



---

## **Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások**

**Általános Szerződési Feltételei**

## Tartalom

---

I.	RÉSZ – A SZOLGÁLTATÁSOK KÖZÖS FELTÉTELEI.....	6
1.	Általános adatok .....	6
1.1.	A Szolgáltató neve és címe.....	6
1.2.	Az ügyfélszolgálat elérhetősége.....	6
1.3.	Szolgáltató internetes elérhetősége .....	6
1.4.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	7
1.5.	Az adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozat elérhetősége .....	7
2.	Bevezető rendelkezések .....	7
3.	Fogalmak, meghatározások.....	8
4.	Együttműködés, szerződésmódosítás, változások a Hibrid kézbesítési szolgáltatásokban .....	11
4.1.	Általános együttműködési kötelezettségek .....	11
4.2.	Kapcsolattartás .....	11
4.3.	Rendkívüli helyzetből eredő változás .....	11
4.4.	A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások szüneteltetése, karbantartás .....	12
5.	A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások díja, számlázás .....	12
5.1	A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások díjai .....	12
5.2.	Számlázás és fizetés.....	12
6.	Reklamáció és panaszkezelés .....	13
6.1.	Igénybevevői bejelentések kezelése .....	13
6.2.	Eljárás számlareklamáció esetén .....	14
7.	A Szerződés megszűnése .....	14
8.	Felelősség, kártérítés.....	15
8.1.	Általános szabályok .....	15
8.2.	Jogkövetkezmények.....	16
8.3.	A Szolgáltató felelősségi körébe nem tartozó esetek .....	16
9.	Adat- és titokvédelem .....	18
9.1.	Adatvédelem .....	18
9.2.	Titokvédelem.....	19
10.	Vegyes rendelkezések.....	20
10.1.	Irányadó jog .....	20

II.	RÉSZ – SZABÁLYOZOTT ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK.....	21
1.	Közös rendelkezések.....	21
2.	IHSZ - Papír alapú irat hiteles elektronikus irattá alakítása .....	22
2.1.	A Szolgáltató kötelezettségei .....	23
2.2.	Az Igénybevevő kötelezettségei.....	25
3.	HSZ - az elektronikus irat hiteles papír alapú irattá alakítása .....	26
3.1.	A Szolgáltató kötelezettsége .....	28
3.2.	Az Igénybevevő kötelezettségei .....	30
4.	KSZ - Kézbesítési szolgáltatás.....	31
4.1.	A Szolgáltató kötelezettségei .....	35
4.2.	Az Igénybevevő kötelezettségei.....	36
5.	BKSZ - biztonságos kézbesítési szolgáltatás .....	37
5.1.	A Szolgáltató kötelezettségei .....	38
5.2.	A BKSZ keretében az Igénybevevő kötelezettségei .....	41
5.3.	Az anonim szolgáltatás speciális szabályai .....	41
III.	RÉSZ HIBRID KÉZBESÍTÉSI ÉS KONVERZIÓS SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉT ELŐSEGÍTŐ SZOLGÁLTATÁSELEMEK ÉS KAPCSOLÓDÓ TÖBBLETSZOLGÁLTATÁSOK .....	42
1.	Általános rendelkezések .....	42
2.	Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások igénybevételét elősegítő szolgáltatáselemek .....	42
2.1.	Megőrzési szolgáltatás.....	42
2.2.	Elektronikus iratkezelő rendszer interfész .....	42
2.3.	SZEÜSZ interfész .....	43
2.4.	Hiteles elektronikus értesítési szolgáltatás .....	43
3.	A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatásokhoz kapcsolódóan igénybe vehető többletszolgáltatások.....	43
3.1.	Többslet tárhely szolgáltatás.....	43
4.	A hiteles elektronikus másolatkészítéshez kapcsolódó többletszolgáltatások .....	43
4.1.	Egyszerű elektronikus másolatok készítése .....	43
4.2.	Küldemények klasszifikációja.....	44
4.3.	Adatrögzítés.....	44
4.4.	Magasabb felbontású másolat készítése.....	44
4.5.	Papír alapú dokumentumok átmeneti tárolása .....	44
5.	A hiteles papír alapú másolatkészítéshez kapcsolódó szolgáltatások .....	45

5.1.	Elektronikus nyomdai szolgáltatások.....	45
5.2	Iratérvényességi nyilvántartás.....	45
5.3.	Címhigiéniai szolgáltatás.....	45
6.	Tömeges adatforgalomhoz szükséges kommunikációs csatorna biztosítása .....	45
1. sz. melléklet:	Számlareklamáció bejelentő adatlap.....	47
2. sz. melléklet:	A kötbérre vonatkozó rendelkezések .....	48

## PREAMBULUM

A Magyar Posta Zrt. az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 4. § c) és n) pontjainak rendelkezése alapján, mint az állam által kötelezően nyújtandó szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ) szolgáltatója az alábbi Hibrid kézbesítési és konverziós SZEÜSZ-ként jelölt szolgáltatásokat nyújtja:

- **Hiteles hibrid konverzió (elektronikus irat hiteles papír alapú irattá alakítása SZEÜSZ)**  
A hiteles hibrid konverzió keretében a Magyar Posta az Igénybevevő által elektronikus formában megfelelő biztonsággal eljuttatott iratokról a Ket. és a Szeüszr. szerinti hiteles papír alapú másolatot készít, melynek bizonyító ereje az eredeti okirattal megegyező.  
A hiteles hibrid konverzió lehetőséget biztosít arra, hogy a magyar közigazgatási és egyéb hatóságok által elektronikusan létrehozott és kezelt iratról papír alapú küldemény kerüljön előállításra és az ügyfelek vagy másik hatóság részére kézbesítésre úgy, hogy az így kézbesített irat alkalmas az eredeti (elektronikus) irat joghatásának kiváltására.
- **Hiteles inverz hibrid konverzió (papír alapú irat hiteles elektronikus irattá alakítása SZEÜSZ)**  
A hiteles inverz hibrid konverzió keretében a Magyar Posta az Igénybevevő által szerződésben meghatározott küldeményekről vagy hiteles körülmények között átvett papír alapú iratokról a Ket. és a Szeüszr. szerinti hiteles elektronikus másolatot készít, melynek bizonyító ereje az eredeti irattal megegyező.  
  
A hiteles inverz hibrid konverzió lehetőséget biztosít arra, hogy a magyar közigazgatási és egyéb hatóságok elektronikusan kezeljék a papír alapon beérkező irataikat is.
- **Biztonságos kézbesítési szolgáltatás SZEÜSZ**  
A biztonságos kézbesítési szolgáltatás keretében a Magyar Posta biztosítja valamely elektronikus üzenet hiteles és igazolt kézbesítését, valamint a kézbesítési események megtörténtének igazolását.  
  
A biztonságos kézbesítési szolgáltatás lehetőséget biztosít arra, hogy a magyar közigazgatási és egyéb hatóságok elektronikusan kommunikáljanak ügyfeleikkel és a társhatóságokkal úgy, hogy a kézbesítés körülményei bizonyíthatóak és a kézbesítési vélelem a jogszabályokban meghatározott esetekben beáll.
- **Kézbesítési szolgáltatás SZEÜSZ**  
A biztonságos kézbesítési szolgáltatás infrastruktúráján a Magyar Posta biztosítja elektronikus üzenetek igazolt feladását és eljuttatását is a címzetteknek, a vonatkozó jogszabályi követelményeknek megfelelően.

Jelen dokumentum a vonatkozó jogszabályokkal összhangban tartalmazza a fenti Hibrid kézbesítési és konverziós SZEÜSZ szolgáltatások, valamint az ugyanezen infrastruktúrán nyújtott kapcsolódó konverziós és többlet szolgáltatások általános feltételeit.

## I. RÉSZ – A SZOLGÁLTATÁSOK KÖZÖS FELTÉTELEI

---

### 1. Általános adatok

#### 1.1. A Szolgáltató neve és címe

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

#### 1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége

Ügyfélszolgálat elérhetősége	Lakossági ügyfélszolgálat	Üzleti ügyfélszolgálat
Személyes ügyélfogadás	1101 Budapest X. Üllői út 114-116.	1101 Budapest X. Üllői út 114-116.
Postacím	3512 Miskolc	3512 Miskolc
Telefonszám	06-1-767-8282	06-1-767-8272
Faxszám	06-46-320-136	06-46-503-899
Email	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu">ugyfelszolgalat@posta.hu</a>	<a href="mailto:uzleti.ugyfelszolgalat@posta.hu">uzleti.ugyfelszolgalat@posta.hu</a>
Telefonos, internetes ügyélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig és pénteken 8-17, csütörtökön 8-20 óra között.	Hétfőtől-péntekig 8-19 óra között.
Személyes ügyélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig 08.00 és 17.00 óra, csütörtökön 08.00 és 20.00 óra, pénteken 08.00 és 16.00 óra között.	Hétfőtől-szerdáig 08.00 és 17.00 óra, csütörtökön 08.00 és 20.00 óra, pénteken 08.00 és 16.00 óra között.

Az ügyfélszolgálat további elérhetőségei a [www.posta.hu/ugyfelszolgalat](http://www.posta.hu/ugyfelszolgalat) oldalon láthatók.

#### 1.3. Szolgáltató internetes elérhetősége

[www.posta.hu](http://www.posta.hu)

#### **1.4. Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) megtalálhatóak a Magyar Posta Zrt. (a továbbiakban: Szolgáltató) honlapján ([http://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/egyeb\\_aszf\\_2](http://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/egyeb_aszf_2)).

#### **1.5. Az adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozat elérhetősége**

A Szolgáltató adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozata a [www.posta.hu](http://www.posta.hu) elérhetőségen tekinthető meg.

### **2. Bevezető rendelkezések**

1. Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a jelen ÁSZF-ben szabályozott Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan a Szolgáltatóval jogviszonyba kerülő jogi és természetes személyekre (a továbbiakban: Igénybevevő).

2. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ÁSZF-et a lenti szabályokkal összhangban egyoldalúan módosítsa. A Szolgáltató az ÁSZF módosításait – azok hatálybalépését megelőzően legalább 15 (tizenöt) naptári nappal – honlapján közzéteszi. A Szolgáltató továbbá az ÁSZF módosítását az irányadó jogszabályok szerint megküldi az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnek is.

3. A Szolgáltató a papír alapú iratok hiteles elektronikus irattá alakítása SZEÜSZ-t (továbbiakban: IHSZ), az elektronikus iratok hiteles papír alapú irattá alakítása SZEÜSZ-t (továbbiakban: HSZ), a biztonságos kézbesítési szolgáltatás SZEÜSZ-t (továbbiakban: BKSZ) és a kézbesítési szolgáltatás SZEÜSZ-t (továbbiakban: KSZ) – és a velük közös infrastruktúrán nyújtott kapcsolódó konverziós és többletszolgáltatásokat továbbiakban együtt úgy is mint: Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások – jelen ÁSZF, valamint a külön írásba foglalt szerződés (továbbiakban: Egyedi szerződés) alapján, az azokban foglalt szerződési feltételek mellett nyújtja. Egyes, a jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatások lakossági igénybe vétele lehetséges külön írásban megkötött egyedi szerződés nélkül is, a Szolgáltató honlapján keresztül leadott, közvetlenül a jelen ÁSZF, valamint a honlapon a távollevők között kötött szerződések szabályai szerinti külön szerződési feltételek ([http://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/egyeb\\_aszf\\_2](http://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/egyeb_aszf_2)) elfogadásával járó megrendelés útján. Jelen ÁSZF és a honlapon a távollevők között kötött szerződések szabályai szerinti külön szerződési feltételek közötti eltérés esetén utóbbi rendelkezései az irányadóak. Közvetítő partnere keresztüli igénybevétel esetén az Egyedi Szerződést az Igénybevevőnek a közvetített szolgáltatások igénybevételére vonatkozó nyilatkozata helyettesíti.

4. A Szolgáltató a HSZ-t, az IHSZ-t, a BKSZ-t és a KSZ-t a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (továbbiakban: Ket.) 161. § (1) bekezdésének megfelelően, bejelentés alapján nyújtja.

5. Az ÁSZF a Szolgáltató által nyújtott Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános rendelkezéseket, illetve az Egyedi szerződés eltérő rendelkezése hiányában, a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások igénybevétele során a Szolgáltató és az Igénybevevő (továbbiakban együtt: Felek) között létrejövő

jogviszonyból eredő jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. A Szerződéssel kapcsolatos egyes, az ÁSZF, vagy az Egyedi szerződésben konkrétan megjelölt kérdéseiben a Szolgáltató Általános Szerződéskötési Feltételei (a továbbiakban: ÁSZKF) alkalmazandók.

6. Amennyiben az üzleti kapcsolatok során valamely kérdésben a jelen ÁSZF, az ÁSZKF megjelölt pontjai, illetve az Egyedi szerződés eltérően nem rendelkezik, Magyarország Polgári Törvénykönyve és más Magyarországon érvényes és hatályos jogszabályok rendelkezései alkalmazandók.

7. Jelen ÁSZF-ben használt kifejezések a szavak általános jelentésével bírnak, kivéve az ÁSZF „Fogalmak, meghatározások” címe alatt definiált fogalmakat, amelyek az ott megadott jelentést hordozzák.

### **3. Fogalmak, meghatározások**

**ÁSZF:** jelen Általános Szerződési Feltételek a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások nyújtására;

**Átvételi elismervény:** a címzett által elektronikusan aláírt, a küldemény fogadását elismerő elektronikus dokumentum, melyet a Szolgáltató állít elő és a Letöltési igazolás részeként a feladó rendelkezésére bocsát. Az Átvételi elismervény aláírása a feltétele a BKSZ keretében továbbított küldemény hozzáférhetővé tételének;

**dpi:** a dots per inch kifejezés rövidítése. Jelen ÁSZF alkalmazásában a dpi nagysága jelzi az adott kinyomtatott vagy elektronikus képpé alakított dokumentumban az inchenként megjelenített képpontok számát;

**Egyedi szerződés:** a jelen ÁSZF-ben nem szereplő, vagy az abban meghatározott feltételektől eltérő, továbbá a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások igénybevételére vonatkozó egyedi rendelkezéseket tartalmazó szerződés, amely a mindenkor érvényes ÁSZF-fel együtt értelmezendő, és azzal együtt alkotja a Szerződést;

**Elektronikus kézbesítési szolgáltatás:** a Biztonságos kézbesítési szolgáltatás és a Kézbesítési szolgáltatás közös megnevezése;

**Elektronikus másolat:** valamely papír alapú dokumentumról a papír alapú dokumentumokról elektronikus úton történő másolat készítésének szabályairól szóló 13/2005. (X.27.) IHM rendelet 5. §-a szerint készült, azzal képileg vagy tartalmilag egyező, és a külön jogszabályban meghatározott joghatás kiváltására alkalmas elektronikus dokumentum; (lásd még *Hiteles elektronikus másolat*)

**Feladási igazolás:** a Szolgáltató által készített és elektronikusan aláírt igazolás, amely a hagyományos postai szolgáltatásban használt feladóvevényhez hasonlóan azt igazolja, hogy a Szolgáltató az Elektronikus kézbesítési szolgáltatás útján feladott küldeményt kézbesítésre befogadta. A Feladási igazolás a Szolgáltató által készített és elektronikusan aláírt pdf formátumú, beágyazott xml adatokat is tartalmazó igazolás a feladó által küldött üzenet átvételéről. A Feladási igazolást a Szolgáltató egy elektronikus üzenet mellékleteként küldi el a feladónak;



*Hiteles elektronikus másolat:* a Ket. 160. § (4) bekezdése által lehetővé tett eljárásban a Szeüszr. 89. §-ban meghatározott feltételek szerint készített Elektronikus másolat, melynek bizonyító ereje megegyezik az eredeti dokumentuméval;

*Hiteles papír alapú másolat:* a Ket. 160. § (4) bekezdése által lehetővé tett eljárásban a Szeüszr. 86-88. §-ban meghatározott feltételek szerint készített Papír alapú másolat, melynek bizonyító ereje megegyezik az eredeti dokumentuméval;

*Igénybevevő:* az ÁSZF-ben leírt szolgáltatásokat a Szolgáltatótól jelen ÁSZF – és amennyiben az szükséges, Egyedi szerződés – alapján igénybe vevő természetes vagy jogi személy, illetve annak az erre vonatkozó eljárásrend szerint feljogosított képviselői vagy helyettes átvevői;

*Infotv.:* az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;

*Iratérvényességi nyilvántartás, Iratérvényességi SZEÜSZ:* a Ket. 167. §-ában meghatározott és a Szeüszr. 39. címében részletezett SZEÜSZ;

*Képi megfelelés:* az elektronikus másolat azon tulajdonsága, amely biztosítja a papíralapú dokumentum – joghatás kiváltása szempontjából lényeges – tartalmi és formai elemeinek megismerhetőségét és az eredetivel való azonosságát;

*Ket.:* a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény;

*Kézbesítési igazolás:* a Szolgáltató által készített és elektronikusan aláírt igazolás a feladó által Kézbesítési szolgáltatással küldött üzenet elhelyezéséről a címzett postafiókjába. Az igazolás a Szolgáltató által készített és elektronikusan aláírt pdf formátumú, beágyazott xml adatokat is tartalmazó elektronikus dokumentum. A Kézbesítési igazolást a Szolgáltató egy elektronikus üzenet mellékleteként küldi el a feladónak;

*Kézbesítési utasítás:* elsősorban a HSZ, de bizonyos esetekben az IHSZ esetében is használt hiteles leíró, strukturált adathalmaz, amely az Igénybevevőnek a küldemény kezelésére vonatkozó utasításait tartalmazza, és lehetővé teszi az egyes küldemények megfelelő kezelését, a küldemény egyes elemeinek egyértelmű azonosítását. Minden esetben a küldő fél készíti el;

*Kiesési idő:* az az időszak, amelyben a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások valamelyike ideiglenesen nem vehető igénybe. A kiesés szolgáltatásonként külön-külön értelmezendő, kivéve az egymásra épülő szolgáltatásokat, ha azok kiesése a folyamat továbbvitelét akadályozza;

*Letöltési igazolás:* a Szolgáltató által készített és elektronikusan aláírt, a Szeüszr. 63. §-a szerinti, a hagyományos postai szolgáltatásokban használt tértivevénynek megfelelő elektronikus igazolás a feladó és a címzett részére arról, hogy a címzett a küldeményt átvette. Egy olyan, a Szolgáltató által készített és elektronikusan aláírt pdf formátumú, beágyazott xml adatokat és az aláírt átvételi elismervényt is tartalmazó igazolás, mely a Biztonságos kézbesítési szolgáltatással küldött üzenet esetében igazolja, hogy a címzett aláírta az Átvételi elismervényt és a küldeményt a Szolgáltató a címzett rendelkezésére bocsátotta. A Letöltési igazolást a Szolgáltató egy elektronikus üzenet mellékleteként küldi el a feladónak;

*Másolatkészítő rendszer:* a másolatkészítés során alkalmazott hardver, szoftver elemek együttese, együttes működése;

*Másolatkészítési szabályzatok:* a HSZ, valamint az IHSZ szolgáltatások, ezek keretében a másolatkészítés folyamatait, feladat- és felelősségi köreit tartalmazó belső szabályzatok;

*Munkanap:* a hétköznapi munkanapok a Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 102. § (1) bekezdése szerinti *munkaszüneti* napok kivételével, az ágazati miniszter által az adott évre vonatkozóan kiadott, a munkaszüneti napok körüli munkarendet meghatározó rendeletében foglaltakra is tekintettel;

*OLK – Országos Logisztikai Központ:* a Magyar Posta Zrt. levél- és csomagfeldolgozási központja, amellyel a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások közvetlen kapcsolatban vannak, biztosítva a küldemények lehető leggyorsabb eljuttatását mindkét irányban.

*Papír alapú dokumentum, papír alapú irat:* a papíron (vagy más hasonló hordozón) rögzített minden olyan szöveg, számadatsor, térkép, tervrajz, vázlat, kép vagy más adat, amely bármely eszköz felhasználásával és bármely eljárással keletkezett;

*Papír alapú másolat:* valamely elektronikus dokumentumról, annak teljes tartalmának az adott formátumra vonatkozó megjelenítési szabályoknak megfelelő kinyomtatásával készített és a külön jogszabályban meghatározott joghatás kiváltására alkalmas papír alapú dokumentum; (lásd még *Hiteles papír alapú másolat*)

*Portál:* egy web böngésző segítségével elérhető információs rendszer, amely egyetlen pontból, integrált módon, személyre szabható, rugalmas elérési lehetőséget biztosít a portál felhasználói számára fontos információkhoz és szolgáltatásokhoz;

*QR Kód:* kétdimenziós vonalkód, amelyben a jelen ÁSZF-ben szereplő esetekben internetes hivatkozás, illetve más értelmezhető információ található;

*Szeüszr.:* a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokról és az állam által kötelezően nyújtandó szolgáltatásokról szóló 83/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet;

*Szerződés:* a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások nyújtására a Szolgáltató és az Igénybevevő között létrejött szerződés, amely a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-ből és – amennyiben ilyen Felek között létrejött – az Igénybevevővel kötött Egyedi szerződésből áll;

*SZEÜSZ:* a Ket. 172. § j) pontja szerinti, szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatás;

*Tartalmi megfelelés:* az Elektronikus másolat azon tulajdonsága, amely szerint az – a hozzá kapcsolódó meta-adatokkal együttesen – biztosítja a papíralapú dokumentum – a joghatás kiváltása szempontjából lényeges – tartalmi elemeinek megismerhetőségét, de nem biztosítja a Képi megfelelést;

*Üzemzavar:* az ügyfél és a hatóság, valamint a hatóságok egymás közötti elektronikus úton történő kapcsolattartása során felmerült, az elektronikus kapcsolattartás eszközüül használt informatikai rendszer átmeneti vagy tartós meghibásodása, valamint karbantartásának időtartama, ami miatt az informatikai rendszerek nem tudják biztosítani az elektronikus tájékoztatást, az elektronikus úton történő kapcsolattartást, vagy az elektronikus irat feltöltését, letöltését, továbbítását.

## **4. Együttműködés, szerződésmódosítás, változások a Hibrid kézbesítési szolgáltatásokban**

### **4.1. Általános együttműködési kötelezettségek**

1. Az Egyedi szerződés módosítását bármelyik Fél kezdeményezheti. A másik Fél köteles a szerződésmódosítás kezdeményezésétől számított 5 munkanapon belül a szerződésmódosítási igényre érdemben nyilatkozni és tárgyalásokat folytatni a szerződésmódosításról. A Felek megegyezése esetén a szerződésmódosítás a Felek erre vonatkozó külön megállapodása hiányában a megegyezéstől és mindkét Fél általi aláírásától számított 20. napon lép hatályba.

2. Egyebekben az ÁSZKF rendelkezései az irányadóak.

### **4.2. Kapcsolattartás**

A Szolgáltató és az Igénybevevő az Egyedi szerződés megkötésekor kötelesek az Egyedi szerződésben rendezni és tájékoztatni egymást a kapcsolattartásra kijelölt alkalmazottaik személyéről és elérhetőségeiről, a felelősség illetve döntési jogkör meghatározásával, továbbá postai cím, elektronikus levélcím, telefon elérhetőség megadásával. A Szolgáltató a közvetlen kapcsolattartásra külön alkalmazottat jelöl ki. Felek a jogviszonyukban egymás közötti kapcsolattartásra a kapcsolattartás hagyományos személyes és írásos formái mellett elfogadják a BKSZ mint kommunikációs csatorna igénybevételét, valamint az elektronikus levélben történő üzenetküldést, feltéve, hogy a kézhezvételt a címzett visszaigazolta. Az ÁSZKF szerinti egykapus rendszerre vonatkozó kapcsolattartó adatait az Egyedi Szerződés tartalmazza.

### **4.3. Rendkívüli helyzetből eredő változás**

1. Rendkívüli helyzetnek minősül az előre nem látható, elháríthatatlan külső esemény, amely valamelyik Felet vagy mindkettőt időlegesen megakadályozza vagy korlátozza a szerződés szerinti teljesítésben. Rendkívüli eseménynek minősül különösen a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatásokkal kapcsolatos elháríthatatlan Üzemzavar, a támogató rendszer biztonsági célú leállítása, a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások nyújtását megakadályozó vagy korlátozó természeti katasztrófa.

2. A Szolgáltató rendkívüli helyzet esetén haladéktalanul megteszi a szolgáltatásnyújtás zavartalanlansága érdekében szükséges lépéseket és amennyiben a portál felülete működésképes maradt (illetve amint működésképes állapotba kerül), azon haladéktalanul tájékoztatást helyez el a rendkívüli helyzetről, annak a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások nyújtásában okozott hatásairól és arról, hogy előre láthatóan mikor lesz képes az Egyedi szerződésből fakadó kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tenni.

#### **4.4. A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások szüneteltetése, karbantartás**

1. A Szolgáltató átmenetileg szüneteltetheti a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatásokat az Igénybevevő előzetes írásbeli hozzájárulásával, valamint ezen túlmenően a hálózatában végzett karbantartás, felújítás, szoftvercsere, bővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek (a továbbiakban: üzemfenntartási munkák) elvégzése céljából. A Szolgáltató az előre tervezett üzemfenntartási munkákat úgy végzi el, hogy azok a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos, az Egyedi szerződésben rögzített határidőket lehetőség szerint ne érintsék. Kivételes esetben, naptári évenként 5 alkalommal lehetséges olyan üzemfenntartási munka elvégzése is, amely érinti a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos, az Egyedi szerződésben rögzített határidőket, e pont sem ad azonban lehetőséget a jogszabályban előírt határidők elmulasztására.

2. A Szolgáltató a tervezett üzemfenntartási munkákról a Szolgáltató a [www.posta.hu](http://www.posta.hu) portálon értesíti az Igénybevevőt a tervezett üzemfenntartási munkát megelőzően legalább 5 nappal.

### **5. A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások díja, számlázás**

#### **5.1 A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások díjai**

1.A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások igénybevételének díját az Egyedi szerződés vagy az 1.2.3 pont szerinti esetben a Felek webshop ÁSZF alapján megkötött megállapodása tartalmazza.

2. Szolgáltató jogosult a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások díját egyoldalúan módosítani, vagy kiegészíteni azt (díjváltoztatás). A díjváltoztatást legkésőbb az annak bevezetését megelőző 15. napon az 1.4.2 pont szerinti kapcsolattartási módon közli az Igénybevevővel. Amennyiben az Igénybevevő a közölt feltételekkel nem kíván tovább szerződni, a díjváltoztatásban érintett díjak alkalmazásának kezdőnapjáig (bevezetéséig) egyeztetést kezdeményezhet, vagy az Egyedi szerződést a díjváltoztatásban érintett díjak alkalmazásának kezdő napjára szóló hatállyal felmondhatja. A visszaigazolás (egyeztetés kezdeményezés vagy felmondás) elmaradása a díjváltozás elfogadását jelenti.

#### **5.2. Számlázás és fizetés**

1. Amennyiben a felek az Egyedi szerződésben utólagos fizetésről állapodtak meg, a Szolgáltató a tárgyhót követő hónap 5. munkanapjáig a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos díjakról elkülönített havi kimutatást küld meg az Igénybevevő részére, amely tartalmazza legalább az igénybevett Szolgáltatás mennyiségét, a Szolgáltatás díjszabás szerinti díját és az elszámolt időszakot, amit az Igénybevevő a kézhezvételtől számított 2 munkanapon belül ellenőriz. Ha az Igénybevevő a kimutatást e határidőn belül nem kifogásolja, a Szolgáltató az Igénybevevő részére, a számla kiállításától számítva, 4 munkanapos postázási idő figyelembevételével, 8 banki nap fizetési határidejű

számlát állít ki. A számla teljesítési időpontját az ÁFA törvény 58.§-a szabályozza. A havi kimutatás a számla mellékletét képezi.

2. Utólagos fizetés esetén az Igénybevevő a díjat bankszámlára utalással köteles megfizetni. Késedelmes fizetés esetén a késedelmi kamat mértéke a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat nyolc százalékponttal növelt értéke.

3. Amennyiben az Egyedi szerződés nem tartalmaz utólagos fizetésre vonatkozó megállapodást, az Igénybevevőnek a díjat a szolgáltatás igénybe vétele előtt kell megfizetnie bankkártyával vagy Postakártyával. Ehhez a Szolgáltató megfelelő internetes felületet biztosít. A szolgáltatás csak a fizetésről szóló információ megérkezését követően kerül teljesítésre, és a határidők is ettől az időponttól számítódnak. A Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatásról az igénybevevő kapcsolattartási címére elektronikus levélben nyugtát küld, illetve erre vonatkozó, a fizetést megelőzően a Szolgáltatóval közölt igény esetén elektronikus vagy papír alapú számlát állít ki. A számlát az Igénybevevő igényének megfelelően – a megfelelő szállítási költségek előzetes felszámításával – postai úton, Biztonságos kézbesítési szolgáltatással vagy elektronikus levélben továbbítja. A kiállított számláról utólag, az Ügyfélszolgálat útján, a küldés időpontjának és a szerződés adatainak megadásával másolat igényelhető a számlára vonatkozó megőrzési kötelezettség időtartamán belül.

## **6. Reklamáció és panaszkezelés**

### **6.1. Igénybevevői bejelentések kezelése**

1.A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások teljesítésével összefüggő Igénybevevői bejelentés a panaszra okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapos jogvesztő határidőn belül tehető meg a Szolgáltató általános ügyfélszolgálatának elérhetőségein.

2.A vizsgálat lefolytatására a panasz beérkezésétől számított 15 nap áll rendelkezésre.

3.Ha a Szolgáltató a SZEÜSZ-ökre vonatkozó feltételeket nem biztosítja, és az Igénybevevő bejelentése alapján a hibát 3 munkanapon belül nem javítja ki, vagy a bejelentést elutasítja, az Igénybevevő az Elektronikus Ügyintézési Felügyeletnél (1357 Budapest, Pf. 2.) tehet panaszt.

4. A szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások körébe nem tartozó szolgáltatások esetében amennyiben a Szolgáltató a fogyasztónak minősülő Igénybevevőnek a panaszára 30 napon belül nem válaszolt, vagy a kapott választ az Igénybevevő nem fogadja el, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes szervéhez fordulhat a panasz felülvizsgálata érdekében. A Szolgáltatót a távollévők között létrejövő szerződés tekintetében terhelő adatszolgáltatási kötelezettsége megsértésével, továbbá a szerződéskötéssel kapcsolatos panaszai esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el.

## 6.2. Eljárás számlareklamáció esetén

1. Az Igénybevevő a számlával kapcsolatos észrevételét, reklamációját, az Általános Szerződési Feltételek 1. sz. mellékletében található „Reklamáció Bejelentő Adatlap” nyomtatvány kötelező mezőinek teljes körű kitöltésével és a számla másolatának egyidejű megküldésével teheti meg. Részletesen köteles nyilatkozni többek között a reklamáció okáról, és az általa elfogadott teljesítés összegéről. Az Igénybevevő az elfogadott teljesítésről szóló nyilatkozatát, valamint a reklamáció okának leírását és a vitatott teljesítéssel kapcsolatos valamennyi bizonylat másolati példányát az I.4.2 pont szerinti kapcsolattartási csatornák egyikén küldi meg az Szolgáltató címére (cím: 3512 Miskolc, [szamlareklamacio@posta.hu](mailto:szamlareklamacio@posta.hu)). Az Igénybevevő kötelezettséget vállal arra, hogy számlareklamációit a számlán szereplő fizetési határidőig teszi meg.

2. A számlareklamáció elbírálásának határideje a számlareklamáció beérkezéstől számított 15 munkanap (a 15 munkanapos határidő indokolt esetben egyszer, további 15 munkanappal meghosszabbítható). A számlán szereplő fizetési határidőn belül benyújtott számlareklamáció esetén a Szolgáltató a számlareklamáció tényleges elbírálásának időpontjáig késedelmi kamatra nem jogosult a 3. pont b) és c) pontjában foglalt esetet kivéve.

3. A formai kifogások elbírálása:

- a) Jogos, és az Igénybevevőnek fel nem róható okból származó kifogás esetén a Szolgáltató visszakéri (sztornírozza) az eredeti számlát, és új számlát küld, melynek összegét az Igénybevevő köteles a számlán szereplő fizetési határidőre kiegyenlíteni. A fizetési határidőt a Szolgáltató az új számla kiállításától számítja, 8 banki napos fizetési határidő, valamint négy munkanap postai kézbesítési idő figyelembe vételével.
- b) Jogos, de az Igénybevevőnek felróható okból származó kifogás esetén visszakéri (sztornírozza) az eredeti számlát, és új számlát küld. A fizetési határidőt a Szolgáltató az eredeti (reklamált) számla kiállításától számítja.
- c) Nem jogos kifogás az eredeti számla megfizetésére nem jár halasztó hatállyal

4. Tartalmi kifogás esetén az Igénybevevő köteles a nem kifogásolt teljesítés ellenértékét a számlán feltüntetett határidőre kiegyenlíteni. A Szolgáltató a számlareklamáció lezárásától számított öt munkanapon belül – amennyiben a számlareklamáció részben, vagy teljes egészében jogos volt – helyesbítő számlát állít ki (és ad postára), mely az eredeti számlát az Igénybevevő és a Szolgáltató által elismert teljesítés szerint módosítja. A Szolgáltató a nem kifogásolt tételek után, továbbá a nem jogos számlareklamáció-, vagy számlareklamáció-rész miatt késedelmesen fizetett összeg után jogosult az eredeti számlán szereplő fizetési határidőtől a jelen ÁSZF I.5.2.2 pontja szerinti késedelmi kamatot felszámítani.

## 7. A Szerződés megszűnése

1. A Szerződést – amennyiben az Egyedi szerződés másképpen nem rendelkezik – bármelyik Fél a másik Félhez intézett nyilatkozatával 30 napos felmondási idővel, írásos

formában, indokolás nélkül felmondhatja. Egyebekben az ÁSZKF szerződés megszűnésére vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

## 8. Felelősség, kártérítés

### 8.1. Általános szabályok

1. Szolgáltató a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások jelen ÁSZF-ben meghatározott tevékenységével kapcsolatban felróható magatartása okozta késedelmes vagy hibás teljesítés, vagy a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások megghiúsulása esetén az Igénybevevő a jelen ÁSZF és az Egyedi szerződés szerinti jogosult jogkövetkezményt érvényesíteni. Az Igénybevevő kizárólag a Szerződésben kifejezetten szabályozott igényekkel élhet, az 1.9. pontban szabályozott Adat- és titokvédelmi előírások megsértése miatti felelősség, valamint a szándékos vagy súlyos gondatlanságból eredő károkozásért, az életben, a testi épségben, az egészségben okozott károsodásért, továbbá bűncselekmény következményeire való felelősség eseteit kivéve.

2. A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások rendelkezésre állása

A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatásokra Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási paraméterek:

Szolgáltatási időszak heti szinten [nap x óra]	IHSZ: 5x24 (munkanapokon) HSZ: 5x24 (munkanapokon) KSZ: 7X24 BKSZ:7x24
Rendelkezésre állás szolgáltatási időszakon belül	99.9 %
Maximális havi kiesési idő [óra] a szolgáltatási időszakon belül	IHSZ:0,5 HSZ: 0,5 KSZ: 0,75 BKSZ: 0,75
Maximális egyszeri kiesési idő [óra] a szolgáltatási időszakon belül	1,0
Éves szinten a karbantartási leállások maximális száma	5
Kiesések maximális száma havonta [darab]	2

3. Az Igénybevevő késedelme esetén a Szolgáltató köteles a tőle elvárható módon eljárni annak érdekében, hogy az igénybe venni kívánt szolgáltatás teljesítésre kerüljön.

4. A Szolgáltatóval szembeni, a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó kárigények 6 hónap alatt elévülnek.

## **8.2. Jogkövetkezmények**

1. Az Igénybevevő a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások hibás teljesítése esetén elsődlegesen a teljesítés soron kívüli, haladéktalan kijavítását, illetve kicserélést követelheti. A Szolgáltató ezen felül a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások nyújtása során a szolgáltatások nem teljesítése, hibás teljesítése, vagy késedelmes teljesítése esetén kötbért köteles fizetni. A különböző kötbérek összegét, valamint a kötbérek megfizetésének esetköreit – amennyiben az Egyedi szerződés másképpen nem rendelkezik – az ÁSZF 2. sz. melléklete határozza meg. A Szolgáltató a kötbéren felül köteles az Igénybevevő esetlegesen felmerült és megfelelően igazolt tényleges kárát is megtéríteni. A kártérítés mértéke azonban legfeljebb 1.000.000 forint lehet káreseményenként.

2. Az Igénybevevő köteles a hibás teljesítés megállapíthatóságához szükséges nála fellelhető, a Szolgáltatás teljesítéséhez kapcsolódó dokumentumot (így különösen a Feladási igazolást, valamint konverzió esetén az átalakítás alapjául szolgáló eredeti papír alapú iratot és a róla készült elektronikus másolatot, illetve a címzett részére kiküldött papír alapú iratot és az átalakítás alapjául szolgáló eredeti elektronikus iratot) Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Amennyiben a hibás teljesítés az iratok alapján megállapítható, a Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott eredeti papír alapú irat, vagy eredeti elektronikus irat ismételt átalakításával tesz eleget az 1. pontban írt kötelezettségének.

3. Szolgáltatót az Egyedi szerződés eltérő rendelkezése hiányában 3 órát meg nem haladó késedelemért kártérítési általány fizetési kötelezettség nem terheli.

4. Az Igénybevevő szerződésszegése esetén a Szolgáltató jogosult a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás nyújtását a szerződésszegő állapot megszüntetéséig felfüggeszteni. A felfüggesztés ideje alatt – a már teljesített szolgáltatásokat kivéve – az Igénybevevőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

## **8.3. A Szolgáltató felelősségi körébe nem tartozó esetek**

1. Szolgáltató a KSZ, BKSZ és az IHSZ nyújtása során az irat bizonyító erejét, az azon szereplő esetleges aláírás eredetiségét, valóságát nem vizsgálja. A hiteles másolat készítésével nem garantálja különösen, hogy

- a) az eredeti okiraton szereplő hitelesítési adatok és módszerek megfelelőek és eredetiek, hitelesek,
- b) az eredeti okirat, illetve az az alapján készült hiteles másolat valamilyen meghatározott bizonyító erővel rendelkezik,
- c) az irat azon eljárástípus jogszabályi vagy egyéb követelményeinek megfelel, amelyre azt szánták.

2. Amikor Szolgáltató az IHSZ keretében a beküldött iratok átalakítását vállalja, azoknak az Igénybevevő érdekkörében történő felhasználtságáért, valamint az eredeti irat hitelességével, illetve bizonyító erejével kapcsolatban nem vállal felelősséget.

3. HSZ esetében – amennyiben az elektronikus okirat elektronikus aláírással van ellátva – a Szolgáltató a feladó elektronikus aláírásának érvényességére, az aláíró kiadmányozói jogosultságára és az átalakítani kívánt elektronikus dokumentum változatlanságára



vonatkozó ellenőrzéseket végez. Kizárólag ezen ellenőrzések elvégzéséért és szakszerűségéért tartozik felelősséggel. Amennyiben a küldemény vagy annak egyes elemei nincsenek elektronikus aláírással ellátva, Szolgáltató a záradékban az ellenőrzés elvégezhetetlenségét tünteti fel.

4. A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások igénybevitelével kapcsolatban az Igénybevevő ügyfeleinek tájékoztatásáért, illetve az Igénybevevő ügyfelétől szükséges bármilyen igazolás, hozzájárulás megszerzéséért az Igénybevevő a felelős. A Szolgáltató a hozzájárulások meglétét nem ellenőrzi és nem vállal felelősséget a hozzájárulás hiányából fakadó jogkövetkezményekért, károkért.

5. Igénybevevő tudomásul veszi, hogy a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások műszaki kapacitásai az egyes szolgáltatásoknál leírt módon (mértékben) korlátosak. Amennyiben egy időben több Igénybevevő igényel szolgáltatást, akkor a Szolgáltató az igényeket műszaki kapacitásai erejéig megkülönböztetés nélkül elégíti ki. A műszaki kapacitásokat túllépő mértékű igényeket a szolgáltatási igények beérkezésének sorrendjében elégíti ki és értesíti az Igénybevevőt, ha az általa igényelt szolgáltatás esetében az az átalakításra vállalt határidőt várhatóan túl fogja lépni. Egyszerre érkező, az adott szolgáltatás szempontjából az egyes szolgáltatásoknál meghatározott határértékeknél nagyobb mennyiségű megbízást Szolgáltató csak előzetes megállapodás szerint teljesít.

6. Amennyiben a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatás nyújtása során csak a papír alapú küldemény csomagolása sérül meg, a Szolgáltatót kártérítési kötelezettség nem terheli.

7. A Felek tudomásul veszik, hogy az Elektronikus másolat készítése során az elektronikus irat és másolatának teljes képi egyezése csak a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások technológiai korlátait is figyelembe véve biztosítható. A Szolgáltató a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások keretében a jelen ÁSZF-ben, valamint az Egyedi szerződésben rögzített technikai paramétereket meghaladó igények teljesítéséért nem vállal felelősséget. Amennyiben a konverzió hiteles volta az adott paraméterek mellett biztosított, a Szolgáltató a záradékban jelzi, mely vonatkozásban nem teljes értékű a másolat.

8. A Szolgáltató mentesül a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások hibás, késedelmes vagy nem teljesítéséért való felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatásokkal összefüggő kötelezettsége teljesítését tevékenysége körén kívül eső elháríthatatlan ok (vis maior), jogszabályban, közösségi jogi aktusban előírt rendelkezések zárták ki. Nem felel továbbá az irányításán kívül eső események okán bekövetkezett károkért, különösen: az internetes hálózat hibájából, egyéb technikai jellegű hibából eredő, valamint a hibásan megadott adatokból (elektronikus levélcím, címhely, stb.) adódó károkért.

9. A Szolgáltató az Egyedi szerződés eltérő rendelkezése hiányában nem köteles ellenőrizni az általa csak továbbított, illetve másolt információt, továbbá nem köteles olyan tényeket vagy körülményeket keresni, amelyek jogsértő tartalomra vagy egyéb jogellenes tevékenység folytatására utalnak. Szolgáltató nem felelős az általa továbbított vagy másolt tartalmakért. Igénybevevő vállalja, hogy a Szolgáltatás keretében általa nem kerül továbbításra jogsértő tartalom. Jogsértés gyanúja esetén a Szolgáltató figyelmezteti az Igénybevevőt, azonban – tekintettel a Szolgáltatás jellegére, a továbbított küldeményekhez

kapcsolódó eljárási és egyéb jogkövetkezményekre – a szolgáltatásnyújtás megtagadására – a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény szerint feljelentés-köteles cselekmények kivételével – nem jogosult.

## **9. Adat- és titokvédelem**

### **9.1. Adatvédelem**

1.A Szolgáltató a HSZ és az IHSZ nyújtása során az Igénybevevő adatfeldolgozójaként jár el:

- a) a HSZ esetében a Szeüszr. 88.§ (4) bekezdése,
- b) az IHSZ esetében a Szeüszr. 158.§ (3) bekezdése

alapján, a jogszabály erejénél fogva. Az adatfeldolgozás feltételeit az Egyedi Szerződés rendezi.

2. A Szolgáltató KSZ és BKSZ szolgáltatása során az Igénybevevő megbízásából, adatfeldolgozóként jár el a továbbított küldemények tekintetében, a küldeményeket az Egyedi szerződés rendelkezései szerint dolgozza fel, tárolja és őrzi, azokkal saját célból adatkezelési műveletet nem hajt végre.

3. Az elküldött és kézbesített elektronikus adatállományok megőrzéséhez – az Egyedi szerződés eltérő rendelkezése hiányában – 100 megabájt elkülönített tárhely kapacitást bocsát folyamatosan az Igénybevevő rendelkezésére a Szeüszr. 61. § (2) bekezdés b) pontja szerint. Ez a tárhely az Igénybevevő személyes felügyelete alatt áll, a Szolgáltató nem biztosít a Ket. 172. § j) pont 7. alpontja szerinti elektronikus dokumentumtárolási szolgáltatást. A Szolgáltató csak az ott tárolt adatok megőrzéséért vállal felelősséget, az Igénybevevők tevékenységéért nem.

4. A Szolgáltató a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások igénybe vételét előzetesen, a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatástól függetlenül az adott szolgáltatáshoz megfelelő szinten azonosított felhasználók számára biztosítja. Csak a szolgáltatási szerződés kezeléséhez, illetve a szolgáltatás igénybe vételéhez elengedhetetlen személyes kapcsolattartói adatokat kezel. A fentiekből következően a Szolgáltató csak az Azonosítási szolgáltató közreműködésével tudja az Igénybevevő vagy megbízottai személyazonosságát tényleges személyekkel összekapcsolni.

5. Az Igénybevevő a Szolgáltató alkalmazásában lévő személyekre vonatkozó személyes adatok kezelése során az Infotv. előírásai szerint jár el.

6. Az esetleges adatvédelmi vagy informatikai biztonsági esemény esetén a Szolgáltató haladéktalanul megteszi a szükséges intézkedéseket annak hatásának kiküszöbölésére, megismétlődésének megakadályozására, valamint jelzi azt az érintett adatkezelőnek, figyelemmel az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény előírásaira.

7. A Szolgáltató és az Igénybevevő fokozottan ügyelnek a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások nyújtása során a papír alapú és elektronikus iratokban és azok elektronikus illetve papír alapú másolataiban foglaltak megőrzésére, valamint szervezési és műszaki

intézkedésekkel biztosítják az adatvédelmi követelmények betartását és az illetéktelen személyek hozzáféréseinek megakadályozását. A Szolgáltató az adatok védelme során az Infotv. 7.§-ában foglaltaknak megfelelően jár el.

8. A továbbított, illetve átalakított elküldött üzenetek tartalmát a Szolgáltató csak a szolgáltatás megvalósításához szükséges mértékben ismerheti meg. A Szolgáltató által kialakított, auditált és naplózott kezelési módszertan adja a garanciát a levéltitok szigorú megőrzésére. A HSZ és IHSZ esetében a másolatkészítésért felelős, illetve a másolat hitelesítésére jogosult személyek büntetlen előéletűek és a másolatkészítés szabályszerűségének ellenőrzését Szolgáltató auditált szabályzata szerint független ellenőr végzi.

9. A Szolgáltató által hozzáférhető információ nem ad lehetőséget arra, hogy a kézbesítés során megsérült üzenetek tartalmát helyre tudja állítani, az üzenetek sérülése esetén a feladónak a Szolgáltató értesítése alapján az üzenetet ismételtel el kell küldenie a címzett részére.

10. A továbbított, illetve átalakított üzenetek adatait a Szolgáltató a feladón és a címzetten kívül csak a törvényben erre feljogosított – hatósági eljárásban, bírósági eljárásban és nyomozásban részt vevő – szervek és személyek számára, az érintett eljárásokra vonatkozó speciális szabályok szerint teszi hozzáférhetővé.

11. A Szolgáltató konverziós folyamatai ISO 27001 és ISO 9001 minősítéssel rendelkeznek. A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások között szereplő SZEÜSZ-ök rendelkeznek a Szeüszr. 11. § (2) bekezdés f) pontja szerinti audittal.

12. Szolgáltató a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások elvégzését bizonyító igazolásokat és naplóállományokat a teljesítést követő 5 évig tárolja. Amennyiben a teljesítéssel összefüggésben a Szolgáltatónak az 5 év elteltét követően bármilyen további jogi kötelezettsége áll fenn, akkor az 5 év elteltétől függetlenül az adatokat a jogi kötelezettség fennállásáig kezeli. Ezt követően az állományokat a Szolgáltató visszavonhatatlanul törli.

## **9.2. Titokvédelem**

1. A Szolgáltató és az Igénybevevő vállalják, hogy a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások nyújtásával kapcsolatosan végzett tevékenység során az egyik szerződő Féllel összefüggésben a másik Fél tudomására jutott, illetve birtokukba került minden adatot, tényt és információt (különösen know-how-t, szabadalmaztatott eljárást, dokumentumot, rajzot, információt, forráskódot, megoldást), amelynek titokban tartásához valamelyik Félnek érdeke fűződik, bizalmasan kezelnek, és a 2. pontban foglalt eseteket ide nem értve, megismerésüket harmadik személyek részére – törvény eltérő rendelkezésének hiányában – nem teszik lehetővé.

2. Nem minősül az adat- és titokvédelmi kötelezettség sérelmének

- a) az 1. pont alá tartozó olyan adatok, tények és információk megismerésének lehetővé tétele, amelyek nyilvánosak, vagy amelyek nyilvánosságát jogszabály írja elő, vagy amelyet a másik Fél hozzájárulásával már nyilvánosságra hoztak,

- b) az 1. pont alá tartozó adatok, tények vagy információk jogszabály, hatósági határozat vagy bírósági ítélet kötelezése alapján a másik Fél egyidejű értesítése mellett történő átadása,
- c) jogszabályi feltételek fennállása és erre irányuló megkeresés alapján az 1. pont alá tartozó adatok, tények vagy információk megismerésére feljogosított szervezet részére történő átadása,
- d) a Szolgáltatót vagy az Igénybevevőt jogszabály alapján terhelő nyilvánosságra hozatali és adatszolgáltatási kötelezettségeinek teljesítése,
- e) a Szerződés létezésére vonatkozó információ referenciaként történő felhasználása.

3. A jelen pontban meghatározott kötelezettségek az Igénybevevő és a Szolgáltató megbízottjait a Felekkel azonos módon terhelik.

## **10. Vegyes rendelkezések**

### **10.1. Irányadó jog**

Szolgáltató által jelen ÁSZF alapján nyújtott Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások országhatáron túlról korlátlanul elérhetők. Az Egyedi szerződés keretében létrejött, illetve archivált dokumentumok, adatok, elektronikus aláírások és időbélyegzők érvényességére a Magyarországon érvényes és hatályos jogszabályok az irányadóak függetlenül attól, hogy az érintett dokumentumok mely földrajzi helyen készültek, illetve mely földrajzi helyen használják fel őket.

## II. RÉSZ – SZABÁLYOZOTT ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK

---

### 1. Közös rendelkezések

#### 1. Jogszabályi háttér

- a) A Szolgáltató az IHSZ-t, a HSZ-t és a BKSZ-t a Ket. 175. § (1) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján megalkotott, az egyes, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó szervezetek kijelöléséről szóló 84/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet 4. § c) és n) pontjának rendelkezése alapján, mint az állam által kötelezően nyújtandó szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások szolgáltatója végzi.
- b) A Szolgáltató a Ket. 172.§ j) pont 13. alpontjában meghatározott HSZ-t nyújt, a Szeüszr.-ben meghatározott feltételekkel. Ennek keretében a Szolgáltató a Ket.-ben és a Szeüszr.-ben meghatározottak szerint az elektronikus iratról Hiteles papír alapú másolatot készít.
- c) A Szolgáltató a Ket. 172.§ j) pont 14. alpontjában meghatározott IHSZ-t nyújt Szeüszr.-ben meghatározott feltételekkel. Ennek keretében a Szolgáltató a Ket.-ben és a Szeüszr.-ben meghatározottak szerint a papír alapú iratról Hiteles elektronikus másolatot készít.
- d) A Szolgáltató a Ket. 172.§ j) pont 6. alpontjában meghatározott KSZ-t nyújt a Szeüszr.-ben meghatározott feltételekkel. Ennek keretében a Szolgáltató a Ket.-ben és a Szeüszr.-ben meghatározottak szerint elektronikus üzeneteket kézbesít a szolgáltatás Igénybevevői között.
- e) A Szolgáltató a Ket. 168. § e) pontjában meghatározott BKSZ-t nyújt, a Szeüszr.-ben meghatározott feltételekkel. Ennek keretében a Szolgáltató a Ket.-ben és a Szeüszr.-ben meghatározottak szerint elektronikus üzeneteket kézbesít a szolgáltatás Igénybevevői között.
- f) A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény 75. § szerint a Ket. felhatalmazása alapján a Kormány által a papír alapú irat hiteles elektronikus irattá alakítása, valamint az elektronikus irat hiteles papír alapú irattá alakítása szolgáltatás nyújtására rendeletben kijelölt postai szolgáltató jogosult olyan nem postai szolgáltatás nyújtására, melynek keretében vállalja a címzett részére kézbesítendő postai küldemény felbontását, arról elektronikus másolat készítését, és címzetthez eljuttatását a címzett rendelkezései szerint. A kijelölt szolgáltató ennek keretében jogosult hiteles elektronikus másolat készítésére is, a Ket.-nek a papír alapú irat átalakítása hiteles elektronikus irattá szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásra irányadó szabályai szerint, az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet engedélye alapján azzal, hogy az így készített elektronikus másolat bizonyító ereje megegyezik az eredeti papír alapú irat bizonyító erejével. E postai szolgáltató jogosult olyan nem postai szolgáltatás nyújtására is, melynek keretében a postai feladás részeként a feladó által átadott elektronikus dokumentumról papír alapú másolatot készít, majd azt kézbesíti. A Kormány által rendeletben kijelölt postai szolgáltató ennek keretében jogosult hiteles papír alapú másolat készítésére is, a Ket.-nek az elektronikus irat hiteles papír alapú irattá alakítása szabályozott

elektronikus ügyintézési szolgáltatásra irányadó szabályai szerint, az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet engedélye alapján azzal, hogy az így készített papír alapú másolat bizonyító ereje megegyezik az eredeti elektronikus irat bizonyító erejével.

3. Szolgáltató jogosult alvállalkozó közreműködését is igénybe venni. Az alvállalkozó a Szolgáltató nevében, javára és felelősségére jár el. A Szolgáltató felelős az alvállalkozó vele azonos módon fennálló információbiztonsági és titoktartási kötelezettségének fenntartásáért és annak megsértéséből eredő károkért. Az alvállalkozó igénybevétele a meghatározott határidőket továbbá a Szolgáltató teljesítési kötelezettségét nem befolyásolja.

4. Szolgáltató adatfeldolgozót csak Igénybevevő kifejezett és dokumentált rendelkezése alapján vonhat be a számára végzett Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások nyújtásába.

5. A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások elvégzéséről kiállított igazolások – amennyiben azok kiállítása a szolgáltatások része – teljes bizonyítóerejű magánokiratok, amelyek az alábbi eszközökkel kerültek hitelesítésre:

- a Szolgáltató fokozott biztonságú, közigazgatási felhasználásra alkalmas elektronikus aláírása,
- független, minősített hitelesítés-szolgáltató által készített időbélyegző.

A Szolgáltató a használt aláírások ellenőrizhetősége érdekében közzéteszi az adott időszakban aláírásra használt tanúsítványainak nyilvános kulcsait, és archiváltan a korábban használtakat.

6. A Szolgáltató Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások hitelesítésére független hitelesítés-szolgáltató által kibocsátott közigazgatási felhasználásra alkalmas fokozott biztonságú elektronikus aláírást és független minősített szolgáltató által kibocsátott időbélyeget használ. A felhasznált aláírást és időbélyeget olyan szolgáltatótól szerzi be, amely az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény előírásával összhangban, a tanúsítványban szereplő érvényességi idő lejártáig folyamatosan biztosítja az aláírás, illetve az időbélyeg érvényességnek ellenőrzéséhez szükséges információt.

## **2. IHSZ - Papír alapú irat hiteles elektronikus irattá alakítása**

1. Az IHSZ keretében Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben, valamint az Egyedi szerződésben meghatározottak szerint minimum A6 és maximum A0 méretű, lapokra bontható papír alapú iratokról max. 600 dpi felbontásban hiteles elektronikus másolatok elkészítését vállalja az Egyedi szerződésben meghatározottak szerint, 1 munkanapon belül. A fenti követelményektől eltérő esetekben a másolat elkészítését visszautasíthatja, amiről az Igénybevevővel haladéktalanul egyeztet az Egyedi szerződésben foglalt eljárásrend szerint.

2. Az Egyedi szerződés eltérő rendelkezése hiányában a másolatkészítés szürkeárnyaltos (8 bit) formátumban 300 dpi felbontással történik. A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározottak szerint biztosítja az elkészült másolatok tételes ellenőrzését a folyamat részeként.

3. Ha az Igénybevevő azt észleli, hogy a 2. pontban, vagy az Egyedi Szerződésben rögzített felbontásban készült Elektronikus másolat nem elégséges a céljaira, jogosult az Egyedi

Szerződésben meghatározottnál magasabb felbontású másolatot kérni a Szolgáltatótól. A II.2.1 pontban jelzettnél magasabb felbontású másolatot csak külön díjazás ellenében, egyes elektronikus iratokról külön lehet igényelni.

4. Az elkészített Elektronikus másolat bizonyító ereje a Ket. 160. § (4) bekezdése alapján megegyezik az eredeti Papír alapú irat bizonyító erejével. Az elkészült Hiteles elektronikus másolat ennek megfelelően lehet

- egyszerű magánokirat,
- teljes bizonyító erejű magánokirat, vagy
- közokirat.

5. A Szolgáltató az Elektronikus másolatot – az Egyedi szerződés eltérő rendelkezésének hiányában – pdf formátumban készíti el, amely beágyazott XML állomány formájában tartalmazza a 13/2005 (X. 27.) IHM rendeletben előírt leíró adatokat.

6. A Szolgáltató az IHSZ-t közigazgatási szervek, valamint a Ket. szerinti szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételére feljogosított szervezetek számára biztosítja. Elsődlegesen az OLK-ba érkező küldemények feldolgozását valósítja meg, de van lehetőség más kézbesítési egységhez érkező küldemények feldolgozására is.

7. Az adatok biztonsága érdekében a Szolgáltató csak BKSZ-en keresztül vállalja az elkészült másolatok továbbítását.

8. Az IHSZ nyújtása során Igénybevevő számára küldött levelek, dokumentumok a Szolgáltató által történő digitalizálása, adatfeldolgozása és az elektronikus továbbítási folyamatai megfelelnek a zárt információkezelést leíró bizalmassági, sértetlenségi és rendelkezésre állási, valamint jogi követelményeknek.

9. Amennyiben a küldemény papír alapú iratokon kívüli (szkenneléssel nem feldolgozható) tartalommal rendelkezik (ilyen különösen a küldeményben található digitális adathordozó), az Igénybevevő az Egyedi szerződésben igényelheti, hogy azt saját költségén a részére soron kívül jutassák el. Az Egyedi szerződés ilyen rendelkezésének hiányában a papír iraton kívüli tartalmat a Szolgáltató az eredeti papír alapú iratokkal együtt tárolja és juttatja el az Igénybevevőnek, az Egyedi szerződés rendelkezései szerint.

## **2.1. A Szolgáltató kötelezettségei**

1. Az IHSZ keretében Szolgáltató az Igénybevevő meghatalmazása alapján az Igénybevevő által meghatározott címre érkező postai küldeményeket helyette és nevében átveszi, ezzel a postai küldemény kézbesítettnek minősül.

2. Az IHSZ keretében a Szolgáltató biztosítja a Papír alapú irat és az Elektronikus másolat képi megfelelését, és azt, hogy minden – a Szolgáltató elektronikus aláírásának elhelyezését követően az Elektronikus másolaton bekövetkezett – módosulás érzékelhető legyen. Az Elektronikus másolat készítése során a Szolgáltató elkészíti az Elektronikus másolatot, megállapítja a Papír alapú irat és az Elektronikus másolat – vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő – képi vagy tartalmi megfelelését, majd a metaadatok elhelyezését követően az Elektronikus másolatot hitelesítési záradékkal, elektronikus aláírással és időbélyeggel látja el.

3. Amennyiben az ellenőrzés során az derül ki, hogy a másolat annak fizikai sajátosságai miatt nem tartalmazza az eredetin elérhető valamennyi információt, úgy a Szolgáltató a záradékot ezen tény feltüntetésével készíti el. A SZEÜSZ szolgáltatás keretében azonban nem lehet kivonatot, vagy tartalmi másolatot készíteni.

4. A megrendelések teljesítését a Szolgáltató naplózó rendszere végigkíséri és minden a hitelesség szempontjából rögzítendő aktivitást hitelesen, bizonyító erővel naplóz és ezeket az adatokat 5 évig őrzi. A naplózó rendszer az állományok beérkezésétől az informatikai feldolgozáson keresztül az elektronikus feladásig, illetve az átadásig követi a küldemények útját. A részadatokat a megrendelőnek külön kell kikérnie, amennyiben szüksége van rá.

5. A Szolgáltató az IHSZ keretében az Igénybevevő által meghatározott papír alapú iratokat hiteles elektronikus irattá alakítja át az alábbiakban leírt folyamat szerint:

- a) a Szolgáltató megvizsgálja, hogy az adott küldemény bontható-e az Igénybevevő az Egyedi szerződés szerinti utasítása alapján. Amennyiben nem, úgy a küldemény az utasítás alapján vagy változatlan formában visszaküldésre kerül az OLK-hoz, vagy bontatlanul csak maga a boríték kerül rögzítésre.
- b) ha az átalakítandó irathoz boríték is tartozik, azt vonalkóddal látja el, majd ezt követően bontja fel a küldeményt és készíti el az Elektronikus másolatot a másolatkészítésre szolgáló zárt rendszerén belül. A boríték az előállított elektronikus dokumentum első oldala.
- c) a hozzá beérkezett papír alapú iratról, zárt rendszerben, Elektronikus másolat készítésére alkalmas eszközzel az Egyedi Szerződésben szereplő műszaki követelményeknek megfelelő Elektronikus másolatot készít. A papír alapú iratok átalakítása során biztosítja a papír alapú dokumentum és az Elektronikus másolat képi egyezését. Amennyiben a másolat és az eredeti irat képi megfelelése nem biztosítható és ezt észleli a másolatkészítő személy, de a másolat ennek ellenére hitelesnek tekinthető, az eltérés tényét a záradék megfelelő tételében rögzíti. Az Elektronikus másolatot az Egyedi szerződés eltérő rendelkezése hiányában pdf formátumban, beágyazott XML leíró adatokkal teszi hozzáférhetővé az Igénybevevő számára.
- d) az Elektronikus másolathoz csatoltan meta-adatként, XML formátumban elhelyezi:
  - da) a másolatkészítő szervezet elnevezését (Magyar Posta Zrt.);
  - db) a Másolatkészítési szabályzat pontos megnevezését és verziószámát;
  - dc) a másolatkészítő rendszer nevét, pontos verziószámát
  - dd) a másolatkészítés idejét dátum, óra, perc, másodperc pontossággal;
  - de) az irányadó Másolatkészítési szabályzat elérhetőségét és internetes címét;
  - df) a konverziós rendszer által adott egyedi azonosítót;
  - dg) az eredeti papíralapú dokumentum megnevezését (azonosítóját) és fizikai méreteit;
  - dh) a másolatkészítés fizikai paramétereit (felbontás, színmélység)
  - di) és a másolatkészítésért felelős személy nevét.



- e) a papír alapú irat és az Elektronikus másolat képi egyezősége esetén az Elektronikus másolatot – amennyiben a konverzió körülményeiből más nem következik – „Az eredeti papíralapú irattal megegyező hiteles elektronikus irat”, illetve a másolat színmélységét és felbontását tartalmazó, a másolatot megelőző oldalon olvasható záradékkal látja el, majd a másolatot és a meta-adatcsomagot együttesen elektronikus aláírással és időbélyeggel hitelesíti. Amennyiben az elektronikus dokumentumnak a joghatás kiváltása szempontjából nem lényeges tartalmi, vagy formai elemeinek egyezése (például szín, grafikus részlet) nem, vagy nem teljes mértékben áll fenn, a fenti záradék a tényleges helyzetnek megfelelően módosul.
- f) az Elektronikus másolat és a Papíralapú irat egyezőségének ellenőrzését a másolatkészítést követően a Szolgáltató minden irat vonatkozásában egyedileg elvégzi;
- g) az Elektronikus másolatot a Szolgáltató a BKSZ-en keresztül továbbítja az Igénybevevőnek, az Egyedi Szerződés eltérő rendelkezése hiányában;
- h) az átalakítást követően az eredeti papír alapú iratokat a Szolgáltató az adatbiztonság követelményeinek megfelelően őrzi és az Egyedi szerződésben meghatározottak szerint átadja az Igénybevevőnek.
- i) az Egyedi Szerződésben meghatározott tárolási idő elteltét követően a Szolgáltató az Igénybevevő általi elszállításig a Ptk. 6:156. § (3) bekezdése szerint a megbízás nélküli ügyvitel szabályai szerint őrzi a dokumentumokat és a dokumentumokkal kapcsolatos kárveszély a jogosultra átszáll. A Szolgáltatónak az őrzésből eredő költségeit az Igénybevevőnek meg kell térítenie.

6. A Szolgáltató rendelkezik a másolatkészítő személy külön jogszabályban meghatározott hozzájárulásával, amelyben engedélyezi a másolatkészítés hitelesítése céljára szükséges adatainak kezelését.

## **2.2. Az Igénybevevő kötelezettségei**

1. Amennyiben az Egyedi szerződés postai úton érkező küldemények átalakítására vonatkozik, az Igénybevevő

- a) köteles meghatalmazni Szolgáltatót a küldeményeinek átvételére, illetve rendelkezni arról, hogy az átvett küldemények közül melyek bontását zárja ki; valamint
- b) köteles gondoskodni a feldolgozott beérkezett küldemények további kezeléséről, amihez a Szolgáltató az Egyedi szerződés alapján átmeneti tárolási és szállítási szolgáltatást biztosíthat.

2. Amennyiben az Igénybevevő a szolgáltatást kezelésében levő dokumentumok digitalizálására kívánja felhasználni, a digitalizálandó dokumentumok átadásakor olyan átadási dokumentációt köteles biztosítani, amely alapján a Szolgáltató megfelelő módon bizonyíthatja utólag az átvett dokumentáció teljességét.

3. Amennyiben az Igénybevevő az elkészült Hiteles elektronikus másolatokat nem a Biztonságos Kézbesítési szolgáltatás útján kívánja átvenni, úgy az átvételt az átadás helyszínén kell különös gondossággal lebonyolítani, mivel az Egyedi szerződés eltérő

rendelkezése hiányában a Szolgáltató az elkészült Hiteles elektronikus másolatot nem őrzi meg, és egyéb bizonyíték hiányában nincs lehetőség a minőségi kifogás megalapozottságának vizsgálatára.

4. Amennyiben Igénybevevő 1 munkanapon 1000 A4 oldalnál nagyobb mennyiséget kíván konvertáltatni, vagy olyan akciót indított, amelynek eredményeként napi 1000 küldeménynél nagyobb előrelátható többlet IHSZ igény fog jelentkezni, köteles az Egyedi szerződésben rögzített kapcsolattartójának jelezni, hogy a Szolgáltató megfelelően felkészülhessen a megnövekedett igényre. A jelzés elmaradása esetén Szolgáltató mentesül a túlterhelés miatt esetleg bekövetkező határidő túllépésből adódó felelősség alól.

5. Az Igénybevevő valamennyi esetben

- a) köteles díjfizetési kötelezettségének eleget tenni;
- b) ha az ellenőrzéskor hibát vagy eltérést tapasztal, úgy értesíti a Szolgáltatót a tapasztalt rendellenességről, egyúttal a jelen ÁSZF-ben rögzített jogérvényesítési lehetőségekkel élhet.

### **3. HSZ - az elektronikus irat hiteles papír alapú irattá alakítása**

1. A HSZ keretében a Szolgáltató az Igénybevevő által rendelkezésre bocsátott elektronikus dokumentumról 1 munkanapon belül hiteles papír másolatot készít. Hiteles papír alapú másolat hitelességét – amennyiben az Egyedi szerződés más ellenőrzési eljárást nem ír elő – a Hiteles papír alapú másolatra QR kódok formájában rányomtatott eredeti elektronikus irat beolvasásával és ismételt megjelenítésével lehet ellenőrizni.

2. A HSZ nyújtását nem érinti, ha az Igénybevevő az átalakításra szánt iratot elektronikus aláírással vagy szervezeti elektronikus aláírással nem látta el, és egyéb módon sem hitelesítette (nem hiteles irat). Ilyen esetben Szolgáltató a nem hiteles iratot alakítja át papír alapú irattá, és a papír alapú irat záradéka tartalmazza, hogy az átalakított elektronikus irat nem volt hitelesített.

3. A Szolgáltató kizárólag a dokumentumon szereplő aláírás érvényességének, illetve az aláíró kiadmányozási jogosultságának ellenőrzéséért, valamint a konverzióknak a Szerződésben vállalt minőségéért tartozik felelősséggel. A kiadmányozási jogosultság ellenőrzéséhez az Igénybevevő a Szerződés aláírásakor átadja a kiadmányozásra jogosultak listáját és vállalja annak folyamatos karbantartását és naprakészen tartását a jogosultságkezelő felületen. A Szolgáltató az Igénybevevő adatszolgáltatási késedelme esetén mentesül az ezzel kapcsolatos felelősség alól.

4. A Szolgáltató a HSZ-t a közigazgatási szervek, valamint a Ket. szerinti szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételére feljogosított szervezetek számára biztosítja.

5. A Szolgáltató adatbiztonsági okokból elsődlegesen BKSZ-en keresztül fogadja a küldeményeket az Egyedi Szerződés eltérő rendelkezése hiányában. Amennyiben a küldemény nem biztonságos csatornán érkezik a Szolgáltatóhoz, a Kézbesítési utasítást kell BKSZ útján a Szolgáltatóhoz eljuttatni.

6. A Kézbesítési utasítást, az utasítás tartamának bizonyíthatósága érdekében a feladó – a Portálon elkészített Kézbesítési utasítás kivételével – elektronikus aláírással köteles ellátni. A nem így továbbított Kézbesítési utasításokat és velük a hiteles konverzióra küldött küldeményeket a Szolgáltató visszautasítja.

7. Egy küldemény egy Kézbesítési utasításból és maximum 9 db dokumentumból állhat, melyek 4 különböző papírméretet, vagy minőséget tartalmazhatnak A0-tól A6-ig. Az egyes mellékletek mérete maximum 20 MB lehet. Nagyobb méretű állományok átalakításának igénye esetén az állományok továbbításához Egyedi szerződés alapján a Szolgáltató FTP hozzáférést biztosít az 5. és 6. pontban jelzettek figyelembe vételével.

8. A mellékletek egyike szabványos - az adatok rendelkezésre állása esetén megszemélyesített, azaz a szükséges adatokkal a Szolgáltató által kitöltött - készpénzátutalási megbízás is lehet. Lehetőség van több készpénzátutalási megbízásnak is egy küldeményben való elhelyezésére. Ebben az esetben a leíró adatokat egy XML fájl tartalmazza, melyre a 6. pont szerinti hitelesítési követelmények érvényesek. Készpénzátutalási megbízás esetén a küldemény egy Kézbesítési utasításból, a készpénzátutalási megbízás adatait leíró XML fájlból és maximum további 8 dokumentumból állhat.

9. A címzettek száma nem korlátozott, azonban egy küldeményhez csak egy Kézbesítési utasítás, valamint egy a készpénzátutalási megbízások adatait leíró XML fájl csatolható.

10. A Szolgáltató a következő formátumokban beérkező elektronikus dokumentumok feldolgozását biztosítja:

- Open Document Format (ISO/IEC 26300:2006)
- Office Open XML (ISO/IEC 29500-1--4:2012)
- Portable document format (pdf ISO 19005-1:2005, ISO 32000-1:2008)
- XML
- TIFF (ISO 12639:2004),
- JPEG (ISO/IEC 10918-1--5.),
- PNG (ISO/IEC 15948:2004)

11. A Szolgáltató a jelen ÁSZF vagy az Egyedi szerződés eltérő rendelkezése hiányában a nyomtatást 300 dpi felbontással, hosszított A4 méretű (12" hosszúságú) 80-90 gr-os fehér papíron, egyszínű fekete nyomtatással biztosítja. Az Egyedi szerződésben rögzítettek szerint a nyomtatható méret A6 illetve készpénzátutalási megbízás mérettől A0 méretig terjedhet, a maximális felbontás 600 dpi. A Szolgáltató Egyedi szerződés rendelkezése alapján színes nyomtatást is biztosít.

12. A Szolgáltató csak az elektronikus aláírással hitelesített elektronikus iratok és a hitelesítés nélküli iratok átalakítását vállalja.

### 3.1. A Szolgáltató kötelezettsége

1. A Szolgáltató a HSZ keretében az alábbi folyamat szerinti tevékenységet végzi el:

- a) A Szolgáltató az átalakítás alapjául szolgáló iraton kizárólag az aláírás érvényességére és az aláíró kiadmányozási jogosultságára vonatkozóan végez ellenőrzéseket, és csak ennek megtörténtéért és szakszerűségéért tartozik felelősséggel. Ha az elektronikus dokumentum hitelességének ellenőrzése során hibát észlel, a hibáról haladéktalanul KSZ üzenet útján tájékoztatja az Igénybevevőt, – az Egyedi szerződés eltérő rendelkezésének hiányában – az üzenet elküldésétől számított 8 órás határidővel kérve intézkedését. Amennyiben a határidő lejártáig – figyelembe véve a munkaszüneti napok és a hétvégék miatt kieső időtartamokat – nem történik intézkedés, Szolgáltató az ellenőrzés eredményének megfelelő záradékkal küldi ki a papíralapú másolatot.
- b) A Szolgáltató – az Egyedi Szerződés eltérő rendelkezésének hiányában – a teljes átalakítandó elektronikus dokumentumot átalakítja nyomtatandó QR kódokká és azokat a nyomtatandó állományon elhelyezi.
- c) Amennyiben az eredeti dokumentum nem tartalmaz a címzés megjelenítésére alkalmas formában adatokat, úgy Kézbesítési utasítás adatai alapján elkészíti a megfelelő címzési oldalt, ami a boríték méretének megfelelő egyoldalas nyomtatvány. A címzési oldal nem része a hiteles másolatnak, azonban a terjedelmi korlátba beleszámít. A kézbesítési utasítás alapján van lehetőség a címzés és feladó borítékra történő nyomtatására is. Egyedi szerződés ilyen rendelkezése esetén Szolgáltató elvégzi a cím létezésének (a cím helyességének) ellenőrzését, és jelzi Igénybevevőnek a címmel kapcsolatos esetleges problémát;
- d) A nyomtatás előkészítése során a dokumentum képén elhelyezi:
  - a borítékológépek vezérlését végző ún. OMR (Optical Mark Recognition) jeleket: 5 mm széles és 1 mm vastag vonalak a lap margóján elhelyezve;
  - a szervizsort: ez az adott lap egyedi azonosítóját tartalmazza karakteres és vonalkódos (CODE-128) formában, általában a lap margóján 6-os betűmérettel, elforgatva;
  - a küldeményazonosító vonalkódot: a borítékablak felső részében elhelyezve, CODE-128-as jelkészlettel, 3-10 mm-es magassággal;
- e) A papír alapú másolaton rögzíti:
  - ea) az elektronikus dokumentum megfelelő oldalának nyomtatott képét,
  - eb) „az elektronikus iratban foglaltakkal egyező tartalmú irat” szöveget és a záradék egyéb adatait minden oldalon – kivéve a c) pont szerinti címzésoldalt – feltünteti,
- f) A záradék tartalmazza:
  - fa) Elektronikusan aláírt irat esetén az elektronikus aláíráshoz tartozó tanúsítványból a kiadmányozó személy, valamint az Igénybevevő hatóság nevének és az aláírás időpontjának szöveges megjelenítését, szervezeti aláírással ellátott elektronikus dokumentum esetén a szervezeti aláíráshoz tartozó tanúsítványból a szervezeti aláírót meghatározó adatokat;

- fb) Elektronikusan alá nem írt irat esetén a fenti adatokat a Kézbesítési utasítás alapján, illetve amennyiben ezek nem értelmezhetők akkor ezt a ténytet;
  - fc) Az elektronikus irat hitelesség-ellenőrzésének eredményét;
  - fd) A másolat készítésének időpontját dátum, óra, perc, másodperc pontossággal;
  - fe) A másolatkészítő szervezet megnevezését (Magyar Posta Zrt.);
  - ff) A másolat hitelességének ellenőrizhetőségét biztosító eljárás mód megjelölését, illetve amennyiben ilyen szükséges, az ellenőrzéshez szükséges további adatokat
  - fg) „A másolat automatizált, zárt, auditált rendszerrel készült” szöveget;
  - fh) A másolat minőségét jelölő adatokat (felbontás dpi-ben, fekete-fehér vagy a színnyomás fajtája);
  - fi) A konvertálandó elektronikus dokumentumok SHA 256 lenyomatkepző algoritmustal készített lenyomatát base64-es kódolással;
  - fj) A megrendelő szerződésben rögzített igénye alapján feltüntetendő egyéb szöveget;
  - fk) Az „Az elektronikus iratban foglaltakkal egyező tartalmú irat” szöveget;
  - fl) Amennyiben az ellenőrzés hatékonysága ezzel segíthető, a Szolgáltató az ellenőrzéshez szükséges elérhetőségi és kulcsadatokat QR kód formájában is feltünteteti.
- g) Amennyiben a küldemény tértivevényes, a Szolgáltató a Kézbesítési utasítás alapján elkészíti a megfelelő tértivevényt és azt a postai szabályoknak megfelelően elhelyezi a borítékon.
- h) Az elkészült Hiteles papír alapú másolatokat a Szolgáltató az Egyedi szerződés eltérő rendelkezése hiányában borítékolja és a megfelelő elektronikus kíséző dokumentumokkal együtt a továbbfeldolgozásra optimalizált formában eljuttatja a Szolgáltató Országos Logisztikai Központjába, ahol a levelek feladása az Igénybevevő nevében megtörténik, és az erről készült elektronikus dokumentumot, amely tartalmazza az eredeti elektronikus küldemények eredeti azonosítóit is, Biztonságos kézbesítési szolgáltatással a Szolgáltató eljuttatja az Igénybevevőnek. Ezzel a hibrid konverzió lezárul.
- i) Amennyiben az Egyedi szerződés a h) pontban rögzítettől eltérően rendelkezik, a Hiteles papír alapú másolat elkészülte után a Szolgáltató az Egyedi szerződésben meghatározottak szerint kezeli az elkészült másolatot.
- j) A Szolgáltató a feldolgozás során keletkezett selejtes példányokat megsemmisíti és újra nyomtatja. A selejtes példányok megsemmisítéséből, újranyomtatásából adódó költségeket Szolgáltató viseli, kivéve, ha a selejtes példányok előállítás az Igénybevevőnek felróható okból következik be;
- k) A megrendelések teljesítését a Szolgáltató naplózó rendszere minden érdemi folyamatlépésre kiterjedően végigkíséri. A naplózó rendszer adatai az I.9.1.12 pont szerint megőrzésre kerülnek;

- l) Az elektronikus irat átalakítására vonatkozó Kézbesítési utasítást a Szolgáltató az adatvédelmi szabályokra is tekintettel a megrendelés teljesítését követő ötödik év végéig megőrzi. Az eredeti elektronikus iratot az elkészült másolatnak a Szolgáltató Országos Logisztikai Központjának történt sikeres átadásáig őrzi meg. Ezt követően a másolatkészítésre megküldött elektronikus iratot és a BKSZ üzenetek egyéb elemeit Szolgáltató helyreállíthatatlan módon megsemmisíti. Ezt követően csak a BKSZ kézbesítési igazolásainak és naplóállományainak megőrzését biztosítja az I.9.1.12 pont rendelkezése szerint.

2. A Hiteles papír alapú másolatra nyomtatott QR kódok az ISO/IEC 18004:2006 szabvány szerinti, QR kód olvasó applikációval rendelkező mobiltelefonnal értelmezhetők. A beolvasott QR kódok kezeléséhez, összekapcsolásához – amennyiben az adott dokumentum értelmezéséhez szükséges – a Szolgáltató letölthető alkalmazást biztosít.

3. Egyedi szerződés alapján az Igénybevevő a kinyomtatott hiteles másolatok hitelességének ellenőrzéséhez a Szeüszr. szerinti Iratérvényességi szolgáltatást is felhasználhatja. A szolgáltató a kinyomtatott dokumentum ellenőrzéséhez szükséges elemek kiszámítását és a záradékban történő elhelyezését az Egyedi szerződés alapján biztosítja.

### **3.2. Az Igénybevevő kötelezettségei**

1. Az Igénybevevő II.3 fejezet 5. pontjában rögzítettek figyelembe vételével az Egyedi szerződésben rögzített módon juttatja el az átalakításra szánt elektronikus küldeményt a Szolgáltatónak;

- Az Igénybevevő köteles minden konverzióra átadott küldeményt a saját rendszerei szempontjából egyedi, egyértelmű azonosítást lehetővé tevő azonosítóval ellátni. A Szolgáltató az azonosító képzését Egyedi szerződés alapján átvállalja. Igénybevevő ebben az esetben az OLK-nak történt átadást tanúsító listán kapja vissza az egyedi azonosítókat. Ezeket a továbbiakban a konvertálásra átadott dokumentumok egyedi azonosítóiként kezeli. Amennyiben a választott dokumentumhitelesítési megoldás ezt szükségessé teszi, az elektronikus eredetihez való hozzáférést az Igénybevevő erre alapulón biztosítja.
- Az Igénybevevő szavatol azért, hogy a hiteles másolatkészítésre megküldött irat nem tartalmaz jogsértő tartalmat;
- Az Igénybevevő Kézbesítési utasításban eljuttatja minden egyes átalakítandó elektronikus irat SHA256 függvényvel képzett lenyomatát az egyértelmű összerendelés és sorrend biztosítása érdekében;
- Az Igénybevevő szavatol a Kézbesítési utasítás adatainak az adott konverziós feladat ellátásához szükséges teljességéért, tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a hiányosan megadott, vagy az ellenőrzés során hibásnak bizonyult adatok alapján visszautasítja a megrendelést;
- Az Igénybevevő szavatol azért, hogy a Kézbesítési utasítás adatai egymással összeférhető, fizikailag teljesíthető adatokat, feladatokat tartalmazzanak. A Szolgáltató a kivitelezhetetlen Kézbesítési utasítás alapján a küldemény elkészítését visszautasítja és erről a feladót haladéktalanul KSZ útján értesíti. Ezzel a küldemény

feldolgozása az Igénybevevő hibájából megszakad. A küldemény elkészítése csak kivitelezhető Kézbesítési utasítással újraküldött igény alapján biztosítható;

- Az Igénybevevő szavatol a konverzióra megküldött dokumentum vírusmentességéért, illetve hogy nem terheli túl a rendszert;

2. Amennyiben az Igénybevevő az elkészült Hiteles papír alapú másolatok átvételét a konverzió helyszínén vagy a Szolgáltató logisztikai szolgáltatását igénybe véve bármely más helyen kívánja megvalósítani, az átvételt olyan módon kell biztosítani, hogy az átvett dokumentumokra vonatkozó igényt csak ezen átvételi dokumentum alapján érvényesíthet.

3. Amennyiben Igénybevevő a hiteles másolatok hitelessége ellenőrizhetőségének biztosítását Iratérvényességi szolgáltatóval kívánja biztosítani, ennek igénybe vételéhez az Egyedi szerződés megkötésekor vagy

- az Iratérvényességi szolgáltatóval már megkötött szolgáltatási szerződés a Szolgáltató számára releváns rendelkezéseinek hozzáférhetőségét kell biztosítani, vagy
- a Szolgáltatót kell az Egyedi szerződés megkötésével utasítani az ehhez szükséges szerződés megkötésére.

4. Amennyiben Igénybevevő Hiteles papír alapú másolat elkészítését olyan Iratérvényességi szolgáltatás használatával igényli, amely szükségessé teszi az elektronikus eredetihez való hozzáférést, a Kézbesítési utasításban feltünteti az eredeti elektronikus irat elérési útját.

5. Amennyiben Igénybevevő 1 munkanapon 100 000 A4 oldalnál nagyobb mennyiséget kíván konvertáltatni, vagy nem A4 méretű, illetve nem 80-90 gr-os fehér papírra vonatkozó nyomtatási, vagy speciális borítékra vonatkozó igénye van, köteles az Egyedi szerződésben rögzített kapcsolattartójának jelezni, hogy a Szolgáltató megfelelően felkészülhessen a speciális igényre. A jelzés elmaradása esetén Szolgáltató mentesül a lökészerű terhelés, illetve a speciális alapanyag-igény miatt esetleg bekövetkező határidő túllépésből adódó kártérítési felelősség alól.

6. Az Igénybevevő:

- a) köteles díjfizetési kötelezettségének eleget tenni;
- b) ha az átalakítást követően az átalakított dokumentumban hibát vagy eltérést tapasztal, úgy köteles értesíteni a Szolgáltatót a tapasztalt rendellenességről, egyúttal a jelen ÁSZF-ben rögzített jogérvényesítési lehetőségekkel élhet.

#### **4. KSZ - Kézbesítési szolgáltatás**

1. A KSZ keretében a Szolgáltató jelen ÁSZF-ben, valamint az Egyedi szerződésben meghatározottak szerint a 85/2012 (IV.21.) Korm. rendelet 16. § (4) bekezdés szerint legalább névhez kötött azonosítási szinten (a továbbiakban: névhez kötött azonosítási szint) azonosított Igénybevevők számára a <https://bksz.posta.hu> portálon és – Egyedi szerződésben meghatározott – web-szolgáltatás segítségével biztosítja elektronikus küldemények, elektronikus iratok kézbesítését a címzettnek, illetve fogadását az Igénybevevő által úgy, hogy:

- a) a feladótól átvett küldemény változatlan formában címzett rendelkezésére álljon valamint a feladás és rendelkezésre bocsátás tényéről, illetve valamennyi lényeges körülményéről a Szolgáltató elektronikus aláírásával és időbélyegzővel ellátott igazolás álljon a feladó rendelkezésére;
- b) az Egyedi szerződés eltérő rendelkezése hiányában a feladótól megfelelő igazolással átvett küldeményt haladéktalanul a címzett rendelkezésére bocsátja. Egyedi szerződés alapján lehetőség van meghatározott időpontban történő kézbesítésre is;
- c) a küldeményt és a küldemény kézbesítését igazoló okiratokat észrevétlenül ne lehessen megváltoztatni;
- d) a küldeményt annak átvételéig biztonságosan, a Szolgáltató által is hozzáférhetetlen módon tárolja;
- e) csak a legalább névhez kötött azonosítási szinten azonosított címzett vagy az általa megbízott, legalább ugyanilyen szinten azonosított képviselő, illetve helyettes átvevő vehesse át a küldeményt;
- f) a Szolgáltató okirati igazolást ad ki abban az esetben is, ha a kézbesítés valamilyen okból nem volt lehetséges, ebben az esetben a Szolgáltató visszaküldi az eredeti küldeményt a feladónak. Amennyiben a feladó sem veszi át a küldeményt a Szolgáltató fél évig őrzi a küldeményt és ez idő alatt havonta egyszer megkísérli a kézbesítést a címzettnek és a feladónak. Ezen időszak elteltével a küldeményt visszavonhatatlanul törli;
- g) a Szolgáltató naplózó rendszere a küldemény kezelését minden érdemi folyamatlépésre kiterjedően végigkíséri. A naplózó rendszer adatai a feladási és kézbesítési bizonyítékkal együtt az I.9.1.12 pont szerint megőrzésre kerülnek;

2. A Szolgáltató a KSZ-t a jelen ÁSZF szerint az alábbi feltételek mellett biztosítja:

- a) a KSZ kizárólag előzetesen a Szolgáltatóval megkötött szerződés alapján vehető igénybe, elsődlegesen a közigazgatási szervekkel folytatott elektronikus kommunikációra szolgál;
- b) előzetesen, elektronikusan legalább névhez kötött azonosítási szinten azonosított természetes személyek számára a Szolgáltató lehetőséget biztosít jelen ÁSZF elfogadásával a KSZ szolgáltatására vonatkozó szerződés megkötésére a fogyasztó és a vállalkozás között kötött szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26) Korm. rendelet távollevők közötti szerződésekre vonatkozó szabályai ([http://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/egyeb\\_aszf\\_2](http://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/egyeb_aszf_2)) figyelembe vételével. Ez esetben a KSZ csak valós idejű fizetéssel vehető igénybe, a fizetés megtörténtét követően;
- c) jogi személyek csak a Szolgáltató kijelölt üzletkötőivel megkötött, a jelen ÁSZF-ből és Egyedi szerződésből álló Szerződés alapján vehetik igénybe a KSZ-t. Ez esetben lehetőség van utólagos fizetésről történő megállapodásra is;
- d) a KSZ a saját Igénybevevőivel biztosít kapcsolatot, de lehetőség van a KSZ szolgáltatásainak mindkét irányú igénybe vételére a Szeüszr. 136. § szerinti Hivatali Kapun keresztül is;



- e) Igénybevevő vállalja a felelősséget a Szolgáltatás keretében a Szolgáltatóhoz eljuttatott küldemények és a küldő rendszer kártékony programoktól való mentességéért, továbbá a kártékony programokkal szembeni védelemért. Amennyiben Igénybevevőtől kártékony programmal fertőzött küldemény, vagy csatolmány érkezik a Szolgáltatónak, az ez által okozott kárt Igénybevevő köteles megtéríteni Szolgáltató részére. A Szolgáltató felfüggesztheti a szolgáltatás nyújtását, ha az igénybevétel körülményei arra utalnak, hogy a küldő gép vírussfertőzött.
- f) Amennyiben az Igénybevevő a Szolgáltatás keretében kártékony programmal fertőzött küldeményt kap, a Szolgáltató helytállni köteles, kivéve, ha igazolja, hogy az elvárható gondossággal járt el. Amennyiben az Igénybevevő a Szolgáltatás keretében kártékony programmal fertőzött küldeményt kap, a küldemény ellenőrzésének elmaradása esetén a Szolgáltató felé igényt nem támaszthat. Nem érinti ez a pont a szándékos vagy súlyos gondatlanságból eredő károkozásért, továbbá a bűncselekmény következményeire való szolgáltatói felelősséget.
- g) a küldemény maximum 10 tetszőleges formátumú dokumentum tartalmazhat, melyek egyenkénti mérete nem haladja meg a 20 megabájtot.
- h) egy küldemény esetén a címzettek száma nem korlátozott, de mindegyik címzett különálló küldeménynek számít;
- i) a Szolgáltató az elküldött és fogadott küldeményekhez, valamint a rájuk vonatkozó üzenetekhez és bizonyítékokhoz rendezett hozzáférést a <https://bksz.posta.hu> portálon és web-szervízen keresztül biztosít;
- j) a Szolgáltató az Igénybevevő számára érkező üzenetekre az Egyedi szerződés részeként megadott e-mail címen és/vagy SMS-képes telefonszámra küldött SMS üzenetben figyelmeztet.
- k) a Szolgáltató a KSZ-re vonatkozó szerződésekről, az azokat megkötő jogi személyekről a rendszer igénybevevői számára hozzáférhető címtár szolgáltatást biztosít. Magánszemély igénybevevők is kérhetik felvételüket a KSZ igénybevevői számára elérhető elektronikus címtárba.
- l) a Szolgáltató az Igénybevevők számára lehetőséget biztosít saját címtár kialakítására, melybe a velük kapcsolatban álló igénybevevőket vehetik fel, könnyítve saját kapcsolattartásukat. Ezen állományhoz a Szolgáltató nem fér hozzá.

3. A Szolgáltató a KSZ esetében egy szerződéshez a következő a szerepeket (jogosultsági csoportokat) biztosítja, figyelembe véve, hogy bármelyik szerepet legalább névhez kötött azonosítási szinten azonosított természetes személy tölthet be (a csoportok tagjai közötti átfedési lehetőségeket az Egyedi szerződés tartalmazza):

- a) jogi személy esetén – a jogi személy a szerződés alanya, tehát küldő és címzett is lehet
  - közhiteles nyilvántartás szerinti önálló képviseleti joggal rendelkező személy (1 fő), – aki jogosult az adott jogi személy nevében szerződést kötni,

- képviselők – akik jogosultak személyeket a különböző csoportokhoz hozzárendelni és teljes körűen küldeményeket küldeni, illetve fogadni
  - írási-olvasási joggal rendelkező felhasználók – akik teljes körűen jogosultak küldeményeket küldeni, illetve kezelni az érkező küldeményeket
  - csak olvasás joggal rendelkező felhasználók – akik jogosultak megismerni és feldolgozni a beérkező küldeményeket és üzeneteket, aláírni az átvételi elismervényeket, illetve visszautasítani a küldemények átvételét
  - helyettes átvevők – akik jogosultak megismerni és feldolgozni a beérkező küldeményeket és üzeneteket, aláírni az átvételi elismervényeket, de nem jogosultak visszautasítani a küldemények átvételét
  - technikusok – akik csak az elküldött és beérkező küldemények listáját (de azok tartalmát nem), illetve az érkező üzeneteket jogosultak megismerni.
  - technikai felhasználó – a gép-gép kapcsolat technikai azonosítója (SSL tanúsítványa)
- b) közigazgatási szerv (hatóság) esetén - a jogi személy a szerződés alanya tehát küldő és címzett is lehet
- közigazgatási szerv képviselőjére jogosult személy (1 fő), – aki jogosult az adott hivatal nevében szerződést kötni,
  - képviselők – akik jogosultak személyeket a különböző csoportokhoz hozzárendelni és teljes körűen küldeményeket készíteni, illetve fogadni
  - kiadmányozók – akik jogosultak a hivatal nevében küldött dokumentumokat aláírni (listájuk az Egyedi szerződés mellékletét képezi)
  - írási-olvasási joggal rendelkező felhasználók – akik teljes körűen jogosultak küldeményeket küldeni, illetve kezelni az érkező küldeményeket
  - csak olvasás joggal rendelkező felhasználók – akik jogosultak megismerni és feldolgozni a beérkező küldeményeket és üzeneteket, aláírni az átvételi elismervényeket, illetve visszautasítani a küldemények átvételét
  - helyettes átvevők – akik jogosultak megismerni és feldolgozni a beérkező küldeményeket és üzeneteket, aláírni az átvételi elismervényeket, de nem jogosultak visszautasítani a küldemények átvételét
  - technikusok – akik csak az elküldött és beérkező küldemények listáját (de azok tartalmát nem), illetve az érkező üzeneteket jogosultak megismerni.
  - technikai felhasználó – a gép-gép kapcsolat technikai azonosítója – SSL tanúsítványa)
- c) magánszemély esetén
- a Szerződést kötő magánszemély – aki teljes körűen jogosult a saját szerződésével, illetve küldeményeivel rendelkezni, helyettes átvevőt megjelölni

- helyettes átvevők – akik jogosultak megismerni és feldolgozni a beérkezett küldeményeket és üzeneteket, aláírni az átvételi elismervényeket, de nem jogosultak visszautasítani a küldemények átvételét (megbízásuk lehet határozott idejű vagy visszavonásig szóló)

4. A képviselő, illetve a szerződéssel rendelkező magánszemély a megfelelő azonosítás után akár elektronikusan, akár az erre kijelölt postahelyeken személyesen jelenthet be, illetve törölhet a különböző szerepkörökbe tartozó személyeket a KSZ-ben nyilvántartott szerződésazonosítójuk alapján.

#### 4.1. A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató a KSZ keretében az alábbi tevékenységet végzi el:

- a) a továbbításra szánt üzeneteket a KSZ <https://bksz.posta.hu> portál felületén vagy az Egyedi szerződésben rögzített web-szolgáltatáson keresztül fogadja a feladótól.
- b) a továbbításra szánt üzenet fogadását megelőzően külső azonosítási szolgáltatás igénybevételével meggyőződik arról, hogy a feladó, illetve gépek közötti kommunikáció esetén a csatorna jogosult-e a KSZ igénybe vételére;
- c) a küldemény befogadásáról haladéktalanul elektronikus Feladási igazolást állít ki és azt a KSZ értesítési szolgáltatásán keresztül egy üzenet mellékleteként visszaküldi a feladónak. A Feladási igazolás egy a Szolgáltató által elektronikusan aláírt és időbélyeggel ellátott pdf dokumentum formájában tartalmazza:
  - „Feladási igazolás” megnevezést és annak egyedi, a szolgáltató által generált azonosítóját,
  - Feladás időpontját,
  - A feladásra alapul szolgáló szerződés azonosító adatait, illetve a feladót azonosító információt,
  - Címzett(ek) nevét, illetve a kézbesítéshez szükséges szerződésazonosítót, értesítési email címét, SMS-képes telefonszámot,
  - A fogadott küldemény SHA 256 lenyomatképző függvényvel készült lenyomatát base 64 kódolással.
- d) Ezt a követően a küldeményt egyedi azonosítóval tárolja, és a szerződés részeként rögzített adatok alapján e-mailben és/vagy SMS üzenetben értesíti a címzette(ke)t, hogy részére (részükre) a KSZ keretében küldemény érkezett. Egy címzett esetében is lehetőség van több potenciális fogadó személy értesítésére.
- e) Amennyiben az értesítés hibás címzés miatt a rendszer által valamennyi, az adott címzetre vonatkozó értesítési csatornán visszautasításra kerül, a Szolgáltató az adott címzetre vonatkozóan a kézbesítés megghiúsulását tanúsító Megghiúsulási igazolást állít ki és azt a KSZ értesítési szolgáltatásán keresztül egy üzenet mellékleteként az eredeti üzenettel együtt visszaküldi a feladónak. A Megghiúsulási igazolás egy a Szolgáltató által elektronikusan aláírt és időbélyeggel ellátott pdf dokumentum formájában tartalmazza:

- „Meghiúsulási igazolás” megnevezést és a küldemény Szolgáltató által generált azonosítóját, a meghiúsulás azonosítható okát,
  - a feladás időpontját,
  - a feladásra alapul szolgáló szerződés azonosító adatait, illetve a feladót azonosító információt,
  - a címzett nevét, illetve a kézbesítéshez szükséges szerződésazonosítót, értesítési email címét, SMS-képes telefonszámot,
  - a meghiúsult kézbesítésű küldemény SHA 256 lenyomatképző függvénnyel készült lenyomatát base 64 kódolással.
- f) Amennyiben az eredeti feladó sem veszi át a meghiúsulási igazolást, úgy a Szolgáltató a II.4 fejezet 1. pont f) alpontja szerint jár el.
- g) Amennyiben a d) pont szerinti üzenetet egy címzett esetében legalább egy meghatalmazott vagy helyettes átvevő nem utasította vissza, a Szolgáltató elkészíti a Kézbesítési igazolást, és azt a KSZ értesítési szolgáltatásán keresztül egy üzenet mellékleteként elküldi a feladónak. A Kézbesítési igazolás egy a Szolgáltató által elektronikusan aláírt és időbélyeggel ellátott pdf dokumentum formájában tartalmazza:
- a „Kézbesítési igazolás” megnevezést és a küldemény Szolgáltató által generált azonosítóját,
  - a feladás és a kézbesítés időpontját,
  - a feladásra alapul szolgáló szerződés azonosító adatait, illetve a feladót azonosító információt,
  - a címzett nevét, illetve a kézbesítéshez szükséges szerződésazonosítót, értesítési email címét, SMS-képes telefonszámot,
  - a kézbesített küldemény SHA 256 lenyomatképző függvénnyel készült lenyomatát base 64 kódolással.
- h) A küldemény kézbesítését a Szolgáltató a portálon, illetve az Egyedi szerződés szerinti web-szolgáltatáson keresztül letöltésre hozzáférhetővé tétellel biztosítja. A Szolgáltató a letöltés tényét nem ellenőrzi.

#### **4.2. Az Igénybevevő kötelezettségei**

1. Igénybevevő vállalja, hogy a megfelelő azonosítás után elérhetővé váló <https://bksz.posta.hu> felületről vagy az Egyedi szerződésben meghatározott web-szolgáltatáson keresztül eljuttatja a továbbításra szánt küldeményt a Szolgáltatóhoz.
2. A címzett meghatározása minden esetben az Igénybevevő felelőssége, Szolgáltató nem vállal felelősséget a kézbesítés nem megfelelő címzésből adódó meghiúsulásáért, de a kézbesíthetlenséget megfelelő bizonyító erejű okiratban jelzi, és a jelen ÁSZF-ben leírtaknak megfelelően visszaküldi az Igénybevevőnek az eredeti küldeményt.

3. Igénybevevő vállalja, hogy a részére érkező KSZ üzeneteket a beérkező figyelmeztető üzenetet követően megismeri. Tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás jellegének megfelelően a Szolgáltató a rendelkezésre bocsátás tényéről megfelelő bizonyító erejű üzenetet küld a küldemény feladójának.

4. Az Igénybevevő köteles a KSZ keretében az I.9.1. fejezet 3. pont szerint biztosított tárterülettel gazdálkodni, amit a Szolgáltató a tárterület kimerüléshez közeli helyzete esetén a II.4 fejezet. 2. g) pontjában leírt csatornán keresztül küldött üzenettel támogat. Az igénybevevő felelős a kizárólagos felügyelete alatt álló tartalom saját szükségleteivel összhangban álló kezeléséért, a Szolgáltató csak az igénybevevő rendelkezése szerinti állapot és tartalom megőrzéséért tartozik felelősséggel.

5. Az igénybevevő köteles jelezni az Egyedi szerződésben rögzített kapcsolattartójának, ha egy napon 300 000 KSZ küldeménynél többet kíván feladni, vagy előre láthatóan ilyen nagyságrendű küldemény fogadása várható. A jelzés elmaradása esetén Szolgáltató mentesül a lökészerű terhelés miatt esetleg bekövetkező határidő túllépésből vagy lassuló reakcióból adódó felelősség alól. Ez esetben a Szolgáltató az esetleges igényt az Igénybevevőre továbbhárítja.

6. A címzettnek – amennyiben az Egyedi szerződésben a Szolgáltatóval erről megállapodott és a kézbesítéshez szükséges adatokat az Egyedi szerződésben ehhez rendelkezésre bocsátotta – lehetősége van a KSZ-en át a hozzá érkezett iratokról a Szolgáltatónak megküldött üzenet alapján a kapott iratokat hagyományos postai kézbesítési szolgáltatás keretében is saját maga számára továbbíttatni.

7. Az Igénybevevő

- a) köteles díjfizetési kötelezettségének eleget tenni;
- b) ha az ellenőrzéskor hibát, eltérést tapasztal, vagy valamelyik igazolás az eljárási határidők alapján vélelmezhető időpontig nem érkezik meg, úgy értesíti a Szolgáltatót a tapasztalt rendellenességről, egyúttal a jelen ÁSZF-ben rögzített jogérvényesítési lehetőségekkel élhet.

## **5. BKSZ - biztonságos kézbesítési szolgáltatás**

1. A BKSZ egy fokozott biztonsági követelményeknek megfelelő KSZ, ennek megfelelően a Szolgáltató a BKSZ-t jelen ÁSZF II.4 fejezetében leírt szolgáltatásokat az alább felsorolt kiegészítésekkel, módosításokkal biztosítja.

2. A megkívánt azonosítási szint a BKSZ esetében a Ket. 168/A. §-ában leírt követelményeknek kell megfeleljen a KSZ-nél előírt névhez kötött azonosítási szint helyett, így minden olyan elemben, ahol az azonosítás megkövetelt szintje szerepel, a fenti követelmény teljesülését kell a BKSZ folyamataiban biztosítani.

3. A BKSZ folyamatainak ezen túlmenően a következő követelményeknek kell eleget tennie:

- a) Az üzenet kézbesítési eseményére vonatkozó Letöltési igazolás az átvétel esetén a címzett részéről legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással, vagy a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: NISZ) által biztosított AVDH [azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítési szolgáltatás a Ket. 168. § (1)

bek. n) pontja alapján] útján hitelesített, egyéb adatok vonatkozásában a Szolgáltató részéről legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással hitelesített, és

- b) A címzett számára az üzenet elkülönített, a Szolgáltató felügyelete alatt álló informatikai rendszerben folyamatosan hozzáférhető.
- c) BKSZ küldemény átvételéhez csak a Szolgáltatónál előzetesen regisztrált közigazgatási felhasználásra alkalmas elektronikus aláírást, illetve AVDH szereptanúsítványt lehet felhasználni.
- d) Az informatikai rendszer biztosítja a rendszer zártságát, a jogosulatlan változtatások kizárását, valamennyi érdemi esemény naplózását. A Szolgáltató az e követelményeknek való megfelelést az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet részére független auditor által kibocsátott tanúsítvánnyal igazolja, majd a szolgáltatás nyújtása során a tanúsítványt annak lejártakor folyamatosan megújítja, az új tanúsítványt a felügyeletnek benyújtja.

### **5.1. A Szolgáltató kötelezettségei**

A Szolgáltató a BKSZ keretében az alábbi tevékenységet végzi el:

- a) a továbbításra szánt üzeneteket a BKSZ <https://bksz.posta.hu> portál felületén vagy az Egyedi szerződésben rögzített web-szolgáltatáson keresztül fogadja a feladótól.
- b) a továbbításra szánt üzenet fogadását megelőzően külső azonosítási szolgáltatás igénybevételével meggyőződik arról, hogy a feladó, illetve gépek közötti kommunikáció esetén a csatorna jogosult-e a BKSZ igénybe vételére, illetve az üzenet nem tartalmaz-e a szolgáltatásra veszélyes elemeket;
- c) a küldemény befogadásáról haladéktalanul elektronikus Feladási igazolást állít ki és azt a BKSZ értesítési szolgáltatásán keresztül egy üzenet mellékletként visszaküldi a feladónak. A Feladási igazolás egy a Szolgáltató által elektronikusan aláírt és időbélyeggel ellátott pdf dokumentum formájában tartalmazza:
  - „Feladási igazolás” megnevezést és annak egyedi, a szolgáltató által generált azonosítóját,
  - Feladás időpontját,
  - A feladásra alapul szolgáló szerződés azonosító adatait, illetve a feladót azonosító információt,
  - A feladó azonosítási szintjét
  - Címzett(ek) nevét, illetve a kézbesítéshez szükséges szerződésazonosítót, értesítési email címét, SMS-képes telefonszámot,
  - A fogadott küldemény SHA 256 lenyomatoképző függvényvel készült lenyomatát base 64 kódolással.
- d) Ezt a követően a küldeményt egyedi azonosítóval tárolja, és a szerződés részeként rögzített adatok alapján e-mailben és/vagy SMS üzenetben értesíti a címzette(ke)t, hogy részére (részükre) a BKSZ keretében küldemény érkezett. Egy címzett

esetében is lehetőség van több potenciális fogadó személy értesítésére. Az értesítés mellékleteként elküldi, illetve a Szerződés szerinti tárhelyen hozzáférhetővé teszi az Átvételi elismervényt, amely egy a Szolgáltató által elektronikusan aláírt és időbélyeggel ellátott pdf dokumentum formájában tartalmazza:

- „Átvételi elismervény” megnevezést és a küldemény a szolgáltató által generált azonosítóját,
  - a feladás időpontját,
  - a feladásra alapul szolgáló szerződés azonosító adatait, illetve a feladót azonosító információt,
  - A feladó azonosítási szintjét
  - a címzett nevét, illetve a kézbesítéshez szükséges szerződésazonosítót, értesítési email címét, SMS-képes telefonszámot,
  - a kézbesíteni szándékozott küldemény SHA 256 lenyomatképző függvénnyel készült lenyomatát base 64 kódolással.
- e) A d) pontban leírt értesítés kiküldésével egyidejűleg elindul egy számláló, amely figyeli, hogy a címzett (annak bármely erre jogosult képviselője) aláírta és visszaküldte-e a Szolgáltatónak az aláírt Átvételi elismervényt 5 napon belül.
- f) Amennyiben az aláírás megtörtént és a címzett az Átvételi elismervényt visszaküldte, a Szolgáltató ellenőrzi, hogy az aláírás az átvételre jogosult által történt-e. Amennyiben nem, ismételt üzenetet küld valamennyi lehetséges átvevőnek, de a számláló változatlanul továbbszámol.
- g) Amennyiben öt nap eltelik az első értesítés elküldésétől, és nem történt meg az átvételi elismervény aláírása, a Szolgáltató ismételten kiküldi az értesítést valamennyi lehetséges átvevőnek és újabb 5 napot figyel.
- h) A címzett erre jogosult képviselői az ezt lehetővé tevő rádiógomb bejelölésével visszautasíthatják a küldemény átvételét. Ekkor a kézbesítési folyamat leáll, és a Szolgáltató egy a kézbesítés visszautasítását tanúsító Visszautasítási igazolást állít ki. A Visszautasítási igazolást a BKSZ értesítési szolgáltatásán keresztül egy üzenet mellékleteként visszaküldi a feladónak. A Visszautasítási igazolás egy a Szolgáltató által elektronikusan aláírt és időbélyeggel ellátott pdf dokumentum formájában tartalmazza:
- „Visszautasítási igazolás” megnevezést és a küldemény a szolgáltató által generált azonosítóját,
  - a feladás és visszautasítás időpontját,
  - a feladásra alapul szolgáló szerződés azonosító adatait, illetve a feladót azonosító információt,
  - A feladó azonosítási szintjét
  - a címzett nevét, illetve a kézbesítéshez szükséges szerződésazonosítót, értesítési email címét, SMS-képes telefonszámot,

- a visszautasított üzenet SHA 256 lenyomatképző függvénnyel készült lenyomatát base 64 kódolással.
- i) Amennyiben az Átvételi elismervényt tartalmazó értesítés (üzenet) hibás címzés miatt a rendszer által valamennyi, az adott címzettre vonatkozó értesítési csatornán visszautasításra került, illetve a kétszeri értesítés ellenére egyetlen lehetséges átvevő sem írta alá az Átvételi elismervényt az erre rendelkezésre álló idő alatt, a Szolgáltató az adott címzettre vonatkozóan a kézbesítés megghiúsulását tanúsító Megghiúsulási igazolást állít ki. A Megghiúsulási igazolást a BKSZ értesítési szolgáltatásán keresztül egy üzenet mellékleteként az eredeti üzenettel együtt visszaküldi a feladónak. A Megghiúsulási igazolás egy a Szolgáltató által elektronikusan aláírt és időbélyeggel ellátott pdf dokumentum formájában tartalmazza:
- „Megghiúsulási igazolás” megnevezést és a küldemény a szolgáltató által generált azonosítóját, a megghiúsulás azonosítható okát (az vagy „hibás címzés” vagy „nem kereste” lehet)
  - a feladás időpontját,
  - a feladásra alapul szolgáló szerződés azonosító adatait, illetve a feladót azonosító információt,
  - A feladó azonosítási szintjét
  - a címzett nevét, illetve a kézbesítéshez szükséges szerződésazonosítót, értesítési email címét, SMS-képes telefonszámot,
  - a megghiúsult kézbesítésű üzenet SHA 256 lenyomatképző függvénnyel készült lenyomatát base 64 kódolással.
- j) Amennyiben az eredeti feladó sem veszi át a megghiúsulási igazolást, úgy a Szolgáltató a II.4 fejezet 1. pont f) alpontja szerint jár el.
- k) Amennyiben a d) pont szerinti üzenet egy erre feljogosított általi aláírással visszaérkezett, a Szolgáltató elkészíti a Letöltési igazolást, és azt a BKSZ értesítési szolgáltatásán keresztül egy üzenet mellékleteként elküldi a feladónak és a címzettnek. A Letöltési igazolás egy a Szolgáltató által elektronikusan aláírt és időbélyeggel ellátott pdf dokumentum formájában tartalmazza:
- „Letöltési igazolás” megnevezést és a küldemény a szolgáltató által generált azonosítóját,
  - a küldemény feladásának és a címzett számára hozzáférhetővé tételének időpontját,
  - a feladásra alapul szolgáló szerződés azonosító adatait, illetve a feladót azonosító információt,
  - A feladó azonosítási szintjét,
  - a címzett nevét, illetve a kézbesítéshez szükséges szerződésazonosítót, értesítési email címét, SMS-képes telefonszámot,
  - az aláírt Átvételi elismervényt,



- a kézbesített üzenet SHA 256 lenyomatképző függvénnyel készült lenyomatát base 64 kódolással.
- l) A küldemény kézbesítését a Szolgáltató a portálon, illetve az Egyedi szerződés szerinti web-szolgáltatáson keresztül letöltésre hozzáférhetővé tétellel biztosítja. A Szolgáltató a letöltés tényét nem ellenőrzi.

## **5.2. A BKSZ keretében az Igénybevevő kötelezettségei**

Igénybevevő a KSZ-nél rögzítetteken túlmenően vállalja, hogy az Átvételi elismervény aláírásához használt aláírását, illetve szereptanúsítványát a Szolgáltatónál előzetesen elektronikusan vagy az arra kijelölt postahelyeken személyesen regisztrálja, illetve annak változását a fenti módon haladéktalanul bejelenti. A bejelentés elmulasztásából adódó károkért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

## **5.3. Az anonim szolgáltatás speciális szabályai**

1. A Szolgáltató, iratok hatóságok felé történő továbbítása érdekében azonosítás nélkül igénybe vehető BKSZ-t biztosít a <http://bksz.posta.hu> portálfelületen. Ezt a szolgáltatást bárki igénybe veheti, aki képes az igénybevétel díját a folyamat részeként VPOS szolgáltatáson keresztül kifizetni. A fizetést más személy is megvalósíthatja, a fizetés adatai nem kerülnek összekapcsolásra a küldeménnyel.

2. A szolgáltatás igénybevételére a Szolgáltató lehetőséget biztosít elektronikus levelezés útján is. Ekkor a feladó az általa használt elektronikus levélcímről (amely tetszőleges, nem ellenőrzött szolgáltatótól vehető igénybe) a küldeményt elküldi az [anonim@bksz.posta.hu](mailto:anonim@bksz.posta.hu) mailcímre. A levél tárgyában fel kell tüntetnie a címzett hatóság BKSZ-beli címét (és csak azt). A címről kapott válaszüzenetben a feladó megkapja az üzenet egyedi azonosítóját, amelyre hivatkozva átutalással rendezheti a szolgáltatás díját.

3. A Szolgáltató a Feladási igazolást a fizetés beérkezését követően haladéktalanul a nem azonosított igénybevevő rendelkezésére bocsátja, aki azt saját maga számára letöltheti. A Feladási igazolás tartalmazza azt az egyedi azonosítót, amely alapján a nem azonosított igénybevevő utólag letöltheti a küldeményről kapott Letöltési igazolást is.

4. Az anonim BKSZ-hez tárhely nem kapcsolódik, fogadásra nem alkalmas és küldeményt csak hatóságoknak lehet küldeni. Ehhez a Szolgáltató hozzáférést biztosít a hatóságok címeit tartalmazó címtárhoz.

### **III. RÉSZ HIBRID KÉZBESÍTÉSI ÉS KONVERZIÓS SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉT ELŐSEGÍTŐ SZOLGÁLTATÁSELEMEK ÉS KAPCSOLÓDÓ TÖBBLETSZOLGÁLTATÁSOK**

---

#### **1. Általános rendelkezések**

1. A Szolgáltató a Hibrid kézbesítési és konverziós SZEÜSZ-ök infrastrukturális bázisán további, a Szeüszr.-ben nem szabályozott kézbesítési és konverziós szolgáltatásokat biztosít az Igénybevevők számára az elektronikus és hagyományos kapcsolattartás elősegítésére.
2. Felek az Egyedi szerződésben megállapodhatnak olyan többlétszolgáltatások Szolgáltató általi nyújtásáról és a Szolgáltató kapcsolódó felelősségvállalásáról, amely alapján Szolgáltató díjazás ellenében az Igénybevevő számára szükséges feladatokat lát el. A Szolgáltató a többlétszolgáltatásokat az Egyedi szerződés szerinti külön díjazás és igénybejelentés alapján biztosítja Igénybevevő részére az Egyedi szerződésben rögzített szabályok alapján.
3. A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások igénybevételét a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatáselemek segítik elő, amelyek a szolgáltatások nyújtásakor automatikusan, az Igénybevevő külön kérése nélkül a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások részét képezik. A kapcsolódó szolgáltatáselemek díját a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások díja magában foglalja.
4. A jelen fejezetben tárgyalt szolgáltatások lehetséges igénybevevői köre a megfelelő SZEÜSZ jelen ÁSZF-ben meghatározott igénybevevői körével egyezik meg.

#### **2. Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások igénybevételét elősegítő szolgáltatáselemek**

##### **2.1. Megőrzési szolgáltatás**

A megőrzési szolgáltatás keretében a Szolgáltató biztosítja, hogy mindazok az igazolások, naplózási adatok, amelyek a hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások elvégzését igazolják, a továbbításhoz kapcsolódó jogok elévüléséig megőrzésre kerüljenek. A megőrzési szolgáltatás költségét a Szolgáltatások díja magában foglalja.

##### **2.2. Elektronikus iratkezelő rendszer interfész**

Az Elektronikus iratkezelő rendszer interfész lehetővé teszi, hogy az illesztett iratkezelő rendszerek, illetve más elektronikus ügyintézés támogató célrendszerek gép-gép kapcsolattal közvetlenül illeszkedjenek a hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatásokhoz. Ezen a módon lehetővé válik akár az Elektronikus kézbesítési szolgáltatások, illetve az indító rendszerek megfelelő felkészítése esetén hibrid küldemények indítása, illetve Elektronikus kézbesítési szolgáltatással továbbított küldemények, valamint IHSZ útján elektronikus dokumentummá konvertált Papír alapú iratok automatizált fogadása. Az interfész a hibrid

kézbesítési és konverziós szolgáltatások minden Egyedi szerződéssel rendelkező ügyfele számára díjmentesen elérhető.

### **2.3. SZEÜSZ interfész**

A rendszer által biztosított Szabályozott Elektronikus Ügyintézési Szolgáltatások nyújtása további SZEÜSZ-ök igénybevételel történik. A hitelesítés szolgáltatás a Gov CA, az elektronikus dokumentumról készített papír alapú másolat hitelességének igazolása az Iratervényességi Nyilvántartás (IÉNY), a természetes személyek azonosítása pedig a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) szolgáltatáshoz kapcsolódva, ezen szolgáltatások felhasználásával kerül megvalósításra.

### **2.4. Hiteles elektronikus értesítési szolgáltatás**

A rendszer teljes bizonyító erejű elektronikus igazolásokat biztosít Igénybevevő részére a kézbesítési eseményekről. Az ezekről szóló értesítéseket a szolgáltatás igénybevételi csatornáján továbbítja.

## **3. A Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatásokhoz kapcsolódóan igénybe vehető többletszolgáltatások**

### **3.1. Többszörös tárhely szolgáltatás<sup>1</sup>**

Az Igénybevevő megfelelő szolgáltatási díj ellenében Egyedi Szerződés alapján jogosult a Szolgáltatótól BKSZ részeként biztosított tárterületet meghaladó biztonságos, titkosított tárterület igénybevételére. A számára továbbított, illetve általa feladott elektronikus dokumentumok számára.

## **4. A hiteles elektronikus másolatkészítéshez kapcsolódó többletszolgáltatások**

### **4.1. Egyszerű elektronikus másolatok készítése**

Az Igénybevevő megfelelő szolgáltatási díj ellenében Egyedi szerződés alapján jogosult a Szolgáltatótól akár postai úton, akár közvetlenül a konverziós helyszínre szállítva lapokra bontható dokumentumokról elektronikus másolat készítését igényelni. A Szolgáltató a szolgáltatást szabad kapacitása függvényében az Egyedi szerződésben vállalt határidővel biztosítja.

---

<sup>1</sup> Az e pontban foglalt rendelkezéseket a Szolgáltató az ÁSZF hatálybalépésének időpontjától nem alkalmazza. Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazásának kezdőnapjáról a Szolgáltató a honlapján külön előzetes értesítést tesz közzé.

#### **4.2. Küldemények klasszifikációja**

A Szolgáltató az IHSZ-hez vagy egyszerű másolatkészítéshez kapcsolódóan a címzett számára küldött iratokon az Egyedi Szerződésben meghatározható tulajdonságok alapján további válogatást végez, ami alapján szétválaszthatók azok az iratok, amelyeket az Igénybevevő elektronikus átalakításra, illetve amelyeket a hagyományos postai küldeményforgalmi szolgáltatás keretében történő továbbításra szánt.

#### **4.3. Adatrögzítés<sup>2</sup>**

1. Szolgáltató az IHSZ-hez és egyszerű másolatkészítéshez kapcsolódóan egyéb adatrögzítési tevékenységet is elláthat, a Felek által az Egyedi szerződésben meghatározottak szerint. Az adatrögzítés a Papír alapú iratok és azok Elektronikus másolatai, illetve Hiteles elektronikus másolatai alapján egyaránt megtörténhet.
2. Felek az Egyedi szerződésben rögzítik, hogy Szolgáltató az adatrögzítési szolgáltatás során mely adatok rögzítését biztosítja.
3. A Felek az Egyedi szerződésben teljes Papír alapú dokumentumok karakterfelismeréssel (ellenőrzéssel vagy anélkül) történő konverziójáról is megállapodhatnak
4. A Felek az Egyedi szerződésben kétrétegű pdf dokumentumok készítésében is megállapodhatnak.

#### **4.4. Magasabb felbontású másolat készítése**

Amennyiben az Igénybevevő saját értékelése vagy a Szolgáltató jelzése alapján úgy ítéli meg, hogy az Egyedi szerződésben a másolatkészítésre vagy hiteles másolatkészítésre megállapodott feltételek szerint megvalósított másolatkészítés nem felel meg az általa támasztott minőségi igényeknek, egyes dokumentumok vonatkozásában az Egyedi szerződésben meghatározott díj megfizetése mellett jogosult az erre a szolgáltatásra meghatározott külön szolgáltatási határidővel magasabb felbontású vagy színmélységű Elektronikus másolat vagy Hiteles elektronikus másolat készítését igényelni.

#### **4.5. Papír alapú dokumentumok átmeneti tárolása<sup>3</sup>**

A Szolgáltató konvertált dokumentumokkal kapcsolatban az Egyedi szerződésben meghatározottak szerint biztosítja a papír alapú küldemények a normál postajáratok kézbesítésig terjedő megőrzésén túli, az Egyedi szerződésben meghatározott ideig történő ideiglenes tárolását. A tárolásra vonatkozóan a Felek figyelembe veszik a vonatkozó jogszabályi előírásokat és a tárolással kapcsolatos előírásokat.

---

<sup>2</sup> Az e pontban foglalt rendelkezéseket a Szolgáltató az ÁSZF hatálybalépésének időpontjától nem alkalmazza. Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazásának kezdőnapjáról a Szolgáltató a honlapján külön előzetes értesítést tesz közzé.

<sup>3</sup> Az e pontban foglalt rendelkezéseket a Szolgáltató az ÁSZF hatálybalépésének időpontjától nem alkalmazza. Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazásának kezdőnapjáról a Szolgáltató a honlapján külön előzetes értesítést tesz közzé.

## **5. A hiteles papír alapú másolatkészítéshez kapcsolódó szolgáltatások**

### **5.1. Elektronikus nyomdai szolgáltatások**

1. Az Igénybevevő megfelelő szolgáltatási díj ellenében Egyedi szerződés alapján jogosult a Szolgáltatótól, akár a KSZ, BKSZ útján, akár más csatornán, vagy közvetlenül elektronikus adathordozón eljuttatott elektronikus dokumentumokról papír alapú nyomtatást készíttetni a HSZ által biztosított technológiai keretek között. A Szolgáltató a szolgáltatást szabad kapacitása függvényében az Egyedi szerződésben vállalt határidővel biztosítja.

2. A fenti szolgáltatás igényelhető olyan formában is, hogy az Igénybevevő csak a nyomtatandó dokumentumok megszemélyesítő adatait biztosítja egy sablonnal együtt, ekkor a Szolgáltató a nyomtatványok tervezését is elvégzi és azt az Igénybevevővel egyezteti.

### **5.2 Iratérvényességi nyilvántartás**

Az igénybevevő az Egyedi szerződésben rögzített rendelkezése alapján az ÁSZF-ben alapesetként leírt, a teljes elektronikus dokumentum QR kódok formájában történt rögzítése helyett van lehetőség a hiteles másolatkészítésre Iratérvényességi nyilvántartás SZEÜSZ igénybe vételével is. Ebben az esetben vagy az Igénybevevő már rendelkezik szerződéssel az Iratérvényességi nyilvántartás szolgáltatójával, vagy a Szolgáltató az Igénybevevő rendelkezése alapján az Igénybevevő megbízottjaként köt szerződést a szolgáltatóval és annak költségeit a szolgáltatási szerződés részeként továbbszámlázza az igénybevevőnek. A szolgáltató ebben az esetben előállítja és az Iratérvényességi szolgáltató által lehetővé tett csatornán az Iratérvényességi nyilvántartásba elhelyezi a szükséges adatokat, illetve a záradékban elhelyezi az iratérvényesség ellenőrzéséhez szükséges, valamint annak lebonyolítását megkönnyítő adatokat.

### **5.3. Címhigiéniai szolgáltatás<sup>4</sup>**

A Szolgáltató az Egyedi szerződés ilyen rendelkezése esetén saját címnyilvántartásában ellenőrzi, hogy a küldeményeken feltüntetett címek épület szinten léteznek-e. Szolgáltató jelzi az Igénybevevőnek, ha egy címzés azért hibás, mert az adott cím a nyilvántartása szerint nem létezik.

## **6. Tömeges adatforgalomhoz szükséges kommunikációs csatorna biztosítása**

A Szolgáltató az Igénybevevő Egyedi szerződésben rögzített igénye alapján FTP/SFTP csatornán keresztül is lehetővé teszi a hibrid és inverz hibrid szolgáltatásokban keletkezett, illetve oda küldendő dokumentumok eljuttatását. Ezeket a csatornákat a hiteles másolatkészítési szolgáltatásokhoz csak abban az esetben lehet használni, ha a Kézbesítési

---

<sup>4</sup> Az e pontban foglalt rendelkezéseket a Szolgáltató az ÁSZF hatálybalépésének időpontjától nem alkalmazza. Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazásának kezdőnapjáról a Szolgáltató a honlapján külön előzetes értesítést tesz közzé.

utasítás BKSZ útján érkezik a Szolgáltatóhoz, illetve Szolgáltató a konvertált dokumentum leíró adatait ezen a szolgáltatáson keresztül juttatja el az igénybevevőhöz.

## 1. sz. melléklet: Számlareklamáció bejelentő adatlap

### SZÁMLAREKLAMÁCIÓ BEJELENTŐ ADATLAP

Bejelentés időpontja:	
Vevő neve:	
Vevőkód:	
Reklamált számla száma:	
Reklamált számla összege:	

#### I. Formai reklamáció bejelentése

Mégváltozott, új törzsadatok	
Név	
Levelezési cím	
Telephelyi cím	
Adószám	
Bankszámlaszám	
Egyéb	
Korábbi benyújtott adatmódosítási igény adatai	
Továbbítás időpontja	
Bejelentés módja	
Értesített postai szervezet	

#### II. Tartalmi reklamáció

Számla végösszegéből elfogadott összeg:				
Reklamált számlatételek				
Feladási nap dátuma	Saját feladójegyzék tárgynapi összege	Számla tárgynapi összege	Különbözlet	Indoklás/megjegyzés

#### Kitöltési útmutató

##### I. Formai reklamáció:

Mégváltozott, új törzsadatok:  
Korábbi benyújtott  
adatmódosítási igény adatai:

##### II. Tartalmi reklamáció:

Reklamált számlatételek:

A vevő törzsadataira (név, cím, adószám, bankszámlaszám, stb. változás) vonatkozó, számlával együtt benyújtott reklamáció.

Csak az új adatokat kell a megfelelő részekben kitölteni!

Ha korábban a Postához nyújtott be (számla nélkül) törzsadata módosításról szóló tájékoztatást, kérjük, itt jelezze!

A számlázott szolgáltatásokra vonatkozó adatok reklamációja.  
(Mennyiség, egységár, szolgáltatás típusa, fizetési határidő módosítása, stb.)

A saját és a számlán szereplő feladási tételeket kell feltüntetni napi bontásban.

## 2. sz. melléklet: A kötbérre vonatkozó rendelkezések

---

A Szolgáltató a Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások nyújtása során a szolgáltatások nem teljesítése, hibás teljesítése, vagy késedelmes teljesítése esetén az alábbiak szerinti kötbért köteles fizetni:

1. Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások nem teljesítése esetén a kötbér mértéke: a megíúsulással érintett küldemények szolgáltatási díjának a 20 %-a.
2. Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások hibás teljesítése esetén a kötbér mértéke: a hibás teljesítéssel érintett küldemények szolgáltatási díjának a 10 %-a.
3. Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatások késedelmes teljesítése esetén a kötbér mértéke: a késedelemmel érintett küldemények szolgáltatási díjának a 10 %-a/nap, de legfeljebb a késedelemmel érintett küldemények szolgáltatási díjának 20 %-a.