



**EGYES ELEKTRONIKUS SZOLGÁLTATÁSOK, ÜZLETI ALKALMAZÁSOK ÁLTALÁNOS
SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

1.	ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	3
2.	FOGALMAK.....	3
3.	BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK	4
4.	REGISZTRÁCIÓ.....	5
4.1.	EGYSZERŰ REGISZTRÁCIÓ	5
4.2.	EGYSZERŰ REGISZTRÁCIÓ HITELESÍTÉSE.....	6
4.2.1.	Általános rendelkezések.....	6
4.2.2.	Szervezet nevében eljáró természetes személyek esetében alkalmazandó különös rendelkezések.....	6
4.2.3.	A regisztráció aktiválása.....	8
4.2.4.	A regisztrációhoz kapcsolódó esetleges hitelesítés.....	8
5.	BEJELENTKEZÉS.....	8
6.	FELHASZNÁLÓNÉV	9
7.	JELSZÓKEZELÉS.....	9
8.	E-MAIL CÍM KEZELÉS	10
9.	FELHASZNÁLÓI ADATOK KEZELÉSE	10
9.1.	ÁLTALÁNOS ADATOK KEZELÉSE	10
9.2.	FELHATALMAZÁSOK KEZELÉSE	10
9.3.	FELHASZNÁLÓI ADATOK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ EGYÉB RENDELKEZÉSEK.....	11
10.	AZ ÜGYFÉL KÖTELESSÉGEI.....	11
11.	FELELŐSSÉG KIZÁRÁSA	12
12.	ADATVÉDELEM.....	12
12.1.	ADATKEZELŐ	12
12.2.	KEZELT ADATOK KÖRE.....	13
12.3.	AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA.....	13
12.4.	AZ ADATKEZELÉS CÉLJA	13
12.5.	AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA	13
12.6.	ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBEVÉTELE	13
12.7.	KIK FÉRHETNEK HOZZÁ AZ ADATOKHOZ	14
12.8.	AZ ÉRINTETT JOGOK.....	14
12.8.1.	Tájékoztatás kérése	14
12.8.2.	Az adat helyesbítésének (módosításának) kérése	14
12.8.3.	Az adat törlésének, zárolásának kérése	14
12.8.4.	Tiltakozás az adatkezelés ellen.....	15
12.9.	JOGORVOSLATRA VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK.....	15
12.10.	AZ ADATVÉDELEMRE VONATKOZÓ EGYÉB RENDELKEZÉSEK.....	15
13.	SZERZŐI JOGOK.....	15
14.	SZÜNETELÉS, KARBANTARTÁS.....	15
15.	REKLAMÁCIÓ, PANASZKEZELÉS	16
15.1.	ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	16
15.2.	EGYÉB A REKLAMÁCIÓHOZ, PANASZKEZELÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ RENDELKEZÉSEK.....	17

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

1) A szolgáltató neve és címe

Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhelye: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.
Postacíme: Budapest 1540
Cégjegyzékszám: 01-10-042463
Adószám: 10901232-2-44

2) A központi Ügyfélszolgálat elérhetőségei

	Lakossági ügyfélszolgálat	Üzleti ügyfélszolgálat
Személyes ügyélfogadás	1101 Budapest, Üllői út 114-116.	1101 Budapest, 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
E-mail	ugyfelszolgalat@posta.hu	uzleti.ugyfelszolgalat@posta.hu
Telefonos, internetes ügyélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig és pénteken 8-17, csütörtökön 8-20 óra között	Január 16-tól október 31-ig hétfőtől-péntekig 8-18 óra között, november 1-től január 15-ig hétfőtől-péntekig 8-19 óra között.
Személyes ügyélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig 8-17 óra, csütörtökön 8-20 óra, pénteken 8-16 óra között.	Hétfőtől-szerdáig 8-17 óra, csütörtökön 8-20 óra, pénteken 8-16 óra között.

Az ügyfélszolgálat további elérhetőségei az [ÜGYFÉLSZOLGÁLAT](#) oldalon láthatók illetve a postai elérhetőségekről a Posta honlapján közzétett [POSTAI ELÉRHETŐSÉGEK](#) dokumentumból lehet tájékozódni.

3) A Magyar Posta Zrt. (a továbbiakban: Posta) elektronikus elérhetőségei WWW.POSTA.HU vagy Magyar Posta Applikáció (a továbbiakban: Applikáció) IOS és Android operációs rendszerben.

4) Adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozat elérhetősége

5) A Posta adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozatáról az [ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ](#) elérhetőségen lehet tájékozódni. Az egyes eSzolgáltatások, üzleti alkalmazások speciális adatkezelésére vonatkozó további rendelkezésekről a Posta honlapján külön tájékoztatást is ad.

2. FOGALMAK

1) Ügyfél (felhasználó, user)

Az, aki regisztrálta magát a WWW.POSTA.HU oldalon vagy az Applikáció-n az elektronikus szolgáltatások, egyes üzleti alkalmazások igénybevételét megelőző regisztrációban (a továbbiakban: Központi Regisztráció), megadta a regisztrációhoz szükséges adatokat, amelyeket a rendszer – szükség szerint ellenőrzött és – elfogadott. Az általa megadott e-mail címére valamint az Üzenetkezelő felületre küldött aktivációs e-mail alapján megerősítette regisztrációját, az e-mailben megadott lejáratú határidőn belül. Rendelkezik felhasználónévvel és jelszóval, melyek felhasználásával képes bejelentkezni a WWW.POSTA.HU oldalon vagy az Applikáció-ban.

2) Szervezeti képviselő/jogi személy képviselője

Az a természetes személy, aki jogosultsággal rendelkezik arra, hogy a szervezet nevében eljárjon, így különösen a vezető tisztségviselő, cégvezető, vezető beosztású munkavállaló, továbbá minden olyan személy, aki cégjegyzésre vagy a szervezet általános képviselőtére jogosult, továbbá kifejezett meghatalmazás alapján felhatalmazott más természetes személy.

3) Természetes személyazonosító adat

A természetes személyeket egyértelműen azonosító adatok együttesen, ezek:

- a) családi és utónév (vagy születési családi és utónév);
- b) születési hely;
- c) születési idő;
- d) anyja születési családi és utóneve.

4) KAÜ (Központi Azonosítási Ügynök)

A Kormányzati portál útján elérhető, személyes ügyfélportálhoz (a továbbiakban: Ügyfélkapu) kapcsolódó megoldás, amely biztosítja az ügyfélkapus jelszavas személyes azonosítást, valamint más, a Kormány által biztosított elektronikus személyazonosítások lefolytathatóságát. A rendszer tekintetében a 3) bekezdés szerinti természetes személyazonosító adat igazolását (validálását) végzi.

5) Szerepkör

Természetes személy azon státusza, amely a Központi Regisztrációban Ügyfélként történő eljárásának minőségét jelöli abban az esetben, ha a természetes személy egyidejűleg saját nevében valamint szervezet nevében való képviselőre is feljogosított. Az ügyintézés megelőzően a szerepkört (természetes személy vagy szervezet képviselője) annak megfelelően kell kiválasztani, amelyre az ügyintézés joghatásait a természetes személy el kívánja érni.

6) Üzenetkezelő felület

Regisztrált Ügyfelek számára a Posta által biztosított egyszerű elektronikus levelezőrendszer, amelyen keresztül a Posta a regisztrációval kapcsolatos rendszerüzeneteket az Ügyfél számára elérhetővé teszi.

3. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1) A Posta által nyújtott – WWW.POSTA.HU oldalon illetve az Applikációban megtörtént Központi Regisztrációt követően elérhető – egyes elektronikus üzleti szolgáltatások (a továbbiakban: eSzolgáltatások), egyes üzleti alkalmazások igénybevételére vonatkozó, a Posta által egyoldalúan, a felhasználó közreműködése nélkül előre meghatározott szabályokat a jelen ÁSZF (a továbbiakban: ÁSZF) tartalmazza, amely a Posta internetes oldalán [ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK](#) oldalon érhető el. Az eSzolgáltatások, egyes üzleti alkalmazások igénybevételét megelőző regisztrációra és az eSzolgáltatások, egyes üzleti alkalmazások igénybevételére vonatkozó általános szabályok a jelen törzsszövegben, az egyes eSzolgáltatásokra vonatkozó speciális szabályok külön **TERMÉKLAPOK**-on kerülnek megjelölésre.

2) A jelen ÁSZF törzsszövegében meghatározott egyes szerződési feltételek valamennyi, az **1. SZ. MELLÉKLET** szerinti eSzolgáltatás igénybevételére vonatkoznak azzal, hogy amennyiben valamely eSzolgáltatás esetében a törzsszövegben feltüntetett rendelkezéseken túl további szerződési feltételek is egyidejűleg alkalmazandóak – például adatvédelmi rendelkezések, különös felelősségi szabályok – azokat csak az érintett eSzolgáltatásra vonatkozó külön **TERMÉKLAP** tartalmazza. Az egyes üzleti alkalmazások igénybevételére alkalmazandó külön feltételeket a törzsszöveg az érintett rendelkezéseknél kifejezetten hivatkozva tartalmazza.

3) A szerződés a 4.2.2. pont szerinti szerződéskötés kivételével külön, írásba foglalás nélkül oly módon jön létre, hogy a természetes személy Ügyfél a magyar és angol nyelven elérhető internetes felületen a Posta által nyújtott eSzolgáltatások, egyes üzleti alkalmazások eléréséhez, magyar, vagy angol nyelven elektronikusan regisztrál. A létrejövő szerződés a 4.2.2. pont szerinti szerződéskötés kivételével külön nem kerül iktatásra. Jogi személy, illetve egyéb szervezet Ügyféllel kötött szerződésre a 4.2.2. pont rendelkezései az irányadóak.

4) Az Ügyfél a regisztrációval, illetve a regisztráció aktiválása előtt kijelenti, hogy ismeri, magára nézve kötelezőnek tekinti, és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

5) A Posta jogosult az ÁSZF-et bármikor, indoklás és külön értesítés nélkül, egyoldalúan módosítani, azzal, hogy a változások nem érinthetik a folyamatban lévő regisztrációkat. Az ÁSZF módosítását – ide nem értve az újonnan bevezetésre kerülő egyes eSzolgáltatásokra vonatkozó speciális szabályokat tartalmazó külön **TERMÉKLAPOK** vagy egyes üzleti alkalmazások igénybevételével kapcsolatos mellékletek hatályba lépését – Posta a változás hatálybalépését megelőzően legalább 8 nappal nyilvánosságra hozza, a változásról szóló értesítést internetes oldalán közzéteszi.

6) Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog, különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.), a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) rendelkezései az irányadóak.

4. REGISZTRÁCIÓ

1) Az eSzolgáltatások eléréséhez regisztrációra van szükség. Az eSzolgáltatások igénybevételétől függően a regisztráció kétféle szintű lehet:

- a) egyszerű regisztráció;
- b) egyszerű regisztráció hitelesítése.

2) Egyes eSzolgáltatások igénybevételéhez – amelyekről az **1. SZ. MELLÉKLET** szerinti táblázat ad tájékoztatást – szükséges az egyszerű regisztráció hitelesítése.

3) Az egyes üzleti alkalmazások jogi személy, illetve egyéb szervezet (a továbbiakban együtt: szervezet) nevében eljáró természetes személyek által a szervezet nevében történő eléréséhez az 1) bekezdés b) alpontja szerinti regisztrációra van szükség, abban az esetben, ha a szervezet az egyes üzleti alkalmazásokat a **POSTAI SZOLGÁLTATÁSOK ÁSZF** szerinti külön írásba foglalt szerződésében szereplőszolgáltatásokkal összefüggésben kívánja használni.

4) A Posta jogosult a regisztrációt törölni, amennyiben a weboldal használata során az Ügyfél részéről jogellenes felhasználást észlel.

5) Az Ügyfél jelen ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi, hogy az adatainak törlése esetén a hozzáférési jogosultsága megszűnik. Amennyiben az Ügyfél a törlést követően újra igénybe kívánja venni a regisztrációhoz kötött eSzolgáltatásokat, egyes üzleti alkalmazásokat, újra regisztrálnia kell.

4.1. Egyszerű regisztráció

1) A természetes személy az egyszerű regisztráció során egy a posta.hu oldalon elérhető online adatlapot tölt ki, az adatlapon meg kell adniuk a nevüket, valamint azt a felhasználónevet, e-mail címet és SMS fogadására alkalmas mobil rádiótelefon számot,

amelyeket a regisztráción keresztül elérhető eSzolgáltatások igénybevételéhez használni kívánnak.

2) Egy e-mail címmel csak egyszer lehet regisztrálni.

3) A Posta jogosult visszautasítani bármely regisztrációs igényt, amennyiben az Ügyfél már foglalt, vagy hiányos adatokat ad meg a regisztrációs adatlapon, vagy az adatokból, illetve a körülményekből arra lehet következtetni, hogy a regisztráció célja nem a weboldal rendeltetésszerű használata.

4.2. Egyszerű regisztráció hitelesítése

4.2.1. Általános rendelkezések

1) Amennyiben a természetes személy:

- a) **ÉNPostám** kártyáját felhasználói fiókjához már hozzárendelte vagy
- b) felhasználói fiókjához megadott természetes személyazonosító adatait **Ügyfélkapu** útján már hitelesítette,

ezen természetes személyek az **Ügyfélkapu** hitelesítés és **ÉNPostám Kártya** hozzárendelés alapján a Posta által hitelesített regisztrációval rendelkező személyeknek minősülnek.

2) Azon természetes személyek, akik az 1) bekezdésben foglaltak alapján még nem minősülnek hitelesített regisztrációval rendelkező személynek azonban olyan eSzolgáltatást kívánnak igénybe venni, amelyekhez a Posta a **1. SZ. MELLÉKLET** szerinti táblázatban adott tájékoztatás szerint elvárja az egyszerű regisztráció hitelesítését, azt az **Ügyfelek**

- a) az **ÉNPOSTÁM HÚSÉGPROMAGRAM ÁSZF** szerinti **ÉNPostám Kártya** igénylésével és az ahhoz kötődő azonosítással;
- b) **Ügyfélkapu**hoz történt csatlakozással (regisztráció)

majd az **ÉNPostám Kártya** jelen **ÁSZF 4.1. pontja** szerinti egyszerű regisztrációhoz történő hozzárendelésével vagy felhasználói fiókjához megadott természetes személyazonosító adatainak **Ügyfélkapu** útján történő hitelesítésével tudják elvégezni.

3) A természetes személy **Ügyfél** az egyszerű regisztrációja hitelesítése érdekében kizárólag csak a saját nevében, személyesen járhat el, meghatalmazás nem fogadható el.

4.2.2. Szervezet nevében eljáró természetes személyek esetében alkalmazandó különös rendelkezések

1) Szervezet nevében történő eSzolgáltatások igénybevétele csak a szervezet és a Posta között e tárgyban létrejött külön írásba foglalt szerződés alapján lehetséges. E külön írásba foglalt szerződés megkötése:

- a) a Posta által nyújtott valamely más szolgáltatás igénybevételére vonatkozó külön írásba foglalt szerződéssel már rendelkező szervezet esetében a megjelölt kapcsolattartó közreműködésével;
- b) azon szervezetek esetében, amelyek az a) alpontban foglaltaknak megfelelő szerződéssel nem rendelkeznek, a Posta honlapján közzétett **POSTAI SZOLGÁLTATÓHELYEK** dokumentum „T” oszlopában megjelölt postai szolgáltatóhelyek bármelyikén, a 4) bekezdésében foglaltak alkalmazásával és a 8) bekezdésben foglalt mellékletek Posta részére történő átadásával

kezdeményezhető.

2) A Posta által nyújtott eSzolgáltatások igénybevételéhez szükséges külön írásba foglalt szerződésben a szervezetnek meg kell jelölnie legalább egy olyan természetes személyt, aki az eSzolgáltatások vonatkozásában a szervezet kiemelt képviselője lesz. Ezzel egyidejűleg lehetőség van egy vagy több természetes személynek a szervezet nevében történő eljárási jogosultságának megállapítására is, aki az eSzolgáltatások szervezet nevében történő

igénybevételére kapott felhatalmazása alapján a jogosultsági szintjének megfelelő feladatok ellátását végezheti el.

3) A szervezet 2) bekezdés szerinti kiemelt képviselőjének, valamint a szervezet részéről felhatalmazott további természetes személy(ek)nek a külön írásba foglalt szerződés megkötését követő igénybevétel során a jelen ÁSZF és a szervezet által igénybevett egyes eSzolgáltatásokra vonatkozó **Terméklapban** foglaltakat – azok megismerése után – külön is el kell elektronikusan fogadniuk.

4) Azon szervezetek esetében, amelyek az 1) bekezdés b) alpontja alapján kezdeményezik a Posta által nyújtott eSzolgáltatások igénybevételéhez szükséges külön írásba foglalt szerződés megkötését, a szervezet nevében az igazolt képviseleti jogosultsággal rendelkező természetes személynek kell személyes megjelenése során, – személyazonosság igazolására alkalmas hatósági okmány alapján – személyazonosságát is igazolnia.

5) A képviseleti jogosultság igazolására a Posta a **POSTAI SZOLGÁLTATÁSOK ÁSZF** 6.10. pont 1)-4) bekezdéseiben foglaltakat alkalmazza.

6) A Posta a részére rendelkezésre bocsátott, 8) bekezdés szerinti dokumentumok és mellékletek alapján azonosítja a szervezet képviselőjét, annak képviseleti jogosultságát ellenőrzi.

7) A szervezet nevében az igazolt képviseleti jogosultsággal rendelkező természetes személy hatósági igazolványában szereplő adatok alapján a Posta azonosítja az Ügyfelet, az igazolvány érvényességét ellenőrzi. A személyazonosítás a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvényben meghatározott érvényes, személyazonosításra alkalmas hatósági igazolvány felmutatásával történik.

8) A szerződéskötés kezdeményezésekor a következő dokumentumok, teljes, hiánytalan és a valóságnak megfelelő kitöltése továbbá a mellékletek csatolása szükséges:

- a) Igénybejelentő lap (**2. SZ. MELLÉKLET**);
- b) közhiteles cégkivonat másolata;
- c) a 4) bekezdés szerinti igazolt képviseleti jogosultsággal rendelkező természetes személy részéről az aláírási címpéldány vagy az aláírás minta másolata, egyéni vállalkozó esetén – ha rendelkezik vele – az egyéni vállalkozó igazolványának másolata, az egyéni vállalkozó igazolványának hiányában az egyéni vállalkozó nyilvántartásba vételéről szóló hiteles igazolás;
- d) amennyiben az Igénybejelentő lapot nem a c) alpont szerinti természetes személy írja alá, az általa az Igénybejelentő lapot aláíró szervezeti képviselő számára adott olyan külön meghatalmazás, amely a jelen ÁSZF alapján a Posta által nyújtott eSzolgáltatások igénybevételéhez szükséges külön írásba foglalt szerződés (a regisztrációt kezdeményező természetes személy) megkötésére az aláíró feljogosítja.

9) A szervezet 2) bekezdés alapján kijelölt kiemelt képviselője a szervezet nevében teljes joggal és teljes körűen jogosult eljárni, valamint kizárólagosan végezheti a következőket:

- a) felhatalmazás törlés;
- b) felhatalmazott hozzárendelés;
- c) további kiemelt felhasználó hozzárendelés vagy törlés;
- d) szerződés-módosítás kezdeményezése, amelyet a Posta kizárólag az adatmodositas@posta.hu címre az Igénybejelentő lapon erre vonatkozóan külön megjelölt e-mail címről küldött bejelentés alapján teljesít;
- e) a megkötött szerződésekkel kapcsolatos ügyintézés.

10) Az Ügyfél kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Posta a szervezet 2) bekezdés alapján kijelölt kiemelt képviselője által kezdeményezett eljárásnak tekinti azt, amennyiben a 9)

bekezdés d)-e) alpontjaiban foglaltak elvégzésére vonatkozó igénylés a külön írásba foglalt szerződésben és az Igénybejelentő lapon feltüntetett e-mail címről érkezően jut a Posta tudomására.

11) Az egyes üzleti alkalmazások szervezet nevében – a 4. pont 3) bekezdése szerinti feltétellel – történő igénybevétele esetén előzetesen a **4. SZ. MELLÉKLET** szerinti Adatbekérő lap teljes, hiánytalan és valóságnak megfelelő kitöltése és az azon feltüntetett e-mail címre történő megküldése szükséges. Az Adatbekérő lapon a szervezetnek meg kell jelölnie legalább egy olyan természetes személyt, aki az egyes üzleti alkalmazások vonatkozásában a szervezet kiemelt képviselője lesz. Ezzel egyidejűleg lehetőség van egy vagy több természetes személynek a szervezet nevében történő eljárási jogosultságának megállapítására is, aki az egyes üzleti alkalmazások szervezet nevében történő igénybevételére kapott felhatalmazása alapján a jogosultsági szintjének megfelelő feladatok ellátását végezheti el. A szervezet kiemelt képviselője a szervezet nevében teljes joggal és teljes körűen jogosult eljárni, valamint kizárólagosan végezheti a 9) bekezdés a)-c) alpontjaiban foglaltak szerinti adminisztratív tevékenységeket.

4.2.3. A regisztráció aktiválása

1) A 4.1. pont 1) bekezdés szerinti adatlapon az Ügyfél által feltüntetett adatok, valamint a 4.2.2. pont 1) bekezdés vagy 4) bekezdés alapján kezdeményezett külön írásba foglalt szerződés alapján a Posta 15 napon belül elvégzi az eSzolgáltatások, egyes üzleti alkalmazások igénybevételéhez szükséges beállításokat. A regisztráció aktiválása érdekében az Ügyfél által megadott e-mail címekre valamint az Üzenetkezelő felületre érkező aktivációs e-mailben található egyszer használatos linkre kattintva megnyíló felületre az Ügyfélnek be kell jelentkeznie.

2) Amennyiben az eSzolgáltatások 4.2.2. pont 3) bekezdése szerinti igénybevételét megelőzően a szervezet 4.2.2. pont 2) és/vagy 11) bekezdések szerinti kiemelt képviselőjének, vagy a szervezet részéről felhatalmazott további természetes személy(ek)nek nem volt regisztrációja, a Posta a szervezet által rendelkezésére bocsátott adatok alapján elvégzi az eSzolgáltatások, egyes üzleti alkalmazások igénybevételéhez szükséges regisztrációt és beállításokat. A regisztráció aktiválása érdekében az Ügyfél által megadott e-mail címekre valamint az Üzenetkezelő felületre érkező aktivációs e-mailben található egyszer használatos linkre kattintva megnyíló felületre az Ügyfélnek be kell jelentkeznie, majd a Posta által rendelkezésére bocsátott egyszer használatos jelszót az általa használni kívánt végleges jelszóra meg kell változtatnia.

4.2.4. A regisztrációhoz kapcsolódó esetleges hitelesítés

1) ÉnPostám kártyával rendelkező Ügyfél esetén az aktivációs e-mailben található egyszer használatos linken keresztül történő bejelentkezés után a Profil oldalon a 2. pont 3) bekezdés szerinti természetes személy azonosító adat megadását és hitelesítést követően a regisztrációkor megadott mobil rádiótelefonjára küldött SMS-ben érkezett egyszer használatos azonosító kód megadásával történik a regisztráció aktiválása, amely során az Ügyfélnek a későbbiekben használatra kerülő jelszavát is be kell állítania.

2) Ügyfélkapuhoz már csatlakozott Ügyfél az aktivációs e-mailben található egyszer használatos linken keresztül történő bejelentkezése után a Profil oldalon a 2. pont 3) bekezdés szerinti természetes személyazonosító adatok megadása után a KAÜ (Központi Azonosítási Ügynök) felületre történt átirányítás során az Ügyfélkapu azonosítóját megadva hitelesíti magát.

5. BEJELENTKEZÉS

- 1) A korábban már regisztrált Ügyfelek a „Belépés” funkcióval, a regisztrációjuk 4. pont 1) bekezdés szerinti szintjének megfelelően, a regisztráció során megadott felhasználónevük és jelszavuk beírásával tudnak bejelentkezni.
- 2) A Bejelentkezés a Belépés menüponton keresztül, vagy valamely (bejelentkezést igénylő) eSzolgáltatás, egyes üzleti alkalmazás indítása kapcsán egységesen indul.
- 3) Egyszerű regisztráció esetében az Ügyfél a szükséges bejelentkezési forma alapján ([WWW.POSTA.HU](http://www.posta.hu), App, Facebook, Google) kezdeményezi belépését a Posta eSzolgáltatásaira. A továbbiakban az Ügyfél elér minden olyan eSzolgáltatást, amely szerződéses jogviszonya és esetlegesen szerepköre alapján felhasználói jogosultságának megfelel.
- 4) A [WWW.POSTA.HU](http://www.posta.hu)-tól eltérő bejelentkezési forma (Facebook, Google) használatára, az Ügyfélnek csak abban az esetben van lehetősége, ha a regisztrációt korábban elvégezte és a két regisztrációt összerendelte. Amennyiben azonban az Ügyfél olyan eSzolgáltatást, vagy egyes üzleti alkalmazást kíván igénybe venni, amely hitelesített regisztrációhoz kötött, a bejelentkezés során a hitelesített regisztrációhoz kapcsolódó adatokat is meg kell adnia.
- 5) Természetes személynek valamely szervezet képviselőjeként történő bejelentkezése esetén, amennyiben a szervezeti képviselő a szervezet nevében történő eljárásra jogosultságot jelentő hitelesített regisztráció mellett természetes személyként is hitelesített regisztrációval rendelkezik, a bejelentkezéskor kell kiválasztania, hogy az ügyintézés során milyen szerepkörben kíván eljárni (a továbbiakban: szerepkör-választás).

6. FELHASZNÁLÓNÉV

- 1) A felhasználónév formai szabályain túl vizsgálatra kerül az is, hogy létezik-e már az azonosító az adatbázisban. Már létező felhasználónévvel nem lehet újra regisztrálni. A felhasználónév minimum 6 karakter hosszú kell legyen, valamint speciális karaktereket nem tartalmazhat (pl.: @).
- 2) Azon Ügyfelek, akik egyidejűleg természetes személyként és szervezet képviselőjeként is a Posta által a Központi Regisztrációban elismert személynek minősülnek, az e minőségükhöz kapcsolódóan megadott külön-külön felhasználónévvel és az azokhoz tartozó telefonszámmal a szerepkör-választásnak megfelelően rendelkezhetnek.

7. JELSZÓKEZELÉS

- 1) A regisztráció során megadott jelszó törlését, módosítását az azonosító adatok megadásával (családi név, utónév, felhasználónév, e-mail cím, telefonszám) az 1. pont 2) bekezdésében megadott elérhetőségeken lehet kezdeményezni. Jelszó megadás szabálya: min. 8 karakter hosszú, nem adható meg jelszóként a felhasználónév, tartalmaznia kell kisbetűt, nagybetűt, számot. A többszöri sikertelen bejelentkezési kísérlet után a felhasználónévhez tartozó jelszó letiltásra kerül. Ismételt belépési kísérlet során, új képernyőt kap az Ügyfél, ahol az "Elfelejtette jelszavát gomb" található, amivel a feloldást kezdeményezheti.
- 2) Azon Ügyfelek, akik egyidejűleg természetes személyként és szervezet képviselőjeként is a Posta által a Központi Regisztrációban elismert személynek minősülnek, az e minőségükhöz kapcsolódóan megadott külön-külön jelszóval és azokhoz tartozó szervezeti telefonszámmal rendelkezhetnek, azokat szerepkör-választásnak megfelelően automatikusan kezeli a rendszer.

8. E-MAIL CÍM KEZELÉS

1) Az e-mail cím formai szabályain túl vizsgálatra kerül az is, hogy létezik-e már az e-mail cím az adatbázisban a már létező e-mail címre nem lehet regisztrálni. A regisztráció során megadott e-mail cím módosítását az azonosító adatok megadásával (családi név, utónév, felhasználónév, e-mail cím, telefonszám) az 1. pont 2) bekezdésében megadott elérhetőségeken lehet kezdeményezni.

2) Azon Ügyfelek, akik egyidejűleg természetes személyként és szervezet képviselőjeként is a Posta által a Központi Regisztrációban elismert személynek minősülnek, az e minőségükhöz kapcsolódóan elvégzett összerendelés során megadott külön-külön e-mail címekkel, és az azokhoz tartozó telefonszámmal rendelkezhetnek, azokat szerepkör-választásnak megfelelően automatikusan kezeli a rendszer. Azon Ügyfelek esetében, akik természetes személyként már rendelkeznek regisztrációval, a 4.2.2. pont 2) bekezdés szerinti szervezeti felhatalmazás vagy kiemelt képviselői kijelöléshez kapcsolódó rendszerbeállítások elvégzéséhez a természetes személyként történt regisztrációkor megadott e-mail címük használható, azzal, hogy ilyen esetben a szervezeti szerepkör-választáshoz ennek megfelelő e-mail cím megadása szükséges.

9. FELHASZNÁLÓI ADATOK KEZELÉSE

9.1. Általános adatok kezelése

1) A bejelentkezést követően az Ügyfél a regisztrált adatai közül, az azonosító adatain kívüli adatokat szabadon módosíthatja. A regisztráció során megadott személyes adatok esetleges módosításával kapcsolatban az [ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ](#) ad felvilágosítást.

9.2. Felhatalmazások kezelése

1) A felhatalmazások kezelésére kizárólag a kiemelt képviselő jogosult, ennek során a kiemelt képviselő megadja a felhatalmazni kívánt szervezeti képviselő 2. pont 3) bekezdés szerinti természetes személyazonosító adatait, valamint a természetes személykénti és a szervezeti kiemelt képviselői minőségéhez (szerepkör-választáshoz) tartozó külön-külön e-mail címet és telefonszám(ka)t, továbbá amennyiben már rendelkezik ilyennel, akkor a Postával kötött külön írásba foglalt szerződésnek a megállapodáskódját, amire a felhatalmazást adja.

2) A Posta a 4.2.2. pont 8) bekezdés szerinti szervezeti adatok ellenőrzését követően a felhatalmazni kívánt szervezeti képviselőhöz rendelt e-mail címre valamint az Üzenetkezelő felületre a felhatalmazás aktiváláshoz szükséges információkat tartalmazó levelet küld. A felhatalmazni kívánt szervezeti képviselőnek az e-mailben található egyszer használatos linke kattintva megnyíló felületre kell bejelentkeznie.

3) A felhatalmazásról a Posta a kiemelt képviselőnek és az újonnan felhatalmazott szervezeti képviselőnek is a regisztrációkor megadott e-mail címükre valamint az Üzenetkezelő felületre küldött üzenetekben ad visszaigazolást.

4) Azon Ügyfelek esetében, akik természetes személyként már rendelkeznek regisztrációval, a Posta a 2)-3) bekezdés szerinti üzeneteket továbbá a 4.2.2. pont 2) bekezdés szerinti szervezeti felhatalmazás vagy kiemelt képviselői kijelöléshez kapcsolódó rendszerbeállítások elvégzésével kapcsolatos üzeneteket a következők szerint továbbítja:

- a) a természetes személykénti minőségéhez kapcsolódó üzeneteket a természetes személykénti szerepkörhöz tartozóan megadott külön e-mail címre és telefonszámra valamint az Üzenetkezelő felületre;

- b) a szervezeti képviseleti jogosultsághoz kapcsolódó üzeneteket a kiemelt képviselői vagy egyéb felhatalmazotti szerepkörhöz tartozóan megadott külön e-mail címre és telefonszámra valamint az Üzenetkezelő felületre.

5) A felhatalmazások törlésére kizárólag a kiemelt képviselő jogosult, a regisztráció során a külön írásba foglalt szerződésben személyhez rendelt megadott e-mail címről e tárgyban a Posta részére eljuttatott olyan kérelemmel, amelyben a kiemelt képviselő megjelöli, hogy mely – megállapodáskódok szerinti – felhatalmazások kerüljenek törlésre. Amennyiben valamely szervezeti képviselő valamennyi – megállapodáskódok szerinti – felhatalmazása törlésre kerül, a korábbi felhatalmazott az eSzolgáltatások, egyes üzleti alkalmazások igénybevételére vonatkozó szervezet képviseleti jogosultságát teljes egészében elveszíti.

9.3. Felhasználói adatok kezelésére vonatkozó egyéb rendelkezések

1) A 4.2.1. pont 1) bekezdés szerinti regisztráció során megadott adatok módosítása a Központi Regisztrációban nem lehetséges. Amennyiben az Ügyfél ezen adatainak módosítása válik szükségessé,

- a) és az Ügyfél az egyszerű regisztráció hitelesítését a 4.1.2. pont b) alpontja szerint hajtotta végre, az csak a regisztráció törlésével és ezzel egyidejűleg a módosított adatoknak megfelelő új, az egyszerű regisztráció hitelesítésének megfelelő eljárás eredményeként lehetséges;
- b) és az Ügyfél az egyszerű regisztráció hitelesítését a 4.1.2. pont a) alpontja szerint hajtotta végre, abban az esetben a Postával e tárgyban kötött szerződésének módosítását kell kezdeményeznie az **ÉNPOSTÁM HŰSÉGPROGRAM ÁSZF**-ben rögzítettek szerint.

2) Szervezet nevében eljáró olyan természetes személyek természetes személyazonosító adatainak módosítása, akik a 4.2.1. pont 1) bekezdés szerint hitelesített regisztrációval rendelkező személyeknek minősülnek a Központi Regisztrációban nem lehetséges. A Központi Regisztrációban e természetes személyekre vonatkozóan szerepeltetett további adatok módosítása csak abban a vonatkozásban és olyan módon lehetséges a Központi Regisztrációban, hogy a kiemelt képviselő a felhatalmazottra vonatkozó adat módosítását a külön írásba foglalt szerződés módosításával kezdeményezi.

3) Szervezet nevében eljáró olyan természetes személyek természetes személyazonosító adatainak módosítása, akik nem rendelkeznek a 4.2.1. pont 1) bekezdés szerint hitelesített regisztrációval, és ezért a Központi Regisztrációban szerepeltetett adataik csak a 4.2.2. pont 2) bekezdés szerinti kijelölésből származnak, olyan módon lehetséges, hogy a kiemelt képviselő a felhatalmazottra vonatkozó adat módosítását a külön írásba foglalt szerződés módosításával kezdeményezi. Ugyanígy lehetséges a Központi Regisztrációban e természetes személyekre vonatkozóan szerepeltetett további adatok módosítása is.

10. AZ ÜGYFÉL KÖTELESSÉGEI

1) A böngészők képesek a különböző webhelyekhez szükséges felhasználónevek és jelszavak mentésére. A bejelentkezési adatok tárolását, biztonsági okokból nem javasoljuk, azokat mások számára nem elérhető módon kell kezelni. A jelszót az Ügyfélnek kötelessége úgy megválasztani, hogy ne legyen értelmes, ne kapcsolódjon a regisztrált személyhez, legyen bonyolult és gyakran kerüljön változtatásra.

2) A szervezet nevében eljáró természetes személyek adatainak karbantartása valamint a Központi Regisztrációban rögzített adatok naprakészségének biztosítása a szervezet (a kiemelt képviselő) feladata.

11. FELELŐSSÉG KIZÁRÁSA

1) A Központi Regisztráció használata feltételezi az Ügyfél részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a böngészéssel és a regisztrációval kapcsolatos esetleges kockázatokat saját magának kell felmérnie, illetőleg magának kell gondoskodnia a számítógépe biztonságos használatáról és az azon tárolt adatok védelméről. A Posta nem felel a vis maiorból eredő, vagy egyéb, az irányításán kívül eső események okán bekövetkező károkért, ideértve, de nem kizárólagosan:

- a) az információtovábbítási késedelemből adódó;
- b) a szoftverhibából, internetes hálózat hibájából, egyéb technikai jellegű hibából eredő;
- c) vonal, vagy rendszerhibából adódó károkért.

2) A WWW.POSTA.HU oldalon lehetőség van más weboldalakra történő átlépésre linkeken keresztül. Ezekre történő navigáláskor az Ügyfél átkerül más szolgáltatók által fenntartott oldalakra, ahol a személyes adatok kezelésére a Postának nincs befolyása, a kapcsolódó weboldalakon közzétett információk és adatok tekintetében a Postát semmilyen felelősség nem terheli.

3) A Postát semmilyen felelősség nem terheli

- a) a regisztráció során megadott felhasználónév és jelszó nem a regisztrált természetes személy által történő használatából eredő bármilyen visszaélésre visszavezethető károkért, sérelmekért;
- b) a hitelesített regisztrációhoz kapcsolódóan megadott e-mail címre érkezett üzenetek, mobil rádiótelefon nem a regisztrált természetes személy által történő használatából eredő bármilyen visszaélésre visszavezethető károkért, sérelmekért;
- c) az eSzolgáltatások, egyes üzleti alkalmazások szervezet nevében történő igénybevételére feljogosított természetes személyek, a kiemelt képviselő személyazonosságának hitelességéért, valamint a szervezet nevében történő eljárásáért;
- d) a 4.2.2. pontban foglaltak alkalmazásához kapcsolódóan a szervezet képviselőjére jogosult természetes személy által a szervezet nevében történő eljárási jogosultsággal rendelkező természetes személy, a kiemelt képviselő kijelölésével kapcsolatos döntésre visszavezethető bármilyen visszaélésre visszavezethető károkért, sérelmekért;
- e) a kiemelt képviselő kizárólagos jogosultságába tartozó, a 4.2.2. pont 9) és/vagy 11) bekezdések szerinti rendszerhasználati tevékenységeikért, valamint a 10. pont 2) bekezdés szerinti adatkarbantartás elvégzéséért, vagy ezek elmaradására visszavezethető károkért, sérelmekért;
- f) a szervezet bármely felhatalmazottja által a – megállapodáskódok szerinti – felhatalmazások alapján végzett online ügyintézés a szervezet érdekeivel nem megegyező elvégzéséért;
- g) a hitelesített regisztrációhoz kapcsolódó esetleges KAÜ azonosítás meglétéért.

12. ADATVÉDELEM

12.1. Adatkezelő

1) A személyes adatok adatkezelője a Magyar Posta Zrt. (Székhelye: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6. Postacíme: Budapest 1540 Cégjegyzékszám: 01-10-042463 Adószám: 10901232-2-44)

2) Belső adatvédelmi felelős elérhetősége: adatvedelem@posta.hu

12.2. Kezelt adatok köre

1) A Posta a 4. pont 1) bekezdés a) alpontja szerinti egyszerű regisztrációhoz kapcsolódóan és azt követően a bejelentkezéssel összefüggésben az Ügyfélre vonatkozó vagy vele kapcsolatba hozható alábbi, személyes adatokat kezeli:

- a) családi neve és utóneve;
- b) felhasználó neve;
- c) e-mail címe;
- d) jelszava;
- e) telefonszáma;
- f) számlázási címe.

2) A Posta a 4. pont 1) bekezdés b) alpontja szerinti egyszerű regisztráció hitelesítéséhez kapcsolódóan és azt követően a bejelentkezéssel összefüggésben az Ügyfélre vonatkozó vagy vele kapcsolatba hozható alábbi, személyes adatokat kezeli:

- a) a 2. pont 3) bekezdés szerinti természetes személyazonosító adatok;
- b) felhasználó neve;
- c) e-mail címe;
- d) jelszava;
- e) telefonszáma;
- f) számlázási címe.

12.3. Az adatkezelés jogalapja

1) A Posta tájékoztatja az Ügyfelet, és szervezet esetében annak képviselőjében eljáró személyt (a továbbiakban együtt: érintett), hogy az Ügyfél vagy az Ügyfél nevében eljárni jogosult személyek személyes adatait az alábbi jogalapok alapján kezeli:

- a) Természetes személy Ügyfél esetén – saját kezdeményezésére történő regisztrációjára tekintettel – az érintettnek az önkéntes hozzájárulása, és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 13/A §-a;
- b) Szervezet esetében a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló az Európai Parlament és Tanács 1995. október 24-i 95/46/EK Irányelvének 7. cikk f) pontja, és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 13/A §-a.

12.4. Az adatkezelés célja

1) Az adatkezelés célja a regisztráció elvégzése, a regisztrációhoz kapcsolódó ügyintézés, szükség szerint az ezzel összefüggő kapcsolattartás, továbbá a regisztráció alapján a Posta által nyújtott eSzolgáltatásokhoz, egyes üzleti alkalmazásokhoz való hozzáférési jogosultság folyamatos biztosítása.

12.5. Az adatkezelés időtartama

1) A Posta az adatokat a jelen ÁSZF elfogadásával létrejött szerződés alapján fennálló hozzáférés megszűntét követő 5 évig, amennyiben a teljesítésből fakadóan a Postának jogi kötelezettsége áll fenn, akkor az 5 év elteltétől függetlenül a jogi kötelezettség fennállásáig kezeli, majd azokat véglegesen törli.

12.6. Adatfeldolgozó igénybevétele

1) A Posta a WWW.POSTA.HU oldalon történő regisztráció és bejelentkezés esetében a jelen ÁSZF szerinti adatkezeléshez nem vesz igénybe adatfeldolgozót. Az Applikáción keresztül

történő regisztráció és bejelentkezés esetében a jelen ÁSZF szerinti adatkezelésben adatfeldolgozóként a Dorsum Informatikai Fejlesztő és Szolgáltató Zrt-t (Cg: 01-10-044594, Adószám: 12657496-2-41 Székhely: 1012 Budapest, Logodi utca 5-7. 3. em. 18. www.dorsum.eu), Microsoft Ireland Operations Limited, Customer Care Centre, Atrium Building Block B, Carmanhall Road, Sandyford Industrial Estate, Dublin 18, Írország veszi igénybe. Az Applikáción keresztül megvalósuló regisztráció és bejelentkezés esetében az adatok az adatfeldolgozó rendszerén keresztül automatikusan jutnak el a Posta rendszereibe, az adatfeldolgozó szerverein az automatikus átadáshoz technikailag elengedhetetlen mértékben és ideig tárolódnak.

12.7. Kik férhetnek hozzá az adatokhoz

1) A kezelt személyes adatokat kizárólag a Posta azon értékesítés-támogatási és IT üzemeltetési munkavállalói férhetnek hozzá, akik a regisztrációs folyamat működtetését, a regisztrációk karbantartását (törlését, belépési problémák megoldását) végzik. Emellett hozzáférhetnek azok a munkavállalóink, akik a regisztrációval és az annak révén elérhető szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok kezelését végzik és a szolgáltatás teljesítését ellenőrzik. A Posta belső működését, a munkavégzés szabályosságát rendszeresen ellenőrzi erre kijelölt szervezeti egységei útján, ezért az adatokat megismerhetik az ellenőrzést végző kollégák is (működésellenőrzési munkatársak, belső ellenőrök, biztonsági és védelmi munkatársak, a belső adatvédelmi felelős), amennyiben az az ellenőrzés elvégzéséhez elengedhetetlen.

12.8. Az érintett jogok

1) Az érintett az adatainak kezelésével kapcsolatos jogait az alábbi elérhetőségeken benyújtott kérelme útján gyakorolhatja:

Levélben:	Magyar Posta Zrt. Ügyfélszolgálati Igazgatóság 3512 Miskolc
E-mailben:	ugyfelszolgalat@posta.hu e-mail-címen
Telefonon:	06-1-767-8282 telefonszámon
Faxon:	06-46-320-136 telefonszámon

12.8.1. Tájékoztatás kérése

1) A Posta az érintett adatai kezelésére vonatkozó tájékoztatás kérésére – erre irányuló kérése esetén írásban – minden kért információt közöl az érintettel. A tájékoztatás iránti kérelmekre a Posta legkésőbb 25 napon belül válaszol. Egyes esetekben – például bűncselekmények megelőzése, vagy nemzetbiztonsági érdekek miatt – törvényi rendelkezések alapján a tájékoztatást a Postának meg kell tagadnia.

12.8.2. Az adat helyesbítésének (módosításának) kérése

1) Az érintett kérheti az adatának helyesbítését, azaz kérheti hibás, nem valós adatának módosítását, a helyes, valós adat kezelését. A módosítani kért adat valóságát a kérelmet benyújtónak alá kell támasztani, és igazolnia kell, hogy jogosult a kérelem benyújtására.

2) Ha nem ítélt meg egyértelműen, hogy a kezelt adat helyes-e vagy pontos-e, akkor a Posta az adatot nem helyesbíti, csak megjelöli, azaz jelzi, hogy azt az érintett kifogásolta.

3) A helyesbítésről vagy megjelölésről az érintettet a Posta értesíti.

12.8.3. Az adat törlésének, zárolásának kérése

1) Az érintett kérheti adatainak törlését. Az érintett kérheti azt is, hogy a Posta az adatát ne törölje, viszont ne is használja fel, azaz zárolja. Olyan adatnak a törlését vagy zárolását azonban a Posta nem végezi el, aminek a kezelését törvény írja elő.

2) A szerződéssel összefüggésben kezelt adatokat a Posta a törlési kérelme ellenére is kezeli az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 13/A § és a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény [Számviteli tv.] 169. § alapján.

3) Ha az érintett kérte, hogy nem kötelezően kezelendő adatát törölje a Posta, azonban feltételezhető, hogy ha a Posta a törlést megvalósítja, akkor az hátrányos lenne az az érintett számára, akkor az adatot a Posta zárolja.

4) A törlésről vagy zárolásról az érintett a Posta értesíti.

12.8.4. Tiltakozás az adatkezelés ellen

1) Tekintettel arra, hogy az adatkezelés hozzájáruláson és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 13/A §-án alapul, ezért a tiltakozás joga az Infotv. 21. § alapján nem áll fenn.

12.9. Jogorvoslatra vonatkozó rendelkezések

1) Amennyiben az érintettnek az adat kezelésével kapcsolatban panasza merül fel, javasoljuk, hogy először a Postát keresse meg panaszával a 8. pontban írt elérhetőségeken. Amennyiben az érintett az adatkezelést rá nézve továbbra is sérelmesnek találja, akkor fordulhat jogorvoslatért a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5. e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu honlap: WWW.NAIH.HU) valamint választása szerint lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvénytörvényességekhez.

12.10. Az adatvédelemre vonatkozó egyéb rendelkezések

1) Az érintett adatainak törlését, zárolását vagy a helytelenül rögzített adatainak helyesbítését Posta a vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 3 munkanapon belül végzi el. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az adatok törlése esetén a törlést követően a Posta az eSzolgáltatásokat, egyes üzleti alkalmazások biztosítani nem tudja.

2) A törlési kérelemmel élhet maga az Ügyfél saját regisztrációjára vonatkozóan, az Ügyfél hozzátartozója az Ügyfél halála esetén, az Ügyfél gondnoka az Ügyfél cselekvőképességet kizáró gondnokságának elrendelése esetén, valamint a kérelmező, az adataival való visszaélés esetén.

3) A Posta kötelezettséget vállal arra, hogy a regisztráció során és azt követően a bejelentkezéssel összefüggésben kezelt személyes adatokat harmadik személynek nem adja át.

13. SZERZŐI JOGOK

1) A weboldalon valamint a regisztrációhoz a Posta által rendszeresített nyomtatványok és a kapcsolódó dokumentációkban megjelenített tartalom egészét, illetve részeit a saját személyes használatától eltérő célra és mértékben kizárólag a Posta előzetes írásbeli engedélye alapján lehet bármilyen módon felhasználni, kinyomtatni, reprodukálni, nyilvánosan közzétenni, terjeszteni, tárolni, átruházni, illetve bármilyen egyéb módon a nyilvánosságot szolgáló vagy kereskedelmi cézzal felhasználni.

14. SZÜNETELÉS, KARBANTARTÁS

1) A Posta kizárja a felelősséget a Központi Regisztráció szünetelés vagy karbantartás ideje alatt történő nem megfelelő, vagy hiányos működéséért.

2) A Posta az egyes eSzolgáltatások, egyes üzleti alkalmazások igénybevételéhez valamint az azt megelőző előzetes regisztrációhoz kapcsolódó, a WWW.POSTA.HU oldalon illetve az Applikációban elérhető elektronikus felületet érintő tervezett üzemfenntartási munkákról a WWW.POSTA.HU oldalon rendszerüzenet formájában előzetesen, a tervezett üzemfenntartási munkát megelőzően – a külön **Terméklap** eltérő rendelkezése kivételével – legalább 1 nappal értesíti a Felhasználókat.

15. REKLAMÁCIÓ, PANASZKEZELÉS

15.1. Általános rendelkezések

1) A jelen ÁSZF valamint a külön **Terméklap** eltérő rendelkezése hiányában az Ügyfél személyesen a postai szolgáltatóhelyeken történő ügyintézése során teljes nyitvatartási időben, az ott kihelyezett Vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel is, mobilpostánál a kijelölt elérhetőségi ponton történő tartózkodás idő tartamában jelezheti panaszát.

2) A telefonon és elektronikus úton (e-mail, posta.hu) az ügyfélszolgálathoz érkező panaszokat a Posta rögzíti, erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A hangfelvételt a Posta 5 évig megőrzi, és az Ügyfél kérésére, díjmentesen, a felhasználó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül

- a) biztosítja az 1. pont 2) bekezdés szerinti ügyfélszolgálatain a hangfelvétel meghallgatását;
- b) rendelkezésre bocsátja – hangfelvételenként legfeljebb egy alkalommal – a hangfelvételtől készült elektronikus másolatot.

3) Az 1) és 2) bekezdések szerinti panaszokról, valamint azok kezelési módjáról a Posta elektronikus nyilvántartást vezet. A panaszt és az arra adott választ a Posta 5 évig őrzi. A panaszok nyilvántartásba vételének időpontja, a szóban tett panasz esetében a panasz közlésének napja, az írásbeli panasz esetén a Postához érkezés napja.

4) Írásbeli panasz esetén a Posta a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül az Ügyfelet írásban tájékoztatja.

5) Amennyiben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerinti fogyasztónak minősülő¹ Ügyfél a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a Posta a panaszra határidőn belül nem válaszol, az Ügyfél a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint **ILLETÉKES JÁRÁSI HIVATAL**-hoz fordulhat a panaszával, reklamációjával kapcsolatban.

6) A panasszal kapcsolatos bármilyen vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezésének érdekében az Fgytv. – békéltető testületre vonatkozó szabályok – szerinti fogyasztónak minősülő Ügyfél² a lakóhelye vagy tartózkodási helye (székhelye) szerint illetékes Békéltető testülethez is fordulhat. A Posta székhelye szerint illetékes Budapesti Békéltető Testület címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

¹ Az 1997. évi CLV törvény 2.§ a) pont szerinti fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

² A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában a fentiekén túl fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

15.2. Egyéb a reklamációhoz, panaszkezeléshez kapcsolódó rendelkezések

1) Az Ügyfél a jelen ÁSZF-ben valamint a külön **TERMÉKLAPOK**-ban foglaltak alapján lehetséges esetleges adatmódosítást továbbá az igénybevett eSzolgáltatással kapcsolatos panaszokat elektronikus úton a **3. SZ. MELLÉKLET** szerinti formanyomtatvány értelemszerű kitöltésével és az 1. pont 2) bekezdés szerinti elérhetőségekre történő megküldésével is bejelentheti a Posta részére.