



**Digitális nyomdai szolgáltatások  
Általános Szerződési Feltételei**

**Hatályos 2012.október 1-jétől**

## Tartalomjegyzék

1	ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	3
2	SZERZŐDŐ FELEK.....	3
2.1	Szolgáltató.....	3
2.2	Igénybevevő.....	3
3	IGÉNYBEVÉTELI LEHETŐSÉG.....	4
4	AZ ÁSZF KERETÉBEN NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK.....	4
4.1	Küldemény előállítás.....	4
4.2	Speciálisan borítékolt DM levél előállítás.....	4
4.3	Transpromo előállítása.....	4
4.4	Packaging.....	4
4.5	Egyéb nyomtatási szolgáltatás.....	5
5	SZOLGÁLTATÁSOK MEGRENDELÉSE.....	5
5.1	Egyedi szerződés esetén.....	5
5.2	Eseti megrendelés alapján.....	5
6	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI.....	5
6.1	Adatcsere.....	5
6.2	AZ Igénybevevő kötelezettségei.....	7
6.3	Szolgáltató kötelezettségei.....	9
7	Szolgáltatás díja.....	11
7.1	Díjkiegyenlítés módja - fizetési feltételek.....	11
8	FELELŐSSÉGI SZABÁLYOK.....	12
8.1	A szolgáltató felelőssége.....	12
8.2	Az Igénybevevő felelőssége.....	13
9	MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS.....	13
10	REKLAMÁCIÓ.....	13

## **1 ÁLTALÁNOS RÉSZ**

A Magyar Posta Zrt. (a továbbiakban: Szolgáltató) a digitális nyomdai szolgáltatását az Általános Szerződési Feltételei (a továbbiakban: ÁSZF) alapján biztosítja.

Az ÁSZF a Szolgáltató által nyújtott küldemény-előállítási és egyéb digitális nyomtatási szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános rendelkezéseket, illetve külön szerződés eltérő rendelkezése hiányában, a szolgáltatás igénybevétele során, a szerződő felek (a továbbiakban: Felek) között létrejövő jogviszonyból eredő jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. A Felek a szolgáltatás biztosításával kapcsolatban felmerült vitás kérdéseik rendezésére a magyar joghatóságot és a magyar bíróságok kizárólagos illetékességét kötik ki.

Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a Szolgáltatóval a jelen ÁSZF-ban részletezett szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő személyre (a továbbiakban: Igénybevevő-re).

Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) rendelkezései az irányadóak.

Az ÁSZF megtekinthető a Szolgáltató [www.posta.hu](http://www.posta.hu) honlapján, illetve a honlapról letölthető, vagy kinyomtatható.

Az ÁSZF módosítását a Szolgáltató a változás hatálybalépését megelőzően legalább 8 nappal nyilvánosságra hozza, a változásról szóló értesítést honlapján közzéteszi.

## **2 SZERZŐDŐ FELEK**

### **2.1 Szolgáltató**

Magyar Posta Zrt. (amelyet az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségek teljesítése és jogok gyakorlása során a Magyar Posta Zrt. Levél és Csomag Üzletága képviseli)

Székhelye: 1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.

Postacíme: Budapest, 1540

E-mail cím: [epk.info@posta.hu](mailto:epk.info@posta.hu)

Cégjegyzékszám: 01-10-142463

### **2.2 Igénybevevő**

Igénybevevő az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni cég vagy egyéb szervezet, aki/amely igénybe veszi a szolgáltatást.

### 3 IGÉNYBEVÉTELI LEHETŐSÉG

Az ÁSZF szerinti szolgáltatások az Elektronikus Posta Központban vehetőek igénybe.

## 4 AZ ÁSZF KERETÉBEN NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK

### 4.1 Küldemény előállítás

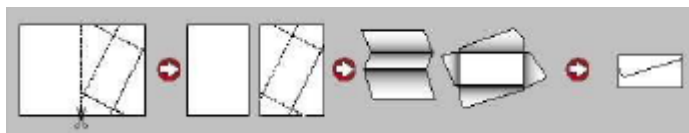
A küldemény előállítási szolgáltatás magában foglalja az Igénybevevő által megadott paraméterek alapján a küldemények nyomtatását, borítékolását, mellékletek behúzását, postai előkészítését és postai feladását.

Termékjellemzők, nyomtatási képességek

- fekete-fehér, színes,
- egy vagy kétoldalas digitális nyomtatás,
- borítékolás,
- tekerceses vagy vágott lapos nyomtatás,
- megszemélyesített adatok több színű nyomtatása,
- mellékletek behúzása,
- előkészítés postai feladásra.

### 4.2 Speciálisan borítékolt DM levél előállítás

Digitális adatok alapján speciális technológiával előállított DM levél. A küldemény burkolata, csomagolása nem boríték, hanem egy lapból hajtogatott különleges formájú burkolat, melynek mindkét oldala nagy részben megnyomtatható. A levél terjedelme korlátozott, a borítékon kívül maximum 3 darab A/4 lap lehet. A nyomtatást követő borítékolási folyamat sematikus vázát az alábbi ábra szemlélteti:



### 4.3 Transpromo előállítása

A tranzakciós levelek különböző promóciós elemekkel történő ellátását jelenti, DM minőségben színes nyomtatással, megszemélyesített DM tartalommal.

### 4.4 Packaging

Egyedi kartondobozok nyomtatása, méretre vágása és hajtogatása, melyek akár darabonként egyedi nyomtatással is rendelhetőek.

#### **4.5 Egyéb nyomtatási szolgáltatás**

Plakát, szórólap, céges levélpapír, névjegykártya, hűtőmágnes, valamint egyéb nyomtatási tevékenység.

A Szolgáltató az előző pontokba nem sorolható nyomdai, küldemény-előállítási szolgáltatásokat is biztosítja, azok részleteinek ismeretében, egyedi ajánlatkérés alapján. Egyedi igények esetén a 2.1. pontban szereplő elérhetőségek valamelyikére továbbított ajánlatkérésre legkésőbb annak beérkezését követő munkanapon a Szolgáltató az árajánlatát megküldi.

### **5 SZOLGÁLTATÁSOK MEGRENDELÉSE**

#### **5.1 Egyedi szerződés esetén**

Szerződéskötési szándékát az Igénybevevő a 2.1. pontban közölt elérhetőségeken jelentheti be a Szolgáltatónak. A Szolgáltató személyes értékesítője előre egyeztetett időpontban felkeresi a bejelentőt.

#### **5.2 Eseti megrendelés alapján**

A Szolgáltató értékesítője a felmerült ügyféligény alapján az ügyfél irányába jelzi az árajánlathoz szükséges információk körét. A megadott információk alapján (mennyiség, alapanyag, nyomtatás módja, stb.) a Szolgáltató árajánlatot készít az Igénybevevő részére. Az árajánlathoz a megrendelni kívánt termék függvényében eltérő információkat kell megadni az Igénybevevőnek. Az árajánlatot írásos formában (elektronikus levélben), 3 munkanapon belül küldi meg a Szolgáltató képviselője, mely a kiküldés napjától számítva 30 naptári napig érvényes.

Az Igénybevevő és a Szolgáltató közötti szerződéses jogviszony az árajánlat írásbeli elfogadásával jön létre.

Amennyiben Igénybevevő 30 napon belül nem igazolja vissza az ajánlatot az ajánlat automatikusan semmissé válik.

### **6 A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI**

#### **6.1 Adatcsere**

Amennyiben a szolgáltatás teljesítéséhez adatcsere szükséges a Szolgáltató és az Igénybevevő között, a Szolgáltató adatcsere szerverén (new.epk.co.hu) biztosít hozzáférést az Igénybevevő számára. A hozzáférés elsődlegesen SFTP adatcsatornán keresztül biztosított. Az adatcsere szerver a Szolgáltató

által adott felhasználónévvel és a hozzá tartozó jelszóval válik elérhetővé az Igénybevevő részére.

Az adatokat tartalmazó állományokat a gyökérkönyvtárban található 'be' könyvtárba kell az Igénybevevőnek feltöltenie. A 'be' könyvtáron belül létrehozhatók alkönyvtárak és azokba is feltölthetők az állományok. A gyökérkönyvtárba másolt állományok nem kerülnek a Szolgáltató rendszerébe.

A Szolgáltató a gyökérkönyvtárban található 'ki' könyvtárba feltölti az Igénybevevő számára továbbítani kívánt állományokat. Ezek a feladási adatokat tartalmazó állományok (feladójegyzék), a gyártási mintát tartalmazó állományok, a PDF másolat állományok, és az Igénybevevő meghatározása szerint kialakított visszaigazoló-, statisztikai és egyéb állományok, valamint ide kerülnek a gyártási segéd állományok (pl.: nyomtatóállomány) is.

A gyökérkönyvtárba ('be', 'ki') feltöltött állományokról a Szolgáltató e-mailben értesítést vagy visszaigazolást küld.

A megszemélyesítéshez és a levélpostai küldemények elkészítéséhez közvetlenül nem szükséges adatok, pdf. fájlok és minták, megrendelők, mindkét Fél aláírásával igazolt módon kerülnek átadásra (átadás-átvételi bizonylat ÁSZF 1. sz. melléklet, szállítólevél, megrendelő). Az átadás mennyiségi átvétellel történik. A dokumentum tartalmazza az átadás időpontját, tételesen az átadott - átvett anyagok mennyiségét, az átadó - átvevő aláírását, bélyegzőlenyomatát. Az elektronikusan átadott adatok átvételét a Szolgáltató - azok átvételét és ellenőrzését követően - haladéktalanul elektronikusan visszaigazolja.

A Szolgáltató az adatcsere szerverén az Igénybevevőtől érkezett állományokat átmeneti ideig (maximum 4 óra) tárolja. Az adatcsere szerveren a Szolgáltató az általa feltöltött állományokat minimum egy -, de maximum három hónapig teszi elérhetővé, ezt követően fizikai törléssel távolítja el. Ez idő alatt a megfelelő hozzáféréssel rendelkező felhasználó az állományokat letöltheti.

A Szolgáltató a gyártási adatokat (főbb gyártási jellemzők: összegzett db, gyártási idő, feladási idő) 5 évig, az egyéb megszemélyesített gyártási adatokat legfeljebb 3 hónapig tárolja.

## 6.2 Az Igénybevevő kötelezettségei

- a) Az Igénybevevőnek a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges adatokat és információkat a megfelelő formátumban a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania. Az Igénybevevő a megszemélyesítéshez és a levélpostai küldemények elkészítéséhez szükséges állományokat, adatokat adatvonalon, titkosított elektronikus módon, rekordleírással, karaktertáblával, vagy amennyiben az elektronikus módon való átadás akadályba ütközik, úgy másodsorban fizikai úton adja át. Amennyiben az Igénybevevő nem a megfelelő formátumban, időpontra adja át az adatállományt a Szolgáltató részére, és emiatt a Szolgáltatónak módosítania kell a küldemények elkészítését irányító informatikai programon, az Igénybevevő köteles külön programozási díjat megfizetni;
- b) A boríték és levél ofszetnyomásához szükséges pdf. fájlokat és mintákat, az első „éles” gyártás előtt minimum 10 munkanappal az Igénybevevő képviselője a Szolgáltató részére átadja. A küldemények adatait az Igénybevevő az egyedi szerződésben vállalt rendszerességgel bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Az elkészítendő küldemények borítékjai és levélpapírjai kizárólag a megadott minták alapján készülnek. Az Igénybevevő az adatállomány átadásának időpontjáról legkésőbb az átadást megelőző munkanapon írásban (e-mailen) értesíti a Szolgáltatót;
- c) Az Igénybevevő köteles a Szolgáltató által előzetesen írásban megküldött tájékoztatására (felmerült programozási feladat, és annak időszükséglete) 48 órán belül visszaigazolni.
- d) Az Igénybevevő vállalja, hogy a Szolgáltató által az adatokban - az előállítás előtt - észlelt és jelzett hibákat 24 órán belül kijavítja, a javított adatokat ismételten átadja a Szolgáltatónak.
- e) Az Igénybevevő vállalja, hogy amennyiben a nyomtatási képen, vagy az adatszerkezetben javítást, illetve változtatást végez, úgy azt haladéktalanul megküldi a Szolgáltató részére.
- f) Az Igénybevevő a Szolgáltató által az adatcsere szerveren keresztül megküldött új nyomtatási kép elfogadásáról, annak kézhezvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül e-mailben visszaigazolást küld a Szolgáltatónak.
- g) Az Igénybevevő vállalja, hogy ha a rendszeres, valamint az eseti munka végzésével kapcsolatban a Szolgáltató adatpontosítást, vagy adat kiegészítést igényel, ebben az esetben a kért pontosítást, vagy kiegészített adatot haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül az adatcsere szerveren vagy írásban (e-mailen) megküldi.

- h) Az Igénybevevő vállalja, hogy ha a szerződés megszűnik, úgy az addig megrendelt (ütemezésben megadott), de fel nem használt alapanyagokat a Szolgáltató által igazolt és a raktározási költséggel (8%) növelt áron téríti.
- i) Igénybevevő vállalja, hogy a Szolgáltatóval az ütemterven kívüli, nem rendszeres, eseti munkák megkezdése előtt írásban egyeztet az alábbiakról:
- munka megkezdésének pontos időpontjáról,
  - az adatok átadásának időpontjáról,
  - az elvégzendő feladat részletes meghatározásáról, díjazásáról,
  - az esetlegesen feldolgozásra kerülő mellékletek legyártatásáról, minták átadási helyéről és időpontjáról, a bonyolító személyéről,
  - az Igénybevevő által készített mellékletek paramétereiről és beszállításának határidejéről,
  - a munka elvégzésének határidejéről.
- j) Az Igénybevevő vállalja, hogy amennyiben az elkészítendő küldeménybe melléklet kerül, úgy az általa - a Szolgáltatóval egyeztetett paraméterekkel - elkészített mellékleteket a feldolgozás előtt minimum 2 munkanappal beszállíttatja a Szolgáltató Budapest - Orczy téri telephelyén lévő raktárába.
- k) Az Igénybevevő tudomásul veszi, hogy a folyamatos munkavégzés elengedhetetlen feltétele az, hogy a megfelelő mennyiségű alapanyag rendelkezésre álljon. Ennek érdekében az Igénybevevő (alapanyag megrendelő kitöltésével) előre meghatározza alapanyag-fajtánként az éves (szerződés szerinti mennyiségre vonatkozó) gyártandó mennyiségeket, havi bontásban. Amennyiben az Igénybevevő nem tud információt adni a gyártás éves ütemezésére vonatkozóan, úgy a gyártást megelőző minimum 15 nappal köteles írásban jelezni az alapanyagigényét a Szolgáltatónak. Az Igénybevevő vállalja, hogy az első alapanyag megrendelőt a munka megkezdése előtt 10 munkanappal átadja a Szolgáltatónak. Az alapanyagkészlet újra rendelésére, valamint az alapanyagok változtatására vonatkozóan az Igénybevevő legkésőbb a gyártás megkezdése előtti 10. munkanapon megrendelést ad, illetve egyeztet a Szolgáltatóval.
- l) Az Igénybevevő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatóra kötelező határidő az Igénybevevői késedelem időtartamával hosszabbodik.
- Az interneten keresztül történő szolgáltatás megrendelés feltételezi az ügyfél részéről az internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a böngészéssel és megrendeléssel kapcsolatos esetleges kockázatokat saját magának kell felmérnie, illetőleg magának kell gondoskodnia a



számítógép biztonságos használatáról és az azon tárolt adatok védelméről.

### 6.3 A Szolgáltató kötelezettségei

- a) A Szolgáltató köteles a megszemélyesítéshez és a levélpostai küldemények elkészítéséhez közvetlenül szükséges, az Igénybevevő által az elektronikus adatátvitelen eljuttatott adatokat fogadni, azonnal ellenőrizni (az ellenőrzés tartalma: adatállományok kezelhetősége a Szolgáltató által szerkesztett programokban és a kísérő fájlban szereplő adatok ellenőrzése) és az átvételt visszaigazolni. A Szolgáltató eltérés, vagy hiba esetén a problémát írásban (e-mail) azonnal jelzi az Igénybevevő kapcsolattartójának részére.
- b) A Szolgáltató vállalja, hogy az Igénybevevő által küldött megrendelés alapján 24 órán belül tájékoztatja az Igénybevevőt a vállalási határidőről, vagy az Igénybevevő által megadott határidő elfogadásáról.
- c) A Szolgáltató vállalja, hogy az Igénybevevő által rendelkezésre bocsátott állományokat a saját kezelésében álló Internet kapcsolat segítségével elérhető szerverén fogadja.
- d) A Szolgáltató a felmerült programozási feladatról, és annak idősükségletéről előzetesen írásban tájékoztatja az Igénybevevőt. A programozást a Szolgáltató az Igénybevevőtől megérkező visszaigazolást követően kezdi meg.
- e) A Szolgáltató az általa az Igénybevevő számára rendelkezésre bocsátott kliensalkalmazáson keresztül betekintést biztosít a folyamatban lévő munkák állapotára és a már lezárt munkák adataira. A gyártást, gyártás-előkészítést és a munkaszervezést érintő információkat kizárólag írásos formában biztosítja a Szolgáltató a két fél között. Elsősorban e-mail-en (epk.info@posta.hu) keresztül, ha az nem lehetséges, akkor fax segítségével.
- f) A Szolgáltató az esetlegesen javított, illetve megváltoztatott adatok átvétele után haladéktalanul, de legkésőbb az adatok átvételét követő 24 órán belül új nyomtatási képet készít, és azt az adatcsere szerveren keresztül eljuttatja az Igénybevevő részére.
- g) A Szolgáltató köteles a megszemélyesítéshez és a küldemények elkészítéséhez közvetlenül szükséges, az Igénybevevő elektronikus adatátvitelen eljuttatott adatait fogadni, ellenőrizni és 24 órán belül visszaigazolni. A Szolgáltató eltérés, vagy hiba esetén a problémát írásban (e-mail) jelzi az Igénybevevő részére.
- h) A Szolgáltató az adatok megérkezését követően az átvett nyomtatandó állományt az Igénybevevő részére a Szolgáltató Küldeményforgalmi Üzletszabályzatában

megfogalmazott kedvezményre jogosító technológiai előkészítés szerint rendezi (amennyiben a küldemény paraméterei /méret, adatszerkezet, stb./ ezt lehetővé teszik), bevizsgálja, elvégzi a megfelelő formátum kialakítását és szükség esetén előrejelzési adatszolgáltatást biztosít a küldeményekről.

- i) A Szolgáltató garantálja, hogy az Igénybevevő alapanyagai (boríték, levélpapír, mellékletek, stb.) nem kerülnek más munkálatokhoz felhasználásra, illetve illetéktelen személyekhez. Az alapanyagok tekintetében a Szolgáltatót teljes elszámolási kötelezettség terheli.
- j) A Szolgáltató a küldeményeket, az adatállomány megérkezését követően a visszaigazolt határidőre elkészíti, azaz megszemélyesíti a leveleket, és borítékolja azokat. A küldemények C6/5-ös ablakos borítékba helyezendő maximum 18 lapvastagságú anyagból (pl. 6 db A/4-es levélből) állhatnak. Az elkészült küldeményeket az általános postai előírásoknak megfelelően előkészítve a postai rendszerbe irányítja. A Szolgáltató a feladójegyzék hitelesített példányát a logisztikai központból történő megküldést követően, legkésőbb következő munkanapon továbbítja az Igénybevevő részére.
- k) A Szolgáltató az elvállalt munka teljesítéséhez alvállalkozó közreműködését veheti igénybe. A Szolgáltató az igénybevett alvállalkozóért úgy felel, mint ha a munkát maga végezte volna el. A Szolgáltató felelős az alvállalkozó vele azonos módon fennálló titoktartási kötelezettségének fenntartásáért és annak megsértéséből eredő károkért. Az alvállalkozó igénybevétele a meghatározott határidőket továbbá a Szolgáltató teljesítési kötelezettségét nem befolyásolja. Szolgáltató az alvállalkozó részére személyes adatokat kizárólag az Igénybevevő e tárgyú megbízása esetén ad át.
- l) A feldolgozás során keletkezett selejtes példányokat a Szolgáltató megsemmisíti és újra nyomtatja. A selejtes példányok megsemmisítéséből, újra nyomtatásából adódó költségeket, a Szolgáltató köteles viselni, kivéve, ha a selejtes példányok előállítására az Igénybevevőnek felróható okból következik be.
- m) A Szolgáltató vállalja, hogy a munka elvégzése (az elkészült küldemények a Szolgáltató megfelelő szervezeti egységének továbbítás céljából való átadása) a nyomtatási engedély megérkezését követő legkésőbb 10 munkanapon belül megtörténik, feltéve, hogy az Igénybevevő a megfelelően jár el (vagyis a munka elvégzéséhez szükséges összes anyagot, adatot és információt hiánytalanul és határidőben átadja). A határidők számítása vonatkozásában munkanapnak minősülő napok a következők: hétfő, kedd, szerda, csütörtök, péntek, amennyiben e napok a 2012. évi

I. tv. 102. §. (1) bekezdése szerint nem minősülnek munkaszüneti napnak, illetve nem érintettek az ünnepnapok körüli munkanap átcsoportosításban (a szombat csak abban az esetben tekinthető munkanapnak, amennyiben az ünnepnapok körüli munkanap átcsoportosítás következtében hivatalosan is munkanapnak minősül). Amennyiben adatpontosításra van szükség, úgy a teljesítési határidő az adatpontosítás időtartamával megnövekszik.

## 7 A szolgáltatás díja

A szolgáltatás díja függ az igénybevett termék mennyiségétől, a választott alapanyag fajtájától, a vállalási határidőtől és az esetleges többletszolgáltatástól, ezért a Szolgáltató a díjakat szerződésben vagy egyedi árajánlatban rögzíti. A szolgáltatás díjait az egyedi szerződés tartalmazza.

Szolgáltató ezen túl jogosult az alábbiakban részletezett, a teljesítésével összefüggő, vagy teljesítéséhez tartozó árak 10 %-t meghaladó mértékű megváltozása esetén az érintett szolgáltatási díjtételeket módosítani.

Költség fajtája	Változtatható díjtételek
Energia	Levél megszemélyesítése Borítékolás Melléklet borítékolása
Nyomtatáshoz kapcsolódó szerviz és fogyóanyag díjak	Levél megszemélyesítése
Borítékoláshoz kapcsolódó szerviz és fogyóanyag díjak	Borítékolás Melléklet borítékolása
Alapanyag árak	Levélpapír Boríték

### 7.1 Díjkiegyenlítés módja - fizetési feltételek

Az elszámolás alapbizonylata küldemény előállítás esetén a feladójegyzék, egyéb nyomtatás megrendelése esetén az átvételt igazoló okirat. A Szolgáltató köteles a postai feladást, illetve annak pontos időpontját tanúsító okmányt - az elektronikus feladójegyzéket - elkészíteni, és az átadással egy időben az adatcsere szerverre helyezni.

Az Igénybevevő a teljesített szolgáltatások ellenértékét legkésőbb a számlán feltüntetett határidőig banki átutalással köteles megfizetni a számlán szereplő bankszámlaszámra. Ha az Igénybevevő a fizetési kötelezettségét késedelmesen teljesíti, úgy a késedelembe esés időpontjától kezdődően a Ptk. 301/A.§ (2) bekezdésében meghatározott mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni.

## **8 FELELŐSSÉGI SZABÁLYOK**

### **8.1 A Szolgáltató felelőssége**

A Szolgáltatónak felróható magatartás okozta késedelmes-, vagy késedelmet okozó hibás teljesítés esetén az Igénybevevő jogosult az első, második és harmadik munkanapra naponta a Szolgáltatót megillető, az érintett megrendelésre eső nettó vállalkozási díj 2%-ával, a negyedik munkanaptól a Szolgáltatót megillető, szerződésszegéssel érintett megrendelésre eső vállalkozási díj 3%-ával megegyező összegű, de maximum a Szolgáltatót megillető, szerződésszegéssel érintett megrendelésre eső vállalkozási díj 20 %-val megegyező összegű kötbérre (késedelmi kötbér).

A Szolgáltató felróható magatartása okozta hibás teljesítés esetén köteles a hibát ingyen kijavítani, a selejtes példányokat megsemmisíteni.

Teljes meghiúsulás esetén az Igénybevevő a Szolgáltatót megillető, a szerződésszegéssel érintett megrendelésre eső vállalkozási díj 20 %-val megegyező összegű kötbérre jogosult. Amennyiben a Szolgáltató meghiúsulási kötbért fizet, úgy az Igénybevevő késedelmi kötbér-igényt nem érvényesíthet.

A kötbér az annak érvényesítésére okot adó esemény tudomásra jutásától számított 30 napon belül igényelhető. Az Igénybevevő az igazolt és mindkét Fél által elismert késedelmet okozó hibás-, késedelmes- vagy nem teljesítés esetén a kötbér összegét külön számla kiállításával jogosult elszámolni (ez esetben a Szolgáltató köteles a kötbér összegét a számla kézhezvételét követő 30 napon belül kiegyenlíteni), vagy jogosult beszámítani a Szolgáltatónak bármilyen jogcímen fizetendő összegbe.

A Szolgáltató nem felel a vis maiorból eredő, vagy egyéb, az irányításán kívül eső események okán bekövetkezett károkért, különösen: a honlap használatából, vagy üzemzavarából; az adatok bárki által történő megváltoztatásából; az információtovábbítási késedelemről adódó; vírusok által okozott; a szoftverhibából, internetes hálózat hibájából, egyéb technikai jellegű hibából eredő; vonal vagy

rendszerhibából; rosszul megadott adatokból (e-mail cím, címhely, stb.) adódó károkért.

## 8.2 Az Igénybevevő felelőssége

Az Igénybevevő szerződészegése (hibás teljesítés, késedelem, illetve meghiúsulás) esetén a Szolgáltató igényt tarthat a bizonyított kárának Igénybevevő általi megtérítésére.

Az Igénybevevő késedelme esetén a Szolgáltató köteles a tőle elvárható módon eljárni annak érdekében, hogy a megrendelés teljesítésre kerüljön.

## 9 MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS

Az előállítás teljesítése során alkalmazott technológiai folyamat (a teljes adatbevétel, a nyomtatás a borítékolás, a selejtes példányok megsemmisítése, valamint a nyomtatáshoz használt adatbázis visszaadása/megsemmisítése) adatvédelmi szempontból zárt rendszert képez.

A Szolgáltató (Elektronikus Posta Központ) olyan ISO szabványok szerinti minőségügyi rendszereket működtet, amelyeket független tanúsító testület auditált.

Tanúsítványok:

- 18766-2007-AQ-BUD-UKAS számú tanúsítvány alapján az Ajánlattevő minőségirányítási rendszere megfelel az ISO 9001:2000 szabvány követelményeinek. Érintett tevékenységi kör: küldemények adatállományból történő előállítása, borítékolás és postai előkészítése, adatfeldolgozás.
- 51004-2007-AIS-BUD-UKAS számú tanúsítvány alapján az Ajánlattevő információbiztonsági irányítási rendszere megfelel az ISO/IEC 27001:2005 szabvány követelményeinek, amellyel ismereteink szerint velünk azonos tevékenységet folytató cégek közül egyedülként rendelkezünk. Érintett tevékenységi kör: küldemények adatállományból történő előállítása, borítékolás és postai előkészítése, adatfeldolgozás az Alkalmazhatósági Nyilatkozat aktuális változatával összhangban.

Az Elektronikus Posta Központ a HM védelemgazdasági helyettes államtitkár határozata (Nyt. szám 720/131/2002) alapján **„NATO Beszállításra Alkalmos”** feltételeknek is megfelel.

## 10 REKLAMÁCIÓ

Reklamáció a teljesítéstől számított egyéves jogvesztő határidőn belül tehető meg az Elektronikus Posta Központ elérhetőségein.

Amennyiben az Igénybevevő a reklamációra adott választ nem fogadja el, vagy a Szolgáltató a reklamációra határidőn belül nem válaszol, a reklamáció kapcsán a Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez (1365

Budapest, Pf.: 20), fordulhat a reklamáció, illetve az eljárás kivizsgálása érdekében.

