



Magyar Posta

**TÁVIRAT-SZOLGÁLTATÁS
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

A SZOLGÁLTATÓ

A szolgáltató cégneve: Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhelye: 1138 Budapest Dunavirág utca 2-6.
Postacíme: Budapest 1540

A Magyar Posta Zrt. mint egyetemes postai szolgáltató (továbbiakban: Posta) a távirat-szolgáltatás keretén belül vállalja:

1. a postahelyeken felvett belföldi táviratok továbbítását és kézbesítését postai illetve elektronikus hírközlő berendezés útján,
2. a Magyar Telekom Nyrt. (továbbiakban: T-Com) által elektronikus hírközlő berendezés útján felvett táviratok vételét és kézbesítését postai illetve elektronikus hírközlő berendezés útján.

Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya kiterjed

- a) a távirat-szolgáltatást nyújtó Postára,
- b) a távirat-szolgáltatást igénybevevő természetes személyre, jogi személyre, jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra és egyéb szervezetre. Igénybevevő lehet a távirat feladója vagy címzettje.

Jelen Általános Szerződési Feltételek meghatározzák a távirat-szolgáltatás igénybevétele során a szerződő felek jogait és kötelezettségeit.

A távirat-szolgáltatást az Elektronikus Hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint a Távirat-szolgáltatás ellátásának részletes szabályairól szóló 236/2004. (VIII.13.) Kormányrendelet szabályozza.

A Posta az ügyfelei részére valamennyi postahelyen, illetve az Ügyfélszolgálati Igazgatóságon és a WWW.POSTA.HU honlapon biztosítja az Általános Szerződési Feltételekbe való betekintés lehetőségét.

1. TÁVIRAT-SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE

A távirat-szolgáltatás igénybevételi szerződés a feladó és a Posta között jön létre. A Posta feladónak a táviraton feladóként megjelölt személyt, szervezetet tekint.

A távirat-szolgáltatás igénybevételi szerződés a távirat felvételével (átvételével) jön létre. A szerződés megkötésének időpontja a távirat felvételének időpontja. A szerződés teljesítésének időpontja a postai úton történő kézbesítés esetén a kézbesítés, illetve annak megkísérlésének időpontja, az elektronikus hírközlő berendezés útján kézbesített távirat esetében a kézbesítés, illetve annak legkésőbb harmadszori megkísérlésének időpontja.

2. TÁVIRAT FOGALMA

A feladótól átvett (felvett), szöveges üzenet, melyet a Posta belföldi viszonylatban elektronikus hírközlő berendezés útján, vagy postai úton, meghatározott időn belül (8. pont szerint) kézbesít.

A távirat feladója szöveges közleménye mellett, ábráról, képről, rajzról, fényképről és egyéb, elektronikus hírközlő berendezés útján továbbítható közleményéről készült másolatnak az általa megjelölt címzethez történő eljuttatásával is megbízhatja a Postát.

3. A TÁVIRATOK FAJTÁI

a) Állami távirat

Az a táviratfajta, amelyet belföldi forgalomban állami vagy közigazgatási szerv, bíróság, ügyészség, közjegyző, külföldi állam követsége vagy konzulátusa ad fel, valamint az ilyen táviratra az eredeti távirat bemutatása mellett adott válasz. Állami távirat csak személyesen vagy faxon adható fel, a jogosultságnak a feladó szerv bélyegzőjével való igazolása ellenében.

Jelzése: állami, állami elsőbbséggel

b) Levéltávirat

Az a táviratfajta, amelyet a Posta a rendeltetési hely szerinti postahelyig távirat módjára továbbít és a rendeltetési hely szerinti postahelyen levélküldeményként kézbesít.

Jelzése: LT, LTF (állami levéltávirat)

c) Közönséges távirat

Természetes személyek, jogi személyek, jogi személyiség nélküli gazdasági társaságok, valamint egyéb szervezetek egymás között közvetített táviratai. Jelzése: nincs

d) Szolgálati értesítés

Az a táviratfajta, amelyet, a táviratot kezelő szolgáltatók egymás között váltanak egy általuk kezelt táviratra vonatkozóan, továbbá amelyet a Posta az igénybe vevő részére a távirat kezelésével kapcsolatos tájékoztatásként küld meg.

Jelzése: A, CR, ST

4. KÉRHETŐ KÜLÖNSZOLGÁLTATÁSOK

a) Sürgős

A feladó kérheti, hogy a Posta a táviratot soron kívül továbbítsa és a feladástól számított 4 órán belül kézbesítse, illetve a kézbesítést kísérelje meg a címzettnek vagy egyéb jogosult átvevőnek. „Sürgős” különszolgáltatás állami-, valamint közönséges távirathoz vehető igénybe.

Jelzése: sürgős

b) Kézbesítés dísz(gyász)lapon

A feladó kérheti, hogy táviratát a Posta az általa kiválasztott, dísz-, illetve gyászlapon kézbesítse.

A díszlap ünnepi alkalmakra, a gyászlap részvétnyilvánításra szolgál.

A feladó a dísz(gyász)lap jelzésével, valamint a dísz(gyász)lap számával megjelölheti, hogy táviratát a Posta mely dísz(gyász)lapon kézbesítse.

„Kézbesítés dísz(gyász)lapon” különszolgáltatás állami-, levél-, valamint közönséges távirathoz vehető igénybe, elektronikus hírközlő berendezés útján történő kézbesítése nem kérhető.

Díszlap jelzések: LX, D, DT, RK, RSZ, MB-B, MB-E, MB-G, MB-V

Gyászlap jelzések: DGY, KGY, FGY, MB-GY

A dísz(gyász)lap mintákról a postahelyeken, illetve a WWW.POSTA.HU honlapon tájékozódhat.

c) Értesítés a kézbesítésről

A feladó levél-illetve közönséges távirat esetén kérheti, hogy a Posta a távirat kézbesítésének pontos idejét és módját a kézbesítés után vele szolgálati értesítésben távirati úton közölje.

Az állami távirat feladására jogosultak (levéltáviratban is) a fentiekén kívül továbbá kérhetik az átvevő teljes nevének (családi és utónév) és beosztásának (rangjának) távirati úton történő közlését is.

Jelzése: PC, PCK (állami)

d) Kézbesítés meghatározott napon

A feladó kérheti, hogy táviratát a Posta az általa meghatározott napon kézbesítse. E szolgáltatás keretében a távirat kézbesítését a feladás napjától számított 15 napon belül, de legkorábban a feladást követő napra lehet kérni. Amennyiben a meghatározott nap szombatra esik, akkor a hétfégi kézbesítési díjat meg kell fizetni.

„Kézbesítés meghatározott napon” különszolgáltatás állami-, levél-, valamint közönséges távirathoz vehető igénybe.

Jelzése: H és utána az adott hónap azon napja, amelyre a kézbesítést kérik.

e) Hétfégi kézbesítés

A feladó kérheti, hogy táviratát a Posta szombaton kézbesítse.

A különszolgáltatás díját nem kell megfizetni, ha:

- 1) a távirat kézbesítése elektronikus hírközlő berendezés útján történik,
- 2) a táviratot postán maradó jelzéssel adták fel,
- 3) az egészségügyi intézmény által feladott, halálhírt közlő vagy véradásra hívó távirat esetén.

A hétfégi kézbesítési lehetőségekről a postahelyek adnak felvilágosítást, illetve a WWW.POSTA.HU honlapon tájékozódhat.

Jelzése: MSZ

f) Képküldés

A feladó kérheti, hogy képről, ábráról, rajzról, fényképről, és egyéb, elektronikus hírközlő berendezés útján továbbítható közleményéről készült másolatot tartalmazó táviratát a Posta elektronikus hírközlő berendezés útján vagy postai úton kézbesítse. A közlemény ebben az esetben mellékletnek számít, a távirat feladási díját ezen felül külön meg kell fizetni. Az eredeti dokumentumokat a Posta a továbbítás után visszaadja. A képküldés különszolgáltatással, címzett részére közvetlenül faxon kézbesített távirat feladásának (kézbesítésének) igazolására a szolgáltató minden esetben átadja az ügyfélnek az adási nyugta másolatát. Az eredeti dokumentumok valamint az adási nyugta átadásának megtörténtét, a feladónak aláírásával el kell ismernie.

A különszolgáltatás csak távmásoló berendezéssel rendelkező postákon vehető igénybe.

A távmásoló berendezéssel rendelkező postákról a postahelyek adnak felvilágosítást, illetve a WWW.POSTA.HU honlapon tájékozódhat.

„Képküldés” különszolgáltatás levél-, valamint közönséges távirathoz vehető igénybe.

Jelzése: Kép

A Posta a képküldés különszolgáltatás igénybevétele során csak azt a küldeményt veszi fel:

- 1) amely önálló (A/4 méretnél nem nagyobb) lapokból áll;
- 2) ami a továbbítás során nem kenődhet el;
- 3) amelynek anyaga 0,5 mm-nél nem vastagabb papír és az nem szakadt, nem átlukasztott, illetve a továbbításra szánt szöveget, ábrát, képet nem másolópapírral (indigóval) készítették.

A feladó felelősségére veszi fel a Posta

- 1) a rossz minőségű, halvány táviratot;
- 2) azt a táviratot, amelynek továbbítását az ügyfél telefax állomásra kérte. A telefaxszám pontos megjelölése a feladó feladata. A feladónak a különszolgáltatás saját felelősségére történő igénybevételére irányuló nyilatkozatát aláírásával igazoltan kell megtenni a táviratlapon.

A Posta tájékoztatja ügyfeleit arról, hogy

- 1) a színes nyomású dokumentum a vétel helyén fekete/fehérben jelenik meg;
- 2) a feladásra szánt, de halvány, rossz minőségű távirat minőségén javítani nem lehet;
- 3) amennyiben a feladó a táviratot ugyanazon címzettnek – részben vagy teljes egészében – több példányban kívánja eljuttatni, a Posta az egyes táviratokat egymástól külön álló táviratként veszi fel, és ennek megfelelően díjazza.

g) Címzett fizet

A feladó kérheti, hogy az általa írásban, elektronikus hírközlő berendezés útján elküldött táviratát a Posta a címzettnek díjfizetés ellenében a címben megjelölt postán kézbesítse.

A „Címzett fizet” különszolgáltatás csak közönséges távirathoz kérhető.

Jelzése: nincs

h) Kézbesítés különleges módon

A címzett kérheti, hogy a Posta –amennyiben adottságai lehetővé teszik- az általánostól eltérő módon (pl. kézbesítés előre megjelölt napszakban, meghatározott helyen) kézbesítse a táviratát. A rendszeres kézbesítést a Posta a címzett kívánságára előjegyzi.

A címzett rendelkezése nem lehet ellentétes a jogszabályi előírásokkal, és erről a címzettet tájékoztatni kell.

A „Kézbesítés különleges módon” különszolgáltatás csak közönséges távirathoz kérhető.

Jelzése: nincs

i) Körtávirat

A feladó kérheti, hogy az általa különböző címekre címjegyzékkel feladott azonos szövegű táviratait a Posta kézbesítse.

A „Körtávirat” különszolgáltatás közönséges és levéltávirathoz kérhető.

Jelzése: KT

Ezen különszolgáltatás keretében a feladó kérheti, hogy az általa tömeges darabszámban körtáviratként feladott táviratainak díját, utólag átutalással, vagy készpénzben egyenlítsse ki.

A szolgáltatás utólagos fizetéssel írásbeli szerződéssel vehető igénybe.

A távirat fajtájára, az igénybe vett különszolgáltatásra vonatkozó jelzéseket a távirat különleges jelzés rovatába kell feltüntetni.

A különszolgáltatások díjait a függelék (továbbiakban: díjszabás) foglalja magába.

5. TÁVIRAT FELADÁSA POSTAHELYEN

Távirat csak belföldre adható fel, a postai szolgáltató helyeken a postahely nyitva tartási ideje valamint mobil posta esetében a településen történő tartózkodási ideje alatt.

6. TÁVIRAT SZERKESZTÉSE

a) *Távirat megírás*

A táviratot tisztán és olvashatóan, közérthető nyelven, a különírás és az egybeírás helyesírási szabályainak megfelelően, latin betűkkel és írásjelekkel, valamint arab számokkal kell megírni. A távirat megszerkesztésénél a magyar betűkészlet használható.

A Posta a távirat megírására alkalmas, díjmentes táviratlapot bocsát a feladó rendelkezésére. A Posta által kiadott táviratlapot tintával, golyóstollal, írógéppel, vagy számítógéppel lehet megírni. Ha a feladó a táviratot nem latin betűkkel írta meg, a Posta a távirat átírását kéri a magyar betűkészlet szerint. Amennyiben a feladó ennek nem tesz eleget, a Posta a távirat felvételét megtagadhatja.

b) *Távirat címzése*

b/1 Postai úton kézbesítendő távirat esetén

A távirat címének a címzett nevét vagy elnevezését, a címhelyet, (utcanév, házszám, és ha van, lépcsőház száma, emelet, ajtószám) vagy postafiókszámot, valamint a rendeltetési helyet és annak irányítószámát kell tartalmaznia.

Ennek hiányában a távirat felvételét a Posta nem tagadja meg, a feladó saját felelősségére (kártérítési igényéről lemondva) feladhatja a táviratot. A feladónak a saját felelősségére történő igénybevitelére irányuló nyilatkozatát aláírásával igazoltan kell megtennie a táviratlapon.

b/2 Elektronikus hírközlő berendezés útján kézbesítendő távirat esetén

A feladó kérheti, hogy táviratát a Posta elektronikus hírközlő berendezés útján (telefonon, faxon) kézbesítse. Ebben az esetben közelebbi címet (címhelyet) megadni nem szükséges, viszont, a címzett nevén és a rendeltetési helyen kívül a címzett telefonszámát, vagy faxeszámát is fel kell tüntetni.

Elektronikus hírközlő berendezés útján kézbesítendő távirat esetében „értesítés a kézbesítésről”, „kézbesítés meghatározott napon”, valamint „hétvégi kézbesítés” különszolgáltatások vehetők igénybe.

b/3 Távirat címzésének különleges esetei

Postán maradóra címzett

A feladó rendelkezhet úgy, hogy táviratát a jelentkező címzettnek a címben megjelölt postahelyen kézbesítsék. Ebben az esetben a címzett nevét és a címzett postahely irányítószámát is fel kell tüntetni a „postán maradó” jelölés mellett.

Postafiókra címzett

A feladó kérheti, hogy táviratát a címben megjelölt postafiókba kézbesítsék. Ebben az esetben a postafiókot biztosító postahely megnevezését és irányítószámát, valamint a postafiók számát kell a címben feltüntetni.

Két címzett részére történő címzés

Egy táviratban címzettként két természetes személyt is meg lehet nevezni, ha a két személy ugyanazon a lakcímen megtalálható. Ilyen esetben mindkét személy teljes jogú címzett.

c) Távirat szövege, aláírása

Távirat szöveg nélkül nem vehető fel, kivéve a dísz(gyász)lap különszolgáltatással kért táviratot, ahol az aláírás szövegnek minősül. A Posta nem végezhet változtatást a feladó által feladott távirat szövegében, kivéve, ha ezt a feladó a feladás után kéri.

A Posta a távirat tartalmát és az aláírást nem jogosult vizsgálni, azért felelősséggel nem tartozik.

d) Távirat záradéka

A feladó a távirat szövegét és aláírását az arra jogosulttal hitelesíttetheti és kérheti, hogy a hitelesítő záradék szövegét a Posta vegye fel a távirat szövegébe, és azzal együtt továbbítsa.

A záradék minden esetben díjköteles.

7. TÁVIRAT DÍJAZÁSA, DÍJLEROVÁS

Valamennyi távirat díjköteles, a díjakat a díjszabás tartalmazza.

A feladott távirat díját – egyéb fizetési megállapodás hiányában, illetve a címzett fizet szolgáltatással feladott távirat kivételével – a távirat feladásakor, a címzett fizet különszolgáltatással feladott távirat díját a távirat kézbesítések, továbbá a 10. és 13. pont szerinti szolgáltatások díját e szolgáltatások igénybevételekor készpénzzel vagy megfelelő informatikai ellátottsággal rendelkező, a Posta honlapján közzétettek szerint, a postai szolgáltatóhelyeken elérhető tájékoztatás szerinti munkahelyeken bankkártyával lebonyolított fizetési művelettel lehet megfizetni.

8. TÁVIRAT KÉZBESÍTÉSE

A távirat kézbesítése történhet

- a) postai úton;
- b) elektronikus hírközlő berendezés útján.

A Posta vállalja, hogy a táviratot a felvételtől számított 6 órán belül, sürgős táviratot a felvételtől számított 4 órán belül, levéltáviratot a felvételtől számított 24 órán belül kézbesíti, illetve a kézbesítést megkísérli.

A kézbesítési idő számításánál a kézbesítő postahelynek a távirat kézbesítésére előírt szolgálati idejét kell figyelembe venni.

A táviratok kézbesítésére előírt szolgálati idő a Posta honlapján közzétett [POSTAI SZOLGÁLTATÁSOK ÁSZF](#) oldalon a „Postai szolgáltatóhelyek” dokumentumban meghirdetett mindenkor nyitva tartási időkhöz viszonyítva kerül megállapításra oly módon, hogy **kézbesítésre előírt szolgálati időnek kell tekinteni – szombati nap kivételével – nyitástól a zárást megelőző egy óra közötti időszakot** (pl.: ha egy postahely 8:00-18:00 között van nyitva, akkor a kézbesítésre meghatározott szolgálati idő 8:00-17:00). Azon településeknél, ahol a szolgáltatóhely, kézbesítési tevékenységet nem lát el, kézbesítésre előírt szolgálati időnek kell tekinteni a kézbesítési feladatot ellátó postahely nyitásától számított 4 órán belüli időszakot. Budapest területén hétköznap 8 -18 óra között történik a táviratok kézbesítése.

A kézbesítési időről a postahelyek adnak felvilágosítást, illetve a WWW.POSTA.HU honlapon tájékozódhat.

Mobil postával történő kézbesítés esetén a távirat kézbesítésére előírt szolgálati idő alatt a mobil posta címhely szerinti településen való tartózkodásának időtartama értendő.

A Posta az alábbi esetekben kézbesítheti a táviratot elektronikus hírközlő berendezés útján:

- 1) belterületen kívüli lakott helyen,
- 2) belterületté átminősített korábbi külterületen, ahol az önkormányzat, írásban kérte az eredeti külterületi szolgáltatás fenntartását,
- 3) ha a feladó kéri.

Ha a Posta a táviratot elektronikus hírközlő berendezés útján kézbesítette, azt - amennyiben az átvevő személy kéri - legkésőbb a felvétel napját követő munkanapon, további díj felszámítása nélkül, postai úton is kézbesíti.

A kézbesítési határidők alkalmazásától a Posta akkor térhet el, ha a távirat feladója az erre irányuló különszolgáltatással (pl.: kézbesítés meghatározott napon) másképp rendelkezik.

A Posta a belföldi táviratot a különszolgáltatásban foglalt kikötések figyelembevételével, a kézbesítésre előírt szolgálati idő alatt, a címadatokban jelzett helyen a címzettnek, illetve jogosult átvevőnek kézbesíti, vagy a kézbesítést megkísérli.

a) Távirat kézbesítése postai úton

A Posta a táviratokat érkezésük és az elsőbbségi sorrend szerint, (állami, sürgős, közönséges távirat dísz(gyász)távirat, levéltávirat) lezárva, a címben megjelölt helyen - ha a távirat címhelye település belterületén kívüli lakott hely, akkor a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság engedélyével - támponton kézbesíti.

A Posta a táviratot elsősorban a címzettnek, amennyiben az nem lehetséges egyéb jogosult átvevőnek személyes átadással kézbesíti. A kézbesítést egyszer kíséri meg. Jogosult átvevő hiányában a táviratot levélszekrénybe (támponti levélszekrénybe) is kézbesítheti, amelynek tényét a távirat kézbesítésekor a levélszekrényen jól látható módon jelzi.

Jogosult átvevőnek minősül: meghatalmazott, helyettes átvevő és a közvetett kézbesítő.

Helyettes átvevőnek tekinthető: a címzett 14. életévét betöltött közeli hozzátartozója vagy élettársa, illetve a címzett bérbeadója, szállásadója, ha az természetes személy.

Postafiókra címzett táviratok esetében a kézbesítés teljesítése a fiókba helyezés időpontjával egyezik meg, postán maradó távirat esetében pedig a feladó által megjelölt postahelyre történő érkezés időpontjával.

A Posta a táviratok kézbesítését munkanapokon vállalja, szombati napokon a szolgáltató a hét végi különszolgáltatási díj megfizetése esetén kézbesíti házhoz a táviratot. Vasárnap és munkaszüneti napokon a távirat kézbesítés szünetel.

b) Távirat kézbesítése elektronikus hírközlő berendezés útján

Elektronikus hírközlő berendezés útján a táviratot nem csak a címzettnek, hanem a telefonon bejelentkező személynek is lehet kézbesíteni, amennyiben vállalja a távirat címzethez történő eljuttatását.

Táviratot abban az esetben is kézbesíteni lehet, ha a telefonon üzenet rögzítésére alkalmas berendezés működik.

A Posta az első sikertelen kézbesítési kísérlet esetén fél órán belül további két alkalommal kíséri meg a táviratot elektronikus hírközlő berendezés útján kézbesíteni. A Posta valamennyi időpontot –a kézbesítés időpontját is ideértve- a táviratlapra feljegyzi.

Amennyiben a táviratot elektronikus hírközlő berendezés útján nem lehet kézbesíteni, a Posta erről a tényről a feladót díjmentes táviratban tájékoztatja. Ezt követően, ha a feladó úgy rendelkezik, hogy a távirat kézbesítését postai úton kéri, a távirat kézbesítés határidejének meghatározásához, kezdő időpontként a feladó ez irányú kérésének időpontját kell figyelembe venni.

Telefonon kézbesített távirat esetében csak az biztosítható, hogy a távirat szövege a címzett címeként megadott telefonszámon bejelentkező személyhez jut el.

Telefaxon történő kézbesítés esetén, ellenkező bizonyításáig, a Posta, kézbesítésre vonatkozóan rögzített adatai az irányadók.

9. KÉZBESÍTHETETLEN TÁVIRAT

A címzett, illetve egyéb jogosult átvevő a távirat átvételét megtagadhatja. A Posta a táviratot visszaveszi, ha a címzettként megjelölt személy a távirat átvételét bármely okból megtagadja, illetve, ha a távirat felbontása után kijelenti, hogy a távirat nem neki szól. Ilyen esetekben az átvétel megtagadásának tényét aláírással igazolva az átvevőnek a táviraton, annak burkolatán, vagy a kézbesítő okiraton fel kell tüntetnie.

A fenti, és az egyéb okból nem kézbesíthető távirat feladóját a kézbesítés akadályáról a Posta díjmentes táviratban tájékoztatja.

A sikertelen kézbesítési kísérletet követő 2 munkanapon belül a távirat a postahelyen átvehető.

10. EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK

a) Címzett utólagos rendelkezéseinek teljesítése

A címzett kérheti, hogy a Posta

- 1) a részére kézbesített távirat feladóját (nevét, címét) közölje,

- 2) a címére érkezett távirat szövegét egészben, vagy részben esetleg csak egyes szavait megismételje,
- 3) a távirat címzettje a távirat szövegének megismétlésével kapcsolatban kérheti, hogy a Posta a válaszadás előtt lépjen érintkezésbe a feladóval, és tőle kérje a távirat szövegének megerősítését, vagy helyesbítését,
- 4) a címzett egyéb kérdés tisztázása érdekében is kérheti a feladó megkérdezését.

b) Feladó utólagos rendelkezéseinek teljesítése

A feladó számára lehetőség van - amennyiben a Posta részéről a továbbításra még nem került sor - a távirat továbbítás előtti visszavonására, valamint a már továbbított távirat távirati úton történő visszavonására vagy módosítására.

c) Adatszolgáltatás

A távirat feladója, címzettje vagy ezek meghatalmazottjai a feladott táviratokról írásban adatokat kérhetnek.

d) Másolat kiállítása táviratról

A feladó vagy címzett, vagy ezek meghatalmazottjai a feladott eredeti táviratról másolatot kérhetnek.

Az egyéb szolgáltatások díjait a díjszabás tartalmazza.

11. ADATVÉDELEM, ADATSZOLGÁLTATÁS, OKIRATOK ŐRZÉSE

A feladótól átvett (felvett) üzenetet a Posta titoktartási kötelezettség betartásával kezeli.

A Posta a feladott eredeti táviratot nem adja vissza, arról azonban a feladónak és a címzettnek (vagy azok meghatalmazottainak) kérésükre adatokat szolgáltat, illetve a felvevő postahelyen a megtekintés lehetőségét biztosítja.

A Posta a feladott eredeti táviratokat és a táviratokra vonatkozó kezelési okiratokat a feladástól számított tizennyolc hónapig őrzi, azután megsemmisíti.

A feladó tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás teljesítése, a panaszok, bejelentések, információszolgáltatás, kártérítések ügyintézése érdekében, a szolgáltatók az ahhoz szükséges mértékben a táviratok másolatait egymásnak átadják.

A Posta a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerezésre külön törvényben felhatalmazott szervezetek kérésére az ügyfelek személyes adatait, valamint a feladott eredeti távirat tartalmát átadja.

12. ÜGYFÉLBEJELENTÉSEK, PANASZOK

A Posta az általa nyújtott szolgáltatásokat igénybevevő ügyfeleitől érkező, a szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat díjmentesen, egyszerű, átlátható, megkülönböztetéstől mentes módon kezeli.

A Posta panaszként kezeli az igénybevevőtől származó olyan közlést, amely szerint a nyújtott szolgáltatás részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak.

Nem minősül panasznak

- a) az információ (felvilágosítás, tájékoztatás) kérés,
- b) az adatszolgáltatás,
- c) a postai szolgáltatás minőségének javítására tett javaslatok,
- d) a panasz megtételére rendelkezésre álló határidőn túl benyújtott bejelentés.

Az ügyfél minden állandó postahelyen illetve az Ügyfélszolgálati Igazgatóságnál (tel: 06-40-46-46-46, levélcím: Miskolc 3512), az alábbi módon tehet panaszt:

- a) szóban
 - a.a.) személyesen,
 - a.b.) telefonon,

- b) írásban
b.a.) levélben,
b.b.) egyéb módon (pl. WWW.POSTA.HU internetes eléréssel, vásárlók könyve, email, távirat, fax.)

Azon településeken, ahol a postai szolgáltatás mobilposta útján biztosított, a posta biztosítja az ügyfél részére, hogy panaszát írásban a mobilpostás részére a településen való kötelező tartózkodás időtartama alatt átadja. A panasz átvételéről a mobilpostás átvételi elismervényt ad, és tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a beadvány mely szervezeti egységhez kerül továbbításra.

A panasz megtehető

- 1) a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától számított egyéves jogvesztő határidőn belül,
- 2) a sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított egyéves határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy magatartás megvalósítását követő két éven belül.

Az eljáró szervezeti egység a panasszal kapcsolatban vizsgálatot folytat. A vizsgálat lefolytatására a panasz beérkezésétől számított 30 naptári nap áll rendelkezésre.

A Posta a panasz kivizsgálásának eredményéről haladéktalanul, a panaszost írásban vagy erre irányuló kérése esetén szóban, telefonon tájékoztatja.

A panaszok nyilvántartásba vételének időpontja, a szóban tett panasz esetében a panasz közlésének napja, az írásbeli panasz esetében az első postaszervhez történő érkezés napja.

Amennyiben a Posta a panaszra határidőn belül nem válaszol, illetve az ügyfél a Posta tájékoztatását nem fogadja el, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatalához vagy a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat, illetve a Hírközlési Hatóságnál piacfelügyeleti eljárást kezdeményezhet.

13. INFORMÁCIÓSZOLGÁLTATÁS

A távirat feladójának, címzettjének, és ezek meghatalmazottainak kérésére a Posta a szolgáltatási szerződés teljesítéséről, a távirat sorsáról, az erre irányuló információ szolgáltatás keretében ad tájékoztatást.

A táviratra vonatkozó érdeklődés, - bármely postahelyen – a feladás napjától számított 6 hónapon belül a „Tudakozvány” elnevezésű nyomtatvány kitöltésével kezdeményezhető.

A Posta lehetőséget biztosít arra, hogy mobilposta esetén is igénybe vehessék az ügyfelek az információszerzést, és az ott tartózkodási időben átadhassák a mobilpostás részére a kitöltött nyomtatványt, aki köteles tájékoztatást adni arról, hogy mely szervezeti egységhez továbbítja a beadványt.

A szolgáltatás díját a díjszabás tartalmazza.

A vizsgálat eredményéről a Posta a jogosultat az erre irányuló kezdeményezés napjától számított 30 naptári napon belül írásban tájékoztatja.

Amennyiben az eljárás a Posta mulasztását állapítja meg, a Posta a kártérítési és díjtérítési eljárás szabályai szerint jár el. A kártérítési eljárás részletes szabályait a 14. pont tartalmazza.

14. KÁRTÉRÍTÉS

A távirat-szolgáltatás igénybevételi szerződés megszegése esetén a Posta a szolgáltatás nem teljesítéséből, illetve hibás vagy késedelmes teljesítéséből keletkezett kár megtérítésére kártérítési átalányt fizet, amelynek mértéke a távirat szolgáltatásért fizetett díj kétszerese.

A feladó a címzett vagy ezek meghatalmazottjai kártérítési igényüket bármely postahelyen illetve ügyfélszolgálaton bejelenthetik. A címzett a kártérítési igényének érvényesítésére a feladó rendelkezése alapján jogosult. A kártérítési igényt, a távirat feladásától számított egy éves elévülési határidőn belül lehet érvényesíteni.

A Posta jogos igény esetén köteles - a kártérítési átalányon túl - a távirat-szolgáltatás díját is visszatéríteni a feladónak.

Kártérítésre írásos formában benyújtott igénybejelentés alapján kerülhet sor.

A benyújtott kártérítési igényt a Posta a bejelentést követő 30 naptári napon belül elbírálja, és annak eredményéről a jogosultat haladéktalanul tájékoztatja.

A Posta az általa megalapozottnak talált kárigény esetén a kárösszeg kifizetése iránt az elbírálástól számított 8 naptári napon belül intézkedik.

A Posta mentesül a kártérítési átalányfizetési kötelezettsége alól, ha

- a) a távirat címe a kézbesítéshez alkalmatlannak vagy elégtelennek bizonyult;
- b) az elektronikus hírközlő hálózaton feladott távirat visszaolvasását a feladó nem tette lehetővé, vagy a visszaolvasás során a helyesbítést elmulasztotta,
- c) az elektronikus hírközlő hálózaton feladott táviratot továbbítás előtt a feladó visszavonta,
- d) a feladó belföldi forgalomban továbbítás után a táviratot visszavonta,
- e) a feladót a távirat szabályszerűen, de eredménytelenül megkísérelt kézbesítését követően, táviratának kézbesíthetlenségéről értesítették;
- f) a szolgálati hibából származó szókihagyást vagy ferdtítést akár a címzett felszólalása, akár a Posta intézkedése folytán helyesbítették és a helyesbítést az eredeti távirat feladásától számított határidőn belül kézbesítették;
- g) a táviratot elektronikus hírközlő berendezés útján az Általános Szerződési Feltételek 8. pontjának b) bekezdésének első két szakaszában foglaltak szerint kézbesítették.

15. DÍJTÉRÍTÉSRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

Erre vonatkozó igény nélkül visszatéríti a Posta:

- a) a tévedésből beszédett díjtöbbletet,
- b) a fizetett szolgálati értesítés, valamint az információ szolgáltatás díját, ha ezekre a Posta mulasztása adott okot,
- c) a távirat szolgáltatási szerződés nem szerződészerű teljesítése esetén a szolgáltatás díját.

16. SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE

A Posta a hírközlési ágazatot irányító minisztert köteles a szüneteltetési szándék – maximum 48 óra – okairól részletesen tájékoztatni és a szüneteltetéshez előzetesen írásbeli hozzájárulást kérni.

A miniszteri hozzájárulás kézhezvételét követő 30 napon belül, de legkésőbb a szüneteltetés megkezdése előtt a Posta az igénybevevőket postahelyein, a WWW.POSTA.HU honlapján, valamint legalább két országos napilapban megjelentetett hirdetmény útján tájékoztatja.

17. MINŐSÉGI SZINTEK

A Posta a távirat-szolgáltatás igénybevételi szerződésben foglaltaknak eleget téve vállalja, hogy a sürgős táviratot a felvételtől számított 4 órán belül, a közönséges táviratot 6 órán belül, a levéltáviratot 24 órán belül sérülésmentesen kézbesíti, illetve azt megkísérli kézbesíteni.

A kézbesítési időknél a kérhető különszolgáltatásokat, valamint az Általános Szerződési Feltételek 8. pontjában foglaltakat is figyelembe kell venni.

18. A SZOLGÁLTATÓ FELÜGYELŐ HATÓSÁG

A távirat szolgálat ellátásával kapcsolatos hatósági feladatokat és ezek ellenőrzését a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság látja el.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
1015 Budapest Ostrom u 23-25.
Postacím: Budapest Pf.:75. 1534

Távirat-szolgáltatás díjszabása

1. Alapszolgáltatások díjai

Az árak forintban értendők és a szolgáltatás díját a mindenkor hatályos áfatörvény szerinti általános forgalmi adó terheli.

Felvétel postai szolgáltatóhelyen, kézbesítés postai úton			
	Nettó díj	Áfa	Bruttó díj
Közönséges és állami távirat			
• első oldal	2181	589	2770
• minden további oldal	242	66	308
Levéltávirat			
• első oldal	1307	353	1660
• minden további oldal	220	60	280

Felvétel postai szolgáltatóhelyen, kézbesítés elektronikus hírközlő berendezés útján			
	Nettó díj	Áfa	Bruttó díj
• első oldal	522	141	663
• minden további oldal	220	60	280

2. Különszolgáltatások díjai

Sürgős különszolgáltatás díja

Nettó díj	Áfa	Bruttó díj
468	127	595

Kézbesítés dísz (gyász) lapon

Dísz(gyász)lapok jelzése	Nettó díj	Áfa	Bruttó díj
DT2	165	45	210
LX1, LX2, D5, DGY9	201	54	255
D2, D3, MB-B1, MB-B2, MB-E1, MB-E2, MB-G1, MB-G2, MB-G3, MB-V1, MB-V2, MB-V3, MB-V4	260	70	330
RK1, RK4, FGY99, RSZ14, RSZ15	346	94	440
D4, KGY9, MB-GY1, MB-GY2, MB-GY3, MB-GY4	355	95	450
KD2	468	127	595

Értesítés a kézbesítésről különszolgáltatás (PC, PCK) díja

Nettó díj	Áfa	Bruttó díj
2181	589	2770

Kézbesítés meghatározott napon (H)

A különszolgáltatás díját az alapszolgáltatás díja tartalmazza, kivéve, ha munkaszüneti napra kéri a távirat kézbesítését, ebben az esetben a hétfői kézbesítés pótdíját (MSZ) is fel kell számítani.

Hétfői kézbesítés különszolgáltatás (MSZ) díja

Nettó díj	Áfa	Bruttó díj
2201	594	2795

Képküldés

A képküldés különszolgáltatás díja megegyezik a viszonylatnak megfelelő oldal díjával.

Távirat feladás címjegyzékkel, körtávirat

Különböző címekre címjegyzékkel feladott azonos szövegű távirat, szövegsablon előkészítési díja címenként.

Nettó díj	Áfa	Bruttó díj
256	69	325

Elektronikus hírközlő hálózatról érkezett távirat címzett által fizetendő díja, postai szolgáltatóhelyen történő kézbesítés esetén, táviratonként

Nettó díj	Áfa	Bruttó díj
355	95	450

Kézbesítés különleges módon

A különszolgáltatás díját az alapszolgáltatás díja tartalmazza.

„Postán maradó”-ként kézbesítés; Kézbesítés postafiók útján

A különszolgáltatás díját az alapszolgáltatás díja tartalmazza.

3. Egyéb szolgáltatások

Címzett utólagos rendelkezéseinek teljesítése

- A feladó (nevének, címének) közlése, táviratonként

Nettó díj	Áfa	Bruttó díj
449	121	570

A rendelkezőnek a fizetett szolgálati értesítés díján felül a választávirat díját is **(570 Ft)** meg kell fizetnie.

- Szövegismétlés, táviratonként és oldalanként

Nettó díj	Áfa	Bruttó díj
449	121	570

- A feladó megkérdezése, táviratonként

A feladó megkérdezésének díja az elektronikus hírközlő berendezésre történő továbbítás oldal díjával egyezik meg. A feladónak a megkérdezés díján felül a választávirat díját is **(570 Ft)** meg kell fizetnie.

A feladó utólagos rendelkezéseinek teljesítése

- Távirat továbbítás előtti visszavonása, táviratonként és oldalanként

Nettó díj	Áfa	Bruttó díj
449	121	570

- A továbbított távirat távirati úton történő visszavonása, vagy módosítása, táviratonként és oldalanként

Nettó díj	Áfa	Bruttó díj
449	121	570

Adatszolgáltatás

Az írásban közölt adatszolgáltatás díja táviratonként és oldalanként

Nettó díj	Áfa	Bruttó díj
449	121	570

Az igazságszolgáltatási szervek felkérésére teljesített adatszolgáltatás díjmentes.

A feladott eredeti távirat megtekintése, valamint a távbeszélő számlán elszámolt táviratok adatairól (aláírás, feladó, címzett neve) távbeszélőn adott felvilágosítás díjmentes.

Másolat kiállítása táviratról

Az írott másolat díja táviratonként és oldalanként

Nettó díj	Áfa	Bruttó díj
598	162	760

Információszolgáltatás

Az információszolgáltatás díja táviratonként

Nettó díj	Áfa	Bruttó díj
449	121	570

4. Távirat záradéka

A záradék szövege – a távirat fajtájának megfelelően – a távirat szövegével együtt díjköteles, a díj mértéke megegyezik a távirat fajtája szerinti díj mértékével.