FELTÉTELEI

1) Ügyintézési rendelkezések és alaprendelkezés megtétele ügyintéző segítségével

A Szolgáltató az Igénybevevő alaprendelkezését az első személyes megjelenés alkalmával – az azonosítást követően – rögzíti. További ügyintézési rendelkezések megtételére csak ezt követően van mód.

Az Igénybevevő alaprendelkezésének rögzítésére a személyes megjelenéssel elvégzett azonosítást követően az ügyintéző jogosult.

Az alaprendelkezés a következő kötelezően és nem kötelezően megadandó adatokkal kerül feltöltésre:

- a) Internetes ügyintézés tiltása/megengedése, amelynek kitöltése kötelező;
- b) Telefonos ügyintézés tiltása/megengedése, amelynek kitöltése kötelező;
- c) Hozzájárulás elektronikus kapcsolattartáshoz, amelynek kitöltése kötelező;
 - ca) Hivatalos kapcsolattartásra szolgáló elektronikus elérhetőségek, amelyek közül valamelyik kitöltése kötelező az alábbiak szerint:
 - caa) telefon – szóbeli (elsődleges és másodlagos), amelynek kitöltése nem kötelező, csak ha ilyen kapcsolattartási formát is meg kíván adni az Ügyfél;
 - cab) telefon – telefax, amelynek kitöltése nem kötelező, csak ha ilyen kapcsolattartási formát is meg kíván adni az Ügyfél;
 - cac) telefon – SMS, amelynek kitöltése nem kötelező, csak ha ilyen kapcsolattartási formát is meg kíván adni az Ügyfél;
 - cad) e-mail, amelynek kitöltése nem kötelező, csak ha ilyen kapcsolattartási formát is meg kíván adni az Ügyfél;
 - d) Hivatalos kapcsolattartásra szolgáló postai elérhetőségek, amelynek kitöltése:
 - da) nem kötelező, csak ha ilyen kapcsolattartási formát is meg kíván adni az Ügyfél.

Az Igénybevevőnek a kinyomtatott ügyintézési rendelkezést aláírásával kell ellátnia, ha a dokumentumban foglaltak meggyeznek az általa tenni kívánt alaprendelkezéssel.

Az aláírt és feltöltött dokumentum ezt követően a Dokumentum Hitelesítési Szolgáltatás szakrendszerrel hitelesítésre, rögzítésre, majd titkosításra kerül. A feltöltött dokumentumot a postahely 5 évig tárolja.

Ezt követően az Igénybevevőnek lehetősége van – az ügyintéző közreműködésével – további ügyintézési rendelkezések megtételére is.

A rendelkezések készítésénél nyilatkoznia kell az Igénybevevőnek, hogy milyen időintervallumban szeretné, hogy hatályos legyen a rendelkezése. A hatályra vonatkozó időintervallum kezdete megadható úgy, hogy azonnal hatályos, ebben az esetben a rendelkezés létrehozásának pillanatától fog élni a rendelkezés, vagy megadható kezdő dátum is, amikortól hatályos a rendelkezés. Ha kezdő dátum kerül megadásra, akkor a rendelkezés a megadott dátum 0 óra 0 perctől hatályos. Dátum megadásánál a legkorábbi dátumként csak a rendelkezés tételét követő nap megadása lehetséges.

A hatályosságra vonatkozó időintervallum vége megadható úgy is, hogy az Igénybevevő nem határoz meg vég dátumot, hanem a rendelkezés visszavonásig érvényes, vagy megadhat egy konkrét dátumot is, amíg a rendelkezése hatályos. A megadott végdátum nem lehet korábbi, mint a rendelkezés hatályosság kezdete.

Az alábbi ügyintézési rendelkezések megtételére von lehetőség:

1. Időszaki értesítésre vonatkozó rendelkezés

A rendelkezés keretében az Igénybevevő időszaki értesítést kérhet egyes őt érintő elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos cselekményekről.

A rendelkezés keretében jelen ÁSZF-nek az időszaki értesítés szolgáltatásra vonatkozó szabályai szerinti tartalommal lehet értesítést kérni.

Az Igénybevevő a Rendelkezési Nyilvántartásban tett időszaki értesítésre vonatkozó rendelkezésében határozhatja meg azt, hogy a NISZ az ÁSZF-jében megjelölt mely eseményekről tájékoztassa.

Az értesítés megküldéséhez szükséges adatokat az Időszaki értesítés szolgáltatás kéri le az érintett hatóságoktól és az érintett más SZEÜSZ szolgáltatóktól. Az értesítés csak azon hatóság adataira terjed ki, amely hatóság azt biztosítja és azt az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet részére bejelentette.

Az Igénybevevő az értesítés fogadására ügyintézési rendelkezés során elektronikus értesítési címet (e-mail címet) köteles megadni. Ügyfél kérheti több elektronikus értesítési címre az értesítést.

Jogi személy Igénybevevő esetén az értesítést a jogi személy Igénybevevőről lehet kérni, az értesítés nem terjed ki a jogi személy Igénybevevő képviselőjére, annak tevékenységére.

Az értesítés az Igénybevevő részére abban az esetben is megküldésre kerül, amennyiben az Igénybevevő által megjelölt időszakban nem történt az Ügyfelet érintő ügyintézési cselekmény.

Az értesítés hitelesített formában kerül az Igénybevevő részére továbbításra.

Az Igénybevevő az időszakos értesítésről szóló ügyintézési rendelkezésben legalább 15, legfeljebb 90 napos értesítési időszakot határozhat meg. Az első időszakra vonatkozó értesítés határideje az ügyintézési rendelkezés hatálybalépés napjától számítódik.

Az Igénybevevő az alábbi szolgáltatásokról kérhet értesítést:

- a) Részleges Kódú Telefonos Azonosítás szolgáltatást érintő eseményekről, úgy, mint
 - aa) belépésről;
 - ab) regisztráció aktiválásáról;
 - ac) jelszócsereéről.

Az értesítés – az Igénybevevő erre vonatkozó rendelkezése alapján – az egyes szolgáltatások tekintetében az alábbi adattartalommal kerül kiküldésre:

- a) esemény időpontjával;
- b) művelet típusával;
- c) lekérdező szervezet megnevezésével (ahol ez értelmezett).

Igénybevevő erre irányuló rendelkezése alapján az értesítés az alábbi időintervallumok adatait tartalmazza:

- a) egyszeri alkalommal a rendelkezés tételének napjától visszamenőlegesen egy megadott napig;
- b) egyszeri alkalommal a rendelkezés tételének napjától a megadott napig a jövőben;

- c) ismétlődő értesítés a rendelkezés érvényességének napjától a visszavonás napjáig kiválasztott rendszerességgel.

2. Azonosításra vonatkozó rendelkezés

Az Igénybevevő a rendelkezés keretében az alábbi azonosítási módok alkalmazási lehetőségét állíthatja be:

- a) Hozzájárulás telefonos azonosító kódok (interneten keresztül történő) használatához
- b) Hozzájárulás Ügyfélkapuval történő azonosításhoz
- c) Hozzájárulás Ügyfélkapus időalapú egyszeri jelszóval történő azonosításhoz
- d) Hozzájárulás elektronikus aláírás alapú Ügyfélkapuval történő azonosításhoz⁶
- e) Hozzájárulás tanúsítvány alapú Ügyfélkapuval történő azonosításhoz⁷

Az a) pont szerinti azonosítási módot a Szolgáltató abban az esetben tudja biztosítani, amennyiben a Részleges Kódú Telefonos Azonosítás ügyfél-regisztrációs nyilvántartását vezető szerv a nyilvántartás adatait átadta a Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás részére.

3. Meghatalmazások készítése

Az Igénybevevőnek lehetősége van meghatalmazásokat készíteni.

A meghatalmazás első lépése, hogy az ügytípus kiválasztását követően az Igénybevevőnek meg kell adni mely személyt kívánja meghatalmazni. A meghatalmazott lehet magánszemély vagy egyéni vállalkozó is. Magánszemély esetén az Igénybevevőnek a meghatalmazni kívánt személy születési név, viselt név, anyja születési neve, születési hely és idő adatait kell megadnia.

Egyéni vállalkozó esetén a meghatalmazáshoz adószám megadása szükséges.

A meghatalmazások fajtáit jelen melléklet 1. sz. függeléke tartalmazza.

4. Lekérdezések

A Rendelkezési nyilvántartásban a rendelkezések tétele mellett lehetőség van a korábban tett rendelkezések és meghatalmazások keresésére, listázására. A Szolgáltató két típusú lekérdezést tud biztosítani:

- a) az Igénybevevő által (vagy az ügyfél nevében) tett rendelkezéseket, meghatalmazásokat;
- b) az Igénybevevőre vonatkozó meghatalmazásokat.

A Szolgáltató – a személyazonosság igazolása után – csak azon személy adataira végez lekérdezést, amelyben az igazolt Igénybevevő érintett (rendelkező, vagy meghatalmazott).

A Szolgáltató a lekérdezést követően a lekérdezés eredményét dokumentált átvétel ellenében, nyomtatott formában biztosítja az Igénybevevő részére.

⁶ Az e pontban foglalt rendelkezéseket a Szolgáltató nem alkalmazza. Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazásának kezdőnapjáról a Szolgáltató a honlapján külön előzetes értesítést tesz közzé.

⁷ Az e pontban foglalt rendelkezéseket a Szolgáltató nem alkalmazza. Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazásának kezdőnapjáról a Szolgáltató a honlapján külön előzetes értesítést tesz közzé.

Adatkezelés

Az adatkezelés az Igénybevevőre vonatkozó adatok, ügyintézési rendelkezések tekintetében a NISZ az ügyfél ügyintézési rendelkezését nyilvántartó szervként az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdésében került kijelölésre, mely alapján dolgozza fel a Szolgáltató az Igénybevevő rendelkezéseit és azonosító adatait rendelkezési nyilvántartás vezetése céljából.

Az Igénybevevő által tett ügyintézési rendelkezést az ügyfél RNY kapcsolati kódjához rendeltén veszi nyilvántartásba, illetve az ügyfél ügyintézési rendelkezéseit az RNY kapcsolati kódjához rendeltén tárolja. Az Igénybevevő természetes személyazonosító adatait és azonosító kódjait – az Igénybevevő által önkéntesen rögzített adatokon túl – a NISZ nem tárolja.

A NISZ a Rendelkezési nyilvántartás vezetését más adatkezelési folyamataitól teljesen elkülönült szervezeti és informatikai keretek között végzi. A NISZ különösen ügyel az egyes nyilvántartások összekapcsolásának elkerülésére, és megfelelő szervezési és biztonsági intézkedéseket tesz az összekapcsolás elkerülése érdekében.

A NISZ az adatbiztonsági követelményeknek megfelelően tartja nyilván az Igénybevevő ügyintézési rendelkezéseit.

A NISZ a megtett nyilatkozatokat titkosítva tárolja, az Igénybevevőn kívül kizárólag a megkereső bíróságok, a Csatlakozott hatóságok vagy más SZEÜSZ szolgáltatók számára szolgáltat adatot az ügyintézési rendelkezés tartalmáról, ideértve az Ügyfél által adott meghatalmazás adatait is. A csatlakozás során a hatóság és a SZEÜSZ szolgáltató igazolni köteles, hogy mely azonosító kódok, illetve más azonosítók használatára jogosult.

Az ügyintézési rendelkezés tartalmáról történő tájékoztatás során a NISZ az Összerendelési nyilvántartás SZEÜSZ igénybevételével kizárólag olyan azonosító kódot vagy más azonosítót közöl a Csatlakozott hatósággal vagy más SZEÜSZ szolgáltatóval, amelynek kezelésére az érintett hatóság vagy más SZEÜSZ szolgáltató jogosult.

A vonatkozó jogszabályi rendelkezés értelmében a Rendelkezési nyilvántartásból az Ügyfél ügyintézési rendelkezését törli a NISZ:

- természetes személy Igénybevevő halálát, valamint jogi személy Ügyfél jogutód nélküli megszűnését követő 10 év elteltével,
- ha már nem hatályos az ügyintézési rendelkezés, illetve
- az ügyintézési rendelkezés törlésére vonatkozó kérelem esetén a kérelmet követően haladéktalanul.

A NISZ az elektronikus nyilatkozatot titkosítva eltárolja. Az ügyintézési rendelkezés titkosítása olyan asszimetrikus kulcspárral történik, amelynek a privát kulcsa nem áll rendelkezésre a NISZ-nél, így a titkosított adatot semmilyen formában nem tudja még megjeleníteni sem. A dokumentumot csak a titkosítást végző, a Szolgáltatótól és a NISZ-től független szervezet tudja csak feloldani.

További feltételek tekintetében irányadó a NISZ – mindenkor hatályos – A Rendelkezési nyilvántartás, Ügyfél részleges kód alapján történő telefonos azonosítása és Ügyfél időszaki értesítése elektronikus ügyintézési cselekményekről szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételei, mely elérhető a KEKKH NISZ

Postai Agora szolgáltatások ÁSZF 9. sz. melléklet _____

honlapján: WWW.KEKKH.GOV.HU címen. A NISZ idevonatkozó adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozata az [ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ](#) elérhetőségen tekinthető meg.