



---

**BELFÖLDI TÁVIRAT-SZOLGÁLTATÁS  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME .....	3
1. TÁVIRAT-SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE.....	3
2. TÁVIRAT FOGALMA.....	3
3. A TÁVIRATOK FAJTÁI .....	3
a) Állami távirat .....	3
b) Levéltávirat .....	3
c) Közönséges távirat .....	3
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 .....	4
g) - .....	5
h) - .....	5
i) Körtávirat .....	5
5. TÁVIRAT FELADÁSA POSTAI SZOLGÁLTATÓHELYEN.....	5
6. TÁVIRAT SZERKESZTÉSE .....	5
a) Távirat megírása.....	5
b) Távirat címezése .....	6
c) Távirat szövege, aláírása .....	6
d) Távirat záradéka .....	6
7. TÁVIRAT DÍJAZÁSA, DÍJLEROVÁS .....	6
8. TÁVIRAT KÉZBESÍTÉSE .....	6
9. KÉZBESÍTHETETLEN TÁVIRAT .....	8
10. EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK.....	8
11. ADATVÉDELEM, OKIRATOK ŐRZÉSE .....	9
12. PANASZKEZELÉS .....	9
13. - .....	10
14. KÁRTÉRÍTÉS .....	10
15. DÍJTÉRÍTÉSRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	10
16. A TÁVIRAT-SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE .....	10
17. MINŐSÉGI SZINTEK.....	10
18. A SZOLGÁLTATÁST FELÜGYELŐ HATÓSÁG .....	11

## A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME

**Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság**  
**Székhelye: 1138 Budapest Dunavirág utca 2-6.**  
**Postacíme: Budapest 1540**  
**Cégjegyzékszám: 01-10-042463**

A Magyar Posta Zrt. mint egyetemes postai szolgáltató (a továbbiakban: Posta) a belföldi távirat-szolgáltatás (a továbbiakban: távirat-szolgáltatás) keretén belül vállalja a postai szolgáltatóhelyeken felvett belföldi táviratok továbbítását és kézbesítését postai illetve elektronikus hírközlő berendezés útján.

Az Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) személyi hatálya kiterjed

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

Jelen ÁSZF meghatározza a távirat-szolgáltatás igénybevétele során a Posta és az igénybevevő jogait és kötelezettségeit.

A Posta az igénybevevők részére valamennyi postai szolgáltatóhelyen és a [WWW.POSTA.HU](http://WWW.POSTA.HU) honlapon biztosítja az ÁSZF-be 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, a 8. pont rendelkezései szerint meghatározott időn belül kézbesít. A távirat feladója szöveges közleménye mellett, ábráról, képről, rajzról, fényképről és egyéb, elektronikus hírközlő berendezés útján továbbítható közleményéről készült másolatnak az általa megjelölt címzetthez történő eljuttatásával is megbízhatja 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 postai szolgáltatóhelyig távirat módjára továbbít és a rendeltetési hely szerinti postai szolgáltatóhelyen levélküldeményként kézbesít.

Jelzése: LT, LTF (állami levéltávirat)

### c) Közönséges távirat

Természetes személyek, szervezetek egymás között közvetített táviratai. Jelzése: nincs

**d) Szolgálati értesítés**

Az a táviratfajta, 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 az **1. SZ. FÜGGELÉK** tartalmazza.

**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 postai szolgáltatóhelyeken, illetve a [WWW.POSTA.HU](http://WWW.POSTA.HU) honlapon tájékozódhat.

**c) Értesítés a kézbesítésről**

A feladó levél-, illetve közönséges távirat feladása 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 hétféje (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 kéri.

**e) Hétféje (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) <sup>-1</sup>
- 3) az egészségügyi intézmény által feladott, halálhírt közlő vagy véradásra hívó távirat esetén.

A hétféje (szombati) kézbesítési lehetőségekről a postai szolgáltatóhelyek adnak felvilágosítást, illetve a [WWW.POSTA.HU](http://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

<sup>1</sup> Hatályát veszítette 2017. november 20-án.

után visszaadja. A képküldés különszolgáltatással, címzett részére közvetlenül faxon kézbesített távirat feladásának (kézbesítésének) igazolására a Posta minden esetben átadja a feladónak 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 postai szolgáltatóhelyek adnak felvilágosítást, illetve a [WWW.POSTA.HU](http://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 a feladót 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)** -<sup>2</sup>

**h)** -<sup>3</sup>

#### ***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.

## **5. TÁVIRAT FELADÁSA POSTAI SZOLGÁLTATÓHELYEN**

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

## **6. TÁVIRAT SZERKESZTÉSE**

### ***a) Távirat megírása***

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.

<sup>2</sup> Hatályát veszítette 2017. november 20-án.

<sup>3</sup> Hatályát veszítette 2017. november 20-án.

## **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 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, a címhely adatainak megadása 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 postai szolgáltatóhely 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 címhelyen 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.

## **7. TÁVIRAT DÍJAZÁSA, DÍJLEROVÁS**

Valamennyi távirat díjköteles, a díjakat az [1. SZ. FÜGGELÉK](#) 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 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](http://WWW.POSTA.HU) oldalon tájékozódhat.

## **8. TÁVIRAT KÉZBESÍTÉSE**

A távirat kézbesítése történhet

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

<sup>4</sup> Hatályát veszítette 2017. november 20-án.

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

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

A táviratok kézbesítésére előírt szolgálati idő a Posta honlapján közzétett **POSTAI SZOLGÁLTATÁSOK ÁSZF** oldalon a „**POSTALISTA**” dokumentumban meghirdetett mindenkori 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 postai szolgáltatóhely 8-18 óra között van nyitva, akkor a kézbesítésre meghatározott szolgálati idő 8-17 óra). Azon településeknél, ahol a postai szolgáltatóhely, kézbesítési tevékenységet nem lát el, kézbesítésre előírt szolgálati időnek kell tekinteni a kézbesítési feladatot ellátó postai szolgáltatóhely nyitásától számított 4 óra időtartamig terjedő időszakot. Budapest területén hétköznap 8-18 óra között történik a táviratok kézbesítése.

A kézbesítési időről a postai szolgáltatóhelyek adnak felvilágosítást, illetve a [WWW.POSTA.HU](http://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 a fenti első, második és harmadik bekezdésekben meghatározott eseteknek megfelelően kézbesítette, azt – amennyiben az átvevő személy kéri – legkésőbb a felvétel napját követő munkanapon, további díj felszámítása nélkül, postai úton is kézbesíti.

#### **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 Posta 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 kísérli 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 postai szolgáltatóhelyen átvehető.

## **10. EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK**

### **a) <sup>-5</sup>**

#### **b) Feladó utólagos rendelkezéseinek teljesítése**

A feladó 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.

#### **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 ügyfélszolgálat 12. pont szerinti telefonos elérhetőségén 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.

### **c) <sup>-6</sup>**

<sup>5</sup> Hatályát veszítette 2017. november 20-án.

<sup>6</sup> Hatályát veszítette 2017. november 20-án.



## 11. ADATVÉDELEM, OKIRATOK ŐRZÉSE

A Posta a távirat-szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos vagy a szolgáltatás teljesítése során 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 tizenkét hónapig őrzi, azután megsemmisíti.

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

A Posta adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozatáról az [ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ](#) elérhetőségen lehet tájékozódni. A Posta által nyújtott szolgáltatások vonatkozásában igénybevett adatfeldolgozók listája az [ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ](#) oldalon, a kapcsolódó tájékoztatók alatt érhető el.

## 12. PANASZKEZELÉS

A Posta az általa nyújtott szolgáltatásokat igénybevevőtől 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 a jelen ÁSZF-ben 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 igénybevevő minden állandó postai szolgáltatóhelyen illetve a Posta honlapján közzétett [ÜGYFÉLSZOLGÁLAT](#) oldal elérhetőségein (tel: 06-1-767-8282 levélcím: Miskolc 3512, [ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu) további elérhetőségek a Posta honlapján) tehet panaszt.

Azon településeken, ahol a postai szolgáltatás mobilposta útján biztosított, a Posta biztosítja az igénybevevő részére, hogy panaszát írásban a mobilpostás részére a településen való kötelező tartózkodás időtartama alatt átadja. A panasz átvételéről a mobilpostás átvételi elismervényt ad.

A panasz megtehető a távirathoz kapcsolódóan a feladás napjától számított egyéves jogvesztő határidőn belül.

A Posta a panaszokat, reklamációkat vizsgálja és annak eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül az igénybevevőt írásban tájékoztatja.

A panaszkezelésről részletesen a Posta honlapján közzétett [ÜGYFÉLSZOLGÁLAT](#) illetve a [REKLAMÁCIÓ KÁRTÉRÍTÉS](#) oldalakon lehet tájékozódni.

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

Amennyiben a Posta a panaszra határidőn belül nem válaszol, illetve az igénybevevő a Posta tájékoztatását nem fogadja el, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat.

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.

**13. -****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 postai szolgáltatóhelyen 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) <sup>7</sup>
- c) <sup>8</sup>
- d) a feladó továbbítás után a táviratot visszavonta;
- e) a feladót a távirat szabályszerűen, de eredménytelenül megkísérelt kézbesítését követően, táviratának kézbesíthetetlenségéről értesítették;
- f) a szolgálati hibából származó szókihagyást vagy ferdítést akár a címzett felszólamlása, akár a Posta intézkedése folytán helyesbítették és a helyesbítést az eredeti távirat feladásától számított határidőn belül kézbesítették;
- g) a táviratot elektronikus hírközlő berendezés útján a 8. pont 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 szerződészerű teljesítése esetén a szolgáltatás díját.

**16. A TÁVIRAT-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 postai szolgáltatóhelyein, a [WWW.POSTA.HU](http://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 a 8. pontban foglaltakat is figyelembe kell venni.

<sup>7</sup> Hatályát veszítette 2021. április 1-jén.

<sup>8</sup> Hatályát veszítette 2021. április 1-jén.

## **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