

**UPC Magyarország Telekommunikációs
Korlátolt Felelősségű Társaság
(UPC Magyarország Kft.)**

**Általános szerződési feltételei
távirat szolgáltatás
igénybevételére**

Tartalomjegyzék

<i>Tartalomjegyzék</i>	2
1. A szolgáltató	4
2. Távirat-szolgáltatás igénybevétele	5
3. Távirat fogalma	5
4. Táviratok fajtái	5
a.) Állami távirat	5
b.) Levéltávirat	5
c.) Szolgálati értesítés.....	5
d.) Közönséges távirat.....	6
5. Kérhető különszolgáltatások	6
a) Sürgős.....	6
b) Kézbesítés dísz-, gyászlapon	6
c) Hétfégi kézbesítés	6
d) Értesítés a kézbesítésről.....	6
e) Kézbesítés meghatározott napon	6
f) Távirat csatolt melléklettel	7
6. Távirat feladási lehetőségek	7
Távirat feladása elektronikus hírközlő hálózat igénybevételével	7
7. Távirat szerkesztése	8
a) Távirat megírása.....	8
b) Távirat címzése	8
<i>b/1 Postai úton kézbesítendő távirat esetén</i>	8
<i>b/2 Elektronikus hírközlő berendezésen kézbesítendő távirat esetén</i>	8
<i>b/4 Távirat címzésének különleges esetei</i>	8
c) Távirat szövege	9
d) Távirat aláírása.....	9
e) Távirat záradéka (hivatalos igazoló záradék továbbítása).....	9
8. Távirat díjazása, díjlerovás	9
9. Távirat kézbesítése	10
a) Távirat kézbesítése postai úton	10
b) Távirat kézbesítése távközlő berendezések útján.....	11
10. Kézbesíthetetlen távirat	11
11. Egyéb szolgáltatások	11

Adatszolgáltatás	11
Tudakozódás	11
<i>a) Tudakozódás belföldi forgalomban.....</i>	11
Hiteles másolat kiállítása táviratról	11
12. Adatvédelem, adatszolgáltatás, okiratok őrzése	12
13. Felhasználói bejelentések, panaszok	12
14. Kártérítés 13	
15. Szolgáltatás szüneteltetése	14
16. Vállalt minőségi szintek	14
17. A szolgáltatót felügyelő hatóság.....	14
18. Távirat-szolgáltatási Együtműködési Szerződés	14
1. számú melléklet Ügyfélszolgálati irodák.....	15
2. számú melléklet Az egyes táviratfajtákhoz együttesen vagy külön-külön igénybe vehető különszolgáltatások 16	
3. számú melléklet Belföldi távirat szolgáltatás díjai	20

Általános Szerződési Feltételek

1. A szolgáltató

A szolgáltató cégneve: UPC Magyarország Telekommunikációs Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhelye: 1092 Budapest, Kinizsi u. 30-36.

Postacíme: 1092 Budapest, Kinizsi u. 30-36.

A UPC Magyarország Kft.(továbbiakban: szolgáltató) a távirat szolgáltatás keretén belül vállalja:

1. elektronikus hírközlő hálózat útján felvett belföldi táviratok továbbítását és kézbesítését postai úton illetve elektronikus hírközlő hálózat igénybevételével,

Az általános szerződési feltételek személyi hatálya kiterjed

-a távirat-szolgáltatást nyújtó UPC Magyarország Kft-re, mint szolgáltatóra,

-a távirat szolgáltatást igénybevevő természetes személyekre, jogi személyekre, jogi személyiség nélküli gazdasági társaságokra és egyéb szervezetekre (felhasználó)

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 távirat-szolgáltatást az Elektronikus Hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban: EHT.) valamint a távirat-szolgáltatás ellátásának részletes szabályairól szóló 236/2004. (VIII. 13.) Kormányrendelet (továbbiakban: R.) szabályozza.

(A dőlt betűkkel jelzett szövegrészek a jogszabályok vonatkozó rendelkezéseit tartalmazzák.)

Szolgáltató az ügyfelei részére nyitva álló helyiségeiben, ügyfélszolgálati pontján, továbbá Internetes honlapján (www.upctelekom.hu) biztosítja az Általános Szerződési Feltételekbe 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 ügyfélszolgálati irodák felsorolása az 1. sz. mellékletben található.

Jelen Általános Szerződési Feltételek **2002. év május hó 01. napján**, határozatlan időtartamra lép hatályba.

2. Távirat-szolgáltatás igénybevétele

A távirat-szolgáltatás igénybevétele során a távirat feladója szöveges közleményének az általa megjelölt címzetthez történő eljuttatásával bízza meg a szolgáltatót.

A távirat-szolgáltatás igénybevételi szerződés a feladó és a táviratot felvevő szolgáltató között jön létre. (R. 5.§)

Feladónak a táviraton feladóként megjelölt személyt, illetve elektronikus hírközlő hálózat igénybevételével történő távirat feladása esetében a távközlési szolgáltatás előfizetőjét kell tekinteni. (R. 5.§)

A távirat-szolgáltatás igénybevételi szerződés a távirat felvételével jön létre, a szerződés megkötésének időpontja a távirat felvételének időpontja, a szerződés teljesítésének időpontja:

- a szolgáltató részéről 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 végberendezés 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. (R. 2.§)

Díja megegyezik az azonos szószámú közönséges illetve sürgős távirat díjával.

Jelzése: állami, állami elsőbbséggel (belföldi)

b.) Levéltávirat

Az a távirat, amit az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatók a rendeltetési hely szerinti postai szolgáltató helyig távirat módjára továbbítanak és a rendeltetési hely szerinti postai szolgáltató levélküldeményként kézbesít. (R. 2.§)

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

c.) Szolgálati értesítés

Az a távirat, amelyet a táviratot kezelő egyetemes elektronikus hírközlési, illetve egyetemes portai szolgáltatók egymás között váltanak egy általuk kezelt táviratra vonatkozóan, továbbá amelyet szolgáltató az igénybevevő részére a távirat kezelésével kapcsolatos tájékoztatásként küld;

Jelzése: A, CR, ST

d.) Közöséges távirat

Az a)-c) pontok szerinti meghatározások alá nem tartozó távirat. (R.2.§)

Jelzése: nincs

5. Kérhető különszolgáltatások

a) Sürgős

Az a különszolgáltatás, amely alapján a feladó kérésére az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató a táviratot soron kívül – a sürgősség nélkül feladott táviratokat megelőzően – továbbít és a feladástól számított 4 órán belül kézbesít, illetve a kézbesítést megkísérli a címzettnek vagy egyéb jogosult átvevőnek (R. 2.§)

A feladó kérheti, hogy a szolgáltató táviratát soron kívül elsőbbséggel kézbesítse.

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

Jelzése: sürgős (belföldi)

b) Kézbesítés dísz-, gyászlapon

Az a különszolgáltatás, amely alapján a feladó kérheti, hogy táviratát az egyetemes postai szolgáltató kínálatából az általa kiválasztott, az erre a célra szolgáló távirat lapon kézbesítse.(R.2.§)

A feladó a belföldi forgalomban a díszlap jelzésével, valamint a díszlap számával megjelölheti, hogy táviratát az egyetemes postai szolgáltató mely díszlapon kézbesítse.

Ilyen esetben távbeszélőn történő kézbesítés nem kérhető. “Kézbesítés díszlapon” különszolgáltatás állami-, levél-, valamint közöséges magántávirathoz vehető igénybe.

A gyászlap részvétnyilvánításra szolgál.

Jelzése: LX, D, DT, RK, RSZ, KGY, FGY (belföldi)

LX (üdvözlő), Lxdeuil (gyász alkalomra)

c) Hétfégi kézbesítés

A feladó kérheti, hogy táviratát a szolgáltató szombaton és vasárnap – munkaszüneti napok kivételével - kézbesítse. Vasárnapi kézbesítés csak Budapesten történik.

A hétfégi kézbesítési lehetőségekről a szolgáltató a távirat felvételekor ad felvilágosítást.

Jelzése: MSZ (csak belföldi forgalomban)

d) Értesítés a kézbesítésről

A feladó kérheti, hogy a szolgáltató a távirat kézbesítésének pontos idejét (nap, óra, perc) és módját a kézbesítés után vele távirati úton közölje.

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

Jelzése : PC, PCK (csak belföldi forgalomban)

e) Kézbesítés meghatározott napon

A feladó kérheti, hogy 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 végberendezésen felvett táviratokhoz csatolt mellékletek kezelését, továbbítását az egyetemes 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 távközlési szolgáltatóhoz a 06/1/485-1146, 06/1/485-1147, 06/1/485-1148, 06/1/485-1149 fax hívószámokra.

Egy távirathoz több melléklet is csatolható. A feladó csatolt melléklet feladási igényét jelezheti a 192-es hívószámon, vagy közvetlenül elküldheti a dokumentumot a 06/1/485-1146, 06/1/485-1147, 06/1/485-1148, 06/1/485-1149 fax hívószámokra.

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. sz. melléklet tartalmazza.

6. Távirat feladási lehetőségek

Távirat feladása elektronikus hírközlő hálózat igénybevételével

Távközlő 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. Az Interneten feladott táviratot az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató on-line rendszerben, e-mail-en vagy telefonon köteles visszaigazolni (R.8.§)

A távirat feladása történhet:

- telefonon (UPC Magyarország Kft.szolgáltatási területéről) - a központi 192 hívószámon, a nap 24 órájában

- faxon a 06/1/485-1146, 06/1/485-1147, 06/1/485-1148, 06/1/485-1149 hívószámokon, a nap 24 órájában
- Interneten a www.magyartelekom.hu honlapon On-line táviratfeladás címszó alatt belföldre, az erre a célra rendszeresített "elektronikus" nyomtatványon, a kért adatok adatlapon történő hiánytalan megadását követően.

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

7. Távirat szerkesztése

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. (R. 10.§)

Amennyiben a táviratot a feladó nem latin betűkkel írta meg, a szolgáltató felkéri arra, hogy azt írja át. Amennyiben a feladó nem tudja, vagy nem akarja átírni a táviratot, a szolgáltató megtagadja annak felvételét, illetőleg továbbítását.

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 lépcsőház számaemelet, ajtószám), vagy postafiókszámot, valamint a rendeltetési helyet és annak irányítószámát kell tartalmaznia. (R.10.§)

A kézbesítéshez szükséges mértékű cím hiányában a távirat felvételét a szolgáltató nem tagadhatja meg, a feladó saját felelősségére (kártérítési igényéről lemondva) feladhatja a táviratot.

b/2 Elektronikus hírközlő berendezésen kézbesítendő távirat esetén

A feladó kérheti, hogy a táviratát a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózaton kézbesítse. Ebben az esetben közelebbi címet megadni nem szükséges.

b/4 Távirat címzésének különleges esetei

KÉZBESÍTÉS TÁVBESZÉLŐN

Amennyiben a feladó azt kéri, hogy a szolgáltató a táviratot távközlő berendezés útján kézbesítse, de távbeszélő, vagy fax számot nem tud akkor a címzett nevén és a rendeltetési helyen kívül közelebbi címet is fel kell tüntetni, hogy a szolgáltató annak alapján megkísérelhesse a távközlési kézbesítési lehetőség kiderítését.

POSTÁN MARADÓKÉNT KÉZBESÍTÉS (KÉZBESÍTÉS POSTAHELYEN)

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

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.

KÉT CÍMZETT RÉSZÉRE KÉZBESÍTÉS

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

c) Távirat szövege

Táviratot szöveg nélkül nem lehet feladni, de a szolgáltató dísz-(gyász)távirat feladása esetén az aláírást szövegnek tekinti.

Az egyetemes hírközlési szolgáltatók nem végezhetnek változtatást a feladó által feladott távirat szövegében, kivéve, ha ezt a feladó a feladás után kéri. (R.10.§)

A szolgáltató a távirat tartalmát nem jogosult vizsgálni, azért felelősséggel nem tartozik.

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 vegye fel a távirat szövegébe, és azt továbbítsa. (R. 2.§)

8. Távirat díjazása, díjlerovás

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

A távirat-szolgáltatás díját, valamint a szolgáltatással kapcsolatos egyéb díjakat a szolgáltatók állapítják meg, melyeket az általános szerződési feltételek mellékletében közzé kell tenniük.

Belföldi forgalomban a táviratfajta megjelölése, a különszolgáltatás megjelölésére szolgáló jelzés, valamint a távirat címzése (címadatok) díjmentes. (R. 11. §.)

A szolgáltatás igénybevételéért a szolgáltató árközleményében meghatározott díjat kell fizetni. A belföldi távirat-szolgáltatási díjakat a 3 számú melléklet tartalmazza.

Elektronikus hírközlő hálózat igénybevételével történő táviratfeladás esetén a szolgáltatás díját a feladó a telefon számlán, a számlában rögzített teljesítési határidőn belül, utólag fizeti meg.

9. Távirat kézbesítése

A távirat kézbesítése történhet a feladó rendelkezése szerint:

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

Szolgáltató a postai úton kézbesítendő táviratokat a Magyar Posta ZRt. igénybevételével kézbesíti a UPC Magyarország Kft. és a Magyar Posta ZRt. által kötött távirat-szolgáltatási 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 posták 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 kézbesítő szolgálat ideje alatt, a címadatokban jelzett helyen a címzettnek kézbesíti.

a) Távirat kézbesítése postai úton

Az egyetemes postai szolgáltató esetében a kézbesítő postai szolgáltató hely munkanapon érvényes nyitva tartási idejét figyelembe kell venni a kézbesítési határidő számításánál. (R.13.§)

Vasárnapi kézbesítés csak Budapesten történik.

Az egyetemes postai szolgáltató a táviratokat érkezésük és a továbbítási elsőbbségi sorrend szerint, lezárva, a címben megjelölt helyen köteles kézbesíteni.

Az egyetemes postai szolgáltató a táviratot elsősorban a címzettnek, amennyiben ez nem lehetséges jogosult átvevőnek kézbesíti. Jogosult átvevő hiányában a távirat levélszekrénybe is kézbesíthető, melynek tényét a postai szolgáltató a távirat kézbesítésekor a levélszekrényen feltűnő módon köteles jelezni. (R.14.§)

Jogosult átvevőnek minősül: meghatalmazott illetve helyettes átvevő is.

Helyettes átvevőnek tekinthető: a címhelyen tartózkodó 14. életévét betöltött közeli hozzátartozó, magánszemély címzett esetén, a címhelyen tartózkodó bérbeadó, szállásadó. (A postai szolgáltatások ellátásáról szóló 254/2001. (XII.18.) Korm. rendelet 18.§ (2) bekezdése)

A postai kézbesítő szolgálat idejéről a távirat felvételekor a szolgáltató ad tájékoztatást.

Szombati és vasárnapi napokon a szolgáltató csak hétfégi kézbesítési pótdíj megfizetése esetén kézbesíti házhoz a táviratot. Munkaszüneti napokon a távirat kézbesítés szünetel.

b) Távirat kézbesítése távközlő berendezések útján

A szolgáltató a feladó rendelkezésének megfelelően a táviratot távközlési úton kézbesíti. Távközlő berendezés útján a táviratot nem csak a címzettnek, hanem a távbeszélő állomáson bejelentkező személynek is lehet kézbesíteni, amennyiben vállalja a címzethez történő eljuttatást.

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

Szolgáltató az első sikertelen kézbesítési kísérlet esetén fél órán belül további két alkalommal kísérli meg a táviratot távközlő berendezés útján kézbesíteni. Valamennyi időpontot –a kézbesítés időpontját is ideértve- a táviratlapra feljegyzi.

Amennyiben a táviratot távközlő berendezés útján nem sikerült kézbesíteni, szolgáltató erről a tényről a feladót tájékoztatja.

Ha a feladó úgy rendelkezik, a szolgáltató a táviratot postai úton kézbesíti a távirat továbbítási idejének a kézbesítésre fordított időtartammal arányos meghosszabbításával.

10. Kézbesíthetetlen távirat

A címzett a távirat átvételét megtagadhatja. A címzett az átvételt akkor is megtagadhatja, ha a táviratot nem az ő kezéhez kézbesítették, és felbontatlanul juttatja vissza a kézbesítő postai szolgáltató helyre.

A szolgáltató a táviratot visszaveszi, ha a címzettként megjelölt személy a távirat felbontása után kijelenti, és a táviratlapra feljegyzi, hogy a távirat nem neki szól (R.14.§).

A kézbesíthetetlen távirat feladóját a szolgáltató díjmentesen távirati úton tájékoztatja.

11. Egyéb szolgáltatások

Adatszolgáltatás

A távirat feladója vagy címzettje (illetve ezek meghatalmazottja) a feladott táviratokról írásban adatokat kérhet, vagy a feladott eredeti táviratot megtekintheti.

A szolgáltatás díj ellenében kérhető.

Tudakozódás

a) Tudakozódás belföldi forgalomban

A távirat feladója vagy címzettje (illetve ezek meghatalmazottja) a távirat kezelésével, vagy sorsával kapcsolatban a feladástól számított 1 éven belül, díj ellenében felvilágosítást kérhet.

Hiteles másolat kiállítása táviratról

A feladó vagy címzett (illetve ezek meghatalmazottja) a feladott eredeti táviratról hiteles másolatot kérhet.

A szolgáltatás díj ellenében kérhető.

12. Adatvédelem, adatszolgáltatás, okiratok őrzése

A feladótól felvett üzenetet a szolgáltatónak titoktartási kötelezettség mellett kell kezelnie.

A szolgáltató az ügyfelek személyes adatait titkosan kezeli, azokat harmadik személynek csak a felhasználó külön hozzájárulása esetén, illetve törvényben erre feljogosított szervek részére adhatja ki. A szolgáltató a feladott eredeti táviratot nem adja vissza, arról azonban a feladónak és a címzettnek kérésükre köteles adatokat szolgáltatni, illetve a felvevőhelyen a megtekintés lehetőségét biztosítani.

A szolgáltató a feladott eredeti táviratokat és a táviratokra vonatkozó kezelési okiratokat tizennyolc hónapig őrzi, azután megsemmisíti. (R.19.§)

A feladó tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás teljesítése, a panaszok, bejelentések, tudakozódás, kártérítések ügyintézése érdekében, az egyetemes hírközlési szolgáltatók az ahhoz szükséges mértékben az adatokat egymásnak átadják.

13. Felhasználói bejelentések, panaszok

Szolgáltató az EHT. és a vonatkozó R. alapján lehetőséget biztosít arra, hogy az általa nyújtott távirat-szolgáltatást felhasználók a szolgáltatással kapcsolatos bejelentéseiket, panaszukat díjmentesen megtehessek.

A távirat-szolgáltatás ellátásával, a díjak felszámításával és beszédésével kapcsolatban a felhasználó a felvevő szolgáltatónál - a távirat feladását követő egy éven belül - felszólalhat. Amennyiben a szolgáltató által felszámolt díj összegszerűségét vitatják, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj megállapítása és számlázása helyes volt.

A szolgáltató köteles kivizsgálni a felhasználó szolgáltatásra vonatkozó bejelentését, panaszát, ha jogosultságát igazolta. A szolgáltató köteles a bejelentés vagy panasz megtételétől, illetve benyújtásától számított 15 napon belül felhasználót a bejelentés vagy panasz elbírálásáról tájékoztatni, a felhasználó kérésére írásban. (R.16.§)

A szóban és telefonon tett bejelentés, panasz esetében benyújtás időpontja a benyújtás napjával, míg az írásban, levélben és egyéb módon beérkező panasz esetében a beérkezés napjával kezdődik.

A távirat szolgáltatással kapcsolatban felmerülő panaszos ügyek kezelését szolgáltató az alábbi módon biztosítja:

- a) írásban az ügyfélkapcsolati irodákban
- b) telefonon, a díjmentesen elérhető, 1429 számokon
- c) levélben UPC Magyarország Kft.2200 Monor, Belvárosi sétány 2. címen (1462 Budapest Pf:477)
- d) egyéb megfelelő módon (29-414-175 faxon)

A távirat feladója a telefonos ügyfélszolgálat előtt személyazonosságát az ügyfél-azonosító számának, ennek hiányában a távbeszélő számlaszámának, illetve ha rendelkezik PIN kóddal, ennek bemondásával igazolhatja. A telefonos ügyfélszolgálat csak ezt követően áll rendelkezésére.

Szolgáltató nem tekinti bejelentésnek, illetve panasznak a távirat-szolgáltatással kapcsolatos:

- a) tudakozódást,
- b) adatszolgáltatást.

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 1 éven belül érvényesíthető.

A kártérítési átalány összege az igénybevett 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 távbeszélő számlán 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 távbeszélőn feladott távirat visszaolvasását a feladó nem tette lehetővé, vagy a visszaolvasás során a helyesbítést elmulasztotta;*
- c) a távközlő hálózaton 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 ferdítést akár a címzett felszólalása, akár a szolgáltató intézkedése folytán helyesbítették és a helyesbítést az eredeti távirat feladásától számított határidőn belül kézbesítették. (R. 17. §)*

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 átalány összege az igénybevett távirat-szolgáltatás díjával azonos mértékű.

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. (R.17.§)

15. Szolgáltatás szüneteltetése

Az egyetemes hírközlési szolgáltató a távirat-szolgáltatás igénybevételi lehetőségét alkalmanként legfeljebb 48 órán keresztül szüneteltetheti a következő feltételek valamelyikének fennállása esetén:

- a) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén,*
- b) a kizárólag a szolgáltatás szüneteltetésével elhárítható műszaki hiba, karbantartás esetén,*
- c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében.*

A szolgáltatónak a szolgáltatás szüneteltetésének okáról és idejéről nyilvántartást kell vezetnie. (R.21.§)

Szolgáltatás szüneteltetése alatt a tudakozódás kezelése is szünetel.

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

1133 Budapest Visegrádi utca 106.

Postacím: 1386 Budapest 62. Pf.: 997.

18. Távirat-szolgáltatási Együttműködési Szerződés

Az UPC Magyarország Kft.a távbeszélőn keresztül feladott távirat-szolgáltatási kötelezettségét a Magyar Telekom Nyrt.-vel kötött távirat-szolgáltatási szerződése alapján látja el, melyet a Magyar Telekom Nyrt. a Magyar Posta ZRt.-vel együttműködve teljesít.

1. számú melléklet

Ügyfélszolgálati irodák

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK

Központi ügyfélszolgálati iroda:

- 2200 Monor, Belvárosi sétány 2.

Telefon:1221

Telefax: (06 29) 414-175

Ügyfélfogadás:

Hétfő-Péntek

8.00-18.00

Szombat

8.00-11.00

Ügyfélszolgálati irodák:

- 2760 Nagykáta, Ady Endre u. 76..

Telefax: (06 29) 442-018

Ügyfélfogadás:

Hétfő-Péntek

8.00-16.00

- 2370 Dabas, Szent István út 22.

Telefax: (06 29) 360-180

Ügyfélfogadás:

Hétfő-Péntek

8.00-16.00

- 2360 Gyál, Vak Bottyán utcai Piactéri üzletsor 9/11

Ügyfélfogadás:

Hétfő-Sze-Péntek

8.00-16.00

K-Cs

8.00-18.00

2. számú melléklet

Az egyes táviratfajtákhoz együttesen vagy külön-külön igénybe vehető különszolgáltatások

	Távíratfajták						Külön szolgáltatások				
		Állami távirat	Segélykérő távirat	Levéltávirat	Szolgálati értesítés	Közönséges magántávirat	Sürgős	Díszlap	Értesítés a kézbesítésről	Meghatározott napon	Hétfélig kézbesítés
Távírat - fajták	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
	Sürgős	X				X			X		
Külön szolgáltatások	Díszlap	X		X		X			X	X	X

Értesítés a kézbesítésről	X		X		X	X	X		X	X
Meghatározott napon	X		X		X		X	X		X
Hétfégy kézbesítés	X				X		X	X	X	

3. számú melléklet

Belföldi távirat szolgáltatás díjai

BELFÖLDI TÁVIRAT SZOLGÁLTATÁS DÍJAI

A UPC Magyarország Kft.2009. július 01-jétől érvényes díjai

Belföldi távirat szolgáltatás

1.1 Alapszolgáltatások díja

- Felvétel postán vagy távközlési eszközön, kézbesítés postai úton
 - Közönséges távirat¹
 - az első 10 szóig 2 476,50 Ft
 - minden megkezdett további 5 szavanként 266,70 Ft
 - Levéltávirat (jelzése: LT)
 - az első 10 szóig 1905,00 Ft
 - minden megkezdett további 5 szavanként 133,35 Ft
- Felvétel távközlési eszközön, kézbesítés távközlési eszközön
Közönséges távirat (jelzése: tel, tf, faxaz első 10 szóig: 1066,80 Ft
 - minden megkezdett további 5 szavanként :177,80 Ft

1.2 Külön szolgáltatások díjai

- Sürgős távirat² a távirat díján felül 508 Ft
- Kézbesítés dísztáviratlapon

A dísztáviratlapok díja:	
DT 2	190,50 Ft
LX 1,LX 2, DGY 9, DT 5	229,87 Ft
D 2,D 3	289,56 Ft
RK 1, RK 4, FGY 99, RSZ 14, RSZ 15	400,05 Ft
D4, KGY 9	415,29 Ft
KD 2	539,75 Ft

- A szombaton és vasárnap történő kézbesítés díja 2400,30 Ft
- Értesítés a kézbesítésről (PC, PCK) 3302 Ft
Ennek díja egy 40 szövegszavas távirat díjával egyezik meg. Jelzése : PC, PCK

¹ Az Állami távirat megegyezik a Közönséges távirat díjával.

² Az Állami elsőbbséggel távirat díja megegyezik a Sürgős távirat díjával.

5. Kézbesítés meghatározott napon (H...)

Külön díja nincs, kivétel MSZ

6. Kézbesítés postahelyen

Ez a kézbesítés díjmentes.

1.3 Egyéb szolgáltatások díjai

1. Adatszolgáltatás

A távirat feladója vagy címzettje (meghatalmazottja) a feladott táviratról adatokat kérhet, vagy a feladott eredeti táviratot megtekintheti. Az írásban közölt adatszolgáltatás (maximum egy évig) díja táviratonként (plusz postai költség). 508,00 Ft+posta költség

2. Tudakozódás

A távirat feladója vagy címzettje (meghatalmazottja) a távirat kezelésével vagy táviratának sorsával kapcsolatban felvilágosítást kérhet. A tudakozódási eljárás díja táviratonként 508,- Ft plusz felmerülés esetén egyszeri postai költség.

3. Hiteles másolat kiállítása táviratról

A feladó vagy címzett (meghatalmazottja) a feladott eredeti táviratról hiteles másolatot kérhet.

Az írott másolat díja oldalanként 660,40 Ft + postai levélköltség.

4. Hivatalos igazoló záradék továbbítása

A feladó kérheti, hogy a táviratában írt aláírás hitelességére, vagy a közértelemű nyelven írt távirat szövegének valóságára vonatkozó záradék szövegét a szolgáltató a táviratban vegye fel és továbbítsa. A záradék szövege - a távirat fajtájának megfelelően - a távirat szövegével együtt díjköteles.

Az árak tartalmazzák az ÁFA 27 %-os mértékét is.

Az árak 2012. január 1-től érvényesek.