



Magyar Posta

**HÍRLAP ELŐFIZETŐK RÉSZÉRE NYÚJTOTT LAPTERJESZTÉSHEZ
KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI
FELTÉTELEI**

Tartalomjegyzék

1.	ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	3
2.	SZERZŐDŐ FELEK.....	3
2.1	Szolgáltató	3
2.2	Előfizető	3
3.	A SZOLGÁLTATÓ ÉS AZ ELŐFIZETŐ KÖZÖTTI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, TARTALMA, MÓDOSÍTÁSA, MEGSZŰNÉSE.....	4
3.1	Előfizetői jogviszony létrejötte.....	4
3.2	Előfizetői jogviszony tartalma.....	4
3.3	Előfizetői jogviszony megszűnésének esetei.....	5
3.3.1	Az Előfizető kezdeményezése alapján.....	5
3.3.2	A Szolgáltató kezdeményezése alapján	5
3.3.3	Egyéb esetben.....	5
4.	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI.....	5
5.	A SZOLGÁLTATÓNÁL MEGRENDELHETŐ LAPOK TÍPUSAI	6
6.	LAPOK MEGRENDELÉSE, ELŐFIZETÉSE.....	6
6.1.	Előfizetés módja.....	6
6.2.	Előfizetési díjak	7
6.3.	Előfizetések időtartama.....	7
6.4.	Az előfizetési díjak kiegyenlítésének határideje	7
6.5.	Az előfizetési díjak kiegyenlítésének módja	8
6.6.	Az előfizetési díjak módosulása.....	8
6.7.	Előfizetési díjak visszafizetése.....	9
6.8.	Különleges előfizetési módok	9
6.8.1.	Prompt előfizetés.....	9
6.8.2.	Előfizetés lapcsomagra	10
6.8.3.	Meghatározott megjelenési számú kiadványok előfizetése	10
6.8.4.	Korábbi számokra történő előfizetés	10
7.	AZ ELŐFIZETETT LAPOK KÉZBESÍTÉSE.....	10
7.1	Kézbesítés módja.....	10
7.2	Kézbesítési határidők.....	10
7.2.1	Belföldi kézbesítés esetén.....	10
7.2.2	Külföldi kézbesítés esetén.....	12
7.4	Szerződés alapján történő kézbesítés	12
7.4.1	Kora reggeli kézbesítés (S-járat).....	12
7.4.2	Egyéb postai küldeménnyel történő együttes kézbesítés	12
7.5	Kézbesítési cím változása	12
8.	ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG.....	13
8.1.	Előfizetői bejelentések kezelése	13
8.2.	Reklamációk fogadásának határideje	13
8.3.	Reklamációk vizsgálata	13
8.4.	Reklamációk rendezése.....	13
8.4.1	Lappótlás	13
8.4.1.1	Budapesten	13
8.4.1.2	Vidéken.....	14
8.4.2	Díjtérítés	14
8.5	Reklamáció elutasítása.....	14
8.6	Reklamációkkal kapcsolatos jogorvoslati lehetőségek	14

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

- (1) A Magyar Posta Zrt. (a továbbiakban: Szolgáltató) a hírlapok terjesztésével kapcsolatos szolgáltatását a saját nevében a vele szerződéses kapcsolatban álló lapkiadók (a továbbiakban: **Kiadó**-k) megbízásából, a lapterjesztési szolgáltatás Általános Szerződési Feltételei alapján biztosítja. Az Előfizető a szolgáltatást a jelen dokumentumban (a továbbiakban **ÁSZF**-ben) foglaltak szerint veheti igénybe. A Szolgáltató a szolgáltatást saját kézbesítői, illetve az általa bevont közreműködők (vállalkozók) útján biztosítja.
- (2) Az ÁSZF módosítását a Szolgáltató a változás hatálybalépését megelőzően legalább 15 nappal nyilvánosságra hozza. A változásról szóló értesítést a postai szolgáltatóhelyeken hozzáférhető módon kifüggeszti, valamint internetes honlapján (www.posta.hu) közzéteszi.

2. SZERZŐDŐ FELEK

2.1 Szolgáltató

Magyar Posta Zrt. (amelyet az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségek teljesítése és jogok gyakorlása során a Magyar Posta Zrt. Hírlap Igazgatóság képvisel)
Székhelye: 1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.
Telephelye: 1089 Budapest, Orczy tér 1.
Postacíme: Budapest, 1932

2.2 Előfizető

- (1) Előfizető az a természetes személy, vagy szervezet, aki a Szolgáltatónál előfizet valamely (a Szolgáltató által terjesztett) lapra.
- (2) Az ÁSZF értelmezése során Előfizetőnek kell tekinteni azt a természetes személyt, illetve azt a szervezetet is, akinek a részére valamely 3. személy Szolgáltató által terjesztett lapot fizetett elő, azzal az eltéréssel, hogy az ilyen természetes személy Előfizető személyes adatait a Szolgáltató csak abban az esetben adhatja tovább, ha ehhez az e bekezdés szerint minősülő Előfizető írásos formában hozzájárul. A nyilatkozatot a következő címre kell eljuttatni: Magyar Posta Zrt. Hírlap Értékesítési Osztály 1900 Budapest.

3. A SZOLGÁLTATÓ ÉS AZ ELŐFIZETŐ KÖZÖTTI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, TARTALMA, MÓDOSÍTÁSA, MEGSZŪNÉSE

3.1 Előfizetői jogviszony létrejötte

Az előfizetői jogviszony a szolgáltatás megrendelése és az előfizetési díj(ak) előre történő megfizetése útján határozatlan időre jön létre.

3.2 Előfizetői jogviszony tartalma

- (1) A Szolgáltató megrendelés alapján, az előfizetési díjak előre történő megfizetése ellenében juttatja el a hírlapot a megjelölt címre.
- (2) A lapterjesztési szolgáltatás magában foglalja:
 - hírlap előfizetések ajánlását,
 - hírlap előfizetések elfogadását,
 - hírlap előfizetési díjak beszedését,
 - hírlap előfizetők nyilvántartását, adatok karbantartását (név- és címváltozások),
 - hírlapok kézbesítését elsődlegesen levélszekrénybe vagy postafiókba,
 - az előfizetői bejelentések, észrevételek kezelését.
- (3) Az Előfizető a lap megrendelésével és az előfizetési díj megfizetésével hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató
 - személyes adatait (ügyfélkód, név, cím, előfizetett lap neve, illetve, szükség szerint, telefonszám, email cím, bankszámlaszám, számlavezető bank, kézbesítési név, kézbesítési cím) feldolgozza, kezelje,
 - egyes, laptípusonként változó, személyes adatait (ügyfélkód, név, cím, telefonszám, email cím, kézbesítési cím) nyilvántartásba vétel, valamint tájékoztatás céljából az előfizetett lap kiadójának átadja, továbbítsa,
 - az előfizetés megszűnése esetén előfizetési ajánlással megkeresse.
- (4) A Szolgáltató az előfizetői adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetve a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény előírásainak megfelelően kezeli. A Szolgáltató adatkezelésének a célja: az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás teljesítése, valamint a szolgáltatással és a termékkel kapcsolatos információk közvetítése. Szolgáltató adatkezelési jogosultságának végső időpontja: az előfizetői jogviszony megszűnését követő második naptári év utolsó napja, feltéve, hogy a tárgyban az Előfizető, vagy jogszabály eltérően nem rendelkezik.
- (5) Az Előfizető írásban nyilatkozhat arról, hogy az adatainak (3) bekezdésben foglaltak szerinti továbbítását kifogásolja, illetve ahhoz nem járul hozzá (megtiltja). A nyilatkozatot a következő címre kell eljuttatni: Magyar Posta Zrt. Hírlap Értékesítési Osztály 1900 Budapest.
- (6) Az előfizető kijelenti, hogy a személyes adatait önkéntesen hozta a Szolgáltató tudomására.

- (7) Az adatokat a Szolgáltató adatkezelés megvalósításában illetékes munkavállalói és adatfeldolgozói ismerhetik meg, az adatkezeléssel kapcsolatos jogsértés esetén az igény bíróság előtt érvényesíthető.

3.3 Előfizetői jogviszony megszűnésének esetei

3.3.1 Az Előfizető kezdeményezése alapján

Az előfizetői jogviszony megszűnik, ha az Előfizető előfizetését személyesen, vagy írásban lemondja. (Az előfizetés csak naptári hónap végével szüntethető meg.)

3.3.2 A Szolgáltató kezdeményezése alapján

Az előfizetői jogviszony megszűnik az előfizetett sajtótermék postai terjesztésének megszüntetésével.

3.3.3 Egyéb esetben

Az előfizetői jogviszony megszűnik, ha

- Az Előfizető az esedékes hírlap-előfizetési díjat nem egyenlíti ki, vagy
- az Előfizető elhalálása-, illetve
- az Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén.

4. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELENEK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI

- (1) A Szolgáltató a hírlapokat a postai küldemények kézbesítésére alkalmas levélszekrénybe, vagy postafiókba, illetve a csak közterületi címmel rendelkező címhely esetében a címhely közelében erre a célra használt helyen, vagy a Szolgáltató feltételezése szerint a postai küldemények kézbesítése céljából a címzett által biztosított eszközbe történő elhelyezéssel kézbesíti.
- (2) Az (1) bekezdés szerinti levélszekrény vonatkozásában az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az a hírlapok elhelyezésére és sérülésmentes, biztonságos tárolására alkalmas megfelelő méretű, zárható, a címnek megfelelő jelzéssel ellátott, valamint annak megközelítése közvetlenül biztosított legyen, a hírlapok kézbesítését végző személy testi épségét ne veszélyeztesse, továbbá elhelyezése
- a közterületről közvetlenül meg nem közelíthető, csak közterületi címmel rendelkező címhely esetében a telek cím szerinti bejáratánál történt;
 - a közterületről közvetlenül meg nem közelíthető, több címhellyel rendelkező épület esetében a telek cím szerinti bejáratánál egy csoportban, de címhelyenként külön-külön biztosítva (a továbbiakban: csoportos levélszekrény) történt;
 - a közterületről közvetlenül megközelíthető lakóépület, irodaház, üzletház és egyéb hasonló jellegű intézmény esetében az épület bejárata közelében, az épületen kívül, vagy amennyiben az ahhoz való eljutás biztosított, az épületen belül a földszinten csoportos levélszekrényként történt;
 - ipari park, gyártelep vagy egyéb, a gyalogos kézbesítést korlátozottan lehetővé tévő ingatlan esetében ezek bejáratánál, csoportos levélszekrényként történt; vagy
 - a levélszekrény vagy a csoportos levélszekrény esetében közterületről közvetlenül megközelíthető módon történt.

- (3) A kézbesíthetőség érdekében a levélszekrénynek a következő követelményeknek kell megfelelnie:
- a bedobó nyílás minimális mérete: 30 x 230 mm;
 - a bedobó nyílás középvonalának földtől, padlószinttől mért távolsága: 700 mm és 1700 mm között;
 - a levélszekrény kialakításának olyannak kell lennie, hogy alkalmas legyen a hírlapok biztonságos és sérülésmentes elhelyezésére, valamint a kézbesített hírlapokhoz való jogosulatlan hozzáférés megakadályozására;
 - csoportos levélszekrény elhelyezése esetén a csoporton belül minden címhelyhez külön-külön kell levélszekrényt biztosítani oly módon, hogy azok mindegyikén szerepelnie kell a közelebbi címadatnak (emelet, ajtószám vagy lakásszám) és a címzett vagy lehetséges címzettek nevének.
- (4) Az Előfizető vállalja, hogy zárt lépcsőház esetén a levélszekrényhez történő hozzáférést a kézbesítőnek kulcs átadásával, kapukód közlésével biztosítja. A levélszekrényhez történő bejutás biztosításához információt (kapukód megadása, kapukulcs átadására vonatkozó információ) a Szolgáltató központi ügyfélszolgálatára részére is meg lehet adni az alábbi elérhetőségeken:
- telefonon a **06-80-444-444** ingyenes zöldszámon, (H-Sze.: 08:00-16:00, Cs: 08:00 – 18:00, P.: 08:00-17.00),
 - személyesen: 1101 Budapest Üllői út 114-116. sz. alatt
 - levélben: Magyar Posta Zrt. Ügyfélgondozási Központ Miskolc 3512,
 - e-mail-en: hirlap@posta.hu
- (5) A levélszekrény hiánya vagy a levélszekrényhez történő bejutást biztosító kapukód vagy kapukulcs Szolgáltató részére történő rendelkezésre bocsátásának hiánya nem mentesíti a Szolgáltatót az alól, hogy a kézbesítést megkísérelje, azonban a levélszekrény hiányából adódó lap eltűnéséért, sérüléséért felelősséget nem vállal.

5. A SZOLGÁLTATÓNÁL MEGRENDELHETŐ LAPOK TÍPUSAI

A megrendelhető hírlapok az alábbi csoportokba sorolhatók:

- (1) Napilapok
- (1) Színes lapok
- (2) Egyéb lapok (csomagolt, címirattal ellátott)
- (3) Külföldi (import) lapok

A Szolgáltatónál előfizethető lapokról részletes információt (típus, előfizetési díj, megjelenési gyakoriság, minimális előfizetési időszak) a Szolgáltató 06-80-444-444-es ingyenes zöld számán, a postai szolgáltatóhelyen, a kézbesítőnél és az Interneten (www.posta.hu) megtalálható Belföldi és Külföldi Hírlapkatalógusból kaphat az Előfizető.

6. LAPOK MEGRENDELÉSE, ELŐFIZETÉSE

A Szolgáltató a postai terjesztésű lapokra belföldre és külföldre egyaránt elfogad előfizetést.

6.1. Előfizetés módja

Az Előfizető megrendelheti a lapot

- személyesen a postai szolgáltatóhelyeken és a kézbesítőnél,

- e-mail-en a hirlapelofizetes@posta.hu címen,
- telefonon: 06-80-444-444-es ingyenes zöld számon (H-Sze.: 08:00-16:00, Cs: 08:00- 18:00, P:08:00-17:00 óráig),
- faxon: 06-1-303-3440,
- levélben: MP Zrt. Hírlap Értékesítési Osztály 1900 Budapest.

6.2. Előfizetési díjak

- (1) Az előfizetési díjakat a Kiadók határozzák meg, amit a lapok impresszumában is megjelentetnek.
- (2) Külföldre történő előfizetés esetén, az Előfizetőnek az előfizetési díjon felül a külföldre szóló nem könyvelt levélküldemény elsőbbségi-, vagy nem elsőbbségi díját is meg kell fizetnie. Az Előfizető igénybe veheti az ajánlott, a tértivevény, illetve a saját kézbe többlétszolgáltatást is.

6.3. Előfizetések időtartama

A Szolgáltató, a 6.8. pontban meghatározott esetek kivételével, a Kiadó által meghatározott időtartamra fogad el előfizetést az alábbiak szerint:

- (1) Napilapok esetében minimum egy hónap.
- (2) Színes lapok esetében minimum egy hónap.
- (3) Egyéb lapok esetében minimum negyedév (vagy félév, illetve egy év, amelyet a Kiadó előre meghatároz). A Kiadó hozzájárulása és az Előfizető igénye alapján a Szolgáltató elfogadhat ettől eltérő időtartamra szóló előfizetést is.
- (4) Az (1)-(3) bekezdésekben ismertetett minimális előfizetési időszaktól a 6.8.1. pontban ismertetett prompt előfizetés eltérhet.
- (5) Külföldi lap (import lap) esetében az előfizetés legrövidebb időtartama legalább negyedév.

6.4. Az előfizetési díjak kiegyenlítésének határideje

A Szolgáltató a megrendelést követő hónap első napjától kézbesíti a lapot.

- (1) Napilapok és színes lapok esetében, legkésőbb a kézbesítés hónapját megelőző hónap 26-ig kell a Szolgáltatóhoz beérkeznie az előfizetési díjnak (ha ez vasárnap, vagy munkaszüneti nap, akkor az ezt megelőző munkanapig).
- (2) Az egyéb lapok esetében az Előfizetőnek az előfizetési díjat a Szolgáltató által kiállított számla, alapján, az azon feltüntetett befizetési határidőig kell kiegyenlítenie.
- (3) Az előfizetési díj késedelmes befizetése esetén a Szolgáltató a megrendelt lapok kézbesítését egy hónappal, illetőleg egy megjelenési időszakkal későbbre vállalja.

- (4) Külföldi lapok esetében, az előfizetett laptól függően a kézbesítést megelőzően minimum 1, maximum 3 három hónappal előbb kell az Előfizetőnek a lapot megrendelnie és a díjat kiegyenlítenie.

6.5. Az előfizetési díjak kiegyenlítésének módja

- (1) Belföldre, illetve belföldről külföldre szóló előfizetés esetén az előfizetési díjak befizetése történhet:
- készpénzben,
 - készpénz-átutalási megbízással (csekkel),
 - folyószámláról csoportos átutalási megbízással
 - banki átutalással.
- (2) Külföldről történő előfizetés esetén az előfizetési díjak befizetése az alábbi módon történhet:
- banki átutalással,
 - bankcsekkel,
 - személyi csekkel,
 - nemzetközi pénzesutalvánnyal („Money Order”),
 - nemzetközi postautalvánnyal (Euro, US Dollár).

6.6. Az előfizetési díjak módosulása

- (1) A Kiadók a lapok előfizetési díját évközben is megváltoztathatják. A Kiadó a lapban ad tájékoztatást az árváltozásról, és egyben értesíti az Előfizetőket arról, hogy egy árváltozás érinti-e azon előfizetőket, akik több hónapra előre kifizették a lap árát.
- (2) A Szolgáltató a lapok előfizetési díjának megváltozásakor, a Kiadó rendelkezésének megfelelően jár el.
- (a) Az előfizetési díjak csökkenése esetén a Szolgáltató az előfizetőknek a két előfizetési díj különbözetét:
- a következő időszak előfizetési díjába beszámítja, vagy
 - külön előfizetői kérésre,
 - illetve az előfizetés lejáratát követően – amennyiben az Előfizető azt nem hosszabbítja meg – visszafizeti.
- (b) Az előfizetési díjak emelkedése esetén:
- az Előfizetők az előfizetés lejártáig a korábbi díj alapján kapják a lapot, amennyiben a Kiadó így rendelkezik,
 - a Kiadó megbízása alapján a Szolgáltató eljárhat úgy is, hogy a régi és az új előfizetési összeg különbözetét utólag beszedi. Ha az Előfizető a díjkülönbözetet nem fizeti meg, a Szolgáltató annyi lapszámot kézbesít zárt időszakra, amennyire a befizetett összeg az új előfizetési díj szerint elegendő. Az esetleg fennmaradó töredék összeget az Előfizetőnek visszafizeti.
 - amennyiben az Előfizető a magasabb előfizetési díjon a megrendelt lapra nem tart igényt, úgy kérése alapján a Szolgáltató előfizetését másik lap előfizetésére is cserélheti.
- (c) Az (a)-(b) esetekben (díjnövekedés, díjcsökkenés) a Szolgáltató a lejáró előfizetések esetén már az új előfizetési díjnak megfelelően állítja ki a számlát.

6.7. Előfizetési díjak visszafizetése

- a) Az előfizetési díjak Előfizető részére történő visszafizetésére az alábbi esetekben kerülhet sor:
- a lap szünetelése, megszűnése esetén,
 - előfizetői lemondás esetén; a Szolgáltató teljes havi előfizetési díjat fizet vissza az Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető hónap közben mondja le az előfizetést, a Szolgáltató a hónap végéig kézbesíti a lapot, a töredék előfizetési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.
 - árcsökkenés esetén (díjkülönbözet visszafizetése),
 - postai terjesztés megszűnése esetén,
 - Előfizető elhalálása esetén a közeli hozzátartozó írásbeli kérésére, amely bejelentés valóságát okirattal igazolni köteles.
 - abban az esetben, ha az előfizetett lap kiadói/tulajdonosi viszonyaiban változás történik, úgy hogy a régi és új Kiadó/tulajdonos között nem jön létre megállapodás a lap további kézbesítéséről.
- (2) A Szolgáltató a lap szüneteltetése, megszűnése esetén az előfizetési díjak visszafizetése a Szolgáltató kötelezettsége és feladata.
- (3) A belföldi lap hazai kézbesítésének teljes vagy részleges elmaradása esetén – ha az a Szolgáltató hibájából történt – a Szolgáltató a 8.4. pont szerint jár el.

6.8. Különleges előfizetési módok

- (1) A Kiadó(k) megbízása alapján a Szolgáltató az alábbi különleges előfizetési lehetőségeket biztosítja az ügyfelek részére:
- Prompt előfizetés
 - Előfizetés lapcsomagra
 - Meghatározott megjelenési számú kiadványok előfizetése
 - Korábbi lapszámokra történő előfizetés
- (2) Az Előfizető a különleges előfizetési módokat csak meghatározott lapok esetében veheti igénybe. Ezen lapok körét a Kiadókkal kötött szerződések szabályozzák.
- (3) A különleges előfizetési módokban érintett lapokról, az előfizetési díjakról az ügyfél részletes információt kaphat:
- a kézbesítőtől,
 - a postai szolgáltatóhelyen,
 - 06-80-444-444-es ingyenes zöld számon (H-Sze.: 08:00-16:00, Cs:08:00-18:00, P.:08:00 – 17:00 óráig),
 - 06-1-303-3441 és 06-1-303-3442 telefonszámokon
 - valamint a hirlapelofizetes@posta.hu e-mail címen

6.8.1. Prompt előfizetés

- (1) A Szolgáltató a 6.4. pontban foglalttól eltérően hó közben történt előfizetés esetében Hírlap Kézpénzfizetési számla alapján kézpénzben befizetett, és prompt indításként megrendelt listás lap kézbesítését napilapok esetében az előfizetési díj beérkezését követő 3 munkanapon belül, színes lapnál a következő megjelenési számtól (minimum 3 munkanap elteltével) kezdi meg a Szolgáltató.

(2) Minimális előfizetési időszak:

- Tárgyhó 15-e előtt felvett előfizetések esetében a tárgyhónap vége.
- Tárgyhó 15-e után felvett előfizetések esetében a tárgyhónapot követő hónap vége.

6.8.2. Előfizetés lapcsomagra

Amennyiben a Kiadó lapokra vonatkozóan lapcsomagot hirdet meg és erről a Szolgáltatóval megállapodik, úgy az Előfizető az aktuális feltételeknek megfelelően rendelheti meg egy meghatározott előfizetési díjon a lapcsomagot.

6.8.3. Meghatározott megjelenési számú kiadványok előfizetése

Amennyiben a Kiadó megbízza a Szolgáltatót meghatározott megjelenési számú kiadványok terjesztésével, az Előfizető előfizethet a lapra egy lap meghatározott számától annak egy másik számáig.

6.8.4. Korábbi számokra történő előfizetés

Amennyiben a Kiadó megállapodik a Szolgáltatóval korábban megjelent számok terjesztéséről, úgy az Előfizető visszamenőlegesen is megrendelheti egy meghatározott lap korábbi lapszámát, illetve lapszámait.

7. AZ ELŐFIZETETT LAPOK KÉZBESÍTÉSE

7.1 Kézbesítés módja

A Szolgáltató az előfizetett lapot az Előfizető által megadott címhelyen elhelyezett levélszekrénybe, fiókbérleti szerződés és ez irányú előfizetői igény esetén a postai szolgáltatóhelyen postafiókba kézbesíti (megfelelő levélszekrény hiányában a Szolgáltató a 4. pont (4) bekezdése szerint jár el).

- Belföldre a napi és színes lapokat csomagolás és címezés nélkül, míg az egyéb lapokat becsomagolva, névvel és címmel (címirattal) ellátva, juttatja el az Előfizetőhöz.
- Külföldre valamennyi hírlapot becsomagolva, címirattal ellátva továbbítja a Szolgáltató a címzett részére.
- Külföldi (import) lapokat csomagoltan, címirattal ellátva a Kiadó, vagy a Szolgáltató postai úton juttatja el az előfizető részére.

7.2 Kézbesítési határidők

7.2.1 Belföldi kézbesítés esetén

- (1) Az országos napilapokat a Szolgáltató hétfőtől-szombatig:
- a) Budapesten 07:00 óráig
 - b) a www.posta.hu honlapon található „Település listában” szereplő települések:
 - belterületén a kora reggeli órákban (a Posta honlapján elérhető Település listában szereplő időpontig)
 - csatolt település részen és a belterületen kívüli lakott helyeken tárgynapon.
 - c) a további településeken tárgynapon.

- (2) A színes lapokat a Szolgáltató a feldolgozást követő munkanapon juttatja el az Előfizető által megjelölt címre.
- (3) Az egyéb lapok kézbesítését a Szolgáltató a feldolgozást követően azonnal megkezdi, és 3 munkanapon belül befejezi.
- (4) Vis major esetén, annak megszűnését követő munkanaptól a napi, színes és egyéb lapok a címzettek részére kézbesítésre kerülnek.
- (5) A Regionális lapokat a Szolgáltató hétfőtől-péntekig tárgynapon kézbesíti, a szombati napokon is megjelenő regionális napilapok kézbesítését a lap(ok) Kiadójával megkötött Lapterjesztési szerződésben foglaltak szerint teljesíti.

7.2.2 Külföldi kézbesítés esetén

A hírlapot tartalmazó levélküldemények várható kézbesítési ideje a Postai szolgáltatások Általános Szerződési Feltételei 11.2.6. pontja szerinti átfutási idő. www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/postai_aszf

7.3 Sikertelen kézbesítés

- (1) Sikertelen kézbesítés esetén a kézbesítő az Előfizetőnek értesítőt hagy, melyben tájékoztatja a hírlap megérkezéséről és az átvétel helyéről. Amennyiben az Előfizető (címezett) a kézbesítés megkísérlését követő 10 munkanapon belül a megjelölt helyen nem veszi át a lapot, úgy a Szolgáltató a nagy értékű egyéblapot a Kiadó részére visszaküldi, a napi és színes lapot zúzdásítja.
- (2) Sikertelen a kézbesítés akkor is, ha
 - a hírlap sérülékeny mellékletet tartalmaz (pl. CD), vagy
 - a melléklet a lap méretét meghaladja, összehajtás nélkül nem kézbesíthetőek a levélszekrénybe, és/vagy
 - fennáll az eltulajdonítás veszélye.

7.4 Szerződés alapján történő kézbesítés

7.4.1 Kora reggeli kézbesítés (S-járat)

A Szolgáltató a jelentős példányszámú (minimum 10 példány) lapot megrendelő Előfizetők részére külön szerződés keretében, egyedi díjazás ellenében Budapesten vállalja, hogy az általuk megrendelt lapokat összepántolva, a többi laptól elkülönítve, kora reggel (4:00-7:00 között) gépkocsival a megadott címre eljuttatja. A kora reggeli kézbesítést közvetlenül a Szolgáltatótól lehet megrendelni. A Szolgáltató a 06-1-210-8029-es számon ad az Előfizető részére részletes információt.

7.4.2 Egyéb postai küldeménnyel történő együttes kézbesítés

Külön szerződés alapján (ki-beszállítási szerződés) a lapokat kötegelve, a többi postai küldeménnyel együtt, lezárt zsákba helyezve címhelyen (telephelyen) kézbesíti a Szolgáltató.

7.5 Kézbesítési cím változása

- (1) Amennyiben az Előfizető címe átmenetileg vagy véglegesen megváltozik és erről a Szolgáltatót értesíti, a Szolgáltató díjmentesen az alábbiak szerint vállalja belföldre az előfizetett lapok új címre történő kézbesítését.
- (2) Az Előfizető által bejelentett címváltozást követően:
 - a napi és színes lapokat legkésőbb 5 munkanap elteltével az új címen kézbesíti,
 - az egyéb lapokat a bejelentést követő 15 munkanap elteltével kézbesíti az új címen.
- (3) Címváltozás bejelentése történhet
 - a) bármelyik postai szolgáltatóhelyen,

- b) egyéni előfizetők esetében, az előfizetői azonosító szám közlésével 06-80-444-444-es ingyenes zöld számon, (H-Sze.: 08:00-16:00, Cs: 08:00 – 18:00, P.: 08:00-17.00),
- c) hírlapkézbesítőnél,
- d) e-mail-ben a hirlapelofizetes@posta.hu címen
- e) 06-1-303-3440 fax számon
- f) levélben a Hírlap Értékesítési Osztály 1900 Budapest címen.

Bejelentés hiányában a Szolgáltató a lapokat továbbra is a régi címre kézbesíti. A bejelentés elmaradásából eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

8. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG

8.1. *Előfizetői bejelentések kezelése*

A Szolgáltató az Előfizetők részére az előfizetéssel kapcsolatos észrevételeik megtételére az alábbi lehetőségeket biztosítja.

- a) Országosan valamennyi postai szolgáltatóhelyen személyesen vagy írásban (levél, Vásárlók Könyve).
- b) A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatánál: telefonon a **06-80-444-444** ingyenes zöldszámon, (H-Sze.: 08:00-16:00, Cs: 08:00 – 18:00, P.: 08:00-17.00),
 - személyesen: 1101 Budapest Üllői út 114-116. sz. alatt
 - levélben: Magyar Posta Zrt. Ügyfélgondozási Központ Miskolc 3512,
 - e-mail-en: hirlap@posta.hu

8.2. *Reklamációk fogadásának határideje*

A Szolgáltató a megjelenéstől számított 1 évig fogad el reklamációt.

8.3 *Reklamációk vizsgálata*

A Szolgáltató vállalja, hogy a reklamációkat a beérkezéstől számított 30 napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt az általa kért módon (telefonon, írásban) tájékoztatja.

8.4 *Reklamációk rendezése*

A reklamáció rendezése kétféle módon történhet:

- lappótlással vagy
- díjtérítéssel.

8.4.1 *Lappótlás*

8.4.1.1 *Budapesten*

- (1) Napilap: A beérkezett reklamációk esetében, amennyiben azt az előfizető kifejezetten kéri, a lapokat bejelentést követő munkanapon kézbesítő útján pótolja a Szolgáltató.
- (2) Színes lap: A megjelenés napját követő munkanaptól beérkezett reklamációkat (az esedékes szám + előző 1 megjelenési számig)

lehetőség szerint a bejelentést követő munkanapon lappótlással rendezi a Szolgáltató.

- (3) Egyéb lap: A kézbesítés határidejét követő munkanapon beérkezett reklamációkat (az esedékes szám + előző 1 megjelenési számig) lehetőség szerint a bejelentést követő munkanapon lappótlással rendezi a Szolgáltató.

8.4.1.2 Vidéken

Vidéken valamennyi színes- és egyéblap esetében az esedékes megjelenési számra pótol a Szolgáltató lapot, ezt követően – az Előfizető kifejezett kérésére – díjtérítésre kerül sor. Napilap esetében amennyiben azt az előfizető kifejezetten kéri, a lapokat bejelentést követő munkanapon kézbesítő útján pótolja a Szolgáltató.

8.4.2 Díjtérítés

Ha a reklamáció rendezése lappótlással nem biztosítható, illetve a reklamáció vizsgálata során a lap kézbesítésének elmulasztása bizonyítottan szolgáltatói hibára vezethető vissza, akkor a reklamált lapszám eladási árát a Szolgáltató az Előfizetőnek visszafizeti, vagy az Előfizető következő havi számláján jóváírja. A visszatérítés módjáról a Szolgáltató és az Előfizető egyeztetni köteles.

8.5 Reklamáció elutasítása

A Szolgáltató alaptalan írásbeli reklamáció esetén a reklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát az előfizetőnek 30 napon belül megküldeni.

8.6 Reklamációkkal kapcsolatos jogorvoslati lehetőségek

Ha az Előfizető a Szolgáltató által végzett vizsgálat eredményével nem ért egyet, a Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez (1365 Budapest, Pf.: 20), fordulhat jogorvoslatért.

Magyar Posta Zrt.