



**BELFÖLDI TÁVIRAT-SZOLGÁLTATÁS
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

A szolgáltató.....	3
1. Távirat-szolgáltatás igénybevétele.....	3
2. Távirat fogalma.....	3
3. A táviratok fajtái.....	3
a) Állami távirat.....	3
b) Levéltávirat.....	4
c) Közönséges távirat.....	4
d) Szolgálati értesítés.....	4
4. Kérhető különszolgáltatások.....	4
a) Sürgős.....	4
b) Kézbesítés dísz(gyász)lapon.....	4
c) Értesítés a kézbesítésről.....	4
d) Kézbesítés meghatározott napon.....	4
e) Hétvégi (szombati) kézbesítés.....	4
f) Képküldés.....	5
g).....	5
h).....	5
i) Körtávirat.....	5
5. Távirat feladása postahelyen.....	5
6. Távirat szerkesztése.....	6
a) Távirat megírás.....	6
b) Távirat címezése.....	6
c) Távirat szövege, aláírása.....	6
d) Távirat záradéka.....	6
7. Távirat díjazása, díjlerovás.....	7
8. Távirat kézbesítése.....	7
9. Kézbesíthetetlen távirat.....	8
10. Egyéb szolgáltatások.....	8
11. Adatvédelem, okiratok őrzése.....	9
12. Ügyfélbejelentések, panaszok.....	9
13. -.....	10
14. Kártérítés.....	10
15. Díjtérítésre vonatkozó általános rendelkezések.....	11
16. Szolgáltatás szüneteltetése.....	11
17. Minőségi szintek.....	11
18. A szolgáltatást felügyelő hatóság.....	11

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 belföldi távirat-szolgáltatás (a továbbiakban: 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 (a továbbiakban: ügyfélszolgálat) 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 megbízhata a Postát.

3. A TÁVIRATOK FAJTÁI

a) Állami távirat

Az a táviratfajta, amelyet 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 sürgősséggel

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 táviratok fajtáit, és az azokhoz kérhető különszolgáltatásokat az ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza. 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.

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.

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) 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 (szombati) 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 (szombati) 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) -¹
- 3) az egészségügyi intézmény által feladott, halálhírt közlő vagy véradásra hívó távirat esetén.

¹ Hatályát veszítette 2017. november 20-án.

A hétfői (szombati) 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 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) ²

h) ³

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 egyenlítse ki.

A szolgáltatás utólagos fizetéssel írásbeli szerződéssel vehető igénybe.

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.

² Hatályát vesztesse 2017. november 20-án.

³ Hatályát vesztesse 2017. november 20-án.

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.

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 faxszámát is fel kell tüntetni.

A feladó kérheti, hogy amennyiben a távirat elektronikus hírközlő berendezés útján (telefonon, faxon) történő kézbesítése három alkalommal sikertelen, azt követően a kézbesítést a Posta – a feladó erre vonatkozó rendelkezése és ezzel egyidejűleg történő külön díj megfizetése mellett – postai úton kísérelje meg.

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

b/3 Távirat címzésének különleges esetei

- 4

b/3/1 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.

b/3/2 Két címzett részére történő címzés

Egy táviratban címzettként két természetes személyt is meg lehet nevezni, ha a két személy ugyanazon a laccímen 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.

⁴ Hatályát veszítette 2017. november 20-án.

7. TÁVIRAT DÍJAZÁSA, DÍJLEROVÁS

Valamennyi távirat díjköteles, a díjakat a díjszabás tartalmazza.

A feladott távirat díját – egyéb fizetési megállapodás hiányában – a távirat feladásakor, 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. A bankkártyával történő fizetési lehetőségről a postai szolgáltatóhelyeken, vagy a WWW.POSTA.HU oldalon tájékozódhat.

8. TÁVIRAT KÉZBESÍTÉSE

A távirat kézbesítése történhet

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

A Posta vállalja, hogy

- a) az állami és közönséges táviratot a felvételtől számított 6 órán belül,
- b) sürgős különszolgáltatással feladott táviratot a felvételtől számított 4 órán belül,
- c) 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 8-18 óra között van nyitva, akkor a kézbesítésre meghatározott szolgálati idő 8-17 óra). 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 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, szolgálati értesítés, 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 kísérli meg. Jogosult átvevő

hiányában a táviratot levélszekrénybe (támponti levélszekrénybe) is kézbesítheti, amelynek tényét a távirat kézbesítésekor a levélszekrényen jól látható módon jelzi.

Egyéb jogosult átvevőnek minősül: a [POSTAI SZOLGÁLTATÁSOK ÁSZF](#) 6.5. pontja szerinti meghatalmazott, 6.6. pontja szerinti helyettes átvevő és a 6.9. pontja szerinti közvetett kézbesítő.

Postafiókra címzett táviratok esetében a kézbesítés teljesítése a fiókba helyezés időpontjával egyezik meg.

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 címzetthez 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) ⁵

b) Feladó utólagos rendelkezéseinek teljesítése

A feladó az utólagos rendelkezés keretében a táviratot részben vagy egészben újraszerkesztheti, különszolgáltatásokat kérhet, módosíthat, lemondhat, illetve vissza is kérheti a táviratot.

A Posta kizárólag a távirat továbbítását megelőzően vállalja a feladó utólagos rendelkezésében foglaltak teljesítését. A távirat továbbítását követően annak teljesítését a Posta megkísérli, azonban annak elmaradásáért nem vállal felelősséget.

⁵ Hatályát veszítette 2017. november 20-án.

c) Adatszolgáltatás

A távirat feladója, címzettje vagy ezek meghatalmazottjai a feladott táviratokról – legfeljebb a feladás napjától számított 6 hónapon belül – írásban adatokat kérhetnek, illetve a Posta a felvevő postai szolgáltatóhelyen a felvett távirat megtekintésének lehetőségét is biztosítja.

A távirat címzettje – aki e minőségét a táviraton feltüntetett Távirat azonosító vagy Pénztári szám bemondásával igazolja – az ügyfélszolgálaton telefonon is kérheti, hogy a részére kézbesített távirat feladóját (nevét, címét) közölje, vagy a címére érkezett távirat szövegét egészben, vagy részben esetleg csak egyes szavait megismételje.

d) -⁶

11. ADATVÉDELEM, OKIRATOK ŐRZÉSE

A Posta a távirat-szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos vagy a szolgáltatás teljesítése során az Elektronikus Hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint a Távirat-szolgáltatás ellátásának részletes szabályairól szóló 236/2004. (VIII.13.) Kormányrendelet rendelkezései alapján tudomására jutott személyes adatokat az Európai Parlament és a Tanács (EU), a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendeletében (Általános Adatvédelmi Rendelet) foglaltak figyelembevételével adatkezelőként eljárva kezeli.

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

A Posta a feladott eredeti táviratot nem adja vissza.

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 adatszerzésre külön törvényben felhatalmazott szervezetek kérésére az ügyfelek személyes adatait, valamint a feladott eredeti távirat tartalmát átadja.

A Posta adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozatáról az [ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ](#) elérhetőségen lehet tájékozódni. A postai szolgáltatások nyújtása során igénybevett adatfeldolgozók listáját az [ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ](#) oldalon érheti el.

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 ügyfélszolgálatnál (tel: 06-1-767-8282 levélcím: Miskolc 3512), az alábbi módon tehet panaszt:

- a) szóban
 - aa) személyesen,

⁶ Hatályát veszítette 2017. november 20-án.

- ab) telefonon,
- b) írásban
 - ba) levélben,
 - bb) 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 panaszt 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.

13. -⁷

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 az ügyfélszolgálat 12. pont szerinti elérhetőségein is 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 továbbítás után a táviratot visszavonta;
- e) a feladót a távirat szabályszerűen, de eredménytelenül megkísérelt kézbesítését követően, táviratának kézbesíthetlenségéről értesítették;
- f) a szolgáltatási 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;

⁷ Hatályát veszítette 2017. november 20-án.

- 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 beszedett díjtöbbletet,
- b) a fizetett szolgálati értesítés díját, ha erre a Posta mulasztása adott okot,
- c) a távirat szolgáltatási szerződés nem szerződésszerű 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 SZOLGÁLTATÁST 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

Táviratok kézbesítésére előírt szolgálati idő

A táviratok kézbesítésére előírt szolgálati idő a mindenkori nyitvatartási időhöz viszonyítva kerül megállapításra. Kézbesítésre előírt szolgálati időnek kell tekinteni – szombati nap kivételével – nyitástól a zárást megelőző egy óra közötti időszakot (pl.: ha egy postai szolgáltatóhely 08:00-18:00 között van nyitva, akkor a kézbesítésre meghatározott szolgálati idő 08:00-17:00).

Szombati távirat kézbesítés

Település	Kézbesítő postai szolgáltatóhely	Szombati távirat kézbesítésre előírt szolgálati idő
Baja	Baja 1 posta	08:00-10:00
Balassagyarmat	Balassagyarmat 1 posta	08:00-10:00
Balatonfüred	Balatonfüred 2 posta	08:00-10:00
Balmazújváros	Balmazújváros posta	08:00-10:00
Békés	Békés posta	08:00-10:00
Békéscsaba	Békéscsaba 1 posta	08:00-10:00
Budapest	Budapest 62 posta	08:00-14:00
Cegléd	Cegléd 1 posta	08:00-10:00
Debrecen	Debrecen 1 posta	08:00-10:00
Dombóvár	Dombóvár 1 posta	08:00-10:00
Dunakeszi	Dunakeszi 1 posta	08:00-10:00
Dunaújváros	Dunaújváros 1 posta	08:00-10:00
Edelény	Edelény 1 posta	08:00-10:00
Eger	Eger 1 posta	08:00-10:00
Esztergom	Esztergom 1 posta	08:00-10:00
Érd	Érd 1 posta	08:00-10:00
Füzesabony	Füzesabony 1 posta	08:00-10:00
Gödöllő	Gödöllő 1 posta	08:00-10:00
Gyöngyös	Gyöngyös 1 posta	08:00-10:00
Győr	Győr 2 posta	08:00-10:00
Gyula	Gyula 1 posta	08:00-10:00
Hajdúszoboszló	Hajdúszoboszló 1 posta	08:00-10:00
Hódmezővásárhely	Hódmezővásárhely 1 posta	08:00-10:00
Isaszeg	Isaszeg posta	08:00-10:00
Kaposvár	Kaposvár 1 posta	08:00-10:00
Kazincbarcika	Kazincbarcika 1 posta	08:00-10:00
Kecskemét	Kecskemét 1 posta	08:00-10:00
Keszthely	Keszthely 1 posta	08:00-10:00
Kiskunfélegyháza	Kiskunfélegyháza 1 posta	08:00-10:00
Kiskunhalas	Kiskunhalas 1 posta	08:00-10:00
Kisújszállás	Kisújszállás posta	08:00-10:00
Kisvárd	Kisvárd 1 posta	08:00-10:00
Komló	Komló 1 posta	08:00-10:00
Körmend	Körmend posta	08:00-10:00
Kunszentmárton	Kunszentmárton posta	08:00-10:00

Makó	Makó 1 posta	08:00-10:00
Mátészalka	Mátészalka 1 posta	08:00-10:00
Mezőkövesd	Mezőkövesd 1 posta	08:00-10:00
Mezőtúr	Mezőtúr 1 posta	08:00-10:00
Miskolc	Miskolc 1 posta	08:00-10:00
Mosonmagyaróvár	Mosonmagyaróvár 1 posta	08:00-10:00
Mór	Mór 1 posta	08:00-10:00
Nagyatád	Nagyatád posta	08:00-10:00
Nagykanizsa	Nagykanizsa 1 posta	08:00-10:00
Nagykátai	Nagykátai posta	08:00-10:00
Nyíregyháza	Nyíregyháza 1 posta	08:00-10:00
Orosháza	Orosháza 1 posta	08:00-10:00
Ózd	Ózd 1 posta	08:00-10:00
Pápa	Pápa 1 posta	08:00-10:00
Pásztó	Pásztó 1 posta	08:00-10:00
Pécs	Pécs 2 posta	08:00-10:00
Püspökladány	Püspökladány 1 posta	08:00-10:00
Ráckeve	Ráckeve posta	08:00-10:00
Salgótarján	Salgótarján 1 posta	08:00-10:00
Sárvár	Sárvár 1 posta	08:00-10:00
Siófok	Siófok 1 posta	08:00-10:00
Sopron	Sopron 1 posta	08:00-10:00
Szarvas	Szarvas posta	08:00-10:00
Szeged	Szeged 1 posta	08:00-10:00
Szekszárd	Szekszárd 1 posta	08:00-10:00
Szentendre	Szentendre 1 posta	08:00-10:00
Szentes	Szentes 1 posta	08:00-10:00
Szerencs	Szerencs posta	08:00-10:00
Székesfehérvár	Székesfehérvár 2 posta	Zárva*08:00-10:00
Szigetszentmiklós	Szigetszentmiklós 1 posta	08:00-10:00
Szigetvár	Szigetvár posta	08:00-10:00
Szolnok	Szolnok 1 posta	08:00-10:00
Szombathely	Szombathely Kézbesítési Pont	Zárva*08:00-10:00
Tapolca	Tapolca 1 posta	08:00-10:00
Tatabánya	Tatabánya 1 posta	08:00-10:00
Tiszaöldvár	Tiszaöldvár 1 posta	08:00-10:00
Tiszaújváros	Tiszaújváros 1 posta	08:00-10:00
Tiszavasvári	Tiszavasvári posta	08:00-10:00
Törökszentmiklós	Törökszentmiklós posta	08:00-10:00
Túrkeve	Túrkeve posta	08:00-10:00
Vác	Vác 1 posta	08:00-10:00
Veresegyház	Veresegyház posta	08:00-10:00
Veszprém	Veszprém 1 posta	08:00-10:00
Zalaegerszeg	Zalaegerszeg Kézbesítő Posta	Zárva*08:00-10:00
Zirc	Zirc posta	08:00-10:00

*Távirat kézbesítés megoldott.