



**MPL ÜZLETI CSOMAG  
FUVAROZÁSI SZOLGÁLTATÁS  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

<b>1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉGEK .....</b>	<b>4</b>
<b>2. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK .....</b>	<b>4</b>
<b>3. SZOLGÁLTATÁS BESOROLÁSA .....</b>	<b>5</b>
<b>4. IGÉNYBEVÉTELI HELYEK .....</b>	<b>5</b>
<b>5. A KÜLDEMÉNY TARTALMA.....</b>	<b>5</b>
<b>6. TÖMEG- ÉS MÉRETHATÁROK .....</b>	<b>7</b>
<b>7. CSOMAGOLÁS.....</b>	<b>7</b>
7.1. Egyes árukra vonatkozó külön csomagolási feltételek .....	8
<b>8. LEZÁRÁS .....</b>	<b>11</b>
<b>9. CÍMZÉS, CÍMIRAT, ELEKTRONIKUS FELADÓJEGYZÉK, ÉRTÉK.....</b>	<b>11</b>
<b>10. ALAPDÍJBAN FOGLALT TÖBBLET-, ÉS KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK.....</b>	<b>13</b>
10.1. Postai lezárás .....	13
10.2. Szállítmánykézbesítés .....	13
10.3. Telefonos egyeztetés (kézbesítés).....	13
10.4. Riportrendszer .....	13
10.5. Küldeménykeresés .....	13
10.6. Raklapkezelés .....	13
<b>11. DÍJMENTES TÖBBLET-, ÉS KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK .....</b>	<b>14</b>
11.1. Egy munkanapos időgarancia .....	14
11.2. Két munkanapos időgarancia.....	14
11.3. E-előrejelzés .....	14
11.4. E-értesítés .....	14
11.5. Nyomkövetés .....	14
11.6. Kétszeri kézbesítési kísérlet.....	15
11.7. Háznál történő átvétel 3 db-tól .....	15
11.8. Utánküldés.....	15
<b>12. KÜLÖN DÍJ ELLENÉBEN KÉRHETŐ TÖBBLET-, ÉS KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK .....</b>	<b>15</b>
12.1. Árufizetés.....	15
12.2. Törékeny.....	16
12.3. Terjedelmes.....	16
12.4. Egyedi kezelés.....	16
12.4./A Extra kezelés.....	16
12.5. Éjszakai kézbesítés .....	17
12.6. Zsilipes kézbesítés.....	17
12.7. Saját kézbe.....	17
12.8. Tételes áruátadás .....	17
12.9. Áruházi átadás.....	17
12.10. Ismételt kézbesítés .....	17
12.11. - .....	17
12.12. Tértivevény .....	17
12.13. Dokumentum menedzsment .....	18
12.14. Háznál történő átvétel (1-2 db esetén) .....	18
12.15. Címzett fizet.....	18
12.16. Címirat megszemélyesítés.....	18
12.17. - .....	18
12.18. Lehívásos megrendelés.....	19
<b>13. A KÜLDEMÉNYEK KISZOLGÁLTATÁSA (KÉZBESÍTÉSE) .....</b>	<b>19</b>
<b>14. A SZOLGÁLTATÁS DÍJA.....</b>	<b>19</b>
<b>15. REKLAMÁCIÓ.....</b>	<b>20</b>
<b>16. FELELŐSSÉG A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉÉRT .....</b>	<b>20</b>

16.1.	Késedelmes teljesítés .....	20
16.2.	A küldemények sérülése, teljes vagy részleges elveszése, megsemmisülése .....	20
16.3.	A kártérítési igények benyújtása .....	21

## 1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉGEK

### 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

### 2) Az ügyfélszolgálat elérhetősége

Ügyfélszolgálat elérhetősége	Lakossági ügyfélszolgálat	Üzleti ügyfélszolgálat
Személyes ügyélfogadás	1101 Budapest, Üllői út 114-116.	1101 Budapest, Üllői út 114-116.
Postacím	3512 Miskolc	3512 Miskolc
Telefonszám	+36 (40) 464-646	+36 (40) 313-233
Faxszám	+36 (46) 320-136	+36 (46) 503-899
E-mail	<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 az [Ügyfélszolgálat](#) oldalon láthatóak.

### 3) Internetes elérhetőség: [www.posta.hu](http://www.posta.hu)

### 4) Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) megtalálható a Magyar Posta Zrt. (a továbbiakban: Posta) honlapján: [Általános Szerződési Feltételek](#).

## 2. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1) A Posta MPL Üzleti csomag fuvarozási szolgáltatásának részletes igénybevételi feltételeit jelen ÁSZF tartalmazza.

2) Az MPL Üzleti csomag fuvarozási szolgáltatásra jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a külön írásba foglalt szerződés, továbbá a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvénynek a fuvarozásra vonatkozó rendelkezései, valamint a közúti közlekedési szolgáltatásokról és a közúti járművek üzemben tartásáról szóló 89/1988. (XII.20.) MT. rendelet, a közúti árutovábbítási szerződésekről szóló 2/1981. (I.31.) MT. rendelet az irányadó.

3) A Posta a szolgáltatást az ügyféligény alapján történő kapacitásvizsgálatot követően biztosítja, kizárólag külön írásba foglalt szerződés megkötését követően.

3/A) A küldemény feladója az utólagos rendelkezés keretében a küldemény címadatait megváltoztathatja, az árufizetés kivételével többlet-, és kiegészítő szolgáltatásokat kérhet, módosíthat, lemondhat, illetve vissza is kérheti a küldeményt. A feladó rendelkezéseit a Posta a kézbesítés megkezdéséig tudja figyelembe venni. Az utólagos rendelkezésben foglaltak teljesítését a Posta megkísérli, azonban a Postának fel nem róható ok miatti teljesítés elmaradásáért nem vállal felelősséget. Utólagos rendelkezést a feladást igazoló okirat bemutatásával, írásban lehet megtenni. Erre a célra adott meghatalmazással a feladó más személyt is feljogosíthat utólagos rendelkezésre. Utólagos rendelkezés a szerződés módosításából eredő költségek külön díjként történő megfizetése mellett kérhető. Az utólagos rendelkezés díja megegyezik a [Postai szolgáltatásokhoz kapcsolódó egyéb díjak](#) című dokumentum 4. pontjában megjelölt díjjal. Amennyiben a cím módosítása a küldemény más postai szolgáltatóhelyhez történő továbbküldését vagy visszaküldését vonja maga után, a feladónak az után- vagy visszaküldésért járó díjat is meg kell fizetnie. Amennyiben a küldemény kézbesítése sikertelen, a Posta a feladó rendelkezése szerint külön díj felszámításával - a küldeményt a feladó részére visszaszállítja.

4) A Posta adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozata az [Adatvédelmi szabályzat](#) elérhetőségen tekinthető meg. A Posta által nyújtott szolgáltatások vonatkozásában igénybe vett adatfeldolgozók listáját a [www.posta.hu](http://www.posta.hu) oldalon érheti el.

5) A szerződő felek a szolgáltatás biztosításával kapcsolatban felmerült vitás kérdéseik rendezésére a magyar joghatóságot és a magyar bíróságok kizárólagos illetékességét kötik ki.

6) Az ÁSZF módosítását a Posta a változás hatálybalépését megelőzően legalább 8 nappal nyilvánosságra hozza. A változásról szóló értesítést honlapján közzéteszi.

### **3. SZOLGÁLTATÁS BESOROLÁSA**

---

1) A hatályos áfa mértékét a mindenkor jogszabályok tartalmazzák.

### **4. IGÉNYBEVÉTELI HELYEK**

---

1) Az 2. pontban meghatározott MPL Üzleti csomagot a külön írásba foglalt szerződésben erre kijelölt postai szolgáltatóhelyeken, valamint háznál/telephelyen lehet feladni.

### **5. A KÜLDEMÉNY TARTALMA**

---

1) MPL Üzleti csomagként bármilyen, a szolgáltatásból nem kizárt tárgy feladható. Kizárt a szolgáltatásból a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Európai Megállapodás (ADR) „A” és „B” melléklete kihirdetéséről, valamint egyes kérdéseiről szóló 2013. évi CX. törvény, illetve a törvény mindenkor hatályos végrehajtási rendeletei hatálya alá eső azon küldemény, ami nem esik az ADR valamely mentessége alá. Postai szállításból teljesen kizártak

az ADR szerinti 1 osztályba sorolt robbanóanyagok- és tárgyak, valamint a 7 osztályba sorolt radioaktív anyagok.

2) A kizárások körében a Postának nincs ellenőrzési kötelezettsége. A feladó még a küldemények Posta részére történő átadását megelőzően köteles ellenőrizni, hogy azok a jelen pont alapján nincsenek-e kizárva a szolgáltatásból, és köteles a Postát erről értesíteni. Kétség felmerülése esetén a feladónak írásban, igazolt módon külön fel kell hívnia a Posta figyelmét a küldemény tartalmára, és kérnie kell írásban a Posta döntését.

3) A Posta kizárja felelősségét azokért a küldeményekért, amelyekről a feladást követően derül ki, hogy a szolgáltatásból kizárt tartalommal rendelkeztek, de ezt sem a címirat, sem külön írásbeli feladói nyilatkozat nem tartalmazta.

4) A feladó felelős azért, hogy a küldemény tartalma megfelel a címiraton, vagy egyébként írásban, előre közölt tartalomnak illetve felelősség terheli azért is, ha a veszélyes áru szabályai alóli mentességről hiányosan, vagy hibásan nyilatkozott.

5) A Posta jogosult a továbbítást megtagadni, ha a küldemény átvétele után kizárásra való ok jut a tudomására, vagy ha okkal feltételezhető, hogy a küldemény jelen pont értelmében a szolgáltatásból ki van zárva. Ilyen esetekben a Postának jogában áll, hogy amennyiben a helyzet indokolja – a feladó tájékoztatása után – az ilyen küldeményeket a fuvardíj és a visszaszállítási költségek megtérítése után a feladónak visszaszállítsa vagy átadja, ezek hiányában a küldeményt értékesítse, vagy azokat a kockázat elkerülése céljából a hatóság részére átadja, vagy megsemmisítse.

6) Feltételesen szállítható veszélyes áru, amely az ADR alábbi valamelyik mentessége szerint szállítható.

Mentességek:

- a) Különleges előírások szerinti mentesség: Az ADR 3.3 fejezet bizonyos különleges előírásai egyes veszélyes anyagok szállítását részben vagy teljesen felmentik az előírások alól.
- b) Korlátolt mennyiségben csomagolt veszélyes áruk szállítása (ADR 3.4 fejezet). Ebben az esetben a küldeménydarab tömeg maximum 30 kg lehet. (pl.: kozmetikai termékek)
- c) Engedményes mennyiségben csomagolt veszélyes áruk szállítása (ADR 3.5 fejezet). A veszélyes anyag mennyisége – elsősorban anyagminták – minimális (300-1000 gramm) küldeménydarabonként.
- d) Egy szállítóegységben szállított mennyiségből adódó mentességgel történő veszélyes áru szállítás (ADR 1.1.3.6 bekezdés). A járművön szállítható különböző veszélyes anyagok összes mennyisége 20-1000 kg-ig terjedhet.

7) Az ADR hatálya alá tartozó veszélyes áru szállítás csak valamely mentesség esetén, és csak akkor engedélyezett, ha a feladó és a Posta erről előzőleg írásban megállapodtak. A szállításra vonatkozó külön írásba foglalt szerződés nem érvényes, ha a feladó nem informálja a Postát arról, hogy a szállítmány az ADR szerint veszélyes árunak minősül. A Posta nem tartozik felelősséggel semmilyen kárért vagy következményes kárért, ha a feladó nem tájékoztatta, vagy tévesen tájékoztatta arról, hogy a szállítmány veszélyesnek minősül. Ilyen esetekben a feladó vagyoni felelősséget vállal a Postával szemben eredményesen érvényesített, vagy a Postának okozott bármilyen, a feladó részéről megadott tájékoztatás elmaradására, vagy téves voltára visszavezethető kárigény, vagy sérelemdíj iránti igény megtérítéséért.

## **6. TÖMEG- ÉS MÉRETHATÁROK**

---

- 1) Jelen ÁSZF a 40 kg tömeg feletti küldeményekre terjed ki.
- 2) A küldemény maximális tömege egységtrakomány képző eszközzel (pl.: raklap) együttesen 1000 kg lehet.
- 3) A 40 kg-ot meghaladó tömegű csomag – a gumibroncs kivételével – csak gépi vagy kézi hidraulikus emelővel történő anyagmozgatást lehetővé tevő, feladó által biztosított egységtrakomány képző eszközön szállítható. Az egységtrakomány képző eszközre helyezett áru biztonságos rögzítése az áruátadó felelőssége.
- 4) A 40 kg feletti küldemények közül azokat, amelyek alapterületének egységtrakomány képző eszközzel együtt mért mérete eléri vagy meghaladja a 60x100 cm (szélesség/hosszúság) bármelyik értékét – egységtrakomány képző eszköz biztosításától függetlenül – raklapos küldeményként díjazza a Posta.  
A raklapos – vagy annak minősített – küldemények után az alapszolgáltatás díjaként a raklapdíj kerül felszámításra.
- 5) Az egységtrakományos küldemény maximális magassága (egységtrakomány képző eszközzel együtt) 180 cm lehet.
- 6) A 4) és 5) bekezdésben foglalt szerződési feltételeken túl a küldeményt annak mérete alapján terjedelmesként (12.3. pont), egyedi kezelésűként (12.4. pont), vagy extra kezelésűként (12.4/A. pont), kezeli és a többlétszolgáltatás kötelező igénybevételéhez kötötten díjazza.
- 7) Az egyedi kezelés többlétszolgáltatással feladott vagy ilyenek minősített küldemények szállítását az első alkalommal történő feladást megelőzően lefolytatott egyeztetés alapján, az extra kezelés többlétszolgáltatással feladott vagy ilyenek minősített küldemények szállítását csak a feladást megelőzően lefolytatott egyeztetés alapján teljesíti a Posta.
- 8) Azon küldemény szállítását, amelyet egy ember nem tud biztonságosan mozgatni – különösen a terjedelmes, az egyedi kezelés és az extra kezelés többlétszolgáltatással feladott küldeményeket – a rendelkezésre álló kézi anyagmozgató eszközökkel, annál a küldeménynél feladaskor a feladó, kiszolgáltatáskor (kézbesítéskor) pedig a címzett köteles biztosítani a fel- és lerakódás elvégzéséhez szükséges eszközöket valamint munkaerőt.

## **7. CSOMAGOLÁS**

---

- 1) A feladó köteles a szállítandó küldeményeit a tartalom jellegének és tömegének megfelelő módon becsomagolni. A csomagolásnak olyannak kell lennie, hogy a fuvarozótól elvárható szakszerű szállítás, kézi-, vagy gépi anyagmozgatás során a tartalom minőségét és épségét megóvja. A csomagolás, illetve a becsomagolt küldemény más küldeményekben, anyagmozgatási-, és fuvarszközben nem tehet kárt, a küldemény, illetve tartalma emberi életet, a kezelők testi épségét, egészségét nem veszélyeztetheti és a környezetet nem károsíthatja. A csomagolásnak biztosítania kell továbbá a teljes postai kezelés időtartamára a tartalom hőmérsékleti követelményeinek megfelelő körülményeket, az esetlegesen felmerülő szélsőséges (-25°C és +65°C) viszonyok között is. Raklapon, több sorban, egymásra helyezett

árak esetében a csomagolásnak biztosítania kell az alsó sorban lévő áruk védelmét (pl.: a nagy súly miatt ne rogyjon össze). Veszélyes áru feladása esetén a csomagolásnak, illetve a csomagolás jelöléseinek a jelen ÁSZF-ben meghatározottakon túl meg kell felelnie az ADR vonatkozó előírásainak is.

2) A csomagolás (külső és belső csomagolás) és lezárás akkor megfelelő, ha biztosítja, hogy azok megsértése nélkül a belső tartalomhoz ne lehessen hozzáférni, és amely alkalmas arra, hogy a küldeményt az átvételből (felvételből), raktározásból és továbbszállításból eredő mozgatási, emelési, rögzítési igénybevétel során sérülésektől megóvja.

3) A csomagolási egységet a tartalmat védő belső csomagolással és burkolatot teljesen kitöltő anyaggal kell megtölteni.

4) Nem kell csomagolni azokat a tárgyakat, amelyeket a kereskedelmi szokás szerint nem csomagolnak (pl.: autógumi, műanyagbordó).

5) -<sup>1</sup>

6) Ha a küldemény törékeny, sérülékeny tárgyat tartalmaz illetve átvételéhez, szállításához, raktározásához vagy továbbításához valamely jogszabály különleges csomagolási feltételt ír elő, vagy a tartalom jellege a különleges kezelést indokolja, akkor ezt a küldemény telephelyi vagy raktári átvételekor a feladó köteles egyértelműen közölni és a címirat megfelelő részén feltüntetni, valamint a csomagolást az előírásoknak megfelelően elvégezni.

7) Hiányos vagy nem megfelelő csomagolás esetén a Posta a felvételt (telephelyen az átvételt) megtagadhatja.

8) Ha a csomagolás vagy a küldemény kezeléséhez szükséges információ hiányossága a küldemény átvételét követően válik nyilvánvalóvá, a Posta erről a körülményről a feladót tájékoztatja. A feladó továbbításra adott kifejezett utasítása hiányában a Posta a küldemény továbbítására nem köteles. Ha a feladó a küldemény továbbítására ad utasítást, a Posta megfelelő biztosítékot kérhet arra az esetre, ha a csomagolás vagy a küldemény kezeléséhez szükséges információ hiányosságából fakadóan kára keletkezhet, vagy más személlyel szembeni felelőssége merülhet fel. Ha a feladó nem ad utasítást vagy megfelelő biztosítékot, a Posta a külön írásba foglalt szerződést felmondhatja.

### **7.1. Egyes árukra vonatkozó külön csomagolási feltételek**

#### **1) Egységcsomagolások**

Az egységcsomagolásba foglalt (pl.: raklappal) áruk tömegének, fajtájának és jellegének megfelelően kell az egyedi árukat csomagolni, és a raklaphoz rögzíteni. Veszélyes áruk egységcsomagolásban történő elhelyezésekor be kell tartani az ADR egyesítő csomagolásokra vonatkozó előírásait.

#### **2) Fényszórók, lámpák**

A fényszórók, lámpák csomagolása esetén, javasolt a szilárd (fa, kemény műanyag vagy fém) külső doboz vagy láda, valamint külön belső védő csomagolás is. A csomagoláson jelölni kell a törékeny tartalmat.

---

<sup>1</sup> Hatályát veszti 2014. október 15-én.



### 3) Díszládák

Darabegyenkénti, kartondobozos csomagolást igényelnek, valamint a törékeny tartalom jelzése szükséges.

### 4) Szélvédők, gépkocsi ablaküvegek

A 7.1. 5) bekezdésben foglaltakon túl a gépkocsi ablaküveget többrétegű hullámkarton dobozba vagy fakalodába kell csomagolni, úgy hogy a tartalom az elmozdulás ellen rögzítve legyen, valamint a törékeny tartalom jelzése is szükséges. A kalodában a szélvédőt úgy kell elhelyezni, hogy a kaloda a szélvédő teljes terjedelmét eltakarja, és minden esetben rögzítést igényel.

### 4/A) Hűtőgép, bojler, zuhanykabin

A 7.1. 5) bekezdésben foglaltakon túl a tárgyakat hullámkarton dobozba vagy fakalodába kell csomagolni, úgy hogy a tartalom az elmozdulás ellen rögzítve legyen.

### 5) Törékeny tárgyak

Az üveg és porcelántárgyakat, valamint más törékeny tárgyakat fém, fa, műanyag vagy erős kartondobozba kell csomagolni és olyan hungarocellel, fagyapottal vagy más hasonló védőanyaggal, térkitöltő elemmel kell kitölteni/bélelni (alul, felül, oldalt, illetve a benne lévő tárgyak között), amely a szállítás során minden sűrűdést, fordulást, ütődést a tárgyak között vagy a tárgyak és a doboz falai között megakadályoz.

Csomagolás során a dobozokat optimálisan úgy kell kihasználni, hogy a csomagolóanyag megfelelő mérete és minősége, valamint a teljes tér belső kitöltése megóvja a küldemény tartalmát a sérüléstől.

A kezelésre átvett törékeny vagy sérülékeny tárgyat tartalmazó küldemények esetében a „Törékeny” megjelölés, – ami csak a megkülönböztetett kezelés szükségességét jelzi a Posta számára – nem mentesíti a feladót az előzőek szerint ismertetett megfelelő csomagolás alól.

### 6) Légterelő

A légterelőt olyan módon kell csomagolni, hogy a csomagolódoboz megvédje a tartalmat a sűrűdéstől, ezen kívül a törékeny tartalom jelzése is szükséges.

### 7) Flakonok, kannák

Csomagolásukat egyedileg, és egységgrakományba zsugorfóliázva kell biztosítani úgy, hogy megvédje őket a burkolaton belül az elmozdulástól, eldőléstől, a tartalom kiömlésétől.

### 8) Gépjárműgumik

Amennyiben a külső és belső gumi együtt és egymásba „építve” kerül feladásra, akkor a külső gumiköpenyt több helyen át kell kötni, vagy pántolni.

### 9) Akkumulátorok

1) Akkumulátorok szállíthatók az alábbi feltételek betartása mellett (ADR 3.3. fejezet 598 különleges előírás):

- a) házuk sértetlen;
- b) úgy vannak rögzítve, hogy nem tudnak szivárogni, elcsúszni, leesni vagy megrongálódni;
- c) el vannak látva kitémasztó eszközzel vagy megfelelően vannak halmazolva, pl.: rakodólapon;
- d) nincs a külsejükön veszélyes sav vagy lúg maradvány;
- e) rövidzárlat ellen védve vannak.

## 2) Csomagolási előírások:

- a) egy darab akkumulátor kartondobozba csomagolása esetén a dobozt alul, felül, oldalt ki kell bélelni oly módon, hogy a tartalma ne mozdulhasson el. A csomagolást feltűnően el kell látni „AKKUMULÁTOR” felirattal úgy, hogy az, az egységgrakomány képzőn belül is jól olvasható legyen;
- b) több akkumulátort raklapon kell elhelyezni, fóliázva és az elmozdulás ellen pántolva.

## 10) Olajok

A kisebb kiszerezések műanyag flakonban, hullámkartonba csomagolva, valamint különböző űrtartalmú fémhordókban szállíthatók. Amennyiben az olajok az ADR hatálya alá tartoznak, a csomagolásnak, illetve a csomagolás jelöléseinek a jelen ÁSZF-ben meghatározottakon túl meg kell felelni az ADR-ben előírt vonatkozó előírásoknak is.

## 11) Fényezett és fényezetlen karosszéria elemek

A fém elemek lehetnek csomagoltak és csomagolás nélküliek. A fényezett és fényezetlen karosszéria elemeket többrétegű kartonpapírba és légbuborékos fóliába szükséges csomagolni, az éleket és a sarkokat külön védelemmel kell ellátni, kizárólag „Törékeny” többletszolgáltatással/kezeléssel lehet feladni. A műanyag karosszéria elemek (pl.: lökhárítók, hűtő díszrácok stb.) igen eltérő csomagolása fokozott figyelmet igényel.

## 12) Csomagolt bútor és ajtó panelek (lapok)

Az ajtókat, paneleket (lapokat), bútorokat és bútorlapokat többrétegű kartonpapírba és légbuborékos fóliába szükséges csomagolni, az éleket és a sarkokat külön védelemmel kell ellátni, kizárólag „Törékeny” többletszolgáltatással/kezeléssel lehet feladni.

## 13) Súlyos fém küldemények

Ezeket a tárgyakat ládába kell csomagolni. Ládának tekinthető a deszkából, rétegelt lemezből vagy préselt falemezből, műanyagból, fémből és ezeknek az anyagoknak a kombinációjából készült, valamennyi oldalán zárt, de a tetején nyitott formájú tartály is.

## 14) Rekeszek (kalodák)

A rekeszekben szállított főként sík vagy lapárut ki kell ékelni és rögzíteni.

## 15) Hordók

A 40 liternél nagyobb térfogatú hordókat raklapra kell elhelyezni és rögzíteni.

## 16) Zsákok

A zsákos áruk biztonságos lezárásának érdekében azokat úgy kell átkötni, vagy levarni, hogy tartalmuk ne sérülhessen (ne nyílhasson ki) a rakodás vagy szállítás során.

Az egységgrakományba rakott zsákok alá a raklapra kartonpapírt kell elhelyezni, hogy a raklap deszkázata vagy a kiálló szög a zsákot ne sértse meg, valamint a rakomány ne csúszhasson szét.

## 17) Tekercsek, bálák

Az árut úgy kell csomagolni, hogy a rakodás és szállítás során a szennyeződésektől és a mechanikus hatásoktól megvédjék a tartalmat, lezárásuknak a kezelés során nem szabad kinyílnia. Több rétegű külső csomagolást kell alkalmazni.

## 18) Veszélyes árut tartalmazó csomagolások

A veszélyes árukat olyan, az ADR előírásainak megfelelő jó minőségű csomagolóeszközbe kell csomagolni, amely elég erős ahhoz, hogy ellenálljon azoknak az igénybevételeknek, ütődéseknek, amelyeknek rendes körülmények között a szállítás során, a szállítóeszközök közötti átrakás, a szállítóeszközből a raktárba való berakodás során ki van téve, illetve amelyek akkor léphetnek fel, amikor további kézi vagy gépi árukezelés céljából a rakodólapról vagy az egyesítő csomagolásból eltávolítják. A csomagolóeszközök veszélyes áruval közvetlenül érintkező részeit a veszélyes áru nem támadhatja meg, sem lényegesen nem gyengítheti, és ezek a részek nem okozhatnak veszélyes hatást, pl.: reakció katalizálását vagy a veszélyes áruval való reakciót.

A veszélyes árut tartalmazó csomagolásokat el kell látni az ADR-ben meghatározott jelölésekkel is.

## **8. LEZÁRÁS**

---

1) Az egységakomány képző eszközre helyezett áru biztonságos rögzítéséről, a küldemények lezárásáról a feladónak vagy képviselőjének kell gondoskodnia.

Biztonságos lezárást jelent az áruanyagok esetében a külső burkolat nyitható pontjain történő egyedi céges feliratú, tetszőleges szélességű műanyag ragasztószalaggal történő leragasztás, fóliázás olyan módon történő elvégzése, hogy a burkolat nyilvánvaló megsértése nélkül a tartalomhoz ne lehessen hozzáférni.

Az egységakományok esetében a biztonságos lezárást a szoros, egymást merőlegesen metsző, indokolt esetben oldalankénti többszörös pántolás (műanyag vagy fém pántszalaggal) jelenti.

Biztonságos lezárásnak számít az is, ha a rakodólapon elhelyezett árutömeg minden szabadon lévő oldalát nyújtható-, vagy zsugorfóliával a rakodólap egyik „lábához” kötve körkörösön bevonják, úgy, hogy a rakodólapon elhelyezett árutömeg teljesen beburkolásra kerüljön. Ekkor a fólia-burkolatot egyedi (céges feliratú, mintázatú), tetszőleges szélességű műanyag ragasztószalaggal, kereszt irányban át kell ragasztani.

## **9. CÍMZÉS, CÍMIRAT, ELEKTRONIKUS FELADÓJEGYZÉK, ÉRTÉK**

---

1) A szolgáltatás igénybevételének feltétele a címirat és az elektronikus feladójegyzék előállításának és a felvétel megkezdéséig a kijelölt elektronikus címre történő továbbítása.

A feladó a címiratot, illetve elektronikus feladójegyzéket a Posta által részére díjmentesen rendelkezésre bocsátott szoftver segítségével, vagy a Posta által megadott műszaki útmutató alapján készített saját fejlesztésű programmal maga állítja elő.

Ezzel a programmal a dokumentum visszaforgatáshoz szükséges vonalkód is előállítható.

2) A küldeményt címhelyre vagy telephelyre lehet címezni.

A küldeményen a feladó címeként postafiókot nem lehet megjelölni. A küldeményeket külön-külön kell címirattal ellátni.

3) A címirat 3 részből áll:

- a) a kiemelhető címirat-törzslap (főrész), és további
- b) 2 kiemelhető öntapadós (címkék) rész.

4) A címirat részei egyoldalas öntapadós etikettek, melyeket a hátoldalukkal kell a küldemény burkolatához, erősíteni (ragasztani).

5) A címatot úgy kell elhelyezni, hogy a csomagolás részét képező pántolás, ragasztás, illetve a különleges kezelésre figyelmeztető jelzések még részben sem takarhatják el a címatokat.

6) Csomag esetén a címatot a küldeménydarab tetején, míg egységgrakományos küldemény esetén, ha nem magasabb 130 cm-nél, a tetején-, vagy ha magasabb, akkor – jól látható módon – az oldalán kell elhelyezni.

7) A címatnak tartalmazni kell a címzett nevét, a pontos címezést (irányítószám, rendeltetési hely, utca, házszám, emelet, ajtó, a címzett SMS fogadására alkalmas telefon hívószámának feltüntetésével), továbbá a különleges kezelésre figyelmeztető jelzéseket is. (pl.: törékeny, árufizetés, stb.).

A címat „Információk” rovatának tartalmaznia kell továbbá,

- a) korlátozott mennyiségben csomagolt veszélyes árukra vonatkozó mentesség esetén „Az áru kereskedelmi megnevezése”-t;
- b) engedélyes mennyiségben csomagolt veszélyes árukra vonatkozó mentesség esetén „Az áru kereskedelmi megnevezése”-t, illetve „Veszélyes áru engedélyes mennyiségben”;
- c) egy szállítóegységben szállított mennyiségből adódó mentességgel történő veszélyes áru szállítás esetén „ADR-s adatok a csatolt fuvarokmányon”.

8) A címatot úgy kell felragasztani, hogy az a szállítás során ne válhasson le.

9) Csomagolás nélküli küldemény esetében ragasztott, varrt vagy függő címatot is lehet alkalmazni.

10) A címaton feltüntetett tömeg- és mérethatárok helyességét, valamint azok egyezését az elektronikus feladójegyzéken szereplő adatokkal, a Posta felvételkor ellenőrzi, és az általa megállapítottak szerint – ha szükséges – javítja a díja(ka)t.

Ha az igényelt többlétszolgáltatások vonatkozásában eltérés van a címat és az elektronikus feladójegyzék között, akkor a Posta a címaton szereplő megrendelést tekinti elsődlegesnek, és ahhoz javítja az elektronikus feladójegyzéket.

A javított, tényleges elektronikus feladójegyzéket – amely a díjazás, illetve a számlázás alapjául is szolgál – a feladó által adott adathordozón vagy – e-mailben küldött feladójegyzék esetén – e-mailben adja, illetve küldi vissza a Posta.

A javított, tényleges elektronikus feladójegyzékről feladás összesítőt is nyomtat, és ad át - igény esetén - a Posta a feladónak.

11) A feladó a küldeményhez csatolhatja a saját dokumentumát is. A csatolt ügyfél-dokumentációk nem kapcsolódnak a Posta által végzett szolgáltatáshoz, így tartalmukért a Posta nem vállal felelősséget, a bennük foglaltak a postai kezelést nem érintik.

Az ügyfél-dokumentációhoz az alábbi okiratok tartozhatnak:

- a) a feladó által kiállított számla;
- b) a feladó által kiállított szállítólevél;
- c) a címzett által kibocsátott áruátvételi dokumentum (csak kézbesítéskor);
- d) egyéb, nem postai okirat; pl.: veszélyes áru biztonsági adatlapja.

**12) A címaton a küldemény valós értékének – ami nem lehet nulla és legfeljebb 2.000.000 Ft ig terjedhet – a feltüntetése kötelező.**

## **10. ALAPDÍJBAN FOGLALT TÖBBLET-, ÉS KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK**

---

### **10.1. Postai lezárás**

1) A Posta a feladó által megfelelően becsomagolt, de a Postai szolgáltatások Általános Szerződési Feltételei 3.4 pontja szerinti előírásnak nem megfelelően lezárt küldemény postai lezárás jelzőcímkével történő lezárását vállalja.

### **10.2. Szállítmánykézbesítés**

1) Az egyidejűleg egy címhelyre feladott küldeményeket kizárólag együttesen, egy időben kézbesíti a Posta. Amennyiben a rendeltetési hely szerinti kézbesítési pontra nem érkeznek meg az együtt kézbesítendő küldemények, azokat a Posta külön-külön a címzett részére nem adja át, kivéve, ha erről a feladó utólag máshogyan rendelkezik.

### **10.3. Telefonos egyeztetés (kézbesítés)**

1) Amennyiben a címiraton feltüntetésre került a címzett telefonszáma, akkor az első sikertelen kézbesítési kísérletet követően, a kézbesítő telefonon egyeztet a címmel a második kézbesítési kísérlet helyéről és idejéről. A küldemény kézbesíthetlensége esetén - amennyiben a feladó telefonszáma is feltüntetésre került a címiraton -, a feladót a Posta a küldemény visszaküldése előtt tájékoztatja a kézbesíthetlenség okáról és egyeztet a küldemény további sorsáról.

### **10.4. Riportrendszer**

1) A Posta e-mailben minden nap információt szolgáltat a feladó részére a feladott küldemények státuszáról és a beszedett árufizetési összegekről.

### **10.5. Küldeménykeresés**

1) Valamennyi postai szolgáltatóhelyen kérhető, a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos információ megszerzésére irányuló írásos megkeresés és válasz.

### **10.6. Raklapkezelés**

1) A feladó csere-raklap igénye esetén, az általa megfelelő minőségű EUR feladott raklapok helyett, a Posta megfelelő minőségű EUR raklapokat biztosít, vagy visszaforgatja a raklapokat. Amennyiben a feladni kívánt raklap méretét, jelölését vagy minőségi állapotát tekintve nem minősíthető jó állapotú szabvány EUR raklapnak (nem felel meg a szabvány EUR raklapokkal szemben támasztott követelményeknek), úgy nincs mód a csere-raklap biztosítására.

2) Az EUR raklap méretei:

- a) alapterülete 80 x 120 cm;
- b) a lábak magassága 7,8 cm, az összekötő elemekkel együtt a teljes magasság 14,4 cm.

Jelölése, a raklap mindkét hosszanti oldalán jól láthatóan szerepel a

- a) jobb oldali saroklábban az európai szabvány raklap jele: ovális keretben EUR felirat;
- b) bal oldali saroklábban az engedélyező (PK, DB, MÁV) jele;

- c) középső lábon egy hat számjegyből álló kód, amely a minősítő szerv jelét és a gyártás idejét tartalmazza.

## **11. DÍJMENTES TÖBBLET-, ÉS KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK**

---

### **11.1. Egy munkanapos időgarancia**

A Posta vállalja, hogy a csomagot – amennyiben azok a külön írásba foglalt szerződésben kijelölt postai szolgáltatóhelyen, háznál/telephelyen, a szerződésben megjelölt időpontig kerülnek feladásra – a felvétel napját követő munkanapon kézbesíti, illetve a kézbesítést megkísérli. A tárgynapi továbbításra megjelölt időpont után, pihenőnapon valamint munkaszüneti napon, illetve külön írásba foglalt szerződéssel rendelkező ügyfelek esetében a külön írásba foglalt szerződésben megjelölt időpont után feladott csomagokat a Posta a felvételt követő második munkanapon kíséri meg kézbesíteni.

### **11.2. Két munkanapos időgarancia**

A Posta vállalja, hogy a csomagot – amennyiben azok a külön írásba foglalt szerződésben kijelölt postai szolgáltatóhelyen, háznál/telephelyen, a szerződésben megjelölt időpontig kerülnek feladásra – legkésőbb a felvétel napját követő második munkanapon kézbesíti, illetve a kézbesítést megkísérli.

### **11.3. E-előrejelzés**

A Posta a küldemény feladását követő munkanapon a feladásról elektronikus előrejelzést küld a küldemény címzettje részére.

### **11.4. E-értesítés**

A Posta tájékoztatja a feladót az általa megadott elektronikus értesítési címen (SMS fogadására alkalmas telefonszám vagy e-mail cím) a küldemény kézbesítéséről, nem kézbesíthető küldemény esetén a kézbesíthetatlenség okáról. Az értesítés a kézbesített küldemények esetén legkésőbb a kézbesítést követő munkanapon, a nem kézbesíthető küldemények esetén legkésőbb a küldemény visszaküldését követő munkanapon történik meg.

### **11.5. Nyomkövetés**

A Posta által alkalmazott technológia, amellyel a Posta a küldemény egyedi azonosító jelzése alapján, interneten lekérdezhető információként vagy elektronikus hírközlési hálózat igénybevételével továbbított és dokumentált szöveges üzenetben küldeményenként tájékoztatást ad legalább a küldemény felvételének helyéről és dátumáról, a kézbesítésének dátumáról, az átvételi jogosultság alapjáról vagy sikertelen kézbesítési kísérlet esetén a küldemény további kezeléséről.

A tájékoztatásra legkésőbb az esemény bekövetkezését követő munkanapon, legfeljebb az utolsó esemény bekövetkezését követő munkanaptól számított 3 hónapig kerül sor.

### **11.6. Kétszeri kézbesítési kísérlet**

A Posta a csomagok kézbesítését – a címzett első kézbesítési kísérletet követő eltérő rendelkezése hiányában – kétszer kíséri meg.

Az első kézbesítési kísérlet sikertelensége esetén, amennyiben a feladó a kísérőokiraton, illetve címiraton a csomag küldemény kézbesítési címe mellett megadja a címzett telefonszámát, a Posta ezen az elérhetőségen - az értesítő hátrahagyását megelőzően - megkísérli egyeztetni a másodszori kézbesítés időpontját.

A telefonszám hiánya, illetve az egyeztetési kísérlet sikertelensége esetén a Posta a csomag küldemény érkezéséről és a kézbesítés megkísérléséről értesítőt hagy hátra, melyen feljegyzi a kézbesítési kísérlet dátumát (hónap, nap, időpont) és azt a telefonszámot, amelyen a másodszori kézbesítés időpontját a címzett egyeztetheti. A címzett által (az értesítő alapján) kezdeményezett egyeztetés elmaradása esetén a csomag küldemény kézbesítésének másodszori kísérletére a következő munkanapon kerül sor.

A második kézbesítési kísérlet sikertelensége esetén a Posta a címhelyen ismételten értesítőt hagy, melyen feltünteti azt a kézbesítési pontot, illetve őrzési időt, ahol és ameddig a csomag küldeményt a jogosult átveheti.

A csomag küldemények a kézbesítési ponton a két kézbesítési kísérlet között nem vehetők át, a címzett vagy egyéb jogosult átvevő a csomag küldeményt csak a második kézbesítési kísérletet követően veheti át.

### **11.7. Háznál történő átvétel 3 db-tól**

Háznál történő átvétel eseti vagy rendszeres jelleggel vehető igénybe. A feladónak az eseti igényt legkésőbb az átadást megelőző munkanapon jeleznie kell az arra kijelölt postai szolgáltatóhelynek. A Posta az eseti igényt kapacitás függvényében vállalja.

A rendszeres igénybevételhez külön írásba foglalt szerződés megkötése szükséges.

Háznál történő átvétel igénybevétele esetén, amennyiben a feladó a szállítási igényt az átvételt megelőzően, a külön írásba foglalt szerződésben feltüntetett időpontig és elérhetőségen elmulasztja lemondani vagy eseti jelleggel módosítani és ezért küldemény átvétel nem történik meg, a Posta kiállási díjat számol fel.

### **11.8. Utánküldés**

A Posta – erre irányuló külön írásba foglalt szerződés alapján, díj ellenében – a küldeményt a címzett által megadott új címre továbbítja, és a kézbesítést – a feladó erre vonatkozó rendelkezése ellenére is – a címzett új címén kíséri meg.

## **12. KÜLÖN DÍJ ELLENÉBEN KÉRHETŐ TÖBBLET-, ÉS KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK**

---

### **12.1. Árufizetés**

A Posta a küldeményt a feladó által megjelölt árufizetési összeg beszedése után kézbesíti a jogosult átvevő részére. A Posta a beszedett árufizetési összegeket a küldeményen feladóként feltüntetett címzett részére naponta egy összegben utalja át a feladó által a külön írásba foglalt szerződésben megadott bankszámlaszámra, vagy készpénzben - küldeményenként – a kifizetési utalvány technológia felhasználásával juttatja el a feladó címére. A már beszedett, de a feladó részére még át nem utalt vagy ki nem fizetett árufizetési összeget a Posta - a

küldeményen feltüntetett címzett vagy egyéb jogosult átvevő által a hatóság felé jelzett kifogás és feljelentés alapján - kizárólag abban az esetben tartja vissza, ha erre az e tárgyban hozott hatósági határozat kötelezi.

A feltüntetett árufizetési összeg nem haladhatja meg a 2.000.000 Ft-ot.

A küldemény értéke maximum 2.000.000 Ft lehet.

## **12.2. Törékeny**

A Posta a „Törékeny” küldeményként feladott csomagot épsége megóvása érdekében a nem törékeny tartalmú küldeményektől megkülönböztetett módon kezeli. A törékeny kezelési igényt a címiraton és – lehetőség szerint – a küldeményen is jelezni kell.

„Törékeny” küldeményként adható fel a 7. pontban ismertetett külső és belső csomagolással ellátott, a küldeményen feltüntetett tartalom alapján sérülékeny, törékeny tárgyat tartalmazó küldemény.

Amennyiben a küldemény törékeny, sérülékeny tárgyat tartalmaz, a megkülönböztetett kezelés érdekében a feladónak kell jelölnie a címiraton a „Törékeny” többletszolgáltatás/kezelés igénybevételét.

## **12.3. Terjedelmes**

Terjedelmesként kezeli a Posta a küldeményt, ha a hosszúsága 75 cm-nél nagyobb, vagy összmérete (hosszúság + szélesség + magasság) 200 cm-nél nagyobb azonban a 300 cm-t nem haladja meg, vagy alakja nem téglatest, természete miatt egyéb küldeménnyel nem rakható össze vagy eltérő kezelést kíván (pl.: kerékpár, bútor, hordó, növény). Terjedelmesként kezeli továbbá a Posta az egységtrakományos küldeményt, ha bármelyik mérete – az egységtrakomány képző eszközzel együtt – 120x80x160 cm-nél nagyobb, de nem haladja meg 160x120x180 cm-t.

## **12.4. Egyedi kezelés**

Egyedi kezelésű küldeményként kezeli a Posta azt az egységtrakomány képző eszközre nem helyezett küldeményt, melynek hossza meghaladja a 200 cm-t, de nem haladja meg a 250 cm-t, valamint összmérete nem haladja meg a 300 cm-t.

Továbbá az egységtrakomány képző eszközön elhelyezett áru kiterjedése a 160x120 cm alapterületet (bármelyik oldalát, raklappal együtt) meghaladó, de nem haladja meg a 200x120 cm alapterületet, a magassága pedig legfeljebb 180 cm lehet.

A Posta a többletszolgáltatást a külön írásba foglalt szerződés megkötésekor illetve a fenti méreteknél megfelelő csomag első alkalommal történő feladását megelőzően lefolytatott egyeztetés alapján teljesíti.

### **12.4./A Extra kezelés**

Extra küldeményként kezeli a Posta azt az egységtrakomány képző eszközre nem helyezett küldeményt, melynek hossza meghaladja a 250 cm-t, vagy összmérete a 300 cm-t, továbbá ha az egységtrakomány képző eszközre elhelyezett áru kiterjedése a 200x120x180 cm méreteket (bármelyik oldalát, az egységtrakomány képző eszközzel együtt) meghaladja.

A Posta a többletszolgáltatást csak a feladást megelőzően lefolytatott egyeztetés alapján teljesíti.



### **12.5. Éjszakai kézbesítés**

A Posta vállalja, hogy az előzetesen, írásban egyeztetett címhelyre a küldemény felvételét követő éjszaka, de legkésőbb a következő nap reggel 08.00.00 óráig megkísérli a küldemény kézbesítését.

### **12.6. Zsilipes kézbesítés**

A Posta a jogosult átvevő személyes jelenléte nélkül, zárható helyre kézbesíti a küldeményt. A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az igénybevevő vagy a címzett olyan zárható területet biztosít a küldemény kézbesítéséhez, amelyhez kizárólag a Posta megbízottjának és a címzettnek (jogosult átvevőnek) van hozzáférési lehetősége.

### **12.7. Saját kézbe**

Igénybevétele esetén a küldeményt csak személyesen a címzett, vagy címzettnek az ilyen küldemények átvételére feljogosított meghatalmazottja veheti át.

### **12.8. Tételes áruátadás**

A Posta – a feladó külön írásba foglalt szerződésében jelzett igénye alapján – a csomag küldeményeket a címhelyen, a küldemény átvételének elismerését követően, a szállítólevél/számla alapján tételes átadással adja át kézbesítéskor a címzettnek vagy egyéb jogosult átvevőnek. A Posta a küldemény átvételét követő tételes áruátadás – azaz a belső tartalom számlálása, illetve számbavétele – során tanúként van jelen.

### **12.9. Áruházi átadás**

A Posta vállalja, hogy az igénybevevők által áruházi kiszállításra feladott árukat a rendelési, illetve a szállítási adatok alapján mennyiségileg és minőségileg is ellenőrzött módon adja át az áruháznak.

Az áruházi átadás és a tételes áruátadás többletszolgáltatás együtt nem vehető igénybe.

### **12.10. Ismételt kézbesítés**

A címzettek a részükre érkezett küldemények tekintetében, a másodszori sikertelen kézbesítési kísérletet követően „ismételt házhoz kézbesítési” igényeiket telefonon bejelenthetik, melyet követően a Posta – a cízzel egyeztetett módon – ismételten megkísérli a kézbesítést.

### **12.11. -<sup>2</sup>**

### **12.12. Tértivevény**

A Posta a küldemény kézbesítését a cízzel (illetve az egyéb jogosult átvevővel) tértivevény lapon elismerteti, és azt a feladónak visszaküldi.

---

<sup>2</sup> Hatályát veszti 2014. október 15-én.

### **12.13. Dokumentum menedzsment**

A Posta a külön írásba foglalt szerződésben rögzítettek szerint vállalja, hogy a feladott csomaghoz tartozó dokumentum, szerződés és tételes átadási lista megadott pontjait a feladó instrukciói alapján ellenőrzi, az átvevő személyét hitelt érdemlően igazolja, a dokumentumok megjelölt pontjait kitölteti és aláírja az átvevővel, valamint a dokumentumokat összegyűjtve, a külön írásba foglalt szerződés szerinti rendszerességgel a feladó részére fizikai formában visszajuttatja. A feladó köteles a címiraton lévő dokumentum menedzsment azonosítót a dokumentumra felragasztani, a dokumentumkezeléssel kapcsolatos instrukciókat (aláírás, kitöltés, stb.) a küldeményen vagy a dokumentumot tartalmazó tasakra ragasztott etiketten feltüntetni, valamint a dokumentumokat a csomag küldemény külső burkolatán oly módon elhelyezni és rögzíteni, hogy az a dokumentumok kezelését lehetővé tegye, illetve a tasakot úgy kell lezárni, hogy annak nyilvánvaló megsértése nélkül az abban elhelyezett tartalomhoz ne lehessen hozzáférni. Amennyiben a címzett nem teljesíti a feladó által kért instrukciókat (aláírás, kitöltés, lebélyegzés stb.), a Posta a csomagot nem kézbesíti a címzett részére.

### **12.14. Háznál történő átvétel (1-2 db esetén)**

Háznál történő átvétel eseti vagy rendszeres jelleggel vehető igénybe. Az eseti igénybevételhez külön írásba foglalt szerződés megkötése nem szükséges. A feladónak az eseti igényt legkésőbb az átadást megelőző munkanapon jeleznie kell az arra kijelölt postai szolgáltatóhelynek. A Posta az eseti igényt kapacitás függvényében vállalja.

A rendszeres igénybevételhez külön írásba foglalt szerződés megkötése szükséges.

Háznál történő átvétel igénybevétele esetén, amennyiben a feladó a szállítási igényét az átvételt megelőzően, a külön írásba foglalt szerződésben feltüntetett időpontig és elérhetőségen elmulasztja lemondani vagy eseti jelleggel módosítani és ezért küldemény átvétel nem történik meg, a Posta kiállási díjat számol fel.

### **12.15. Címzett fizet**

A Posta vállalja, hogy a szolgáltatást úgy biztosítja, hogy a küldemény sikeres kézbesítése esetén annak feladási díját és a jelen többletszolgáltatás díját számára a címzett fizeti meg. Sikertelen kézbesítés esetén a szolgáltatás díja a feladót terheli. „Címzett fizet” többletszolgáltatással egyidejűleg igénybevett háznál történő felvétel, illetve postai lezárás díját a feladónak kell megfizetnie a küldemény feladásakor.

### **12.16. Címirat megszemélyesítés**

A Posta díj ellenében vállalja az igénybevevő által megadott adatok rögzítését, címirat előállítását, valamint a címirat küldeményen való elhelyezését.

### **12.17. -<sup>3</sup>**

---

<sup>3</sup> Hatályát veszti 2014. október 15-én.

### 12.18. Lehívásos megrendelés

Lehívásos megrendelés során a szerződő fél vállalja az általa megjelölt feladó által igénybe vett szolgáltatás díjának megfizetését, a csomag címiratának előállítását és eljuttatását a feladóhoz, vagy a saját telephelyétől/címhelyétől eltérő felvételi helyre.

A szolgáltatás a [Postai szolgáltatások ÁSZF](#) oldalon a „Postai szolgáltatóhelyek” dokumentum „V” oszlopában megjelölt postai szolgáltatóhelyeken vagy a külön írásba foglalt szerződésben meghatározott postai szolgáltatóhelyeken vehető igénybe. Amennyiben a küldeményeket telephelyen kell felvenni, a szerződő fél a felvételhez szükséges információkat a Posta részére megküldi.

A küldeményen feladóként, vagy címzettként szerepelhet a szerződő fél, vagy a más személy/szervezet is. Lehetőség van arra, hogy a szerződő fél telephelyétől/címhelyétől eltérő címhelyen történjen meg a csomag felvétele, kézbesítése, vagy visszakézbesítése.

## 13. A KÜLDEMÉNYEK KISZOLGÁLTATÁSA (KÉZBESÍTÉSE)

---

1) A küldemény átvételére jogosultak:

- a) a címzett (a küldemény címiratán címzettként megjelölt természetes személy vagy szervezet);
- b) a címzett meghatalmazottja (természetes személy vagy szervezet, aki érvényes meghatalmazással rendelkezik);
- c) a címzett, címben megjelölt helyen 14. életévét betöltött, a Ptk. szerinti hozzátartozója (a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő, valamint a testvér, továbbá az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa);
- d) a címhelyen lévő ingatlan bérbeadója vagy a címzett szállásadója, ha az természetes személy;
- e) alkalmi átvevő - a feladónak a küldemény címiratán/kísérőokiratán tett rendelkezése esetén, a Posta a fenti, „jogosult átvevő” bekezdés alatti szövegezésben foglaltak szerint átvételre jogosultak mellett, átvételre jogosultnak tekinti a címzett szomszédjait, illetve munkahelyre címzett küldemény esetén a címzett munkatársát.

2) Amennyiben címzettként természetes személy neve és szervezet neve is fel van tüntetve, úgy a Posta a szervezetet tekinti címzettnek. A szervezet vezetője mellett egyéb jogosult átvevőnek minősül a szervezet székhelyén vagy telephelyén tartózkodó olyan személy, aki az átvétel tényét aláírásával és cégbélyegző használatával igazolni tudja.

3) A küldemények kiszolgáltatása (kézbesítése) érdekében a címzett köteles biztosítani a címhely könnyű és biztonságos megközelítését. (pl.: lépcsőházi kulcs, kapukód rendelkezésre bocsátása, az állattartás szabályainak betartása).

4) Ha a címzett ismeretlen, illetve a megadott címen nem található, vagy a küldemény átvételét megtagadta, a Posta - külön díj felszámításával - a küldeményt a feladó részére visszaszállítja.

## 14. A SZOLGÁLTATÁS DÍJA

---

- 1) A szolgáltatás **alapdíjai**, valamint a **többször-, és kiegészítő szolgáltatások díjai** – a külön írásba foglalt szerződésekben - a küldemények tömege és darabszáma alapján kerülnek meghatározásra.
- 2) A raklapos – vagy annak minősített – küldemények után az alapszolgáltatás díjaként a raklapdíj kerül felszámításra.
- 3) A szolgáltatás díja mellett, a feladónak - az üzemanyag árak jelentős változásai miatt - az üzemanyag ártól függő felárat, továbbá az elektronikus útdíjat (E-útdíj) is meg kell fizetnie.
- 4) Az **üzemanyag és az E-útdíj felár** számítás alapja a megkötött külön írásba foglalt szerződésben szereplő alapdíj. Az üzemanyag felár konkrét mértéke a gázolaj Nemzeti Adó és Vámhivatal által meghatározott, minden hónap első munkanapján érvényes bruttó árától függ.

## 15. REKLAMÁCIÓ

---

- 1) Reklamáció a küldemény feladásától számított hat hónapos jogvesztő határidőn belül tehető meg a Posta központi ügyfélszolgálatának elérhetőségein.
- 2) Amennyiben a panaszos a reklamációra adott választ nem fogadja el, vagy a Posta a reklamációra határidőn belül nem válaszol, a reklamáció kapcsán a Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez (1365 Budapest, Pf.: 20), fordulhat a reklamáció, illetve az eljárás kivizsgálása érdekében.

## 16. FELELŐSSÉG A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉÉRT

---

### 16.1. Késedelmes teljesítés

- 1) Jogszabály eltérő rendelkezése hiányában a Posta hibájából adódó késedelmes kézbesítés esetén a feladó írásban beterjesztett igényére a Posta kötbért fizet. A kötbér mértéke – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – minden megkezdett munkanap után a szolgáltatás nettó díjának 10%-a, legfeljebb azonban a szolgáltatás díjának a kétszerese.

### 16.2. A küldemények sérülése, teljes vagy részleges elveszése, megsemmisülése

- 1) A Posta felelős azért a kárért, amely a küldemény átvételétől a kézbesítésig terjedő idő alatt a küldemény megsérüléséből, teljes vagy részleges elveszéséből, megsemmisüléséből keletkezett, kivéve, ha a kár:
  - a) a Posta tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok;
  - b) a küldemény belső tulajdonsága;
  - c) a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága;
  - d) annak következtében állt elő, hogy a feladó, az átvevő (címezett), vagy az általuk rendelt kíséző nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható lett volna, továbbá ha a feladó a tájékoztatást elmulasztotta megtenni a Posta részére a küldemény kívülről fel nem ismerhető rendkívüli értékéről, vagy
  - e) abból adódott, hogy a feladó elmulasztotta jelölni a küldemény címiratán a tartalom sérülékeny, törékeny jellegét, illetve
  - f) a küldemény csomagolása nem az évszaknak megfelelő környezeti hőmérséklet szerint történt.

**2) A Posta felelőssége, a címiraton feltüntetett értékig terjed. Ez az összeg a küldemény valós értékénél magasabb nem lehet.**

3) A küldemény teljes vagy részleges elvesztése, illetőleg megsemmisülése, sérülése esetében a teljes fuvardíj (vagyis a tömegdíj és a küldemény címiraton feltüntetett értékéhez igazodó díj) megfizetésének vállalása esetén, a Posta a fuvardíjra, illetőleg fuvardíj arányos részére nem tarthat igényt. Elveszés esetén megfizeti továbbá az elveszett küldemény címiraton feltüntetett nettó értékét, míg sérülés, hiány esetén a Posta az értékcsökkenés nettó értékét téríti meg (a címiraton feltüntetett értékig).

4) Részleges elveszés (tartalomhiány), illetve sérülés esetén a Posta kárfelelőssége a sérülés, illetve elveszés (tartalomhiány) arányában áll fenn. A küldemény teljes vagy részleges elvesztése, illetőleg megsemmisülése, sérülése esetén a Posta a fuvardíjra, illetőleg a fuvardíj arányos részére nem tarthat igényt.

5) A Posta felelőssége nem terjed ki a jogosult vagyonában keletkezett egyéb károkra vagy az elmaradt vagyoni előny összegére.

6) Nem tartozik továbbá a Posta felelősséggel, ha csomag esetén csak a külső csomagolás sérül meg.

7) A gyűjtő csomagolásban elhelyezett áru belső (egyedi) csomagolását, annak megfelelőségét a Posta nem vizsgálja, mivel a gyűjtőcsomagolást nem bontja meg. Erre tekintettel a Posta nem tartozik felelősséggel abban az esetben, ha a kár az egyedi-, illetve a gyűjtőcsomagolás hiányossága miatt következett be. A csomagolás megfelelőségét ilyen esetekben a feladó köteles bizonyítani.

8) Ha a küldemények átvételénél (kiszolgáltatásakor/kézbesítésekor) akár mennyiségi, akár minőségi hiányosságok állapíthatók meg, ezekről a kézbesítő jelenlétében kármegállapítási jegyzőkönyvet kell felvenni. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár. Ha a részleges elveszés vagy a megsérülés a kézbesítéskor (visszakézbesítéskor) azonnal nem ismerhető fel, azt a kézbesítéstől számított három munkanapos jogvesztő határidőn belül kell a Postához írásban bejelenteni. A bejelentéssel egy időben a bemutatott küldemény alapján a Posta utólag jegyzőkönyvet készít. A bejelentéssel egyidejűleg a kártérítési igényt is jelezni lehet. A kármegállapítási jegyzőkönyv mintáját a 2. sz. függelék tartalmazza. A jegyzőkönyv 2 példányban készül, és azokat az érdekeltek egy-egy példányban megkapják (feladó, Posta).

### **16.3. A kártérítési igények benyújtása**

1) A kártérítési igény érvényesítésére alapvetően a feladó jogosult. Kárigény érvényesítésére, a címzett akkor jogosult, ha a küldeményt átvette, vagy, ha a kártérítési igény érvényesítésének a jogát a feladó a címzettre engedményezte. Bármelyik jogosult részéről történő érvényesítés a másik jogosultnak ezt a jogát megszünteti. A kártérítési igényt a „Kártérítési igény bejelentése” c. nyomtatványon (1. sz. függelék) kell a

Magyar Posta Zrt.  
Kártérítési és Postahelyi Követelés-kezelési Osztály  
1540 Budapest

levelezési címre, illetve a +36-1/288-1560 fax számra megküldeni.

2) A feladó (illetve a címzett) az általa előterjesztett kártérítési igényhez minden esetben köteles csatolni – a nyomtatványon megadott módon – az igényt alátámasztó valamennyi rendelkezésére álló számlát, bizonylatot, okiratot, illetve egyéb bizonyítékot.

3) A külön írásba foglalt szerződés alapján támasztható igények - a szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott károk kivételével - egy év alatt elévülnek. Az elévülés kezdő időpontja a küldemény címzettnek történő kiszolgáltatásának időpontja vagy az az időpont, amikor a küldeményt a címzettnek ki kellett volna szolgáltatni.

## 1. sz. függelék

### Kártérítési igény bejelentése MPL Üzleti csomag küldeményekhez

Igénybevevő adatai				
<b>Igénybevevő neve:</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%; height: 20px;"></td> <td style="width: 10%; text-align: center; vertical-align: middle;">Címe:</td> <td style="width: 50%; height: 20px;"></td> </tr> </table>		Címe:	
	Címe:			
Ügyintéző neve, e-mail címe, telefonszáma:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>			
Bankszámlaszám				
Bankszámlaszám (melyre az átutalást kéri):	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>			
Címzett adatai				
Címzett neve:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%; height: 20px;"></td> <td style="width: 10%; text-align: center; vertical-align: middle;">Címe:</td> <td style="width: 50%; height: 20px;"></td> </tr> </table>		Címe:	
	Címe:			
Telefonszáma:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>			
Küldemény adatai				
Címrak száma (Küldeményazonosító):	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>			
A küldemény feladási ideje:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>			
A küldemény tömege (kg):	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%; height: 20px;"></td> <td style="width: 60%; height: 20px;"></td> </tr> </table>			
Tartalom adatai				
Sérült / Hiányzó / Elveszett áru tételes felsorolása (db száma): <small>(Szíveskedjék a megfelelő aláhúzni!)</small>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>			
Sérült / Hiányzó / Elveszett áru nettó (ÁFA nélküli) beszerzési értéke:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>			
Kárigény összege				
Kártérítési igény összege (Ft):	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>			

**Az igényhez csatolni kell:**

- 1.) Feladójegyzék-másolat, megjelölve rajta a kártérítendő küldemény adatait
- 2.) A sérült/eltűnt árutartalom nettó beszerzési értékét (vagy javítási költségét) alátámasztó számlamásolat vagy nyilatkozat
- 3.) Sérülés, hiány esetén a címzett és a posta által készített közös jegyzőkönyv másolata
- 4.) Sérülés esetén a címzett által a posta részére vizsgálatra beküldött áru feladási bizonylatának

Dátum:

A kárigényt az alábbi címre kérjük

Levelezési cím: Magyar Posta

Kártérítési és Postahelyi Követelés-kezelési

1540

aláírás

PH

## 2. sz. függelék

**KÁRMEGÁLLAPÍTÁSI JEGYZŐKÖNYV**A kármegállapítási jegyzőkönyv felvételének

helye:.....ideje:.....

A jelenlévő személyek neve és a jegyzőkönyv felvételekor betöltött szerepük:  
.....A szállító neve: .....Az átvevő:.....A küldemény azonosítószáma:.....A címirat száma:.....A küldemény megérkezésének pontos időpontja:.....az azóta alkalmazott őrzés módja és helye: .....A tartalom megnevezése, felsorolása:.....A megszemlélt küldemény megnevezése:.....A küldemény átvizsgálásakor felmért mennyiségi és minőségi adatok: .....A címiraton a szállító által feltüntetett mennyiségi adatok: .....A csomagolás, külső és belső burkolat részletes leírása:.....  
.....  
.....Mennyiségi hiány esetén: ennek mértéke, a feltehető ok megjelölésével (romlás, kopás, törés, egyéb stb.):  
.....A hiány észlelésének körülményei: .....A kár nagysága:.....Minőségi hiány esetén:pontos leírás: .....a valószínűsíthető okok: .....a felmerült kár nagysága: .....az átvevő nyilatkozata a szállítóval szembeni igényéről: .....az átvevő nyilatkozata az igény mértékéről:.....Esetleges ellenvélemények: .....Aláírások:  
.....