

Távirat-szolgáltatás Általános Szerződési Feltételei

A szolgáltató

A szolgáltató cégneve: Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhelye: 1138 Budapest Dunavirág utca 2-6.
Postacíme: Budapest 1540

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

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

Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya kiterjed

- a távirat-szolgáltatást nyújtó Postára,
- 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, a Postáról szóló 2003. évi CI. 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 irodában 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 tekinti.

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

2. Távirat fogalma

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

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

3. A táviratok fajtái

a) Állami távirat

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

b) Levéltávirat

Az a táviratfajta, amelyet a Posta a rendeltetési hely szerinti postahelyig távirat módjára továbbít és a rendeltetési hely szerinti postahelyen levélküldeményként kézbesít.
Jelzése: LT, LTF (állami levéltávirat)

c) Közönséges távirat

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

d) Szolgálati értesítés

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

4. Kérhető különszolgáltatások

a) Sürgős

A feladó kérheti, hogy a Posta a táviratot soron kívül továbbítsa és a feladástól számított 4 órán belül kézbesítse, illetve a kézbesítést kísérelje meg a címzettnek vagy egyéb jogosult átvevőnek.

„Sürgős” különszolgáltatás állami-, valamint közönséges távirathoz vehető igénybe.

Jelzése: sürgős

b) Kézbesítés dísz(gyász)lapon

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

A díszlap ünnepi alkalmakra, a gyászlap részvétnyilvánításra szolgál.

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

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

Díszlap jelzések: LX, D, DT, RK, RSZ

Gyászlap jelzések: RGY, KGY, FGY

A dísz(gyász)lap mintákról a postahelyeken illetve Internetes oldalunkon tájékozódhat.

c) Értesítés a kézbesítésről

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

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

Jelzése: PC, PCK (állami)

d) Kézbesítés meghatározott napon

A feladó kérheti, hogy táviratát a Posta az általa meghatározott napon kézbesítse. E szolgáltatás keretében a távirat kézbesítését a feladás napjától számított 15 napon belül, de legkorábban a feladást követő napra lehet kérni.

Amennyiben a meghatározott nap szombatra esik, akkor a hétfévi 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) **Hétféji kézbesítés**

A feladó kérheti, hogy táviratát a Posta szombaton kézbesítse.

A különszolgáltatás díját nem kell megfizetni, ha:

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

A hétféji kézbesítési lehetőségekről a postahelyek adnak felvilágosítást, illetve Internetes oldalunkon 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. Ennek 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 Internetes oldalunkon tájékozódhat.

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

Jelzése: Kép

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

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

A feladó felelősségére veszi fel a Posta

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

A Posta tájékoztatja ügyfeleit arról, hogy

- a) a színes nyomású dokumentum a vétel helyén fekete/fehérben jelenik meg;

- b) a feladásra szánt, de halvány, rossz minőségű távirat minőségén javítani nem lehet;
- c) amennyiben a feladó a táviratot ugyanazon címzettnek – részben vagy teljes egészében – több példányban kívánja eljuttatni, a Posta az egyes táviratokat egymástól külön álló táviratként veszi fel, és ennek megfelelően díjazza.

g) Címzett fizet

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

A „Címzett fizet” különszolgáltatás csak közönséges távirathoz kérhető.
Jelzése: nincs

h) Kézbesítés különleges módon

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

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

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

i) Körtávirat

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

A „Körtávirat” különszolgáltatás közönséges és levéltávirathoz kérhető.
Jelzése: KT

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

A szolgáltatás utólagos fizetéssel írásbeli szerződéssel vehető igénybe.

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

A különszolgáltatások díjait a díjszabás foglalja magába.

5. Távirat feladása postahelyen

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

6. Távirat szerkesztése

a) Távirat 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.

b) Távirat címezése

b/1 Postai úton kézbesítendő távirat esetén

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

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

b/2 Elektronikus hírközlő berendezés útján kézbesítendő távirat esetén

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

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

b/3 Távirat címezésének különleges esetei

- **Címzés feltüntetése elektronikus hírközlő berendezés útján történő kézbesítésnél**

Amennyiben a feladó azt kéri, hogy a Posta a táviratot elektronikus hírközlő berendezés útján kézbesítse, de telefon, vagy fax számot nem tud megadni, akkor a címzett nevén és a rendeltetési helyen kívül közelebbi címet is fel kell tüntetni, hogy a Posta annak alapján megkísérelhesse az elektronikus hírközlő berendezés útján történő kézbesítési lehetőség kiderítését. Amennyiben ennek felderítése sikertelen, a Posta értesíti a feladót, aki rendelkezhet a távirat további sorsáról.

- **Postán maradóra címzett**

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

- **Postafiókra címzett**

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

- **Két címzett részére történő címzés**

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

c) Távirat szövege, aláírása

Távirat szöveg nélkül nem vehető fel, kivéve a dísz(gyász)lap különszolgáltatással kért táviratot, ahol az aláírás szövegnek minősül.

A Posta nem végezhet változtatást a feladó által feladott távirat szövegében, kivéve, ha ezt a feladó a feladás után kéri.

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

d) Távirat záradéka

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

A záradék minden esetben díjköteles.

7. Távirat díjazása, díjlerovás

Valamennyi távirat díjköteles.

A feladott távirat díját –egyéb fizetési megállapodás hiányában, illetve a címzett fizet szolgáltatás kivételével- a távirat feladásakor készpénzben kell megfizetni.

8. Távirat kézbesítése

A távirat kézbesítése történhet

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

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

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

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:

- belterületen kívüli lakott helyen,

- belterületté átminősített korábbi külterületen, ahol az önkormányzat írásban kérte az eredeti külterületi szolgáltatás fenntartását,
- ha a feladó kéri.

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

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

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

a) Távirat kézbesítése postai úton

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

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

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

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

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

b) Távirat kézbesítése elektronikus hírközlő berendezés útján

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

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

A Posta az első sikertelen kézbesítési kísérlet esetén fél órán belül további két alkalommal 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 címzetteként megjelölt személy a távirat átvételét bármely okból megtagadja, illetve, ha a távirat felbontása után kijelenti, hogy a távirat nem neki szól. Ilyen esetekben az átvétel megtagadásának tényét aláírással igazolva az átvevőnek a táviraton, annak burkolatán, vagy a kézbesítő okiraton fel kell tüntetnie.

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

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

10. Egyéb szolgáltatások

a) Címzett utólagos rendelkezéseinek teljesítése

A címzett kérheti, hogy a Posta

- a részére kézbesített távirat feladóját (nevét, címét) közölje,
- a címére érkezett távirat szövegét egészben, vagy részben esetleg csak egyes szavait megismételje,

- a távirat címzettje a távirat szövegének megisméltésével kapcsolatban kérheti, hogy a Posta a válaszadás előtt lépjen érintkezésbe a feladóval, és tőle kérje a távirat szövegének megerősítését, vagy helyesbítését.
- a címzett egyéb kérdés tisztázása érdekében is kérheti a feladó megkérdezését.

b) Feladó utólagos rendelkezéseinek teljesítése

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

c) Adatszolgáltatás

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

d) Másolat kiállítása táviratról

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

Az egyéb szolgáltatások díjait a díjszabás tartalmazza.

11. Adatvédelem, adatszolgáltatás, okiratok őrzése

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

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

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

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

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

12. Ügyfélbejelentések, panaszok

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

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

Nem minősül panasznak

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

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

- a) szóban
 - a.a.) személyesen,
 - a.b.) telefonon,
- b) írásban
 - b.a.) levélben,
 - b.c.) egyéb módon (pl. www.posta.hu internetes eléréssel, vásárlók könyve, e-mail, 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

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

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

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

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

Amennyiben a Posta a panaszra határidőn belül nem válaszol, illetve az ügyfél a Posta tájékoztatását nem fogadja el, a válaszadásra meghatározott határidő lejártát, illetve a válasz kézhezvételét követő 60 naptári napon belül Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalához vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat, illetve a hírközlési hatóságnál piacfelügyeleti eljárást kezdeményezhet.

13. Információszolgáltatás

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

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

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

A szolgáltatás díját a díjszabás tartalmazza.

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

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

14. Kártérítés

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

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

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

Kártérítésre írásos formában benyújtott igénybejelentés alapján kerülhet sor.

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

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

A Posta mentesül a kártérítési átalányfizetési kötelezettsége alól, ha

- a) a távirat címe a kézbesítéshez alkalmatlannak vagy elégtelennek bizonyult;
- b) a feladó kézbesítés előtt, továbbítás után a táviratot visszavonta;
- c) a feladót a távirat szabályszerűen, de eredménytelenül megkísérelt kézbesítését követően, táviratának kézbesíthetetlenségéről értesítették;
- d) a szolgálati hibából származó szókihagyást vagy ferdítést akár a címzett felszólalása, akár a Posta intézkedése folytán helyesbítették és a helyesbítést az eredeti távirat feladásától számított határidőn belül kézbesítették;
- e) a táviratot elektronikus hírközlő berendezés útján kézbesítették és a Posta a kártérítési átalányfizetési kötelezettség alól történő mentesülésről a feladót tájékoztatta.

15. Díjtérítésre vonatkozó általános rendelkezések

Erre vonatkozó igény nélkül visszatéríti a Posta:

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

16. Szolgáltatás szüneteltetése

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

A miniszteri hozzájárulás kézhezvételét követő 30 napon belül, de legkésőbb a szüneteltetés megkezdése előtt a Posta az igénybevevőket postahelyein, internetes 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 megkísérelti kézbesíteni.

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

18. A szolgáltató felügyelő hatóság

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

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala
1015 Budapest Ostrom u 23-25.
Postacím: Budapest Pf.:75. 1525