



**Vodafone Magyarország zrt.**

**Belföldi távirat-szolgáltatás nyújtására  
vonatkozó**

**Általános Szerződési Feltételei  
jogelőd UPC szolgáltatási területen**

## Tartalomjegyzék

1. A szolgáltató.....	3
2. Távirat-szolgáltatás igénybevétele .....	3
3. Távirat fogalma.....	4
4. Táviratok fajtái.....	4
a.) Állami távirat .....	4
b.) Levéltávirat .....	4
c.) Szolgálati értesítés .....	4
d.) Közöséges távirat .....	4
5. Kérhető különszolgáltatások.....	4
a.) Sürgős .....	5
b.) Kézbesítés dísz-, gyászlapon .....	5
c.) Hétfégi (szombati) kézbesítés.....	5
d.) Értesítés a kézbesítésről .....	5
e.) Kézbesítés meghatározott napon .....	5
f.) Távirat csatolt melléklettel .....	6
6. Távirat feladási lehetőségek.....	6
Távirat feladása elektronikus hírközlő hálózat igénybevételével .....	6
7. Távirat szerkesztése, címzése .....	6
a.) Távirat megírása .....	6
b.) Távirat címzése .....	6
b/1 Postai úton kézbesítendő távirat esetén .....	6
b/2 Elektronikus hírközlő berendezésen kézbesítendő távirat esetén .....	7
b/3 Távirat címzésének különleges esetei .....	7
c.) Távirat szövege.....	7
d.) Távirat aláírása .....	7
e.) Távirat záradéka (hivatalos igazoló záradék továbbítása).....	7
8. Távirat díjazása, díjlerovás .....	7
9. Távirat kézbesítése.....	8
Távirat kézbesítése hírközlő berendezések útján.....	9
10. Kézbesíthetetlen távirat .....	9
11. Egyéb szolgáltatások.....	10
12. Adatvédelem, adatszolgáltatás, okiratok őrzése .....	10
14. Kártérítés.....	11
15. Szolgáltatás szüneteltetése .....	12
16. Vállalt minőségi szintek .....	12
17. A Szolgáltatót felügyelő hatóság .....	12
18. Távirat-szolgáltatási Együttműködési Szerződés .....	13
1. számú melléklet Ügyfélszolgálat.....	14
2. számú melléklet Az egyes táviratfajtákhoz együttesen vagy külön-külön igénybe vehető különszolgáltatások.....	15
3. számú melléklet Belföldi távirat-szolgáltatás díjai.....	18
4. számú melléklet Adatkezelési tájékoztató .....	20



## 1. A szolgáltató

**A szolgáltató neve: Vodafone Magyarország Távközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

**Rövidített neve: Vodafone Magyarország zrt.**

**Székhelye: 1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.**

**Levelezési címe: 1476 Budapest Pf.303**

**Távirat feladás hívószáma: 192**

A Vodafone Magyarország zrt., mint egyetemes hírközlési szolgáltató (a továbbiakban: „Szolgáltató”) a belföldi távirat-szolgáltatás (a továbbiakban: „távirat-szolgáltatás”) keretén belül vállalja elektronikus hírközlő hálózat útján felvett belföldi táviratok továbbítását és kézbesítését postai úton (egyetemes postai szolgáltató közreműködésével; a továbbiakban: „postai szolgáltató”) illetve elektronikus hírközlő hálózat igénybevételével.

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

- a távirat-szolgáltatást nyújtó Szolgáltatóra;
- a távirat-szolgáltatást igénybe vevő természetes személyekre, jogi személyekre, jogi személyiség nélküli gazdasági társaságokra és egyéb szervezetekre (a továbbiakban: „Felhasználó”; „ügyfél”; „feladó” vagy „használó”).

Felhasználó lehet a távirat feladója és a címzettje.

Jelen Általános Szerződési Feltételek meghatározzák a távirat-szolgáltatás igénybevétele során a szerződő felek jogait és kötelezettségeit (a továbbiakban: „Felek”).

**Felhasználó:** a távirat-szolgáltatás igénybe vevője, valamint a távirat feladója.

**Címzett:** természetes személy, jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság egyéb szervezet, akinek vagy amelynek a táviratban szereplő szöveges közleményt szánják vagy akinek a részére a táviratban meghatározott közleményt továbbítják.

**Postai szolgáltató:** olyan egyetemes vagy egyéb postai szolgáltató, amely közreműködik abban, hogy a Szolgáltató a távirat-szolgáltatással összefüggő, távirat továbbítási kötelezettségének postai úton eleget tudjon tenni.

A távirat-szolgáltatást az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: „Eht.”), valamint a távirat-szolgáltatás ellátásának részletes szabályairól szóló 236/2004. (VIII. 13.) Kormányrendelet (továbbiakban: R.) szabályozza.

Szolgáltató az ügyfelei részére nyitva álló ügyfélszolgálatain, továbbá internetes honlapján ([www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)) biztosítja az Általános Szerződési Feltételeibe teljes terjedelmébe való betekintés lehetőségét, illetve az elektronikus hírközlő hálózat útján érdeklődők számára tájékoztatást ad a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, beleértve annak közlését, hogy az elektronikus hírközlő hálózat útján történő kézbesítés esetén nem tudja garantálni, hogy a címként megadott telefonszámon címzettként bejelentkező személy valóban a távirat címzettje-e, illetve a távirat címzethez továbbítását vállaló személy valóban továbbította-e a táviratot.

Az ügyfélszolgálatok elérhetősége és nyitvatartása az ÁSZF az 1. számú mellékletében, valamint egyéb információ a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) internetes oldalon található.

## 2. Távirat-szolgáltatás igénybevétele

A távirat-szolgáltatás igénybevétele során a távirat feladója szöveges közleményének az általa megjelölt címzethez történő eljuttatásával bízta meg a Szolgáltatót.

A távirat-szolgáltatás igénybevételei szerződés a feladó és a táviratot felvevő Szolgáltató között jön létre.



Feladónak a táviraton feladóként megjelölt személyt, illetve elektronikus hírközlő hálózat igénybevételével történő távirat feladása esetében a hírközlési szolgáltatás előfizetőjét kell tekinteni vagy azt a harmadik személyt, akinek az elektronikus hírközlő hálózat használatát átengedte (használó).

A távirat-szolgáltatás igénybevételi szerződés a távirat felvételével/átvételével jön létre. A szerződés megkötésének időpontja a távirat felvételének/átvételének időpontja.

A szerződés teljesítésének időpontja a postai úton történő - a postai szolgáltató közreműködése általi - kézbesítés esetén a kézbesítés, illetve annak megkísérlésének időpontja; a Szolgáltató által az elektronikus hírközlő hálózat útján kézbesített távirat esetében a kézbesítés, illetve annak legkésőbb harmadszori megkísérlésének időpontja. A feladó részéről a díjkiegyenlítés időpontja. Amennyiben a harmadszori kézbesítési kísérlet sikertelensége esetén a feladó arról rendelkezik, hogy a táviratot postai úton kézbesítsék, akkor a teljesítés időpontja ennek a kézbesítésnek, illetve megkísérlésének időpontja.

### 3. Távirat fogalma

A Felhasználó – az elektronikus hírközlési szolgáltató és/vagy postai szolgáltató közreműködésével – feladott szöveges közleménye, amelyet a szolgáltatók kézbesítés vagy elektronikus hírközlő berendezés közvetítésével juttatnak el a címzetthez.

### 4. Táviratok fajtái

#### a.) Állami távirat

Az a távirat, amelyet belföldi forgalomban állami- vagy közigazgatási szerv, bíróság, ügyészség, közjegyző, külföldi állam követsége vagy konzulátusa adott fel, valamint az ilyen táviratra az eredeti távirat bemutatása mellett adott válasz.

Díja megegyezik az azonos oldalszámú közönséges illetve sürgős távirat díjával.

Jelzése: állami, állami elsőbbséggel (belföldi)

#### b.) Levéltávirat

Az a távirat, amit a Szolgáltató a rendeltetési hely szerinti postai szolgáltató helyig távirat módjára továbbít és amelyet a rendeltetési hely szerinti postai szolgáltató levélküldeményként kézbesít.

Jelzése: LT, LTF (levéltávirat, állami levéltávirat) belföldi forgalomban

#### c.) Szolgálati értesítés

Az a távirat, amelyet a táviratot kezelő Szolgáltató, illetve a postai szolgáltató egymás között váltanak egy általuk kezelt táviratra vonatkozóan, továbbá, amelyet a Szolgáltató illetve postai szolgáltató az igénybe vevő részére a távirat kezelésével kapcsolatos tájékoztatásként megküldenek.

Jelzése: A, CR, ST

A – A Szolgáltató a távirat feladóját a szolgálati értesítés alapján tájékoztatja kézbesítés akadályáról.

CR – A feladó kérheti a Szolgáltatót, hogy a távirat átvevőjének nevét és az átvétel idejét vele távirati úton közölje.

ST – A feladó kérheti a Szolgáltatót, hogy az általa feladott táviratot módosítsa, illetve törölje.

#### d.) Közönséges távirat

Az a)-c) pontok szerinti meghatározások alá nem tartozó távirat.

Jelzése: nincs

### 5. Kérhető különszolgáltatások



**a.) Sürgős**

Az a különszolgáltatás, amely alapján a feladó kérésére a Szolgáltató illetve a postai szolgáltató a táviratot soron kívül, elsőbbséggel – a sürgösség nélkül feladott táviratokat megelőzően – továbbít és a feladástól számított 4 órán belül kézbesít, illetve a kézbesítést megkísérli a címzettnek vagy egyéb jogosult átvevőnek.

“Sürgős különszolgáltatás” állami-, valamint közönséges magántávirathoz vehető igénybe.

Jelzése: sürgős (belföldi)

**b.) Kézbesítés dísz-, gyászlapon**

Az a különszolgáltatás, amely alapján a feladó kérheti, hogy táviratát a postai szolgáltató a kínálatából, az általa kiválasztott és erre a célra szolgáló távirati lapon kézbesítse.

A feladó a belföldi forgalomban a dísz- illetve gyászlap jelzésével, valamint a dísz- illetve gyászlap számával megjelölheti, hogy táviratát a postai szolgáltató, mely dísz- illetve gyászlapon kézbesítse, azonban ilyen esetben a telefonon történő kézbesítés nem kérhető. A dísz- illetve a gyászlap mintákról a postahelyeken, illetve a [www.posta.hu](http://www.posta.hu) honlapon tájékozódhat.

“Kézbesítés díszlapon” különszolgáltatás állami-, levél-, valamint közönséges magántávirathoz vehető igénybe.

A díszlap ünnepi alkalmakra szolgál.

A gyászlap részvénytílvánításra szolgál.

Jelzése: MB-E2, MB-E1, MB-B1, MB-B2, MB-G3, MB-G2, MB-G1, MB-V4, MB-V3, MB-V2, MB-V1, DT2, D5, DGY9, LX1, LX2, D2, D3, RK1, RK4, RSZ14, RSZ15  
(belföldi)

MB-GY4, MB-GY3, MB-GY2, MB-GY1, FGY99, FGY9, KD2 (gyász alkalomra)

**c.) Hétféjgi (szombati) kézbesítés**

A feladó kérheti, hogy táviratát postai úton történő kézbesítés esetén a postai szolgáltató szombaton – munkaszüneti napok kivételével – kézbesítse. A különszolgáltatás díját nem kell megfizetni az egészségügyi intézmény által feladott, halálhírt közlő, vagy véradásra hívó távirat esetén.

A hétféjgi (szombati) kézbesítési lehetőségekről a postahelyek adnak felvilágosítást, illetve a [www.posta.hu](http://www.posta.hu) honlapon tájékozódhat.

Jelzése: MSZ

**d.) Értesítés a kézbesítésről**

A feladó kérheti, hogy a Szolgáltató a távirat kézbesítésének pontos idejét (nap, óra, perc) és módját a kézbesítés után e-mail-ben, postai úton levélben vagy távirati úton (a postai szolgáltató közreműködésével) közölje a feladóval.

Államhatalmi és államigazgatási szervek kizárólag belföldi forgalomban a kézbesítés időpontján felül kérhetik az átvevő teljes nevének (családi és utónév) és beosztásának (rangjának) e-mail-ben vagy postai úton levélben vagy távirati úton történő közlését is.

Jelzése: PC

**e.) Kézbesítés meghatározott napon**

A feladó kérheti, hogy postai úton történő kézbesítés esetén táviratát a Szolgáltató az általa meghatározott napon kézbesítse. A feladó a távirat kézbesítését a feladás napjától számított 15 napon belül bármelyik napra, de legkorábban a feladást követő napra kérheti.

A meghatározott napon kézbesítendő távirat díja a kézbesítés napja szerinti esedékes levéltávirat és az igénybe vett különszolgáltatások díja, kivéve, ha munkaszüneti napra kérik a távirat kézbesítését.

Jelzése: H (csak belföldi forgalomban)



## f.) Távirat csatolt melléklettel

A Szolgáltató vállalja az elektronikus hírközlő berendezésen felvett táviratokhoz csatolt mellékletek kezelését, továbbítását a postai szolgáltatóhoz, illetve – a feladó megbízása alapján – elektronikus hírközlési úton történő kézbesítést.

A távirathoz – csatolva feladható maximum A4 méretű dokumentum (pl. tervrajz, hivatalos irat, kép, stb.). A melléklet kizárólag előre megszerkesztett, fekete-fehér tónusú távmásolón továbbítható dokumentum lehet. A feladó az előre elkészített dokumentumot kizárólag telefax útján juttathatja el a Szolgáltatóhoz a **06/1/456 8899** fax hívószámra.

Egy távirathoz több melléklet is csatolható. A feladó csatolt melléklet feladási igényét jelezheti a **192**-es hívószámon, vagy közvetlenül elküldheti a dokumentumot a **06/1/456 8899** fax hívószámra.

A csatolt melléklettel feladott távirat kézbesítése – a feladó rendelkezésének megfelelően – faxon vagy postai úton történik.

### A szolgáltatás korlátai:

Belföldi távirat forgalomban közönséges, sürgős és levéltávirathoz csatoltan alkalmazható.

Az egyes táviratfajtákhoz együttesen vagy külön-külön igénybe vehető különszolgáltatásokat a 2. számú melléklet tartalmazza.

## 6. Távirat feladási lehetőségek

### Távirat feladása elektronikus hírközlő hálózat igénybevételével

Az elektronikus hírközlő hálózat igénybevételével történő táviratfeladás esetén a szolgáltatás díját a feladó utólag fizeti meg.

Az elektronikus hírközlő hálózaton szóban feladott távirat esetén a Szolgáltató köteles a feladott táviratot a feladónak visszaolvasni, és a feladót a távirat nyilvántartási számáról, valamint a távirat díjáról tájékoztatni.

A távirat feladása történhet:

- telefonon (Vodafone Magyarország zrt. szolgáltatási területéről) - a **192** hívószámon, a nap 24 órájában
- faxon a **06/1/456 8899** hívószámon, a nap 24 órájában

A távirat-szolgáltatás elektronikus hírközlő hálózaton történő feladására csak előfizetői állomásról van lehetőség.

## 7. Távirat szerkesztése, címzése

### a.) Távirat megírása

A táviratot elektronikus hírközlő hálózat igénybevételével írásos formában történő feladás esetén 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.

### b.) Távirat címzése

#### b/1 Postai úton kézbesítendő távirat esetén

A távirat címének a címzett nevét vagy elnevezését, a címhelyet (utca, házszám, és ha van épület/lépcsőház száma, emelet, ajtószám, vagy ezek hiányában helyrajzi szám), vagy postafiókszámot, valamint a rendeltetési helyet és annak irányítószámát kell tartalmaznia.



A kézbesítéshez szükséges karakterű (pontos) cím hiányában a távirat felvételét a Szolgáltató nem tagadhatja meg, de a kézbesítésért felelősséggel nem tartozik, mentesül a kártérítési általány fizetési kötelezettsége alól, azonban a feladó saját felelősségére (kártérítési igényéről lemondva) feladhatja a táviratot.

#### **b/2 Elektronikus hírközlő berendezésen kézbesítendő távirat esetén**

A feladó kérheti, hogy a Szolgáltató a táviratát elektronikus hírközlő berendezés útján kézbesítse, akkor a feladónak meg kell adnia egy telefonszámot, vagy FAX számot, amire a táviratot kézbesíteni lehet valamint meg kell adnia a címzett nevét és a rendeltetési helyét is.

A kézbesítéshez szükséges karakterű, (pontos) telefonszám, vagy a FAX szám hiányában a távirat felvételét a Szolgáltató nem tagadhatja meg, de a kézbesítésért felelősséggel nem tartozik, mentesül a kártérítési általány fizetési kötelezettsége alól, a feladó saját felelősségére (kártérítési igényéről lemondva) feladhatja a táviratot.

#### **b/3 Távirat címzésének különleges esetei**

##### **Kézbesítés postafiók útján**

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. A postafiók útján címzett táviratok esetében a kézbesítés teljesítése a fiókba helyezés időpontjával egyezik meg.

##### **Két címzett részére kézbesítés**

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

#### **c.) Távirat szövege**

Táviratot szöveg nélkül nem lehet feladni, de a dísz- illetve gyászlap, mint távirat feladása esetén a Szolgáltató az aláírást szövegnek tekinti, szövegnek minősül.

A Szolgáltató és/vagy a postai szolgáltató nem végezhetnek változtatást a feladó által feladott távirat szövegében, kivéve, ha ezt a feladó a feladás után – a Szolgáltatói ÁSZF-ben illetve a postai szolgáltató által meghatározott keretek között és módon – kérni jogosult.

A szolgáltatók a távirat tartalmát és az aláírást nem jogosultak vizsgálni, ezért felelősséggel nem tartoznak.

#### **d.) Távirat aláírása**

Az aláírás a 7. a.) pont alatt ismertetett szempontok szerint szerkeszthető meg.

#### **e.) Távirat záradéka (hivatalos igazoló záradék továbbítása)**

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

### **8. Távirat díjazása, díjlerovás**

A belföldi forgalomban – a szolgálati értesítés, valamint a 236/2004. (VIII.13.) Kormányrendelet 13.§ (4) bekezdése, a 14.§ (5) bekezdése és a 15.§ (4) bekezdése szerinti táviratok kivételével - valamennyi távirat díjköteles.



A belföldi távirat-szolgáltatás igénybevételéért a Szolgáltató által meghatározott díjat kell fizetni, amely díjakat a 3. számú melléklet tartalmazza.

Belföldi forgalomban a táviratfajta megjelölése, a különszolgáltatás megjelölésére szolgáló jelzés, valamint a távirat címezése (címadatok) díjmentes.

A Szolgáltató által megállapított díjak a Magyar Posta Zrt. és a Szolgáltató között létrejött Szerződés, valamint a Magyar Posta Zrt. belföldi távirat-szolgáltatás nyújtására vonatkozó Általános Szerződési Feltételek alapján kerültek meghatározásra. Amennyiben a Magyar Posta Zrt. jelentősen módosítja szolgáltatási díjait, a Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a jelen ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározott díjakat.

Az elektronikus hírközlő hálózat igénybevételével történő táviratfeladás esetén a szolgáltatás díját a feladó a telefonszámán, a számlában rögzített teljesítési határidőn belül, utólag fizeti meg a Szolgáltatónak a telefonszolgáltatás igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételeiben rögzítettek szerint.

## 9. Távirat kézbesítése

A távirat kézbesítése történhet a feladó rendelkezése szerint:

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

A Szolgáltató a postai úton kézbesítendő táviratokat a Magyar Posta Zrt. igénybevételével kézbesíti a UPC Magyarország Kft. (jogutódja: Vodafone Magyarország zrt.) és a Magyar Posta Zrt. által kötött távirat-szolgáltatási együttműködési szerződésben foglaltak szerint.

A távirat kézbesítés időtartama:

A Szolgáltató vállalja, hogy a táviratot a feladástól számított 6 órán belül, sürgős távirat esetében 4 órán belül, levéltávirat esetében pedig 24 órán belül kézbesíti. A felsorolt időtartamokba nem számít bele a kézbesítő postai szolgáltató zárva tartási ideje, valamint a szolgáltatás szüneteltetése esetén eltelt időszak.

E szabály alkalmazásától a Szolgáltató akkor tér el, ha a távirat feladója az erre irányuló különszolgáltatással másképp rendelkezik.

A Szolgáltató a belföldi táviratot a különszolgáltatásban foglalt kikötések figyelembevételével, a rendelkezésre állási idő alatt, a címadatokban jelzett helyen a címzettnek kézbesíti.

A szolgáltatók a táviratokat a következő elsőbbségi sorrendben kötelesek továbbítani:

- a) állami táviratok,
- b) sürgős táviratok,
- c) szolgálati értesítések,
- d) közönséges táviratok,
- e) dísz- és gyásztáviratok,
- f) levéltáviratok,
- g) távirat kézbesítése postai úton.

A postai szolgáltató esetén, a kézbesítési idő számításánál a kézbesítő postai szolgáltató helynek a távirat kézbesítésére előírt szolgálati idejét kell figyelembe venni. A postai szolgáltató a táviratokat érkezésük és a továbbítási elsőbbségi sorrend szerint, lezárva, a címben megjelölt helyen köteles kézbesíteni.





A postai szolgáltató a táviratot elsősorban a címzettnek, amennyiben ez nem lehetséges, egyéb jogosult átvevőnek személyes átadással kézbesíti. Jogosult átvevő hiányában a távirat levélszekrénybe is kézbesíthető, melynek tényét a postai szolgáltató a távirat kézbesítésekor a levélszekrényen – jól látható módon – köteles jelezni.

Jogosult átvevőnek minősül: meghatalmazott illetve helyettes átvevő is.

Helyettes átvevőnek tekinthető: a címzett 14. életévét betöltött, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: „Ptk.”) szerinti hozzátartozója, a címhelyen lévő ingatlan bérbeadója vagy a címzett szállásadója, ha az természetes személy. (A postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételelesen szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet szerinti személy)

A postai kézbesítő szolgálat idejéről a távirat felvételekor a postai szolgáltató ad tájékoztatást, valamint a jelen ÁSZF 5. c.) pontjában meghatározott elérhetőségeken tájékozódhat. Szombati napon a postai szolgáltató csak hétfői kézbesítési különszolgáltatási díj megfizetése esetén kézbesíti házhoz a táviratot. Munkaszüneti napokon a távirat kézbesítés szünetel.

A táviratok továbbítására rendelkezésre álló idő, amikor a Szolgáltató az e-mail-ben érkező táviratokat fogadni és kezelni tudja:

Hétfő- Péntek: 08:00-18:00 óra között.

Szombaton: 08:00-14:00 óra között (szombaton csak akkor kerül kézbesítésre a távirat, amennyiben az MSZ díjat – munkaszüneti napi kézbesítési díjat – megfizeti a feladó).

#### **Távirat kézbesítése hírközlő berendezések útján**

A Szolgáltató a feladó rendelkezésének megfelelően a táviratot elektronikus hírközlő berendezés útján kézbesíti.

Az elektronikus hírközlő berendezés útján a táviratot nem csak a címzettnek, hanem az előfizetői állomáson bejelentkező személynek is lehet kézbesíteni, amennyiben vállalja a címzethez történő eljuttatást. Táviratot abban az esetben is kézbesíteni lehet, ha az előfizetői állomáson üzenet rögzítésére alkalmas berendezés működik, amelyre a távirat megküldhető. A távirat ily módon történő kézbesítése esetén a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik, mentesül a kártérítési átalányfizetési kötelezettség alól.

A kézbesítési határidő figyelembevételével a Szolgáltató az első sikertelen kézbesítési kísérlet esetén fél órán (30 percen) belül köteles legalább kétszer megpróbálni a távirat kézbesítését és a kézbesítési kísérletek időpontját a táviratra/táviratlapra feljegyezni. Amennyiben a táviratot a hírközlő berendezés útján nem sikerült kézbesíteni, Szolgáltató erről a tényről a feladót tájékoztatja.

Ha a feladó úgy rendelkezik, hogy a Szolgáltató a táviratot – az eredeti elképzeléstől eltérően – postai úton kézbesítse, akkor a távirat továbbításának/kézbesítésének ideje a postai úton történő kézbesítésre fordított időtartam arányos meghosszabbítással jár és az ilyen típusú táviratra alkalmazandó szolgáltatási díj, kiegészítésként fizetendő.

#### **10. Kézbesíthetetlen távirat**

**a.) Szóban (telefonon) történő kézbesítés esetén** a többszöri kézbesítési kísérlet sikertelensége esetén a Szolgáltató új e-mailben vagy levélben díjmentesen tájékoztatja a feladót, ha a távirat átvételét a címzett vagy egyéb jogosult átvevő megtagadta, illetve a táviratot egyéb okból kézbesíteni nem lehet. Amennyiben azt a feladó kéri, a Szolgáltató gondoskodik a távirat postai úton történő kézbesítéséről.



A postai úton történő kézbesítés határidejének meghatározásához, kezdő időpontként a feladó ez irányú kérésének időpontját kell figyelembe venni.

**b.) Postai úton történő kézbesítés esetén** a címzett, illetve egyéb jogosult átvevő a távirat átvételét megtagadhatja.

A postai szolgáltató 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. Minden ilyen esetben az átvétel megtagadásának tényét aláírással igazolva az átvevőnek a táviraton, annak burkolatán, vagy a kézbesítő okiraton fel kell tüntetnie. A sikertelen kézbesítési kísérletet követő 2 munkanapon belül a távirat a kézbesítő postahelyen átvehető.

A fenti, és az egyéb okból nem kézbesíthető távirat feladóját a kézbesítés akadályáról a Szolgáltató díjmentesen (e-mail-ben vagy levélben vagy telefonon) kézbesített táviratban tájékoztatja.

## 11. Egyéb szolgáltatások

### Adatszolgáltatás

A távirat feladója vagy címzettje (illetve ezek meghatalmazottja) a feladott táviratokról - legfeljebb a feladás napjától számított 6 hónapon belül - írásban adatokat kérhet, vagy a feladott eredeti táviratot megtekintheti.

A szolgáltatás díj ellenében kérhető.

## 12. Adatvédelem, adatszolgáltatás, okiratok őrzése

A Szolgáltató a távirat-szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos vagy a szolgáltatás teljesítése során az Eht., valamint a R. rendelkezései alapján tudomására jutott személyes adatokat az Európai Parlament és a Tanács (EU), a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendeletében (Általános Adatvédelmi Rendelet) foglaltak figyelembevételével adatkezelőként eljárva kezeli.

A távirat-szolgáltatás keretében a Magyar Posta Zrt. közreműködése esetén a Magyar Posta Zrt. adatkezelőként vesz részt.

A Szolgáltató adatkezelési tájékoztatóját és az adatfeldolgozási rendelkezést az 4. számú melléklet tartalmazza.

A feladótól átvett (felvett) üzenetet a Szolgáltató titoktartási kötelezettség betartásával kezeli. A Szolgáltató a feladott eredeti táviratot nem adja vissza. A Szolgáltató 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 Szolgáltató a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre külön törvényben felhatalmazott szervezetek törvényi feltételeknek megfelelő megkeresésére az ügyfelek személyes adatait, valamint a feladott eredeti távirat tartalmát átadja.

## 13. Felhasználói bejelentések, panaszok

A Szolgáltató lehetőséget biztosít arra, hogy az általa nyújtott távirat-szolgáltatással kapcsolatban a Felhasználók a bejelentéseiket, illetve panaszukat díjmentesen megtehessek.



A Felhasználó a szolgáltatás nem teljesítése, illetve hibás, vagy késedelmes teljesítése, vagy más panasa esetén szóban (telefonon) vagy személyesen, vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat.

A Szolgáltató a Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, a Felhasználók tájékoztatására Ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit az Előfizetői szerződés 2. számú melléklete, valamint a [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu) internetes oldal tartalmazza.

A Szolgáltató a Felhasználóktól származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát - személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a felhasználónak átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Felhasználónak legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles Felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A Szolgáltató panaszkezelési eljárása során a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv., illetve a R. vonatkozó rendelkezései szerint jár el.

#### **14. Kártérítés**

A távirat-szolgáltatás igénybevételi szerződés megszegése (a szolgáltatás nem teljesítése, késedelmes teljesítése vagy hibás teljesítése) esetén a Szolgáltató a feladónak kártérítési átalányt köteles fizetni.

A kártérítési igény belföldi forgalomban a távirat feladásától számított egy éven belül érvényesíthető.

A kártérítési átalány összege az igénybe vett távirat-szolgáltatás díjával azonos mértékű. A Szolgáltató jogos igény esetén köteles - a kártérítési átalányon túl – a távirat-szolgáltatás díját visszatéríteni a feladónak.

Szolgáltató az elbírálást követően kibocsátott első telefonszámlán teljesíti a kártérítési átalány és a távirat-szolgáltatási díj összegének jóváírását, illetve a feladó kérésére intézkedik a kártérítési átalány és a távirat-szolgáltatási díj visszatérítése iránt.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési átalány fizetési kötelezettsége alól, amennyiben:

- a) a távirat címe a kézbesítéshez alkalmatlannak vagy elégtelennek bizonyult;
- b) a telefon feladott távirat visszaolvasását a feladó nem tette lehetővé, vagy a visszaolvasás során a helyesbítést elmulasztotta;
- c) a hírközlő hálózat feladott táviratot továbbítás előtt a feladó visszavonta;
- d) a feladó belföldi forgalomban továbbítás után a táviratot visszavonta;
- e) a távirat feladóját táviratának kézbesíthetetlenségéről értesítették;



- f) a szolgálati hibából származó szókihagyást vagy ferdtítést akár a címzett felszólalása, akár a Szolgáltató intézkedése folytán helyesbítették és a helyesbítést az eredeti távirat feladásától számított határidőn belül kézbesítették;
- g) a táviratot elektronikus hírközlő berendezés útján kézbesítették és a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei erre az esetre a kártérítési átalány-fizetési kötelezettség alól történő mentesülésről tájékoztatást tartalmaznak.

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

A feladó (vagy meghatalmazottja) kártérítési igényét a felvevő Szolgáltató bármely szolgáltató helyén bejelentheti. A kártérítési igényt belföldi forgalomban a távirat feladásától számított egy éven belül lehet érvényesíteni.

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

## 15. Szolgáltatás szüneteltetése

A Szolgáltató, illetve postai szolgáltató a távirat-szolgáltatás igénybevételi lehetőségének szüneteltetése esetén – az Eht. 123. §-ának (5) bekezdésében, a 136. §-a (1) bekezdésének a) pontjában, illetve a Pt. 6. § (3) bekezdésében meghatározott esetekben – a hírközlési ágazatot irányító minisztert köteles a szüneteltetési szándék okairól részletesen tájékoztatni és a szüneteltetéshez előzetesen írásbeli hozzájárulását kérni.

A miniszteri hozzájárulás kézhezvételét követő harminc napon belül, de legkésőbb a szüneteltetés megkezdése előtt a Szolgáltató, illetve a postai szolgáltató köteles az igénybe vevőket szolgáltató helyein, internetes honlapján, valamint legalább két országos napilapban megjelentetett hirdetmény útján tájékoztatni.

Az Eht. 136. § (1) bekezdésének c) pontja, illetve a Pt. 6. § (2) bekezdésének b) pontja alapján a Szolgáltató, illetve a postai szolgáltató a honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági, közegészségügyi és közbiztonsági érdekek védelméért felelős miniszterek rendelkezése alapján szüneteltetheti, illetve szüneteltetnie kell a távirat-szolgáltatást.

A Szolgáltató, illetve a postai szolgáltatónak a szolgáltatás szüneteltetésének okáról és idejéről nyilvántartást kell vezetnie.

## 16. Vállalt minőségi szintek

A szolgáltató 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 kézbesíti a címben megjelölt helyen tartózkodó jogosult átvevőnek.

A kézbesítési időknél a kérhető különszolgáltatásokat, valamint az Általános Szerződési Feltételek 9. pontjában foglaltakat is figyelembe kell venni.

## 17. A Szolgáltatót felügyelő hatóság

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



Székhelye: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.  
Levelezési címe: 1534 Budapest Pf.: 75.

### **18. Távirat-szolgáltatási Együttműködési Szerződés**

A UPC Magyarország Kft. (jogutódja: Vodafone Magyarország zrt.) a telefonon keresztül feladott távirat-szolgáltatási kötelezettségét a Magyar Posta Zrt.-vel kötött távirat-szolgáltatási szerződése alapján látja el.



## 1. számú melléklet **Ügyfélszolgálat**

### **ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**

#### A Központi Ügyfélszolgálat

- a) ügyélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: 1062 Budapest, Váci út 1-3. (Westend City Center);
- b) telefonszáma: 1270, amely a hét minden napján 0-24 órában a Szolgáltató hálózatán belül belföldről díjmentesen hívható; vagy +36 1 288 1270, mely a hívó fél tarifacsomagja szerint számlázódik;
- c) ügyélforgalom előtt nyitva álló helyiség nyitvatartási ideje: hétfő-szerda: 10.00-20.00, csütörtök: 08.00-20.00, péntek-szombat: 10.00-20.00, vasárnap: 10.00-18.00;
- d) postacíme: 1476 Budapest Pf. 303;
- e) e-mail címe: <https://www.upc.hu/ugyfelszolgalat/kapcsolat>

A Szolgáltató egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségére vonatkozó adatokat, információkat a [www.vodafone.hu/uzletkereso](http://www.vodafone.hu/uzletkereso) oldal tartalmaz. A Szolgáltató ezen üzletket márkaképviselőkként vagy viszonteladói hálózatban működteti.



---

**2. számú melléklet Az egyes táviratfajtákhoz együttesen vagy külön-külön igénybe vehető  
különszolgáltatások**



	Táviratfajták						Különszolgáltatások				
		Állami távirat	Segélykérő távirat	Levéltávirat	Szolgálati értesítés	Közönséges magántávirat	Sürgős	Díszlap	Értesítés a kézbesítésről	Meghatározott napon	Hétféligi kézbesítés
<b>Táviratfajták</b>	Állami távirat			x			x	x	x	x	x
	Segélykérő távirat										
	Levéltávirat	x				x		x	x	x	
	Szolgálati értesítés										
	Közönséges magántávirat			x			x	x	x	x	x
<b>Különszolgáltatások</b>	Sürgős	x				x			x		
	Díszlap	x		x		x			x	x	x





Értesítés kézbesítésről	x		x		x	x	x		x	x
Meghatározott napon	x		x		x		x	x		x
Hétféje kézbesítés	x				x		x	x	x	



### 3. számú melléklet Belföldi távirat-szolgáltatás díjai

#### BELFÖLDI TÁVIRAT-SZOLGÁLTATÁS DÍJAI

##### A Vodafone Magyarország zrt. 2020. április 01-jétől érvényes díjai

#### Belföldi távirat-szolgáltatás

##### 1.1 Alapszolgáltatások díja

1. Felvétel postán vagy hírközlési eszközön, kézbesítés postai úton

- a) Közönséges távirat<sup>1</sup>
- az első oldal: 4000,- Ft
  - minden további oldal: 1050,- Ft
- b) Levéltávirat (jelzése: LT)
- az első oldal: 2700,- Ft
  - minden további oldal: 1050,- Ft

2. Felvétel hírközlésközön, kézbesítés hírközlési eszközön

- Közönséges távirat (jelzése: TEL, TF, FAX)
- első oldal: 1900,- Ft
  - minden további oldal: 1050,- Ft

##### 1.2 Külön szolgáltatások díjai

1. Sürgős távirat<sup>2</sup> a távirat díján felül: 800,- Ft
2. Kézbesítés dístáviratlapon

Díszlap jelzése	Díja
DT2	220,- Ft
LX1, LX2, D5, DGY9	265,- Ft
D2, D3, MB-B1, MB-B2, MB-E1, MB-E2, MB-G1, MB-G2, MB-G3, MB-V1, MB-V2, MB-V3, MB-V4	345,- Ft
RK1, RK4, FGY99, RSZ14, RSZ15	460,- Ft
KGY9, MB-GY1, MB-GY2, MB-GY3, MB-GY4	470,- Ft
KD2	620,- Ft

3. Hétvégi (szombaton) történő kézbesítés díja 3300,- Ft
4. Értesítés a kézbesítésről (PC) 3300,- Ft  
Jelzése : PC
5. Kézbesítés meghatározott napon (H)

<sup>1</sup> Az Állami távirat megegyezik a Közönséges távirat díjával.

<sup>2</sup> Az Állami elsőbbséggel távirat díja megegyezik a Sürgős távirat díjával.



Külön díja nincs, kivétel MSZ

6. Kézbesíthetetlen távirat  
A kézbesíthetetlen táviratról szóló értesítés díjmentes.

### 1.3 Egyéb szolgáltatások díjai

#### Adatszolgáltatás

A távirat feladója vagy címzettje (meghatalmazottja) a feladott táviratról adatokat kérhet, vagy a feladott eredeti táviratot megtekintheti. Az írásban közölt adatszolgáltatás (maximum 6 hónapig) díja táviratonként (plusz postai költség). 700,-Ft + postaköltség

**Amennyiben jelentősen változnak a Magyar Posta Zrt. által meghatározott díjak, a Vodafone jogosult egyoldalúan módosítani a jelen ASZF-ben meghatározott díjakat.**



## 4. számú melléklet Adatkezelési tájékoztató

### ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Jelen Adatkezelési Tájékoztató célja, hogy a Szolgáltató tájékoztassa a távirat-szolgáltatást igénybe vevő személyeket a tevékenységével összefüggésben felmerülő Felhasználói személyes adatok kezelésével járó folyamatairól, eljárásairól a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete szerint (továbbiakban: Rendelet), és a hatályos jogszabályok alapján.

Az Eht. 125. §-a alapján a Szolgáltató, mint egyetemes hírközlési szolgáltató távirat-szolgáltatást köteles nyújtani, mely szolgáltatás nyújtása érdekében köteles a Magyar Posta Zrt.-vel együttműködni, és az együttműködésről távirat-szolgáltatási szerződést kötni.

A Magyar Posta Zrt. és a Szolgáltató a távirat-szolgáltatás szempontjából adatkezelőknek minősülnek.

A kötelezettség részletes feltételeit, egyes adatkezeléssel kapcsolatos rendelkezéseket a távirat-szolgáltatás ellátásának részletes szabályairól szóló 236/2004 (VIII.13.) Korm. rendelet (Korm.r.) tartalmazza. E kötelezettség teljesítése során a Szolgáltató az alábbi személyes adatokat, az alábbi célokból, az alábbi jogalapon, az alábbi ideig kezeli.

#### A személyes adatok kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja

A Szolgáltató a Rendelet rendelkezései szerint meghatározott jogalapok szerint az alábbiak alapján kezel adatokat:

- az adatkezelés a távirat igénybevételi szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges (szerződéses kötelezettség teljesítéséhez),
- az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (jogszabály alapján),
- az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges (jogos érdek alapján),
- az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez (hozzájárulás alapján),
- az adatkezelés közérdekű feladat végrehajtásához szükséges (közérdek).

#### 1.1. Jogi kötelezettségen alapuló adatkezelés

##### 1.1.1. Adatszolgáltatási kötelezettség

- A Szolgáltató a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre külön törvényben felhatalmazott szervezetek törvényi feltételeknek megfelelő megkeresésére az ügyfelek Szolgáltató által kezelt személyes adatait, valamint a feladott eredeti távirat tartalmát köteles kiadni.
- A Szolgáltató a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság részére történő adatszolgáltatás céljából a távirat-szolgáltatás felügyelete körében évente adatszolgáltatást teljesít, melynek során az ügyfelek személyes adatai is átadásra kerülhetnek.

A Szolgáltató a jelen pontban foglalt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az adatokat tizennyolc hónapig őrzi meg, azután megsemmisíti.





### 1.1.2. Címzett adatainak kezelése

A Korm. r. szerint a távirat kötelező tartalmi eleme a címzett neve, elnevezése, címe vagy postafiókszáma, telefonon történő távirat-kézbesítés esetén a címzett telefonszáma.

Adat	Adatkezelés célja
címzett címe	távirat kézbesítéséhez, jogalap: a távirat-szolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges
címzett neve	távirat kézbesítéséhez, jogalap: a távirat-szolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges
címzett telefonszáma	távirat kézbesítéséhez telefonon történő kézbesítés esetén, jogalap: a távirat-szolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges

A Szolgáltató a távirat megőrzése érdekében az adatokat 18 hónapig őrzi meg, azután megsemmisíti, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A Szolgáltató az adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat a jogszabályi határidő leteltét követően törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti.

### 1.1.3. Panaszkezelés, kártérítés, jogorvoslat

Panasz benyújtása esetén a Szolgáltató kezelheti a panaszkezelési eljárás lefolytatásához szükséges és elégséges adatokat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglaltak szerint:

- a bejelentés, panasz rövid leírását,
- a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
- a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a felhasználó értesítésének módját és időpontját.

Szóbeli panasz esetén a panaszról kötelezően felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.



Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a fentiek szerinti tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét –, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni. Ha a szolgáltatás kapcsán a Felhasználó jogi igényt érvényesít, amely jogorvoslat folytán adat kezelése szükséges, úgy a Szolgáltató az adatot a jogorvoslat érvényesítéséhez szükséges ideig kezeli.

## 1.2. Szerződéses kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatok

### 1.2.1. Szerződés létrehozása

A távirat-szolgáltatás igénybevétele, a távirat-szolgáltatás igénybevételi szerződés létrehozása érdekében a Szolgáltató az alábbi adatokat kezeli:

Adat	Adatkezelés célja
feladó neve	távirattal kapcsolatos okiratok kezelése
feladó címe	távirattal kapcsolatos okiratok kezelése
feladó telefonszáma	távirattal kapcsolatos okiratok kezelése
távirat tartalma	távirat megszerkesztéséhez

A távirat-szolgáltatás igénybevételi szerződés a Feladó és a Szolgáltató között jön létre. Feladónak a helyhez kötött telefonszolgáltatás előfizetőjét kell tekinteni, így a Feladó adatait a Szolgáltató a helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés alapján is jogosult kezelni, az adott jogviszonyra vonatkozó adatkezelési szabályok szerint. A Feladó a távirat tartalmának közlésekor személyes adatokat adhat át a Szolgáltató számára a távirat szövegének megszerkesztése céljából, mely adatokat a Szolgáltató a szerződés teljesítése érdekében kezel.

Az adatok a szerződés létrehozatalát követően 18 hónapig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A Szolgáltató az adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat az elévülést követően törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti. A szerződés létrehozatalához kötelező az adatkezelés megvalósítása.

### 1.2.2. A szerződés teljesítése

A Szolgáltató a szerződés teljesítése, a távirat kézbesítéséről történő értesítés biztosítása, a szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a Feladó azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat:

- a Feladó címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- ha szükséges, a Feladó előfizetői azonosító számát,
- a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja.

Az adatok tizennyolc hónapig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A számviteli bizonylatokra vonatkozóan a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény rendelkezése alapján az adatok megőrzési ideje nyolc év. A Szolgáltató az adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat a jogszabályi határidő leteltét követően törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti. A szerződés teljesítéséhez kötelező az adatkezelés megvalósítása.



### **1.3. Jogos érdek alapján történő adatkezelés**

#### **1.3.1. Szolgáltató a szerződésekkel kapcsolatosan jogosult**

A Belügyminisztérium (Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkárság) által kezelt nyilvántartás(ok)ból a Felhasználókra vonatkozóan személyes adatokat igényelni, azokat ellenőrizni, a személyazonosító igazolvány adatainak, valamint az érintett lakcímének ellenőrzése, az érintett személy azonosítása céljából.





### 1.3.2. Ügyfélszolgálati helyiségekben található kamerák

Szolgáltató a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény 31. §-a alapján vagyonvédelmi célból kamerás megfigyelőrendszert alkalmaz az ÁSZF 1. számú mellékletben foglalt ügyfélszolgálati helyiségeibe kamerák felvételeit Szolgáltató központi szerveren harminc napig tárolja, a betekintési lehetőség szabályozott és megfelelő adatbiztonsági intézkedésekkel védi a felvételeket. A Felhasználó a megőrzési idő alatt betekinthez a képfelvételbe, arról másolatot kérhet.

### 1.4. Önkéntes hozzájáruláson alapuló adatkezelés

#### 1.4.1. Személyes ügyfélszolgálaton történő ügyintézés esetén:

A Szolgáltató és a Felhasználó közötti kommunikáció nyomon követése, az elhangzottak igazolása céljából a Szolgáltató a Felhasználó hangfelvételt készíthet. Az adatkezelés időtartama a hangfelvétel készítésétől számított öt év, a Polgári Törvénykönyvben meghatározott általános elévülési idő tartama.

#### 1.4.2. Amennyiben a Felhasználó meghatalmazott útján jár el:

úgy a Meghatalmazott azonosításához, a meghatalmazás igazolásához szükséges adatokat (név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma) a Szolgáltató a Meghatalmazott hozzájárulása alapján kezeli a távirattal kapcsolatos adatmegőrzési ideig.

### 1.5. Közérdekű feladat végrehajtásához szükséges adatkezelés

A Magyar Posta Zrt. és a Szolgáltató az Eht. 125. §-a alapján, mint a távirat-szolgáltatás nyújtására kötelezett szolgáltatók a szolgáltatás nyújtása érdekében kötelesek együttműködni, és az együttműködésről egymással szerződést kötni, továbbá adatkezelési szerződést kötni. A címzett adatait és a távirat tartalmát az együttműködési szerződés teljesítése (a távirat postai úton történő kézbesítése) céljából is kezeli a Szolgáltató, melynek keretében a címzett 1.1.2. pontban sorolt adatait és a távirat tartalmát a Magyar Posta Zrt. részére jogosult átadni. Az adatok a távirat felvételét követő tizennyolc hónapig kezelhetők. A Magyar Posta Zrt. távirat-szolgáltatással kapcsolatos adatkezeléséről a Magyar Posta Zrt. Adatkezelési Tájékoztatójának 7. pontja rendelkezik.

#### Az adatkezelés során követett elvek:

A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha megállapítja, hogy cél nélküli, vagy a cél eléréséhez szükségtelen adatkezelés valósult meg. A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatot más, a Szolgáltató és a Felhasználó között fennálló jogviszony alapján is jogosult kezelni, az adott jogviszonyra vonatkozó adatkezelési szabályok szerint.

#### A Szolgáltató az Felhasználókról nyilvántartott személyes adatok védelméről különösen az alábbi intézkedések megtételével gondoskodik:

- A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen tájékoztatóban meghatározottak szerint teszi lehetővé.
- A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.



## A SZEMÉLYES ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK ESETEI

**A Szolgáltató az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek az adatmegőrzési időn belül átadhatja:**

- a Magyar Posta Zrt-vel a távirat-szolgáltatásban történő együttműködési kötelezettség alapján fennálló szerződésben foglaltak szerint a Magyar Posta Zrt-nek, aki a távirat postai úton történő kézbesítését végzi;
- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
- a fogyasztóvédelemről szóló törvény előírásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóságnak.
- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- a jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- Szolgáltató az általa kezelt adatok közül az Felhasználó családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója átadható a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve
- vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak;
- a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény Melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak a jogszabályban meghatározottak szerint;
- adatkérésre körözési eljárás lefolytatása érdekében a körözési eljárást lefolytató szerv megkeresésére köteles megállapítani és részére továbbítani a Felhasználóval és a Felhasználóval kapcsolatos adatokat a jogszabályban meghatározottak szerint;
- a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat által meghatározott követelményrendszer szerint rendelkezésre álló helymeghatározási adatoknak a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat által előírt technikai szempontok szerinti továbbításával köteles teljesíteni.

## ADATFELDOLGOZÓK IGÉNYBEVÉTELE

Szolgáltató a szolgáltatásai nyújtásához adatfeldolgozókat vesz igénybe.



Az adatfeldolgozók feladatai kiterjednek az alábbi tevékenységek elvégzésére:

- számlázással kapcsolatos kiegészítő tevékenység (nyomtatás és postázás),
- informatikai rendszerüzemeltetés,
- marketing tevékenység,
- ügyfélszolgálati tevékenység,
- követeléskezelés.

Az adatfeldolgozók aktuális listája a Szolgáltató székhelyén érhető el.

## A FELHASZNÁLÓT AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATBAN MEGILLETŐ JOGOK

Amennyiben Felhasználó jogaival élni kíván, az a Felhasználó azonosításával jár együtt, valamint a Szolgáltatónak a Felhasználóval szükségszerűen kommunikálnia kell. Ezért az azonosítás érdekében személyes adatok megadására lesz szükség (de az azonosítás csak olyan adaton alapulhat, amelyet Szolgáltató egyébként is kezel a Felhasználóról), valamint a Szolgáltató email fiókjában elérhető lesz a Felhasználó adatkezeléssel kapcsolatos panasa a jelen tájékoztatóban, a panaszokkal kapcsolatban megjelölt időtartamon belül.

Az adatkezeléssel kapcsolatos panaszokat/igényeket legkésőbb 30 napon belül válaszolja meg a Szolgáltató. Szolgáltató megfelelő technikai és szervezi intézkedéseket tesz, hogy a joggyakorlás során biztosítsa az adatbiztonsági követelmények teljesülését. Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót a joggyakorlás során, hogy az adatbiztonsági követelmények betartása milyen intézkedések megtételét teszi szükségessé a részéről.

**Tájékoztatjuk, hogy az egyes adatkezelések esetén az alábbi jogok illetik meg az egyes jogalapon kezelt adatok esetében:**

Jog	Szerződés teljesítése	Jogi kötelezettség	Jogos érdek	Hozzájárulás
hozzáférés a személyes adatokhoz és az adatkezeléssel kapcsolatos információkhoz	X	X	X	X
hordozhatósághoz való jog a megadott adatokra	X			X
törlési jog	X		X	X
korlátozási jog	X	X	X	X
helyesbítéshez való jog	X	X	X	X
tiltakozás joga			X	

### 5.1. Hozzáféréshez való jog



A Felhasználó jogosult arra, hogy a Szolgáltatótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy:

- a kezelt személyes adatokhoz hozzáférést kapjon és
- a következő információkról a Szolgáltató tájékoztassa:
  - a) az adatkezelés céljai;
  - b) a Felhasználóról kezelt személyes adatok kategóriái;
  - c) információ azon címzettekéről vagy címzettek kategóriáiról, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat Szolgáltató közölte vagy közölni fogja;
  - d) a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
  - e) a Felhasználó azon joga, hogy kérelmezheti a Szolgáltatótól a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
  - f) a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
  - g) ha az adatokat nem a Felhasználótól gyűjtötték be, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
  - h) az automatizált döntéshozatal tényéről (ha alkalmazott ilyen eljárás), ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozóan érthető információkat, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, és az Felhasználóra nézve milyen várható következményekkel bír. A jog gyakorlásának célja az adatkezelés jogszerűségének megállapítására és ellenőrzésére irányulhat, ezért többszöri tájékoztatás kérés esetén Szolgáltató méltányos költségtérítést számolhat fel a tájékoztatás teljesítéséért cserébe. A személyes adatokhoz való hozzáférést Szolgáltató a Felhasználóval egyeztetett módon személyesen, vagy elektronikus formában biztosítja. Kérjük, hogy kérelmében jelölje meg, hogy a személyes adatokhoz kér hozzáférést, vagy az adatkezeléssel kapcsolatos információkat kéri.

Az adatokhoz való hozzáférést Szolgáltató nem biztosítja informatikai felületen keresztül.

## 5.2. Helyesbítéshez való jog

Felhasználó jogosult arra, hogy kérésére Szolgáltató késedelem nélkül helyesbítse az Felhasználóra vonatkozó pontatlan személyes adatokat.

## 5.3. Adatkezelés korlátozásához való jog

Felhasználó jogosult arra, hogy kérésére Szolgáltató korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

Felhasználó vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy Szolgáltató ellenőrizze a személyes adatok pontosságát:

Az adatkezelés jogellenes, és Felhasználó ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását; Szolgáltatónak már nincs szüksége a személyes adatokra a megjelölt adatkezelés céljából, de Felhasználó igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;

vagy

Felhasználó tiltakozott az adatkezelés ellen, de Szolgáltató jogos érdeke is megalapozhatja az adatkezelést, ez esetben amíg megállapításra nem kerül, hogy Szolgáltató jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Felhasználó jogos indokaival szemben, az adatkezelést korlátozni kell.



Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni. Szolgáltató az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen (legalább a korlátozás feloldását megelőző három munkanappal) tájékoztatja Felhasználót.

#### **5.4. Törléshez- elfeledtetéshez való jog**

##### **5.4.1. Felhasználó jogosult arra, hogy Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a Felhasználóra vonatkozó személyes adatokat, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:**

- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat Szolgáltató gyűjtötte vagy más módon kezelte;
- Felhasználó visszavonja hozzájárulását és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- Felhasználó tiltakozik a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok (azaz jogos érdek) az adatkezelésre,
- a személyes adatokat Szolgáltató jogellenesen kezelte és ez a panasz alapján megállapítást nyert,
- a személyes adatokat a Szolgáltatóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell.

**5.4.2.** Ha a Szolgáltató bármely jogszerű oknál fogva nyilvánosságra hozta a Felhasználóról kezelt személyes adatot, és bármely fent megjelölt okból törölni köteles azt, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével köteles megtenni az ésszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő más adatkezelőket, hogy Felhasználó kérelmezte a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

##### **5.4.3. A törlés nem alkalmazandó, amennyiben az adatkezelés szükséges:**

- a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése (ilyen eset a számlázás keretében megvalósuló adatkezelés, mivel a számla megőrzését jogszabály írja elő), illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez (pl.: ha Szolgáltatónak Felhasználó felé követelése áll fenn és azt még nem teljesítette, vagy fogyasztói, adatkezelési panasz intézése van folyamatban).

##### **5.4.4. A Szolgáltató a Felhasználó adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el.**

#### **5.5. Tiltakozáshoz való jog**

Felhasználó jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak jogos érdeken alapuló kezelése ellen. Ebben az esetben Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek a Felhasználó érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

#### **5.6. Hordozhatósághoz való jog**

Amennyiben az adatkezelés szerződés teljesítéséhez szükséges, vagy ha az adatkezelés az Előfizető önkéntes hozzájárulásán alapul, a Felhasználónak joga van arra, hogy kérje Szolgáltatótól, hogy a



Felhasználó által a Szolgáltató részére megadott gépileg értelmezhető formátumban bocsássa a Felhasználó rendelkezésére, ha ez technikailag megvalósítható, akkor kérheti, hogy a Szolgáltató az adatokat ebben a formában más adatkezelő számára továbbítsa. A hordozhatóság jogát Szolgáltató a Felhasználóval egyeztetett módon xml, vagy csv formátumban biztosítja.

#### **5.7. Jogorvoslati lehetőségek**

Az Info.tv., valamint a Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény) alapján a Felhasználó jogosult az adatkezeléssel kapcsolatos panaszával a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; [www.naih.hu](http://www.naih.hu), Telefon: +36 (1) 391-1400, Telefax: +36 (1) 391-1410, Email: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) fordulni vagy a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Bíróság előtt érvényesíteni személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogait.



## 5.8. A hozzájárulás visszavonásának joga

Előfizető bármikor jogosult az adatkezeléshez adott hozzájárulást visszavonni, ilyen esetben a megadott adatokat Szolgáltató a rendszereiből törli, kivéve, ha az adatkezelésre más jogalapon lehetősége van. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a korábbi adatkezelés jogszerűségét.

## 6. Adatbiztonság

**6.1.)** Szolgáltató az alábbi jogszabályok előírásai alapján jár el az adatbiztonsági intézkedések megtétele érdekében:

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény;
- a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet;
- a Rendelet.

**6.2.)** Szolgáltató minden szükséges intézkedést megtesz, hogy a Felhasználói adatok rendelkezésre állását, bizalmasságát és sértetlenségét biztosítsa.

Az adatbiztonsági intézkedések keretében Szolgáltató:

- az informatikai rendszerben nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést megfelelő jogosultságkezelési eljárásokkal, biztonsági intézkedésekkel, valamint a fájlokat jelszóvédelemmel látja el.
- a számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolat rendelkezésre állását biztosítja a Szolgáltató.
- a papír alapú, Felhasználói adatot tartalmazó nyilvántartásokhoz csak az arra illetékes munkatársak férhetnek hozzá. E célból a nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével tárolja Szolgáltató.
- a közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat Szolgáltató haladéktalanul megszünteti az alábbiak szerint:
- a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul törli,
- a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat ellenőrzöttén megsemmisíti.

## 7. Szolgáltatói eljárás a személyes adatok megsértése esetén

**7.1.)** A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén a Szolgáltató haladéktalanul bejelenti azt a Hatóságnak a hatályos jogszabályok szerinti eljárásnak megfelelően.

**7.2.)** Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre kiterjed, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató 7.3. pont szerinti rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.

**7.3.)** Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti a Felhasználó vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről a Felhasználót vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül értesíti. Nem értesíti az érintett Felhasználót vagy



magánszemélyt a személyes adataival való visszaélésről, ha a Szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

**7.4.)** Az érintett Felhasználók vagy magánszemélyek értesítésére irányuló szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül – amennyiben a Szolgáltató még nem értesítette a Felhasználót vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről – a Hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait.

**7.5.)** A Felhasználónak vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információs pontokat, ahol a Felhasználó további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére.

A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az Szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket.

**7.6.)** A Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében a Felhasználó által tehető intézkedésekről.

**7.7.)** Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja a Felhasználót a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében a Felhasználó által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető a Felhasználótól. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

## **8. Az adatvédelmi tisztviselő**

**Neve:** Földi Tamás Dezső

**Beosztása:** Adatvédelmi Tisztviselő

**Elérhetősége:** [DPO-HU@vodafone.com](mailto:DPO-HU@vodafone.com)

