



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

Hatályos 2012. április 1-jétől

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

16.2.	A küldemények sérülése, teljes vagy részleges elveszése, megsemmisülése .....	18
16.3.	A kártérítési igények benyújtása .....	19

## 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	1138 Budapest Dunavirág utca 2-6.	1138 Budapest Dunavirág utca 2-6.
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 a [www.posta.hu/ugyfelszolgalat](http://www.posta.hu/ugyfelszolgalat) oldalon láthatók.

### 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 (<http://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf>).

## 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 Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. 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.

4) A Posta adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozata a [www.posta.hu](http://www.posta.hu) 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 kérdések 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 mindenkori 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, valamint készpénz, nemesfém, ékszer és drágakő.

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 a 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) 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 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 bárminemű, a feladó részéről megadott tájékoztatás elmaradására, vagy téves voltára visszavezethető kárigény 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 60\*100 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) Terjedelmesként kezeli a Posta a küldeményt, ha a hosszúsága 75 cm-nél nagyobb, vagy összmérete (hosszúság + szélesség + magasság) 200 cm-nél nagyobb és 300 cm-nél kisebb, vagy alakja nem téglatest, természete miatt egyéb küldeménnyel nem rakható össze vagy eltérő kezelést kíván (pl. kerékpár, bútor, hordó, növény). Terjedelmesként kezeli továbbá az

egységtrakományos küldeményt, ha mérete – az egységtrakomány képző eszközzel együtt – 120x80x160 cm-nél nagyobb.

7) Csak olyan küldemény adható fel, amelyet egy ember is biztonságosan tud mozgatni a rendelkezésre álló anyagmozgató eszközökkel.

8) A 200 cm-nél hosszabb, vagy összméretében 300 cm-nél nagyobb méretű küldemények, valamint 160x120 cm alapterületet vagy 180 cm-es küldemény magasságot (egységtrakomány képző eszközzel együtt) meghaladó méretű egységtrakományos áruk szállítását a Posta csak előzetes egyeztetés alapján, egyedi díjszabással vállalja.

9) Azon küldemények szállítását, amelyet egy ember nem tud biztonságosan mozgatni a rendelkezésre álló kézi anyagmozgató eszközökkel, a Posta csak előzetes egyeztetés és egyedi díjszabás ellenében vállalja. Az ilyen küldemény átadásakor a feladó, kézbesítésekor pedig a címzett köteles biztosítani a fel- és lerakodás 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. 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 megsértése nélkül a belső tartalomhoz ne lehessen hozzáférni, és amely alkalmas arra, hogy a küldeményt az átvételből (felvételtől), raktározásból és továbbszállításból eredő mozgató, 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) Egyedi kezelést igénylő áruk esetén, a küldemény külső csomagolásán fel kell tüntetni a küldemény kezeléséhez szükséges, lényeges ismereteket (pl. „törékeny”, „állítva szállítható”, „nem halmazható” stb.).

6) Ha a küldemény 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 címrát 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.

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

#### **1) Egységcsomagok**

Az egységcsomagba foglalt (pl. raklappal) áruk tömegének, fajtájának és jellegének megfelelően kell az egyedi árukat csomagolni, és a raklaphoz rögzíteni. Veszélyes áruk egységcsomagban 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 és a helyes forgatási irányt.

#### **3) Díszládák**

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

#### **4) Szélvédők, gépkocsi ablaküvegek**

A gépkocsi ablaküveg 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. A kaloda alján az üveg védelmét szolgáló, a mechanikai hatásokat tompító, kellő vastagságú „párnát” kell alkalmazni.

#### **5) Törékeny tárgyak**

Az üveg és porcelántárgyakat, valamint más törékeny tárgyakat fém, fa, műanyag vagy erős kartondobozba kell csomagolni és olyan papírral, fagyapottal vagy más hasonló védőanyaggal kell kitölteni, amely a szállítás során minden súrlódást vagy ütődést a tárgyak között vagy a tárgyak és a doboz falai között megakadályoz.

#### **6) Légtelítő**

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

#### **7) Flakonok, kannák**

Csomagolásukat egyedileg, és egységcsomagba zsugorfóliázva kell biztosítani úgy hogy megvédje a burkolaton belül 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**

Az akkumulátorok egyedileg csomagolatlanul, csak úgy adhatók át szállításra, ha házuk sértetlen, úgy vannak rögzítve, hogy nem tudnak szivárogni, elcsúszni, leesni vagy megrongálódni, el vannak látva kitérítéssel, vagy megfelelően vannak halmazolva (pl.



rakodólapon), nincs a külsejükön veszélyes sav vagy lúg maradvány és rövidzárlat ellen védve vannak.

#### 10) Olajok

A kisebb kiserelések műanyag flakonban, hullámkartonba csomagolva, valamint különböző úrtartalmú 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 műanyag karosszéria elemek (lökhárítók, hűtő díszrácsok stb.) igen eltérő csomagolása fokozott figyelmet igényel. Gondos egyedi csomagolásuk szükséges.

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

Az ajtókat és bútorlapokat többrétegű kartonpapírba és légbuborékos fóliába, az éleket és a sarkokat védelemmel és törékeny felirattal ellátva szükséges csomagolni.

#### 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 egységpakományba 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 árut olyan, az ADR előírásainak megfelelő jó minőségű csomagolóeszközbe kell csomagolni, amely elég erős ahhoz, hogy ellenálljon azoknak az igénybevételeknek, ütdéseknek, 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 egységcsomagoló 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 egységcsomagolások esetében a biztonságos lezárást a szoros, egymást merőlegesen metsző pántolás (műanyag vagy fém pántszalaggal) jelenti.

Biztonságos lezárásnak számít az is, ha a rakodólapon elhelyezett árutömeg minden szabadon lévő oldalát nyújtható-, vagy zsugorfóliával a rakodólapon egyik „lábához” kötve körkörös 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 előállítás és a felvétel megkezdéséig a kijelölt elektronikus címre történő továbbítása.

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

Ezzel a programmal a dokumentum visszaforgatáshoz szükséges vonalkód is előállítható.

2) A küldeményt címhelyre vagy telephelyre is 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 kiemelhető címirat-törzslap (főrész), és további
- 2 kiemelhető öntapadós (címkék) rész.

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

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

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

7) A címiratnak tartalmazni kell a címzett nevét, a pontos címezést (irányítószám, rendeltetési hely, utca, házsorszám, emelet, ajtó, lehetőség szerint telefonszám feltüntetésével), továbbá a különleges kezelésre figyelmeztető jelzéseket is. (pl. törékeny, áruvizetés, stb.).

- 8) A címiratot úgy kell felragasztani, hogy az a szállítás során ne válhasson le.
- 9) Csomagolás nélküli küldemény esetében ragasztott, varrt vagy függő címiratot is lehet alkalmazni.
- 10) A címiraton 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 többletszolgáltatások vonatkozásában eltérés van a címirat és az elektronikus feladójegyzék között, akkor a Posta a címiraton 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 címiraton a küldemény valós értékének – ami nem lehet nulla Ft – a feltüntetése kötelező.**

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

---

### **10.1. Postai lezárás**

- 1) A Posta a feladó által megfelelően becsomagolt, küldemény - fémszárral, illetve 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 kézbesíthetetlensége 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, belföldi és nemzetközi viszonylatú postai szolgáltatások teljesítésével kapcsolatos információ megszerzésére irányuló írásos megkeresés és válasz.

#### **10.6. Raklapkezelés**

1) A feladó csere-raklap igénye esetén, az általa 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:

- alapterülete 80 x 120 cm,
- 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

- jobb oldali saroklábban az európai szabvány raklap jele: ovális keretben EUR felirat,
- bal oldali saroklábban az engedélyező (PK, DB, MÁV) jele,
- középső lábban 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 küldeményt a feladást követő munkanapon kézbesíti, vagy a kézbesítést megkísérli a megadott címhelyen.

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

A Posta vállalja, hogy a küldeményt legkésőbb a feladást követő második munkanapon kézbesíti, vagy a kézbesítést megkísérli a megadott címhelyen.

#### **11.3. E-előrejelzés**

A Posta a küldemény feladását követő munkanapon a feladásról elektronikus előrejelzést küld a postai 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 kézbesíthetlenség 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 vállalja, hogy a sikertelen első kézbesítési kísérlet napját követő munkanapon, a címhelyen ismételten megkísérli kézbesíteni a küldeményt.

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

Háznál történő átvétel eseti vagy rendszeres jelleggel vehető igénybe. A feladónak az eseti igényét 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 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 a küldeményt erre irányuló külön írásba foglalt szerződés alapján, a címzett által megadott új címre továbbítja, és a kézbesítést 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 naponta egy összegben utalja át a feladó által az írásbeli szerződésben megadott bankszámlaszámra, vagy

készpénzben - küldeményenként – a kifizetési utalvány technológia felhasználásával juttatja el a feladó címére.

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 kezelés**

A Posta a küldeményeket épségük megóvása érdekében a nem törékeny tartalmú küldeményektől megkülönböztetve oly módon kezeli, hogy azokat ütődés, nagy nyomóerő vagy egyéb állapotváltozást előidéző hatás – ide nem értve a küldemények szállítása során szükségszerűen fellépő hatásokat, mint pl. rázkódás a gépkocsiban - ne érje.

A törékeny kezelési igényt a címiraton és – lehetőség szerint – a küldeményen is jelezni kell.

### **12.3. Terjedelmes**

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

### **12.4. Egyedi kezelés**

Egyedileg kezeli a Posta a 200 cm-nél hosszabb, vagy összméretében 300 cm-nél nagyobb méretű küldeményeket valamint a 160x120 cm alapterületet meghaladó méretű egységtrakományos áruk szállítását. Egyedi kezelést igénylő küldemények szállítását a Posta csak előzetes egyeztetés alapján vállalja.

Az egyedi kezelésért – egyedileg megállapított díj mellett további díj a törékeny vagy terjedelmes kezelés igénybe vételéért nem kerül felszámolásra. „Postán maradó”-ként címzett küldeményhez és raklapcsere esetén nem kérhető az egyedi kezelés.

### **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**

Ígyénybevétele esetén a küldeményt csak személyesen a címzett, vagy címzettnek az ilyen küldemények átvételére feljogosított meghatalmazottja veheti át. Szervezetnek, intézménynek címzett küldemények esetében nem vehető igénybe.

### **12.8. Tételes áruátadás**

A Posta – az igénybevevő szerződésben jelzett igénye alapján – a küldeményeket a címhelyen tételesen – a belső tartalom számlálása, illetve számbavétele alapján – adja át a címzettnek.

### **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 címzettel egyeztetett módon – ismételten megkísérli a kézbesítést.

### **12.11. Visszakézbesítés**

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.

### **12.12. Tértivevény**

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

### **12.13. Dokumentum menedzsment**

A Posta a külön írásba foglalt szerződésben rögzítettek szerint előzetes egyeztetést követően vállalja, hogy a feladott küldeményhez tartozó dokumentum, szerződés, tételes átadási lista megadott pontjait igénybevevő megbízása alapján ellenőrzi, az átvevő személyét hitelt érdemlően igazolja, a dokumentumok megjelölt pontjait kitölteti és aláírja az átvevővel. A dokumentumokat összegyűjtve, szerződés szerinti rendszerességgel a feladó részére fizikai formájában visszajuttatja.

Amennyiben a címzett nem teljesíti a feladó által előírt – a dokumentum kezelésére és kitöltésére vonatkozó – utasítás rendelkezéseit (pl. aláírás, kitöltés, lebélyegzés stb.), a Posta a csomagot nem kézbesíti a címzett részére.

A címiraton lévő dokumentum menedzsment azonosítót a feladó köteles a dokumentumra felragasztani. A feladó köteles a dokumentumokat a küldemény külső burkolatán oly módon elhelyezni, hogy az a dokumentumok kezelését lehetővé tegye. valamint a kezeléssel kapcsolatos elvárásokat írásban jelezze a küldeményen.

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

Háznál történő átvétel eseti vagy rendszeres jelleggel vehető igénybe. Az eseti igénybevételhez írásbeli szerződés megkötése nem szükséges. A feladónak az eseti igényét 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 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 postai 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. Feladó utólagos rendelkezése**

A küldemény feladója az utólagos rendelkezés keretében a küldemény címadatait megváltoztathatja, az árufizetés és e-értesítés 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.

#### **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 kiegészítő szolgáltatás a [www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/postai\\_aszf](http://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/postai_aszf) utolsó oszlopában megjelölt településeken vagy a külön írásba foglalt szerződésben meghatározott településeken 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 postacsomag felvétele, kézbesítése, vagy visszakézbesítése.

Amennyiben a küldemény feladója nem az igénybevevő, úgy a tényleges feladót az igénybevevő köteles tájékoztatni az ÁSZF és az egyedi szerződés tartalmáról, továbbá arról, hogy a szolgáltatást a Posta az ÁSZF és az igénybevevővel megkötött egyedi szerződés tartalma szerint látja el.

### **13. A KÜLDEMÉNYEK KISZOLGÁLTATÁSA**

---

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, a bejegyzett élettárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és neveltgyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő, valamint a testvér, továbbá az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, bejegyzett élettársa, a jegyes, a házastárs, a bejegyzett élettárs egyeneságbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa, bejegyzett élettársa)
- 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.

#### 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 szerződésben szereplő alapdíj. Az üzemanyag felár konkrét mértéke a gázolaj NAV 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 törékeny jellegét.

**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 a Posta a fuvardíjra, illetőleg a fuvardíj arányos részére nem tarthat igényt.

5) A Posta felelőssége nem terjed ki a közvetett kár vagy az elmaradt haszon 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) akár mennyiségi, akár minőségi hiányosságok állapíthatók meg, ezekről a kézbesítő jelenlétében kármegállapítási jegyzőkönyvet kell felvenni. 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 feladó küldemény késedelmes kézbesítése címén kártérítési igényét a Postához a küldemény átvételétől számított tizenöt napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.

2) Ha az átvételkor felismerhető, hogy a küldemény hiányos vagy sérült, a Postával szemben a kártérítési igényt haladéktalanul érvényesíteni kell. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár. A Postával szemben az átvétel után csak három napon belül és csak akkor lehet igényt támasztani, ha a hiányt vagy sérülést az átvételkor nem lehetett felismerni.

3) A kártérítési igény érvényesítésére alapvetően a feladó jogosult. Kárigény érvényesítésére, a címzett akkor jogosult, ha a küldeményt átvette, vagy, ha a kártérítési igény érvényesítésének 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.

4) 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.

5) Amennyiben a feladó (illetve a címzett) a kártérítési igényét e pont szerint jelezte a Posta irányába, vagy ha a kártérítési igény a küldemény elveszése vagy megsemmisülése okán merült fel, úgy az a küldemény kiszolgáltatásától, illetőleg annak vállalt időpontjától kezdődően, 1 éves jogvesztő határidőn belül érvényesíthető.

## 1. sz. függelék

### Kártérítési igény bejelentése MPL Üzleti csomag küldeményekhez

Igénybevevő adatai				
Igénybevevő neve:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; height: 20px;"></td> <td style="width: 50%; padding: 2px;">Címe:</td> <td style="width: 50%; height: 20px;"></td> </tr> </table>		Címe:	
	Címe:			
Ügyintéző neve, e-mail címe, tel.szám:	<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: 50%; height: 20px;"></td> <td style="width: 50%; padding: 2px;">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				
Címirat 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: 50%; height: 20px;"></td> <td style="width: 50%;"></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 hiteles 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 másolata

Dátum:

A kárigényt az alábbi címre kérjük eljuttatni:

Levelezési cím: Magyar Posta Zrt.

Kártérítési és Postahelyi Követelés-kezelési Osztály

1540 Budapest

aláírás

PH

## 2. sz. függelék

**KÁRMEGÁLLAPÍTÁSI JEGYZŐKÖNYV**A kármegeállapítási jegyzőkönyv felvételének

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

A jelenlévő személyek neve és a jegyzőkönyv felvételekor betöltött szerepük:

.....

A szállító neve: .....Az átvevő: .....A címirat száma: .....A küldemény megérkezésének pontos időpontja: .....az azóta alkalmazott őrzés módja és helye: .....A megszemlélt küldemény megnevezése: .....A küldemény átvizsgálásakor felmért mennyiségi és minőségi adatok: .....

.....

A címiraton a szállító által feltüntetett mennyiségi adatok: .....A csomagolás 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:

.....