



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

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	3
2. FOGALMAK	3
3. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK	5
4. REGISZTRÁCIÓ	6
4.1. EGYSZERŰ REGISZTRÁCIÓ	6
4.1.1. TERMÉSZETES SZEMÉLYEK EGYSZERŰ REGISZTRÁCIÓJA	6
4.1.2. SZERVEZET EGYSZERŰ REGISZTRÁCIÓJA.....	7
4.2. EGYSZERŰ REGISZTRÁCIÓ HITELESÍTÉSE.....	7
4.2.1. <i>Általános rendelkezések</i>	7
4.2.2. <i>Szervezet nevében eljáró természetes személyek esetében alkalmazandó különös rendelkezések</i>	8
4.2.3. <i>A regisztráció aktiválása</i>	9
4.2.4. <i>A regisztrációhoz kapcsolódó esetleges hitelesítés</i>	9
4.2.5. <i>Egyszerű regisztrációval rendelkező szervezet esetén alkalmazandó különös rendelkezések</i>	10
5. BEJELENTKEZÉS	10
6. FELHASZNÁLÓNÉV	11
7. JELSZÓKEZELÉS	11
8. E-MAIL CÍM KEZELÉS	11
9. FELHASZNÁLÓI ADATOK KEZELÉSE	12
9.1. ÁLTALÁNOS ADATOK KEZELÉSE	12
9.2. FELHATALMAZÁSOK KEZELÉSE	12
9.3. FELHASZNÁLÓI ADATOK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ EGYÉB RENDELKEZÉSEK.....	13
10. AZ ÜGYFÉL KÖTELESSÉGEI	13
11. FELELŐSSÉG KIZÁRÁSA	14
12. -	14
13. SZERZŐI JOGOK	15
14. SZÜNETELÉS, KARBANTARTÁS	15
15. REKLAMÁCIÓ, PANASZKEZELÉS	15
15.1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	15
15.2. EGYÉB A REKLAMÁCIÓHOZ, PANASZKEZELÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ RENDELKEZÉSEK.....	16

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.	
Postacím	3512 Miskolc	
Telefonszám	06-1-767-8282	06-1-767-8272
Faxszám	06-46-320-136	
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 8-17 óra között, november 1-től január 15-ig hétfőtől-péntekig 8-18 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 láthatóak.

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) -¹

5) -²

2. FOGALMAK

1) Regisztrált Ügyfél

Az a jogi személy, illetve egyéb szervezet (a továbbiakban együtt: szervezet), vagy természetes személy, aki regisztrálta magát a WWW.POSTA.HU oldalon vagy az Applikáció-n a postai elektronikus szolgáltatások, egyes üzleti alkalmazások igénybevételét megelőzően (a továbbiakban: Központi Regisztráció), megadta a regisztrációhoz szükséges adatokat, amelyeket a Posta – szükség szerint ellenőrzött és – elfogadott, miután az Ügyfél a regisztráció során megadott e-mail címére küldött aktivációs e-mail alapján megerősítette regisztrációját, az e-mailben megadott érvényességi időn belül. A regisztráció eredményeként rendelkezik a WWW.POSTA.HU oldalon és/vagy az Applikáció-ban használt felhasználónévvel és jelszóval.

¹ A korábban e bekezdés szerinti rendelkezéseket a módosítás hatálybalépésének napjától (2018. május 25.) a 3. pont tartalmazza.

² A korábban e bekezdés szerinti rendelkezéseket a módosítás hatálybalépésének napjától (2018. május 25.) a 3. pont tartalmazza.

2) Szervezeti képviselő/jogi személy képviselője

Az a természetes személy, aki jogosultsággal rendelkezik arra, hogy a szervezet nevében eljárjon, így aki cégjegyzésre vagy a szervezet általános képviseletére jogosult, továbbá kifejezett meghatalmazás alapján felhatalmazott más természetes személy. A meghatalmazás mintát az [5. SZ. MELLÉKLET](#) tartalmazza.

2/A) Elektronikus szolgáltatás igénybevételére felhatalmazott személy

Szervezet nevében szerződéskötésre jogosult természetes személy által a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatásokra vonatkozó, külön írásba foglalt szerződés alapján írásban felhatalmazott természetes személy, aki a meghatalmazás szerinti elektronikus szolgáltatást igénybe veheti a szervezet nevében.

2/B) Kiemelt képviselő

A 2/A) bekezdés szerint az elektronikus szolgáltatás igénybevételére felhatalmazott olyan személy, aki jogosult a jelen ÁSZF 4.2.2. pont 9) bekezdése szerinti tevékenységek ellátására.

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) Központi Azonosítási Ügynök (a továbbiakban: KAÜ)

A [www.POSTA.HU](http://www.posta.hu) felületről is hozzáférhető központi elektronikus ügyintézési szolgáltatás, amely elérhetővé teszi a Kormány által biztosított elektronikus személyazonosítási szolgáltatásokat (ügyfélkapu, eSzemélyi, részleges kódú telefonos azonosítás), melyek használatával a regisztrációhoz kötött, jelen ÁSZF szerinti szolgáltatások igénybevehetőek.

5) Szerepkör

Természetes személy azon státusza, amely a Központi Regisztrációban Regisztrált Ügyfélként történő eljárásának minőségét jelöli abban az esetben, ha a természetes személy egyidejűleg saját nevében való eljárásra valamint szervezet nevében való képviseletre is feljogosított. Az igénybevételt megelőzően a szerepkört (természetes személy vagy szervezet képviselője) annak megfelelően kell kiválasztani, amelyre a természetes személy a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatásokat igénybe kívánja venni.

6) Üzenetkezelő felület

Regisztrált Ügyfelek számára a Posta által biztosított egyszerű elektronikus üzenetkezelő rendszer, amelyen keresztül a Posta a rendszer üzemeltetésével kapcsolatos rendszerüzeneteket az Ügyfél számára elérhetővé teszi, valamint egységes felületet biztosít az egyes elektronikus szolgáltatások számára.

7) Központi Webes Regisztráció (a továbbiakban: KWR)

A Központi Regisztráció működtetéséhez a Posta által fenntartott elektronikus postai keretrendszer azon része, amely az ügyfelek regisztrációját, hitelesítését, jogosultságainak kezelését és az ügyfeladatokat tárolását biztosítja.

8) Megállapodáskód

A külön írásba foglalt szerződések adatainak adminisztrálására a Posta által használt azonosító. A Posta a KWR-ben a szervezetek felhatalmazottjainak rögzítésekor a felhatalmazottakat összerendeli a szervezet megfelelő megállapodáskódjával.

3. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1) A Posta által nyújtott – WWW.POSTA.HU oldalon illetve az Applikációban megtörtént Központi Regisztrációt követően elérhető – egyes elektronikus szolgáltatások (a továbbiakban: eSzolgáltatások), egyes üzleti alkalmazások igénybevételére vonatkozó szabályokat a jelen ÁSZF (a továbbiakban: ÁSZF) tartalmazza, amely a Posta honlapján [ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK](#) oldalon érhető el. Az eSzolgáltatások, egyes üzleti alkalmazások igénybevételét megelőző regisztrációra és az eSzolgáltatások, egyes üzleti alkalmazások igénybevételére vonatkozó általános szabályok jelen törzsszövegben, az eSzolgáltatásokra vonatkozó speciális szabályok külön terméklapokon, az egyes üzleti alkalmazások esetén a külön útmutatóban kerülnek megjelölésre.

2) A jelen ÁSZF törzsszövegében meghatározott egyes szerződési feltételek valamennyi, a Posta honlapján közzétett **1. SZ. MELLÉKLET** szerinti eSzolgáltatások, egyes üzleti alkalmazások igénybevételére vonatkoznak azzal, hogy amennyiben valamely eSzolgáltatás esetében a törzsszövegben feltüntetett rendelkezéseken túl további igénybevételi vagy szerződési feltételek is egyidejűleg alkalmazandók – például külön írásba foglalt szerződés megkötése, adatvédelmi rendelkezések, különös felelősségi szabályok – azokat az érintett eSzolgáltatásra vonatkozó külön terméklap továbbá az érintett egyes üzleti alkalmazásra vonatkozó külön útmutató 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 és elfogadja a jelen ÁSZF-ben, valamint – amennyiben az adott eSzolgáltatás igénybevételéhez szükséges – a külön terméklapban foglaltakat. Az internetes felület igénybevételének műszaki feltétele a támogatott böngészők valamelyikének használata (Chrome v63, Firefox v57, Safari v11 IE v11 vagy ezek magasabb verziói). A létrejövő szerződés a 4.2.2. pont szerinti szerződéskötés kivételével külön nem kerül iktatásra. 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 eSzolgáltatásokra vonatkozó speciális szabályokat tartalmazó külön terméklapok vagy egyes üzleti alkalmazások igénybevételével kapcsolatos mellékletek hatályba lépését – a Posta a változás hatálybalépését megelőzően legalább 8 nappal nyilvánosságra hozza, a változásról szóló értesítést honlapján közzéteszi.

6) Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog, különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.), fogyasztói szerződések esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései az irányadóak. Jelen ÁSZF szerinti eSzolgáltatások, üzleti alkalmazások teljesítésével kapcsolatosan tudomására jutott személyes adatokat az Európai Parlament és a Tanács (EU), a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendeletében (a továbbiakban: Általános Adatvédelmi Rendelet) foglaltak figyelembevételével adatkezelőként eljárva kezeli.

7) A Posta adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozata a Posta honlapján közzétett [ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ](#)-ban tekinthető meg. Az eSzolgáltatások, egyes üzleti

alkalmazások speciális adatkezelésére vonatkozó további rendelkezéseket a külön terméklapok valamint a Posta honlapján közzétett külön tájékoztatások is tartalmazzak.

4. REGISZTRÁCIÓ

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

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

2) A regisztráció szintjéhez igazodóan a Posta által biztosított eSzolgáltatásokról, egyes üzleti alkalmazásokról az **1. SZ. MELLÉKLET** szerinti táblázat ad tájékoztatást. Amennyiben az egyszerű regisztráció hitelesítéséhez kötött eSzolgáltatást, egyes üzleti alkalmazást az 1) bekezdés a) alpontja szerinti regisztrációval rendelkező természetes személy saját vagy szervezet nevében veszi igénybe szükséges, hogy az eSzolgáltatással, egyes üzleti alkalmazással kapcsolatos szolgáltatási díjak kiegyenlítése az igénybevétellel egyidejűleg – bankkártyával lebonyolított fizetési művelettel – megtörténjen.

3) Az egyes üzleti alkalmazásoknak a 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 szereplő szolgáltatásokkal összefüggésben kívánja használni.

3/A) Az egyes üzleti alkalmazásoknak a szervezet nevében eljáró természetes személyek által a szervezet nevében történő eléréséhez legalább az 1) bekezdés a) alpontja szerinti regisztrációra van szükség abban az esetben, ha az **1. SZ. MELLÉKLET** szerinti táblázatban adott tájékoztatás az igénybevétel lehetőségét biztosítja.

4) A Posta jogosult a szolgáltatás nyújtását felfüggeszteni és a hozzáférést letiltani, amennyiben a weboldal használata során a Regisztrált Ügyfél részéről jogellenes felhasználást észlel.

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

4.1. Egyszerű regisztráció

4.1.1. Természetes személyek egyszerű regisztrációja

1) A természetes személy az egyszerű regisztráció során egy a WWW.POSTA.HU oldalon elérhető online adatlapot tölt ki, az adatlapon meg kell adnia a nevét, valamint azt a felhasználónevet, e-mail címet és SMS fogadására alkalmas mobil rádiótelefon számot, amelyeket a regisztráción keresztül elérhető eSzolgáltatások, egyes üzleti alkalmazások igénybevételéhez használni kíván.

1/A) Az adatok 1) bekezdés szerinti rögzítése és megerősítése után, szükséges a jelen ÁSZF elfogadására vonatkozó nyilatkozat értelemszerű jelölése.

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

3) A Posta jogosult visszautasítani bármely regisztrációs igényt, amennyiben a kötelezően megadandó valamely egyedi regisztrációs adat már rögzített a rendszerben, vagy az Ügyfél hiányos adatokat ad meg a regisztrációs adatlapon, vagy az adatokból, illetve a körülményekből arra lehet következtetni, hogy a regisztráció célja nem a WWW.POSTA.HU oldal rendeltetésszerű használata.

4.1.2. Szervezet egyszerű regisztrációja

1) A 4.1.1. pont szerinti regisztrációval rendelkező természetes személy által történő regisztráció során egy a WWW.POSTA.HU oldalon elérhető online adatlap kitöltése szükséges.

2) Az adatlapon meg kell adnia

- a) a szervezet nevét;
- b) a szervezet kiemelt képviselőjének személyes adatait, ha ez a személy nem azonos az 1) bekezdés szerinti természetes személlyel;
- c) a szervezet adószámát és/vagy nyilvántartási számát amennyiben ezzel rendelkezik, (ellenkező esetben ezt a tényt értelemszerűen jelöli az adatlapon);
- d) a szervezet székhelyét, és külön számlázási adatokat, ha ez a székhelytől eltérő címhely;
- e) a szervezet kapcsolattartására szolgáló e-mail címet és SMS fogadására alkalmas mobil rádiótelefon számot, amelyeket a regisztráción keresztül elérhető eSzolgáltatások, egyes üzleti alkalmazások igénybevételéhez használni kíván.

3) A szervezetre vonatkozó adatok 2) bekezdés szerinti rögzítése és megerősítése után, szükséges a jelen ÁSZF elfogadására vonatkozó nyilatkozat értelemszerű jelölése.

4) Amennyiben a szervezet egyszerű regisztrációját nem a 4.1.1. pont szerinti regisztrációval rendelkező természetes személy végzi, az 1)-3) bekezdésben foglaltakat követően szükséges a regisztráció jelen ÁSZF 4.2.3. pont 2) bekezdése szerinti aktiválása.

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 KAÜ-n keresztül elérhető valamely azonosítási módon már hitelesítette,

ezen természetes személyek a KAÜ 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, egyes üzleti alkalmazást kívánnak igénybe venni, amelyekhez a Posta a **1. SZ. MELLÉKLET** szerinti táblázatban adott tájékoztatás szerint elvárja az egyszerű regisztráció hitelesítését, azt az Ügyfelek az **ÉNPOSTÁM HŰSÉGPROGRAM ÁSZF** szerinti ÉnPostám Kártya igénylésével és az ahhoz kötődő azonosítással, majd az ÉnPostám Kártya jelen ÁSZF 4.1. pontja szerinti egyszerű regisztrációhoz történő hozzárendelésével vagy felhasználói fiókjához megadott természetes személyazonosító adatainak KAÜ útján történő hitelesítésével tudják elvégezni.

3) A természetes személy Regisztrált 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, egyes üzleti alkalmazások igénybevétele csak a szervezet és a Posta között e tárgyban létrejött külön írásba foglalt szerződés alapján lehetséges, kivéve az [1. sz. melléklet](#) szerinti táblázat alapján szervezet egyszerű regisztrációjával igénybevehető eSzolgáltatást, egyes üzleti alkalmazást abban az esetben, ha az eSzolgáltatás, egyes üzleti alkalmazások díjának kiegyenlítése az igénybevétellel egyidejűleg – bankkártyával lebonyolított fizetési művelettel – megtörténik.

1/A) Amennyiben a Posta által nyújtott valamely más szolgáltatás igénybevételére vonatkozó külön írásba foglalt szerződéssel már rendelkezik a szervezet, szükséges hogy az 1) bekezdés szerinti külön írásba foglalt szerződés megkötésének kezdeményezéseként ezt

- a) eSzolgáltatások esetén a postai kapcsolattartónak történő igényként;
- b) egyes üzleti alkalmazások esetén, az igényelt alkalmazáshoz igazodóan a 4. sz. melléklet szerinti Adatbekérő lap – a Posta által nyilvántartott kapcsolattartó adataként feltüntetett e-mail címről történő – megküldésével

jelezzé.

1/B)-³

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 igénybe vett eSzolgáltatásokra vonatkozó termékklapban foglaltakat – azok megismerése után – elektronikusan külön is el kell fogadniuk.

4) -³

5) -³

6) -³

7) -⁴

8) -³

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 képviselő hozzárendelés vagy törlés;
- d) szerződés-módosítás kezdeményezése, amelyet a Posta kizárólag az adatmodositas@posta.hu címre a szervezet nevében erre vonatkozóan külön megjelölt e-mail címről küldött bejelentés alapján teljesít;
- e) a megkötött szerződésekkel kapcsolatos ügyintézés.

³ Hatályát veszette 2019. április 1-jén.

⁴ Hatályát veszette 2018. szeptember 26-án.

10) A Regisztrált 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, kiemelt képviselő által küldött igénylés a külön írásba foglalt szerződésben 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, az igényelt alkalmazáshoz igazodóan 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 megjelölésére is, aki az egyes üzleti alkalmazások szervezet nevében történő igénybevitelére kapott felhatalmazása alapján a jogosultsági szintjének megfelelő feladatokat végezheti el. A szervezet kiemelt képviselője a szervezet nevében 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 szerinti regisztrációt követő, valamint a 4.2.2. pont 1) bekezdés alapján kezdeményezett külön írásba foglalt szerződés alapján a Posta a dokumentumok átadását követő 15 napon belül elvégzi az eSzolgáltatások, egyes üzleti alkalmazások igénybeviteléhez szükséges beállításokat. A regisztráció aktiválása érdekében az Ügyfél által megadott e-mail címekre érkező – a kiküldéstől számított 15 napig érvényes – 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 igénybevitelét 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 vagy a szervezet 4.1.2. pont szerinti egyszerű regisztrációját végző természetes személynek nem volt regisztrációja, a Posta a szervezet által rendelkezésére bocsátott adatok alapján elvégzi az eSzolgáltatások, egyes üzleti alkalmazások igénybeviteléhez szükséges regisztrációt és beállításokat. A regisztráció aktiválása érdekében az Ügyfél által megadott e-mail címekre érkező – a kiküldéstől számított 15 napig érvényes – 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 Regisztrált 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 hitelesítése, amelyet az SMS kiküldésétől számított 5 percen belül tud a Regisztrált Ügyfél megkezdeni. Ennek során a Regisztrált Ügyfélnek a későbbiekben használatra kerülő jelszavát is be kell állítania. Amennyiben a regisztráció aktiválása az SMS kiküldésétől számított 5 percen belül nem kezdődik meg, a hitelesítési folyamatot ismételtelen meg kell kezdeni.

2) KAÜ-höz már csatlakozott Regisztrált 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 felületre történt átirányítás során hitelesíti magát.

4.2.5. Egyszerű regisztrációval rendelkező szervezet esetén alkalmazandó különös rendelkezések

1) A Posta biztosítja az eSzolgáltatások és/vagy egyes üzleti alkalmazások 4.1.2. pont szerint regisztrált szervezet nevében igénybevevő természetes személyek körének bővítését a szervezet regisztrációja során megadott adatokkal a felhasználói fiókba történő belépést követően a „meghívó küldése” funkció használatával.

2) A funkció elindítását követően kell megadni azt az e-mail címet, amelyet használó természetes személyt a szervezet nevében az eSzolgáltatások és/vagy egyes üzleti alkalmazások igénybevételére fel kíván jogosítani.

3) Amennyiben az így meghívott természetes személy a jelen ÁSZF 4.1.1. vagy 4.2.1. pontja szerinti regisztrációval már rendelkezik, a felhasználói fiókjába a meghívó elfogadását követő első bejelentkezésekor a szerepkörének kiválasztását követően tud a szervezet nevében eSzolgáltatást és/vagy egyes üzleti alkalmazást igénybe venni.

4) Amennyiben a meghívott természetes személy nem rendelkezik a jelen ÁSZF 4.1.1. vagy 4.2.1. pontja szerinti regisztrációval, azt a meghívó átvételét követően pótolnia kell, és a regisztráció jelen ÁSZF 4.2.3. pontja szerinti aktiválását követően tud szerepkörválasztás alapján a szervezet nevében eSzolgáltatást és/vagy egyes üzleti alkalmazást igénybe venni.

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 a Regisztrált Ügyfél a szükséges bejelentkezési forma alapján (WWW.POSTA.HU, App, Facebook, Google) kezdeményezi belépését a Posta eSzolgáltatásaira, egyes üzleti alkalmazásaira. A továbbiakban a Regisztrált Ügyfél elér minden olyan eSzolgáltatást, egyes üzleti alkalmazást amely szerződéses jogviszonya és esetlegesen szerepköre alapján felhasználói jogosultságának megfelel.

3/A) Az egyszerű regisztrációhoz kapcsolódó, a 4.2.4. pont szerinti hitelesítés esetében a Regisztrált Ügyfél a szükséges KAÜ azonosítás alapján kezdeményezi bejelentkezését a Posta eSzolgáltatásainak, egyes üzleti alkalmazásainak igénybevételéhez. A továbbiakban a Regisztrált Ügyfél számára hozzáférhetővé válik minden olyan eSzolgáltatás, amely szerződéses jogviszonya és esetlegesen szerepköre alapján felhasználói jogosultságának megfelel.

4) A WWW.POSTA.HU-tól eltérő bejelentkezési forma (Facebook, Google, KAÜ) használatára, a Regisztrált Ügyfélnek csak abban az esetben van lehetősége, ha a regisztrációt korábban elvégezte és a két regisztrációt összerendelte. Amennyiben azonban a Regisztrált Ügyfél olyan eSzolgáltatást, vagy egyes üzleti alkalmazást kíván igénybe venni, amely a 4.2 pont szerinti hitelesített egyszerű regisztrációhoz kötött, a bejelentkezés során a hitelesített egyszerű regisztrációhoz kapcsolódó KWR bejelentkezési adatokat is meg kell adnia.

5) Abban az esetben, ha természetes személyek a 4.2. pont szerinti hitelesített egyszerű regisztrációval rendelkeznek és valamely szervezet nevében történő eljárásra jogosultságot kapnak, a bejelentkezéskor kell kiválasztani, 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 Regisztrált 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. Tíz sikertelen bejelentkezési kísérlet után a felhasználónévhez tartozó jelszó 24 óra időtartamra letiltásra kerül. Ismételt belépési kísérlet során, új képernyőt kap a Regisztrált 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, hitelesített egyszerű regisztrációval rendelkező 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, mert a már létező e-mail címre nem lehet regisztrálni. A regisztráció során megadott e-mail cím módosítását a következő 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, hitelesített egyszerű regisztrációval rendelkező 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 Regisztrált 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 megfelelő külön e-mail cím is megadható, majd azt követően a szervezeti szerepkörhöz kapcsolódóan használható.

9. FELHASZNÁLÓI ADATOK KEZELÉSE

9.1. Általános adatok kezelése

1) A bejelentkezést követően a Regisztrált Ügyfél a regisztrált adatai közül, az azonosító adatain kívüli adatokat szabadon módosíthatja. A regisztráció során megadott személyes adatok esetleges módosításával kapcsolatban a Posta honlapján közzétett [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 e-mail címet és telefonszámo(ka)t, továbbá amennyiben már rendelkezik ilyennel, akkor a Postával kötött külön írásba foglalt szerződésnek a megállapodáskódját, amire a felhatalmazást adja. Amennyiben valamely e-mail cím a Központi Regisztrációban természetes személyenkénti szerepkörhöz tartozóan már rögzítésre került, és az ehhez a regisztrációhoz kapcsolódó természetes személyazonosító adatok megegyeznek a felhatalmazás kezelése során megadottakkal, a felhatalmazás kizárólag ehhez a Regisztrált Ügyfélhez rendelhető. Amennyiben a 8. pont 2) bekezdésben foglaltaknak megfelelően a szervezeti szerepkör-választáshoz ennek megfelelő külön e-mail cím is megadásra kerül, ezek az e-mail címek a felhatalmazások kezelése során a szervezeti kiemelt képviselő szándékának megfelelően rendelkeznek a felhatalmazottakhoz.

2) A Posta a felhatalmazni kívánt szervezeti képviselőhöz rendelt e-mail címre a felhatalmazás aktiváláshoz szükséges információkat tartalmazó levelet küld. A felhatalmazni kívánt szervezeti képviselőnek az e-mailben található egyszer használatos linkre kattintva megnyíló felületre kell bejelentkeznie.

3) A felhatalmazásról a Posta a kiemelt képviselőnek és a Posta által a Központi Regisztrációban a szervezethez hozzárendelt felhatalmazott szervezeti képviselőnek is a regisztrációkor megadott e-mail címükre 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;
- b) a szervezeti képviselői jogosultsághoz kapcsolódó üzeneteket a kiemelt képviselői vagy egyéb felhatalmazotti szerepkörhöz tartozóan megadott külön e-mail címre és telefonszámra.

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 képviselői jogosultságát teljes egészében elveszíti.

9.3. Felhasználói adatok kezelésére vonatkozó egyéb rendelkezések

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

- a) és a Regisztrált Ügyfél az egyszerű regisztráció hitelesítését a 4.1.2. pont b) alpontja szerint hajtotta végre, az csak a hitelesítés törlésével és ezzel egyidejűleg a módosított adatoknak megfelelő új, az egyszerű regisztráció hitelesítésének megfelelő eljárás eredményeként lehetséges;
- b) és a Regisztrált 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 a Regisztrált Ügyfelek által 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. Amennyiben a megadott természetes személyazonosító adatok eltérnek a Posta által a Központi Regisztrációban nyilvántartott adatoktól, úgy a Posta az új természetes személyazonosító adatoknak megfelelően új regisztrációt hoz létre és a KWR-ben a szervezet felhatalmazását az új Regisztrált Ügyfélhez rendeli.

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.

4) 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, azonban több szervezet is felhatalmazást adott számukra a Központi Regisztrációban a szervezet nevében történő eljárásra, olyan módon lehetséges, hogy a kiemelt képviselő a felhatalmazottra vonatkozó adat módosítását a külön írásba foglalt szerződés módosításával kezdeményezi. Amennyiben a megadott természetes személyazonosító adatok eltérnek a Posta által a Központi Regisztrációban nyilvántartott adatoktól, úgy a Posta az új természetes személyazonosító adatoknak megfelelően új regisztrációt hoz létre és a KWR-ben a szervezet felhatalmazását az új Regisztrált Ügyfélhez rendeli.

10. AZ ÜGYFÉL KÖTELESSÉGEI

1) A böngészők képesek a különböző webhelyekhez szükséges felhasználónevek és jelszavak mentésére. A bejelentkezési adatok böngészőben való tárolását, biztonsági okokból nem javasoljuk, azokat mások számára nem elérhető módon kell kezelni. A jelszót az Ügyfélnek kötelessége úgy megválasztani, hogy lehetőség szerint ne értelmes szó legyen, 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 a Regisztrált Ügyfél részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását. A Regisztrált 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 a Regisztrált 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, továbbá a 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 biztosításáért.

12. ⁵

⁵ Az e pontban foglalt rendelkezéseket a módosítás hatálybalépésének időpontjától (2020. december 31.) a Posta honlapján közzétett [ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ](#) tartalmazza.

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 célzattal felhasználni.

14. SZÜNETELÉS, KARBANTARTÁS

1) A Posta kizárja a felelősséget a Központi webes regisztrációs rendszer szünetelése vagy karbantartás ideje alatt történő nem megfelelő, vagy hiányos működéséért.

2) A Posta az 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 az Ügyfeleket.

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, reklamációját.

2) A telefonon és elektronikus úton (e-mail, posta.hu) az ügyfélszolgálathoz érkező panaszokat, reklamációkat a Posta rögzíti, erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A hangfelvételt a Posta 5 évig megőrzi, és az Ügyfél kérésére, díjmentesen, az erre irányuló kérésről 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, reklamációkról valamint azok kezelési módjáról a Posta elektronikus nyilvántartást vezet. A panaszt, reklamációt és az arra adott választ a Posta 3 évig őrzi. A panaszok, reklamációk nyilvántartásba vételének időpontja, a szóban tett panasz, reklamáció esetében a panasz, reklamáció közlésének napja, az írásbeli panasz, reklamáció esetén a Postához érkezés napja.

4) Írásbeli panasz, reklamáció esetén a Posta a vizsgálat eredményéről – a külön terméklap eltérő rendelkezése hiányában – a bejelentéstől számított 30 napon belül az Ügyfelet írásban tájékoztatja.

5) Amennyiben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerinti fogyasztónak minősülő⁶ Ügyfél a panaszra, reklamációra adott választ nem fogadja el, vagy a Posta a panaszra, reklamációra határidőn belül nem válaszol, az Ügyfél a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint **ILLETÉKES KORMÁNYHIVATAL**-hoz fordulhat a panaszával, reklamációjával kapcsolatban.

6) A panasszal, reklamációval kapcsolatos bármilyen vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezésének érdekében az Fgytv. – békéltető testületre vonatkozó szabályok – szerinti fogyasztónak minősülő Ügyfél⁷ 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.

15.2. Egyéb a reklamációhoz, panaszkezeléshez kapcsolódó rendelkezések

1) Az Ügyfél a jelen ÁSZF-ben valamint a külön terméklapokban foglaltak alapján lehetséges esetleges adatomódosítást továbbá az igénybevett eSzolgáltatással, egyes üzleti alkalmazással kapcsolatos panaszokat, reklamációkat 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.

⁶ 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.

⁷ 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.