



---

**A MAGYAR POSTA ZRT. HÍRLAP ELŐFIZETŐK  
RÉSZÉRE NYÚJTOTT, LAPTERJESZTÉSHEZ  
KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSAINAK  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

## Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ .....	3
2. SZERZŐDŐ FELEK .....	4
2.1 Szolgáltató .....	4
2.2 Előfizető .....	4
3. A SZOLGÁLTATÓ ÉS AZ ELŐFIZETŐ KÖZÖTTI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, TARTALMA, MÓDOSÍTÁSA, MEGSZÚNÉSE.....	5
3.1 Előfizetői jogviszony létrejötte.....	5
3.2 Előfizetői jogviszony tartalma.....	5
3.3 Előfizetői jogviszony megszűnésének esetei.....	6
3.3.1 Az Előfizető kezdeményezése alapján .....	6
3.3.2 A Szolgáltató kezdeményezése alapján .....	6
3.3.3 Egyéb esetben .....	6
4. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI .....	7
5. A SZOLGÁLTATÓNÁL MEGRENDELHETŐ LAPOK TÍPUSAI .....	8
6. LAPOK MEGRENDELÉSE, ELŐFIZETÉSE.....	9
6.1. Előfizetés módja .....	9
6.2. Előfizetési díjak.....	9
6.3. Előfizetések időtartama .....	9
6.4. Az előfizetési díjak kiegyenlítésének határideje .....	10
6.5. Az előfizetési díjak kiegyenlítésének módja .....	10
6.6. Az előfizetési díjak módosulása .....	10
6.7. Előfizetési díjak visszafizetése .....	11
6.8. Különleges előfizetési módok.....	12
6.8.1. Prompt előfizetés .....	12
6.8.2. Előfizetés lapcsomagra.....	12
6.8.3. Meghatározott megjelenési számú kiadványok előfizetése.....	12
6.8.4. Korábbi számokra történő előfizetés .....	12
7. AZ ELŐFIZETETT LAPOK KÉZBESÍTÉSE .....	13
7.1 Kézbesítés módja.....	13
7.2 Kézbesítési határidők.....	13
7.2.1 Belföldi kézbesítés esetén.....	13
7.2.2 Külföldi kézbesítés esetén.....	13
7.4 Szerződés alapján történő kézbesítés.....	14
7.4.1 Kora reggeli kézbesítés (S-járat) .....	14
7.4.2 Egyéb postai küldeménnyel történő együttes kézbesítés .....	14
7.5 Kézbesítési cím változása .....	14
8. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG .....	15
8.1. Előfizetői bejelentések kezelése .....	15
8.2. Reklamációk fogadásának határideje .....	15
8.3. Reklamációk vizsgálata.....	15
8.4. Reklamációk rendezése.....	15
8.4.1 Lappótlás.....	15
8.4.1.1 Budapesten.....	15
8.4.1.2 Vidéken.....	16
8.4.2 Díjtérítés .....	16
8.5. Reklamáció elutasítása .....	16
8.6. Reklamációkkal kapcsolatos jogorvoslati lehetőségek .....	16

## 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 postahelyeken hozzáférhető módon kifüggeszti, valamint internetes honlapján ([www.posta.hu](http://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. Üzleti Ügyfelek Üzletág Központi Hírlap Iroda 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. Központi Előfizetési és Árus Menedzsment Csoport 1900 Budapest.

### **3. A SZOLGÁLTATÓ ÉS AZ ELŐFIZETŐ KÖZÖTTI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, TARTALMA, MÓDOSÍTÁSA, MEGSZÚNÉSE**

#### **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,
  - amennyiben e tárgyban a Szolgáltató és a lap kiadója megállapodik, egyes személyes adatait (ügyfélkód, név, cím, telefonszám, email cím, kézbesítési cím) a lapok terjesztésének a biztosítása, illetve a termékkel kapcsolatos információk kiadó részéről történő közvetítése (adatkezelés) céljából az előfizetett lap kiadójának átadja, továbbítsa,
  - az előfizetés megszűnése esetén előfizetési ajánlattal megkeresse.
- (4) A Szolgáltató az előfizetői adatokat a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv., 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.
- (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. Központi Előfizetési és Árus Menedzsment Csoport 1900 Budapest.

## **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, illetve megszűnésével. Változás következik be a szolgáltató személyében, de az előfizetői jogviszony folyamatos marad abban az esetben, ha a kiadvány terjesztése az Előfizető részére a postai terjesztés megszűnését követően is biztosított és az Előfizető kifejezett formában hozzájárul a szükségeszerű jogutódlás/engedményezés-tartozásátvállaláshoz, vagyis ahhoz, hogy a terjesztést a Szolgáltatón kívüli harmadik személy lássa el.

### **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 IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI

A Szolgáltató a hírlapokat a postai küldeményeknek fenntartott levélszekrénybe, vagy postafiókba kézbesíti. A kézbesítéshez szükséges feltételeket az Előfizető az alábbiak szerint biztosítja:

- (1) A levélszekrényt
  - a) kertes ház esetén a telek – cím szerinti – bejáratánál,
  - b) többlakásos épület, továbbá irodaház, üzletház és egyéb hasonló jellegű intézmény esetén az épület bejárata közelében, egy csoportban, de kézbesítési címenként külön-külön (továbbiakban: csoportos levélszekrény),
  - c) lakópark, ipari-park, gyártelep esetén a telek bejáratánál, vagy a portaszolgáltatnál,
  - d) egyéb esetben az Előfizető kézbesítési címén lévő bejárati ajtajánkell felszerelni úgy, hogy a Szolgáltató megbízottja (a kézbesítő) ahhoz biztonságosan hozzáférhessen. Zárt lépcsőház esetén a levélszekrényhez történő hozzáférést az Előfizető a kézbesítőnek kulcs átadásával, kapukód közlésével biztosítja. Amennyiben ez nem történik meg, a Szolgáltató nem vállal felelősséget a lap kézbesítéséért.
- (2) A 4. pont (1) bekezdésének b)-d) pontjaiban meghatározott levélszekrényeket el kell látni névvel, emelet-, ajtószám, illetve lakásszám megjelöléssel.
- (3) A levélszekrény, illetve elhelyezésének méretadatait a Szolgáltató az alábbiakban határozza meg:
  - a) A bedobó nyílás minimális mérete: 30 x 230 mm.
  - b) A bedobó nyílás középvonalának földtől, padlószinttől mért távolsága: 700 mm és 1700 mm között (különleges esetekben legfeljebb 400 mm és 1800 mm között) legyen.
  - c) A levélszekrény kialakításának olyannak kell lennie, hogy alkalmas legyen az a) pont szerinti bedobó nyíláson keresztül a hírlapküldemények biztonságos és sérülésmentes elhelyezésére úgy, hogy ahhoz jogosulatlan személy ne férjen hozzá.
- (4) Az (1)-(3) bekezdésekben meghatározott levélszekrény 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
- (2) Színes lapok
- (3) Egyéb lapok (csomagolt, címirattal ellátott)
- (4) 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 szolgáltató helyen, a kézbesítőnél és az Interneten ([www.posta.hu](http://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 postahelyeken és a kézbesítőnél,
- e-mail-en a [hirlapelofizetes@posta.hu](mailto:hirlapelofizetes@posta.hu) címen,
- telefonon: 06-80-444-444-es ingyenes zöld számon (H-Sze.: 8-16, Cs-P.: 8-20, Szo.:8-11 óráig),
- faxon: 06-1-303-3440,
- levélben: MP Zrt. Központi Előfizetési és Árus Menedzsment Csoport 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 közönséges levélpostai küldemény elsőbbségi-, vagy nem elsőbbségi díját is meg kell fizetnie. Az Előfizető igénybe veheti az ajánlott, a térítvevény, illetve a saját kezébe különszolgáltatást 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 nyugta vagy 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 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 különbségét:
    - 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**

- (1) 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, kivéve a jelen ÁSZF 3.3.2 pontjában foglalt megszűnés esetét.
  - Előfizető elhalálása esetén a közeli hozzátartozó írásbeli kérésére, amely bejelentés valóságát okirattal igazolni köteles.
- (2) A Szolgáltató a lap szüneteltetése, megszűnése esetén az előfizetési díjak visszafizetése tekintetében az alábbiak szerint jár el:
- a Szolgáltató kötelezettsége és feladata az előfizetési díj visszafizetése, amennyiben még nem adta át az előfizetési díjakat a Kiadónak. Ha már a díjátadás a Kiadó felé megtörtént, úgy a Szolgáltatóval kötött megállapodás alapján, a Kiadó fizeti vissza az előfizetőknek az előfizetési díjat. Erről az Előfizetőt a Szolgáltató levélben értesíti.
  - Az Előfizető a lap megrendelésével és az előfizetési díj megfizetésével, hozzájárul a 6.7. pont (2) bekezdése előző alpontjának megvalósulásához, vagyis ahhoz, hogy a Kiadó átvállalja a Szolgáltatótól a tartozást.
- (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 postahelyen,
  - 06-80-444-444-es ingyenes zöld számon (H-Sze.: 8-16, Cs-P.: 8-20, Szo.:8-11 óráig),
  - 06-1-303-3441 és 06-1-303-3442 telefonszámokon
  - valamint a [hirlapelofizetes@posta.hu](mailto:hirlapelofizetes@posta.hu) e-mail címen

#### **6.8.1. Prompt előfizetés**

- (1) Az ügyfél hó közben bármikor, bármely postahelyen készpénzben előfizethet az általa kiválasztott lapra. Napilapok esetében az előfizetés felvételét követő 3 munkanapon belül, színes és egyéb lapnál a következő megjelenési számtól (minimum 3 munkanap elteltével) kezdi meg a Szolgáltató a kézbesítést.
- (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 postahelyen 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 továbbít 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) A napilapokat a Szolgáltató a megjelenés napján kézbesíti.
- (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.

#### **7.2.2 Külföldi kézbesítés esetén**

Az Előfizető a hírlapot tartalmazó levélpostai küldemények várható kézbesítési idejéről a Küldeményforgalmi Üzletszabályzat 11.2. pontja alapján kérhet a postahelyeken tájékoztatást.

### **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 (címzett) 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 postahelyen,
  - b) egyéni előfizetők esetében, az előfizetői azonosító szám közlésével 06-80-444-444-es ingyenes zöld számon
  - c) hírlapkézbesítőnél,
  - d) e-mail-ben a [hirlapelofizetes@posta.hu](mailto:hirlapelofizetes@posta.hu) címen
  - e) 06-1-303-3440 fax számon
  - f) levélben a Központi Előfizetési és Árus Menedzsment Csoport 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.

- Országosan valamennyi postahelyen személyesen vagy írásban (levél, Vásárlók Könyve).
- A Magyar Posta Zrt. Központi Ügyfélszolgálati Irodánál:
  - telefonon a **06-80-444-444** ingyenes zöldszámon, (H-Sze.: 8-16, Cs-P.: 8-20, Szo.:8-11 óráig),
  - személyesen: 1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6. sz. alatt
  - levélben: Magyar Posta Zrt. Központi Ügyfélszolgálati Iroda Miskolc 3512,
  - e-mail-en: [hirlap@posta.hu](mailto: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 Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (1088 Budapest, József körút 6.) fordulhat jogorvoslatért.

Magyar Posta Zrt.