



---

**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 ELÉRHETŐSÉGEI .....	3
1.3.	INTERNETES ELÉRHETŐSÉG .....	3
1.3.1.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	3
1.3.2.	- .....	3
1.4.	BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK.....	3
1.5.	FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK.....	4
1.6.	AGORA SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS.....	6
1.7.	ÁLTALÁNOS EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉGEK.....	7
1.8.	SZÜNETELÉS, KARBANTARTÁS .....	7
1.9.	AZ AGORA SZOLGÁLTATÁS DÍJA .....	7
1.10.	REKLAMÁCIÓ ÉS PANASZKEZELÉS .....	7
1.11.	FELELŐSÉG, KÁRTÉRÍTÉS .....	8
1.12.	ADAT- ÉS TITOKVÉDELEM.....	9
1.13.	JOGVITÁK RENDEZÉSE.....	10
2.	RÉSZ – AGORA SZOLGÁLTATÁSOK.....	10
2.1.	ÁLTALÁNOS IGÉNYBEVÉTELI FELTÉTELEK.....	10
2.2.	SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI.....	11
2.3.	SZOLGÁLTATÓ JOGAI .....	11
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.	AGORA ÜGYINTÉZÉSI PONT SZOLGÁLTATÁS.....	13
2.6.1.	KÜNY (Ügyfélkapu) ügyintézés .....	13
2.6.2.	Nyomatás, szkennelés .....	13
2.6.3.	Nyomtatványok továbbítása .....	13
2.6.4.	Időpontfoglalás.....	14
2.6.5.	Tájékoztatás.....	14
2.6.6.	Rendelkezési nyilvántartás szolgáltatás .....	14

## 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 ELÉRHETŐSÉGEI

	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	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu">ugyfelszolgalat@posta.hu</a>
Telefonos, ügyélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig és pénteken 8-17, csütörtökön 8-20 óra között.
Személyes ügyélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig 8-17 óra, csütörtökön 8-20 óra, pénteken 8-16 óra között.

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

### 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. -<sup>1</sup>

### 1.4. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1) A Szolgáltató az egyes, 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

<sup>1</sup> Hatályát veszítette 2018. május 25-én.

és Tájékoztatási szolgáltatást (a továbbiakban külön-külön és együttesen úgy is mint Postai Agora, rövidítve Agora szolgáltatás(ok) szolgáltatást/okat) nyújt.

2) Jelen ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint az Agora szolgáltatás igénybevevőjére (a továbbiakban: Igénybevevő).

3) A Szolgáltató jelen ÁSZF módosítását annak hatálybalépését megelőzően legalább 8 (nyolc) naptári nappal korábban honlapján közzéteszi.

4) 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) <sup>-2</sup>
- d) 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról (a továbbiakban: Ákr.);
- e) 2009. évi CLV. törvény a minősített adat védelméről;
- f) 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 rendelete (a továbbiakban: Általános Adatvédelmi Rendelet);
- g) <sup>-3</sup>
- h) 84/2012. (IV.21.) Korm.rendelet az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről (a továbbiakban: Kijelölő rend.);
- i) <sup>-4</sup>
- 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
- m) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2014. július 23-i 910/2014/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: eIDAS Rendelet).

5/A) <sup>-5</sup>

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 az Agora szolgáltatások nyújtására, amely a törzsszövegből és mellékletekből áll.

<sup>2</sup> Hatályát vesztesztte 2017. március 21-én.

<sup>3</sup> Hatályát vesztesztte 2018. március 22-én.

<sup>4</sup> Hatályát vesztesztte 2018. május 25-én.

<sup>5</sup> Hatályát vesztesztte 2018. május 25-én.

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) olyan módon kapcsolódik azokhoz az adatokhoz, amelyeket aláírtak vele, hogy az adatok minden későbbi változása nyomon követhető.
- e) <sup>-6</sup>

3/A) <sup>-7</sup>

4) **Hivatali tárhely:** a hivatali tárhely a kijelölt szolgáltató által az együttműködő szervek számára nyújtott hivatalos elektronikus kapcsolattartásra szolgáló tárhely, biztonságos kézbesítési szolgáltatási cím. A hivatali tárhelyen keresztül az azzal rendelkező szervezetek hitelesen tudnak fogadni elektronikus üzeneteket, illetve a szervezetek elektronikus üzenetei a hitelesen azonosított ügyfelekhez eljuttathatók.

Hivatali tárhelyet 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 (a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni cég vagy egyéb szervezet a továbbiakban együtt: szervezet), aki/amely igénybe veszi az Agora szolgáltatást.

6) **Agora ügyintézési pont:** jelen ÁSZF szerint meghatározott szolgáltatások nyújtására feljogosított szervezet.

7) **Közszolgáltatási szerződés:** a Postai Agora szolgáltatás 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 az „Agora ügyintézési pont” szolgáltatások biztosítására megbízza.

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) <sup>-8</sup>

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 az Igénybevevők a kijelölt postai szolgáltatóhelyeken elérhetik a jelen ÁSZF 1.4. pontjában meghatározott, illetve a 2. részben szabályozott Agora ügyintézési pont, KIOSZK, WIFI elérés, valamint Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás (rövidítve KÜNY, korábban ügyfélkapu) regisztrációs szolgáltatás és Rendelkezési nyilvántartás szolgáltatást.

<sup>6</sup> Hatályát veszítette 2017. március 21-én.

<sup>7</sup> Hatályát veszítette 2019. május 4-én.

<sup>8</sup> Hatályát veszítette 2017. március 21-én.

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

14) **Regisztrációs szerv:** a Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás létesítésére, valamint az ügyintézési rendelkezésekre (Rendelkezési nyilvántartás regisztrációra), az azonosításhoz szükséges adatok egyezőségének ellenőrzésére, és annak tanúsítására jogszabályban feljogosított szolgáltató szervezet.

15) **Szolgáltató:** az Agora szolgáltatást jelen ÁSZF alapján nyújtó, az 1.1. pont szerinti Szolgáltató.

16) **Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás szolgáltatás** (korábban ügyfélkapu): 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, szervezetek e-ügyintézésre vonatkozó rendelkezéseit tartja nyilván, és az arra jogosultak felé ezt szolgáltatásként megismerhetővé teszi. A Kijelölő rend. 3. § (2) bekezdés e) alpontja szerint az ügyfél ügyintézési rendelkezést az Agora szolgáltatások keretében, a Szolgáltatónak jelen ÁSZF-ben meghatározott állandó postai szolgáltatóhelyein tehet.

20) <sup>9</sup>

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

## 1.6. AGORA SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

---

1) Az Agora Szolgáltatást a Szolgáltató ahol ez értelmezhető, a közigazgatási hatóságok (a továbbiakban: Közigazgatási hatóság) nevében az Igénybevevő számára végzi.

2) Szolgáltatás helye:

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

---

<sup>9</sup> Hatályát vesztes 2018. március 22-én.

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

4) Az Agora szolgáltatás nem minősül közigazgatási eljárásnak.

### **1.7. ÁLTALÁNOS EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉGEK**

---

1) A Szolgáltató és az Igénybevevő a szolgáltatás nyújtása és igénybevitelével 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 igénybevitelét 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 eljárási illetékekkel megegyező összegű regisztrációs díjat kell fizetni. A díjat az 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 ügyintézés során teljes nyitvatartási időben, mobilpostánál a kijelölt elérhetőségi ponton történő tartózkodás időtartamában jelezheti panaszát.

4) A telefonon és elektronikus úton ([ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu), ÜGYFÉLSZOLGÁLAT) az ügyfélszolgálatához érkező panaszokat a Szolgáltató rögzíti, erről az Igénybevevőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A hangfelvételt a Szolgáltató 5 évig megőrzi, és a felhasználó kérésére, díjmentesen, a felhasználó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül

- a) biztosítja az 1.2. pont szerinti ügyfélszolgálatain a hangfelvétel meghallgatását;



- b) rendelkezésre bocsátja – hangfelvételenként legfeljebb egy alkalommal – a hangfelvétélről készült elektronikus másolatot.

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, írásbeli panasz esetén a Szolgáltatóhoz érkezés napja.

7) Amennyiben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerinti fogyasztónak minősülő<sup>10</sup> 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 Igénybevevő<sup>11</sup> a lakóhelye vagy tartózkodási helye (székhelye) szerint illetékes **BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**-hez is fordulhat.

### **1.11. FELELŐSSÉG, KÁRTÉRÍTÉS**

---

1) A Szolgáltató felelősséget vállal a dokumentumok átvétele, továbbítása során felmerülő és általa okozott, 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 Igénybevevők vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni az elmaradt vagyoni előny kivételével. A Szolgáltató nem kötelezhető sérelemdíjra (Ptk. 2:52. §), valamint személyiségi jogsértésből eredő kár (Ptk. 2:53. §) megtérítésére, továbbá nem érvényesíthetők a személyiségi jogok megsértésének felróhatóságtól független szankciói (Ptk. 2:51. §) sem. Az e bekezdés alapján felmerült követelések 6 hónap alatt elévülnek.

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

---

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> 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.



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 feldolgozását, a jelen pontban az alábbi szolgáltatások tekintetében rögzített speciális rendelkezések és az Általános Adatvédelmi Rendeletben foglaltak együttes figyelembe vételével végzi.

- a) A **Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartás regisztrációs (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 az 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) A Magyar Államkincstár **nevében közvetített ügyek** esetében a Szolgáltató a Magyar Államkincstár 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 Igénybevevő 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** igénybevételéhez kapcsolódóan a Szolgáltató személyes adatokat nem kezel. A Szolgáltató a KIOSZK szolgáltatáson keresztül elérhető ügyintézési lehetőségek elérésének biztosítása és a KIOSZK szolgáltatással kapcsolatos technikai hibák elhárítása érdekében, továbbá a KIOSZK szolgáltatás Igénybevevő általi igénybe vételére vonatkozó statisztika lehetőségének biztosítása és a KIOSZK szolgáltatás felhasználási jellemzőinek figyelemmel kísérhetősége érdekében az üzemeltetési és böngészési információkat 3 hónapig átmenetileg tárolja, 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 a Kijelölő rend. 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 Igénybevevő 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) <sup>-12</sup>

4) <sup>-13</sup>

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) <sup>-14</sup>

### 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.

2) A panasszal, reklamációval kapcsolatos bármilyen vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezésének érdekében az Fgytv. – békéltető testületre vonatkozó szabályok – szerinti fogyasztónak minősülő Igénybevevő a lakóhelye vagy tartózkodási helye (székhelye) szerint illetékes **BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**-hez is fordulhat.

## 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	Agora ponton igénybevétel módja
KÜNY (Ügyfélszolgálat) ügyintézés	Ügyintézői közreműködéssel

<sup>12</sup> Hatályát veszítette 2018. május 25-én.

<sup>13</sup> Hatályát veszítette 2018. május 25-én.

<sup>14</sup> Hatályát veszítette 2018. május 25-én.

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 az 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 az Agora pontokon az ügyfélszolgálati feladatok körében ellátja az egyes Kormányablak ügyfélszolgálati feladatokat, így különösen

- KÜNY (Ügyfélkapu) ügyintézés ellátása;
- Rendelkezési nyilvántartás szolgáltatás nyújtása;
- Közigazgatási weboldalak elérésével, az interneten megtalálható nyilvános hatósági honlapokon lévő nyomtatványok, bejelentések, kérelmek letöltése, nyomtatása, szkennelése;
- A **2. SZ. MELLÉKLETBEN** meghatározott ügyekben és módon nyomtatványok biztosítása illetve meghatározott ügyeknél elektronikus alapon való továbbítása és teljesítése;
- Hatóságokhoz történő időpont foglalása;
- 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) 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) Az Agora 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, közérkölcset vagy közrendet nem sértő tartalmak eléréséhez nyílt internet biztosításával.
- 3) A KIOSZK célja, hogy a mindennapi élettel kapcsolatos interneten megtalálható információkhoz segítse azon állampolgárokat, Igénybevevőket, akik számára az internet más módon nem elérhető (pl.: jegyvásárlás, közösségi oldalak, könyvtári szolgáltatások elérése).
- 4) A KIOSZK használatával az Igénybevevő elfogadja a [3. SZ. MELLÉKLETBEN](#) meghatározott szabályokat, illetve a KIOSZK használatával kapcsolatos felhasználási feltételeket.
- 5) A KIOSZK igénybevétele önállóan történik.
- 6) A folyamatos használat időtartama maximum 45 perc. Amennyiben várakozó Igénybevevő 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, Agora ügyintézési pontokon, meghatározott hatótávolságban, sávszélességben és tartalommal korlátozott publikus internet biztosítása ingyenes szolgáltatásként állampolgárok részére közkerélsőségi 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 az Agora ügyintézési pontok nyitvatartási idején kívül nagyobb lehet. Egyes Agora 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. AGORA ÜGYINTÉZÉSI PONT SZOLGÁLTATÁS**

### **2.6.1. KÜNY (Ügyfélkapu) ügyintézés**

1) Az Ügyfélkapu ügyintézés részleteit az [5. SZ. MELLÉKLET](#) tartalmazza.

### **2.6.2. Nyomtatás, szkennelés**

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

### **2.6.3. 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;
  - f) képviselőre vonatkozó jognyilatkozatokat.
- 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.