



**A POSTAI SZOLGÁLTATÁSOK
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	5
2. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK.....	5
3. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI	7
3.1. Alapvető rendelkezések.....	7
3.2. A küldemény tartalmára vonatkozó szabályok figyelembevétele.....	7
3.3. A küldemények csomagolása	9
3.4. A küldemények lezárása.....	10
3.4.1. Értéknyilvánítás többletszolgáltatással belföldi, nemzetközi viszonylatba feladásra szánt postai küldemények lezárására vonatkozó speciális szabályok	11
3.5. A küldemények címezése	11
3.5.1. Nemzetközi viszonylatba feladásra szánt küldemények címezésére vonatkozó további szabályok	15
3.6. Egyéb általános szabályok	16
3.6.1. Feladást igazoló okiratok, címiratok, kíséző okiratok	16
3.6.2. Műszaki dokumentáció	16
3.6.3. További tudnivalók nemzetközi viszonylatba történő küldemény feladásához.....	16
3.7. Akadályozottság	17
3.8. A külön írásba foglalt szerződés tartalma és megkötése.....	18
3.9. A küldemények igénybevételi helyre történő szállítására használt egységgrakományképző eszközökkel kapcsolatos egyéb feltételek	18
4. A POSTAI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS.....	19
4.1. A postai szolgáltatási szerződés – szerződő felek	19
4.2. A postai szolgáltatási szerződés tárgya	19
4.2.1. Egyetemes postai szolgáltatások	20
4.2.2. Egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás keretében feladható küldemények	21
4.2.3. Egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás keretében feladható küldemények.....	21
4.3. A postai szolgáltatási szerződés létrejötte, módosítása, megtagadása, megszűnése	22
4.3.1. A postai szolgáltatási szerződés létrejötte.....	22
4.3.2. A postai szolgáltatási szerződés módosítása – utólagos rendelkezés.....	22
4.3.3. A postai szolgáltatási szerződés megkötésének megtagadása	23
4.3.4. A postai szolgáltatási szerződés megszűnése	23
5. A SZOLGÁLTATÁSOK DÍJÁNAK KIEGYENLÍTÉSE	25
5.1. A szolgáltatások díjának megállapítása, kiegyenlítése.....	25
5.2. Bérmentesítési módok	26
5.2.1. Postabélyeggel történő bérmentesítés	26
5.2.1.1. Értékjelzés nélküli postabélyeggel történő bérmentesítés	27
5.2.2. Postakész borítékok és levelezőlap	27
5.2.2/A. Prepaid címkével ellátott csomagolódobozok	28
5.2.3. Válaszdíjszelvényvel történő díjkiegyenlítés	28
5.2.4. Díjhitelezés	28
5.2.5. Bérmentesítő gép igénybevételével történő bérmentesítés	30
5.2.6. „Kézpénzzel bérmentesítve” jelzés.....	30
5.2.7. Keletbélyegzővel történő bérmentesítési jelzés.....	30
5.2.8. Címiratba foglalt bérmentesítés	30
5.2.9. Csomagautomata által nyomtatott feladási bizonylat.....	30
5.2.10. Bérmentesítési jegy és nyomat (bérmentesítési etikett)	30

5.3. Hiányosan bérmentesített küldemények kezelése	30
5.4. Rontott érték cikk becserélése	31
6. A POSTAI KÜLDEMÉNYEK KÉZBESÍTÉSE	31
6.1. Alapvető rendelkezések	31
6.2. A kézbesítés általános szabályai	32
6.2.1. A kézbesítéssel kapcsolatos bejelentések és nyilatkozatok	34
6.3. Levélszekrénybe történő kézbesítés feltételei és szabályai	35
6.4. Postai küldemények kézbesítése a címen	37
6.4.1. A könyvelt postai küldemények címen történő kézbesítésének általános szabályai	37
6.4.2. Szervezet címére történő kézbesítés	37
6.4.2/A. A felszámolónak, végelszámolónak történő kézbesítés	38
6.4.3. „Postán maradó”-ként és PostaPontra címzett postai küldemény kézbesítése	38
6.4.4. Csomagautomatára címzett postacsomag kézbesítése	39
6.5. Meghatalmazottnak történő kézbesítés, a postai küldemény átvételére adott meghatalmazás speciális szabályai	40
6.5.1. A felszámolónak, végelszámolónak történő kézbesítés	43
6.5.2. Szervezetnek, mint meghatalmazottnak történő kézbesítés	43
6.6. Helyettes átvevőnek történő kézbesítés	43
6.7. Alkalmi átvevőnek történő kézbesítés	44
6.8. Könyvelt postai küldemények kézbesítése a címtől eltérő helyen	44
6.8.1. Rendelkezésre tartási (őrzési) idők	44
6.9. Postai küldemény kézbesítése közvetett kézbesítő útján	45
6.10. Az átvételi jogosultság és a személyazonosság igazolása	46
6.10.1. Címhelyen történő kézbesítéskor	48
6.10.2. Kézbesítési ponton történő kézbesítéskor	49
6.11. A postai küldemény átvételének megtagadása	50
6.12. Visszavétel, visszaküldés	50
6.13. A postai küldemény kézbesíthetlensége és a kézbesíthetlenségi ok jelzése	51
7. PANASZKEZELÉS	51
8. ADAT-ÉS TITOKVÉDELEM	53
9. KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉG	54
9.1. Belföldi viszonylatba feladott postai küldeményekre vonatkozó kártérítési felelősség	54
9.1.1. Általános szabályok	54
9.1.2. A Posta felelősségének kizárása	55
9.1.3. Felelősség a postai küldemény megsemmisüléséért, elveszéséért, megsérüléséért	58
9.1.4. Felelősség a postai küldemény késedelmes kézbesítéséért	59
9.1.5. Egyéb felelősségi szabályok	59
9.1.6. A kártérítési igény érvényesítése	60
9.1.7. Eljárás a kártérítés után előkerült küldeményrész esetében	62
9.2. Nemzetközi viszonylatba feladott valamint a külföldről Magyarországra érkező postai küldeményekre vonatkozó kártérítési felelősség	62
9.2.1. Általános szabályok	62
9.2.2. Nemzetközi levélküldeményekre vállalt felelősség mértéke	63
9.2.3. Elsőbbségi és nem elsőbbségi nemzetközi postacsomagokra Európa+ csomagra és MPL Europe Standard csomagra vállalt felelősség mértéke	63
9.2.4. Nemzetközi EMS gyorsposta küldeményekre vállalt felelősség mértéke	64

9.2.5. -	64
9.2.6. Utánvétel többlétszolgáltatásra vállalt felelősség mértéke.....	64
10. A POSTA DÍJ- VISSZAFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGE.....	64
11. SZOLGÁLTATÁSOK TELJESÍTÉSÉNEK MINŐSÉGE.....	66
11.1. Alapvető rendelkezések.....	66
11.2. Egyetemes postai szolgáltatás valamint az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás átfutási ideje	67
11.2.1. Átfutási idők belföldi viszonylatban - egyetemes szolgáltatás keretében feladott levélküldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje	67
11.2.2. Átfutási idők belföldi viszonylatban - egyetemes szolgáltatás keretében feladott postacsomag küldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje.....	67
11.2.3. Átfutási idők belföldi viszonylatban - egyetemes szolgáltatás keretében feladott hivatalos irat küldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje.....	68
11.2.4. Átfutási idők belföldi viszonylatban - egyetemes szolgáltatás keretében feladott vakok írását tartalmazó küldemény és az egyetemes szolgáltatás keretében feladható egyéb tartalmú postai küldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje.....	68
11.2.5. Átfutási idők belföldi viszonylatban - egyetemes szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás keretében feladott postai küldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje	68
11.2.6. Átfutási idők nemzetközi viszonylatban - egyetemes szolgáltatás keretében feladott levélküldemények, vakok írását tartalmazó küldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje	68
11.2.7. Átfutási idők nemzetközi viszonylatban - egyetemes szolgáltatás keretében feladott postacsomagok átfutási ideje	68
11.3. Az egyetemes postai szolgáltatás megbízhatóságát leíró követelmények	68
11.3.1. Az elveszett vagy megsemmisült könyvelt küldeményekre vonatkozó mutató...69	
11.3.2. A részlegesen elveszett vagy megsérült könyvelt küldeményekre vonatkozó mutató	69
11.4. Az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás megbízhatóságát leíró követelmények.....	69
11.4.1. Az elveszett vagy megsemmisült könyvelt küldeményekre vonatkozó mutató...69	
11.4.2. A részlegesen elveszett vagy megsérült könyvelt küldeményekre vonatkozó mutató	70
11.5. Egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatások	70
11.5.1. Időgarancia	70
11.5.2. Átfutási idők belföldi viszonylatban – egyetemes szolgáltatást nem helyettesítő, nem időgarantált postai szolgáltatások esetében.....	70
11.5.3. Átfutási idők nemzetközi viszonylatban – egyetemes szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatások esetében	70

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

1) A szolgáltató neve és címe

Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság
 Székhelye: Budapest, 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.
 Postacíme: Budapest 1540
 Cégjegyzékszám: 01-10-042463

2) A központi ügyfélszolgálat elérhetőségei

	Lakossági ügyfélszolgálat	Üzleti ügyfélszolgálat
Személyes ügyélfogadás	1101 Budapest, Üllői út 114-116.	1101 Budapest, Üllői út 114-116.
Postacím	3512 Miskolc	3512 Miskolc
Telefonszám	06-1-767-8282	06-1-767-8272
Faxszám	06-46-320-136	06-46-503-899
E-mail	ugyfelszolgalat@posta.hu	uzleti.ugyfelszolgalat@posta.hu
Telefonos, internetes ügyélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig és pénteken 8-17, csütörtökön 8-20 óra között	Január 16-tól október 31-ig hétfőtől-péntekig 8-18 óra között, november 1-től január 15-ig hétfőtől-péntekig 8-19 óra között.
Személyes ügyélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig 8-17 óra, csütörtökön 8-20 óra, pénteken 8-16 óra között.	Hétfőtől-szerdáig 8-17 óra, csütörtökön 8-20 óra, pénteken 8-16 óra között

A központi ügyfélszolgálat további elérhetőségei az **ÜGYFÉLSZOLGÁLAT** oldalon találhatóak illetve a postai elérhetőségekről a Posta honlapján közzétett **POSTAI ELÉRHETŐSÉGEK** dokumentumból lehet tájékozódni.

3) Internetes elérhetőség

Címe: WWW.POSTA.HU

4) A hatósági és piacfelügyeleti szerv elérhetősége

A postai szolgáltatások nyújtásával kapcsolatosan a felhasználó a panaszával a **7. PONT 11) BEKEZDÉSE** szerint a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatósághoz (a továbbiakban: NMHH) fordulhat. Az NMHH elérhetőségei a WWW.NMHH.HU oldalon találhatóak.

5) Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) megtalálható a Magyar Posta Zrt. honlapján **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK** és valamennyi postai szolgáltatóhelyen.

2. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1) A Magyar Posta Zrt. (a továbbiakban: Posta) a kijelölt egyetemes postai szolgáltató.

2) Jelen ÁSZF a Posta által nyújtott postai szolgáltatások és egyes a postai szolgáltatásokat kiegészítő szolgáltatások igénybevétele céljából egyoldalúan a felhasználó közreműködése nélkül előre meghatározott szabályait tartalmazza. A postai szolgáltatások igénybevételéhez szükséges – valamennyi szolgáltatásra vonatkozó – általános szabályok jelen törzsszövegben, az egyes postai termékek/szolgáltatások, a többletszolgáltatások, valamint kiegészítő szolgáltatások külön **TERMÉKLAPOKON** eltérő színű fejléccel, továbbá a postai szállításból kizárt tárgyak, valamint a feltételesen szállítható tárgyak és azok feladási feltételei az **1. SZ. FÜGGELÉK**-ben kerülnek megjelölésre.

3) A Posta által nyújtott postai szolgáltatásokra különösen az alábbi jogszabályok

- a) a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban: Postatv.);
- b) a postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételesen szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet;
- c) a nemzetközi szolgáltatások tekintetében a 2012. évi CXIII. törvénnyel kihirdetett, azt Egyetemes Postaegyesület XXIV. Genfi Kongresszusán elfogadott Egyetemes Postaegyezmény és Zárójegyzőkönyve, valamint az ehhez kapcsolódó Levélpostai Szabályzat és Postacsomag Szabályzat, továbbá az egyes országokkal kötött két-, vagy többoldalú megállapodások;
- d) a 67/2012. (XII. 15.) NFM rendelet az egyetemes postai szolgáltatás keretében küldeményenkénti díjszabás szerint feladott, 50 grammot meg nem haladó tömegű, belföldi levélküldemények, valamint a hivatalos iratokra vonatkozó belföldi postai szolgáltatás díjának meghatározási módszeréről;

valamint az IKF/153/2013-NFM_SZERZ számú Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződés (a továbbiakban: EPKSZ) együttesen vonatkoznak.

4) A jelen ÁSZF-ben szabályozott, de postai terméknek/szolgáltatásnak, vagy többletszolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatásokat a Posta jelen ÁSZF, a 3) bekezdésben meghatározott jogszabályok és az EPKSZ, valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerződésekre vonatkozó általános rendelkezései szerint végzi.

5) Jelen ÁSZF módosítását a Posta annak hatálybalépését megelőzően legalább tizenöt nappal honlapján (**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**) közzéteszi.

6) A Postát azonosítja a következő feliratok, illetve színes ábrák bármelyikének önálló vagy e feliratok, illetve színes ábrák közül többnek az egyidejű szerepeltetése a postai küldeményen, annak címiratán vagy – amennyiben a kísérő okirat a kézbesítés során a jogosult átvevő részére átadásra kerül – annak kísérő okiratán:

- a) MP;
- b) MPRT;
- c) MPZRT;
- d) Magyar Posta;
- e) Magyar Posta Rt.;
- f) Magyar Posta Zrt.;
- g) Posta;
- h) „Magyarország” felirattal vagy annak idegen nyelvű megfelelőjével rendelkező bérmentesítési lenyomat;
- i) OLK;
- j) FILAPOSTA;
- k) postakürtábra és stilizált változata (171406 lajstromszámon 2001. december 12-én bejelentett védjegyként);

- l) EMS gyorsposta ábra (130542 lajstromszámon 1989. január 12-én bejelentett védjegyként);
- m) hollós ábra (189248 lajstromszámon 2005. szeptember 19-én bejelentett védjegyként);
- n) MPL ábra (186616 lajstromszámon 2005. július 11-én bejelentett védjegyként);
- o) DMC ábra (189727 lajstromszámon 2006. március 21-én bejelentett védjegyként);
- p) BÉLYEG M ábra (189671 lajstromszámon 2005. szeptember 30-án bejelentett védjegyként).

7) A 6) bekezdésben felsorolt felirat(ok), illetve színes ábrák a postai küldemény felvétele, vagy feldolgozása során is feltüntetésre kerülhet(nek).

3. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI

3.1. Alapvető rendelkezések

1) Postai létesítménynek minősülnek a postai szolgáltatóhelyek, felvételi és kézbesítési pontok, valamint az egyetemes postai szolgáltatás teljesítését lehetővé tevő egyéb eszközök.

2) Postai szolgáltatóhely a postai szolgáltatások elérését meghatározott földrajzi ponton és időben biztosító felvételi vagy kézbesítési pont, ide nem értve a Posta által elhelyezett levélgyűjtő szekrényt vagy más, a postai küldemény sérülésmentes és biztonságos felvételére vagy kézbesítésére szolgáló eszközt.

3) Állandó postai szolgáltatóhely a munkanapokon összességében napi két órát elérő nyitvatartási idejű postai szolgáltatóhely.

4) Felvételi pont a postai küldemény felvételének céljából a Posta által elhelyezett levélgyűjtő szekrény vagy más, a postai küldemény sérülésmentes és biztonságos felvételére szolgáló eszköz, továbbá az erre a célra kijelölt helyiség vagy hely.

5) Mobilposta az a postai szolgáltatóhely, amely által az egyetemes postai szolgáltatás keretében feladható vagy kézbesíthető postai küldemények felvételére és/vagy kézbesítésére a Posta legalább az erre kijelölt hely (elérhetőségi pont) útján tesz eleget.

6) Csomagautomata az a Posta által üzemeltetett felvételi és kézbesítési pontnak minősülő eszköz, amely – a külön [TERMÉKLAP](#) rendelkezése szerint – a postacsomag sérülésmentes és biztonságos felvételét és kézbesítését teszi lehetővé.

7) A Posta által üzemeltetett postai létesítmények nevét, címét, elérhetőségeit és az ott nyújtott szolgáltatásokról szóló tájékoztatást a Posta honlapján közzétett [POSTAI SZOLGÁLTATÓHELYEK](#) dokumentumban tekintheti meg.

3.2. A küldemény tartalmára vonatkozó szabályok figyelembevétele

1) A postai szolgáltatásból – a küldemény szállítási módjának függvényében – kizárt minden olyan küldemény, amely olyan árut tartalmaz, aminek közúton, vasúton, tengeri vagy légi úton történő szállítását jogszabály tiltja.

2) Nem adhatók fel szállításra a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Európai Megállapodás (ADR) „A” és „B” melléklete kihirdetéséről, valamint a belföldi alkalmazásának egyes kérdéseiről szóló 178/2017. (VII.5.) Korm. rendeletben meghatározott olyan veszélyes áruk, amelyek az ADR valamely – a feltételesen szállítható küldemények alatt, vagy a különleges előírásokban felsorolt – mentessége alá nem tartoznak.

3) A feladó felelőssége gondoskodni arról, hogy a küldemény tartalma a jogszabályoknak, valamint a jelen ÁSZF és a Posta honlapján közzétett **1. SZ. FÜGGELÉK** szerint meghatározott feltételeknek megfeleljen. Jelen ÁSZF-ben meghatározott egyes tárgyak és anyagok csak a jelen ÁSZF-ben előírt feltételekkel adhatók fel. A Posta a termék/szolgáltatás definíciójában foglaltak alapján levélküldeménynek vagy postacsomagnak nem minősülő postai küldeményt levélküldeményként vagy postacsomagként kezelheti és díjazhatja.

4) A Posta nem vizsgálja a küldemény tartalmát arra vonatkozóan, hogy a postai szállításból kizárt, vagy feltételesen szállítható-e.¹ Ha azonban a postai szolgáltatás bármely szakaszában azt állapítja meg, hogy a küldemény tartalma a postai szállításból kizárt, vagy a szállításhoz szükséges feltételek hiányoznak, a küldeményt a címzettnek vagy egyéb jogosult átvevőnek nem kézbesíti, a szállításból kivonja és erről a feladót értesíti. Az ebből eredő költségek a feladót terhelik. A postai szolgáltatási szerződés teljesítésének elmaradásáért a Posta felelősséggel nem tartozik.

5) Ha a küldemény az **1. SZ. FÜGGELÉK** szerinti postai szállításból kizárt tárgyat vagy anyagot tartalmaz, a postai forgalomból kivont küldeményt a Posta az illetékes hatóság részére átadja. Az ebből eredő valamint a hatóság eljárása alapján felmerülő költségek a feladót terhelik.

6) A Posta a szállításból a 4) és 5) bekezdések szerint kivont küldemények feladásakor a postai szolgáltatás igénybevételéért megfizetett díjat visszatéríteni nem köteles. Amennyiben már a küldemény felvételekor észlelhető, hogy az a postai szállításból kizárt, úgy a Posta a küldemény felvételét köteles megtagadni, illetve feltételesen szállítható tárgyak esetében jogosult a felvételt a szállításhoz szükséges feltételek meglététől függővé tenni.

7) A feladó felelős a küldemény által természetes személyek életében, egészségében és testi épségében, továbbá egyéb tárgyakban, postai berendezésekben és más küldeményekben okozott károkért, köteles viselni saját kárát és megtéríteni a Posta felmerült többletköltségeit is (pl.: visszaküldés, újracsomagolás, a kárenyhítés körében felmerült költségek, stb.), ha azok annak folytán keletkeztek, hogy a feladó a jogszabályokban és a jelen ÁSZF-ben foglalt előírásokat nem tartotta be.

8) A Posta megtagadhatja a postai szolgáltatási szerződés megkötését, ha alapos okkal feltételezi, hogy a feladásra szánt küldemény a feladási feltételeknek nem tesz eleget. Ebben az esetben a feladási feltételeknek való megfelelést a feladónak kell bizonyítania.

8/A) Amennyiben a 8) bekezdés szerinti bizonyítás

- a) következtében a Posta feltételezése alyaptalannak bizonyult, a küldemény ismételt, biztonságos csomagolására a Posta díjmentesen köteles. Ebben az esetben a csomagolás hiányosságára a Posta a továbbiakban nem hivatkozhat;
- b) során a feladó a küldemény burkolatára és a feladást igazoló okiratra feljegyzett kifejezett nyilatkozatával és a postai szolgáltatási szerződés teljesítésével összefüggő kártérítési igényérvényesítés egyidejű lemondásával kéri a feladásra szánt postai küldemény változatlan tartalom és csomagolás mellett történő felvételét, a Posta kizárólag abban az esetben vállalja a postai szolgáltatási szerződés teljesítését, ha a feladásra így előkészített küldemény tartalma, csomagolása (azon a szükségszerű feliratok és jelzések feltüntetésével), lezárása és címezése postai szolgáltatás teljesítésére alkalmas, továbbá természetes személyek életében, egészségében és testi épségében, továbbá egyéb tárgyakban, postai berendezésekben és más küldeményekben nem okozhat kárt.

¹ A repülőtérén engedélyezett gazdasági tevékenységet folytató társaságoknak, így a Postának is jogszabály alapján (NAVSEC program, a 300/2008/EK rendelet, a 2015/1998 Bizottság (EU) rendelet, a 169/2010. (V.11.) Korm. rend.) a légi szállítás esetében az export (kimenő) postaanyag tartalmát légiközlekedés-védelmi ellenőrzésnek kell alávetni. Ez a tartalomellenőrzés elsősorban a repülésbiztonságot veszélyeztető eszközök kiszűrésére szolgál (pl. lőfegyverek, szűrőeszközök, fegyverként használható tárgyak, robbanó és gyúlékony eszközök).

9) Nemzetközi viszonylatba jogszabály és a jelen ÁSZF szerint egyébként feladható tárgyak és anyagok esetében is előfordulhat, hogy azok postai szállítását a rendeltetési hely szerinti ország szabályai tiltják, vagy meghatározott feltételhez kötik és erről a Posta nem értesül. A nemzetközi előírások figyelmen kívül hagyása miatt a küldemény vonatkozásában a rendeltetési hely szerinti ország által tett intézkedésekért a Posta felelősséget nem vállal.

10) Nemzetközi viszonylatba, különösen az Európai Unió kívüli rendeltetési hely szerinti országokba irányuló, árut tartalmazó küldemény feladása esetén, az igénybevett szolgáltatás címiratán, vagy ha az nem került rendszeresítésre a CN22 vagy CN23 vámáru-nyilatkozaton a feladásra szánt tartalom részletes feltüntetése szükséges a rendeltetési hely szerinti ország vámkezelésének elősegítése érdekében. A tartalom feltüntetése során kerülni kell az általános megfogalmazásokat (pl.: ajándék, alkatrész), a tartalom minél pontosabb megnevezése, illetve feltüntetése gyorsítja a rendeltetési hely szerinti ország vámkezelési folyamatait.

11) A postai szállításból kizárt tárgyak, valamint a feltételesen szállítható tárgyak és azok feladási feltételeiről a Posta honlapján közzétett **1. SZ. FÜGGELÉK** illetve a **POSTAI SZÁLLÍTÁSBÓL KIZÁRT ÉS FELTÉTELESEN SZÁLLÍTHATÓ VESZÉLYES ÁRUK** dokumentumból lehet tájékozódni.

12) Nemzetközi e-kereskedelmi forgalomban rendelt áruk esetén a címzett (a vásárló) köteles ellenőrizni és alkalmazni a postai küldeményt felvevő külföldi postai szolgáltató biztonsági előírásait.

3.3. A küldemények csomagolása

1) A feladó felelőssége gondoskodni arról, hogy a küldemény csomagolása a jelen ÁSZF és a Posta honlapján közzétett **1. SZ. FÜGGELÉK** szerinti feladási feltételeknek megfeleljen, különösen azokban az esetekben is, ha a küldemény kereskedelmi szokás szerinti (gyári) csomagolással már rendelkezik vagy a küldemény feladásra történő előkészítésekor kereskedelmi forgalomban vásárolt csomagolóanyagot használ.

2) A csomagolásnak olyannak kell lennie, hogy az a tartalom tulajdonságának, jellegének, alakjának, tömegének megfeleljen és a Postától elvárható szakszerű szállítás során a tartalom minőségét és épségét megóvja. A csomagolásnak biztosítania kell, hogy a szállítás során – a Posta elvárható gondossága mellett – a postai küldemény tartalma sérülésmentes maradjon, természetes személyek életében, egészségében és testi épségében, továbbá egyéb tárgyakban, postai berendezésekben és más küldeményekben kárt ne okozzon. A csomagolásnak elég erősnek kell lennie ahhoz, hogy más postai küldeményekkel való érintkezéssel (egymásra rakás) vagy az automatizált küldemény-feldolgozás technológiájából szükségszerűen adódó fizikai hatásokkal (forgatás, címre állítás, csoportosítás) szemben is megőrizze a küldemény sértetlenségét. Csomagolásra hullámkarton dobozt, zsákot, fa/fém/műanyag ládát, továbbá az egy egységből álló tartalom esetén (pl.: szekrény, radiátor) hullámpapírt, vagy légpárnás fóliát kell használni. A csomagolásnak biztosítania kell továbbá a teljes postai kezelés időtartamára a tartalom hőmérsékleti követelményeinek megfelelő körülményeket, különösen az időjárási körülményeknek közvetlenül kitett, a postai szolgáltatás teljesítését lehetővé tevő eszközökben (pl.: Csomagautomata) esetlegesen felmerülő szélsőséges (-25°C és +65°C) hőmérsékleti viszonyok között is.

A speciális csomagolásban szállítható küldemények (pl.: törékeny, veszélyes áruk) csomagolására vonatkozó feladási feltételeket a Posta honlapján közzétett **1. SZ. FÜGGELÉK** tartalmazza.

2/A) Amennyiben a feladásra szánt küldemény több darabból áll, azt minden esetben további közös burkolatba (pl.: hullámkarton doboz, zsák, fa/fém/műanyag láda, fólia) kell foglalni. A közös burkolatnak és az ahhoz tartozó lezárásnak olyannak kell lennie, amely a postai

szolgáltatás teljesítése során megfelelően biztosítja a postai küldemény összetartozását, továbbá azon a szükséges jelölések és feliratok tartósan elhelyezhetőek.

3) Burkolatként olyan tiszta, világos csomagolóeszközt kell használni, amelyen esetleges korábbi postai kezelés nyoma nem található, amely a címirat olvashatóságát, valamint a postai kezelést nem zavarja, és amelyre a címirat, a postabélyegek és egyéb jelzések könnyen és tartósan ráragaszthatók.

4) Nem kell csomagolni azokat a tárgyakat, amelyeket a kereskedelmi szokás – vagy a feladóval kötött külön írásba foglalt szerződés – szerint nem csomagolnak (pl.: gumiabroncs, műanyagbordó, fém/műanyag kanna, műanyag balon, zárt bőrönd, kézitáska, utazótáska) és külön csomagolás nélkül is biztosítható e küldemények, valamint a természetes személyek élete, egészsége és testi épsége, továbbá egyéb tárgyak, postai berendezések és más küldemények sértetlensége. Csomagolás nélkül több tárgyat – a feltételesen szállítható tárgyak és azok feladási feltételeiről szóló **1. SZ. FÜGGELÉK** rendelkezésében foglaltak teljesítésének kivételével – nem lehet egybekötni.

5) A csomagolásnak olyannak kell lennie, hogy a burkolat nyilvánvaló megsértése nélkül a tartalomhoz ne lehessen hozzáférni.

6) Értéknyilvánítás többlétszolgáltatással feladásra szánt postai küldemény esetében az alkalmazott boríték vagy burkolat egyetlen része sem készülhet átlátszó anyagból, kivétel az egy egységből álló tartalom, továbbá ha a csomagoláson belül a tartalmaknak külön-külön van csomagolásuk, illetve az olyan több darabból álló egybecsomagolt küldemény, amelynek elemei – a feltételesen szállítható tárgyak és azok feladási feltételeiről szóló a Posta honlapján közzétett **1. SZ. FÜGGELÉK** rendelkezése szerint – külön-külön csomagolás nélkül szállíthatóak.

7) Nemzetközi viszonylatban értéknyilvánítás többlétszolgáltatással feladásra szánt téglatest alakú postai küldeménynek a következő kiegészítő feltételeknek kell megfelelniük:

- a) a csomagolóanyagból fából, fémből, műanyagból, vagy egyéb erős anyagból kell készülnie és a tartalomhoz megfelelően tartósaknak kell lennie;
- b) a fából készült dobozok falainak legalább 8 mm vastagságúnak kell lennie;
- c) a téglatest felső és alsó oldallapjait olyan fehér színű csomagolóanyaggal kell befedni, hogy azon a címzett címe az értéknyilvánítás összege feltüntethető legyen, továbbá a szolgálati feljegyzéseket el lehessen helyezni.

8) Az egyes postai küldemények csomagolására vonatkozó, az e pont alatt nem szereplő különös szabályokat a termékhez/szolgáltatáshoz tartozó **TERMÉKLAPOK** továbbá a Posta honlapján közzétett **HELYES CÍMZÉS ÉS A KÜLDEMÉNYEK FELADÁSRA TÖRTÉNŐ ELŐKÉSZÍTÉSE** dokumentum tartalmazza.

3.4. A küldemények lezárása

1) A feladó felelőssége gondoskodni arról, hogy a küldemény lezárása a jelen ÁSZF és a Posta honlapján közzétett **1. SZ. FÜGGELÉK** szerinti feladási feltételeknek, továbbá a Posta honlapján közzétett **HELYES CÍMZÉS ÉS A KÜLDEMÉNYEK FELADÁSRA TÖRTÉNŐ ELŐKÉSZÍTÉSE** dokumentumban foglaltaknak megfeleljen. A lezárásnak olyannak kell lennie, hogy annak nyilvánvaló megsértése nélkül a postai küldemény tartalmához ne lehessen hozzáférni.

2) ⁻²

3) ⁻³

² Hatályát veszítette 2016. november 22-én.

³ Hatályát veszítette 2016. november 22-én.

3.4.1. Értéknyilvánítás többletszolgáltatással belföldi, nemzetközi viszonylatba feladásra szánt postai küldemények lezárására vonatkozó speciális szabályok

1) 100.000 forintot nem meghaladó összegű értéknyilvánítás többletszolgáltatással feladásra szánt postacsomag lezárásakor a 3.4. pont 1) bekezdésben foglaltakat kell alkalmazni.

2) Értéknyilvánítás többletszolgáltatással feladásra szánt levélküldemények valamint a 100.000 forintot meghaladó összegű értéknyilvánítás többletszolgáltatással feladásra szánt postacsomagok esetén, a feladónak

- a) boríték használatkor a lezárt szárnyakat a leragasztáson túl a teljes felületével tapadó, világos színű címkével is le kell ragasztania;
- b) a nem borítékba csomagolt értéknyilvánítás többletszolgáltatással feladásra szánt levélküldemények illetve postacsomagok, csomagolóanyagának összeérő széleit az a) alpont szerinti címkével le kell ragasztania, vagy egy darabból álló csomómentes zsineggel kell átkötnie és a zsineg végeit címkével a burkolathoz kell erősítenie (a zsinetet a kereszteződéseknél át kell hurkolni egymáson, azért, hogy a zsineg elvágása nélkül ne lehessen levenni a küldemény burkolatáról);
- c) a teljesen felragasztott az a) alpont szerinti címkét alá kell írnia, vagy egyedi bélyegzőlenyomatot alkalmazhat úgy, hogy annak egy része a címkére, másik része a burkolatra kerüljön;
- d) az a) alpont szerinti címkéket úgy kell elhelyezni, hogy azok ne fedjék egymást és ne érjenek össze.

2/A) A 2) bekezdés szerinti lezárásra vonatkozó speciális szabályok alkalmazása helyett a Posta elfogadja, ha a feladó a küldemény lezárására saját, egyedi azonosítást biztosító lezáró szalagot, vagy egyedi azonosítást biztosító műanyag plombát olyan módon alkalmaz, hogy azok eltávolítása csak a burkolat vagy a lezárás nyilvánvaló megsértésével valósulhat meg.

3) Ragasztott címirat abban az esetben használható, ha a címiratot teljes felületével a burkolatra ragasztották, és a csomagolás (burkolat) megsértése nélkül nem lehet eltávolítani. Értéknyilvánítás többletszolgáltatással feladásra szánt levélküldeményen illetve 100.000 Ft-ot meghaladó értéknyilvánítás többletszolgáltatással feladásra szánt postacsomagnál varrt címirat nem alkalmazható.

4) Amennyiben a feladó által alkalmazott lezárás nem felel meg az 1)-3) bekezdésekben foglaltaknak, a Posta a postai szolgáltatási szerződés megkötését – a külön **TERMÉKLAP** rendelkezése szerinti – postai lezárás kiegészítő szolgáltatás igénybevételéhez köti.

3.5. A küldemények címzése

1) A küldeményt tiszta, pontos, jól olvasható címezéssel kell ellátni. A Posta nem fogad el szállításra olyan küldeményt, melynek címzését áthúzás, átírás útján, vagy bármilyen módon megváltoztatták, vagy azon esetleges korábbi postai kezelés nyoma található. A címzett nevét teljes alakjában kell a küldeményre feljegyezni. Címzettként több név is szerepelhet.

2) A címzést a burkolaton vagy a küldeményhez tartósan hozzáerősített címiraton – tintával, gépirással, golyóstollal, vagy nyomtatással – illetve a küldeményhez csatolt címjegyzéken, kísérő okiraton kell latin betűkkel, arab számokkal feltüntetni, úgy, hogy azok a postai szolgáltatás teljesítése során egyértelműen olvashatóak maradjanak. A postacsomag címzését az előállított címiratnak kell tartalmaznia, ezért a címzés külön feltüntetése a postacsomag burkolatán nem kötelező. A Posta – a címzett eltérő rendelkezése hiányában – a címirat adattartalmának megfelelően teljesíti a postai szolgáltatási szerződést. A tartósan hozzáerősített címirat – különösen a csomagolás nélküli küldemények esetében – lehet függő, ragasztott vagy varrt. A címiratot úgy kell a küldeményhez hozzáerősíteni vagy teljes

felületével, gyűrődésmentesen a burkolatra ragasztani, hogy az a postai kezelés során ne válhasson le.

3) A postacsomag küldemények címezést tartalmazó oldalának, valamint a függő címirat legkisebb mérete: 120x175 mm.

4) A levélküldemények, hivatalos iratok, vakok írását tartalmazó küldemények címoldalán a feladó és a címzett adatai, valamint az esetleges többlet- és kiegészítő szolgáltatás/ok-ra vonatkozó feljegyzések számára egy 70x100 mm méretű, téglalap alakú üres helyet kell biztosítani úgy, hogy a feladó és a címzett címe jól láthatóan elkülönüljön.

5) A küldemény címoldala – különösen a bérmentesítés jelzésére szolgáló rendszeresített hely, azaz a küldemény jobb felső része – bélyegre emlékeztető anyagú, formájú jelzést, etikettet vagy benyomást, rajzot, stb. nem tartalmazhat.

6) Ablakos boríték esetén a címezést a borítékban elhelyezett tartalmon kell feltüntetni, úgy, hogy a címezés a küldemény zárt állapotában az átlátszó fedőrétegen keresztül teljes egészében jól látható és olvasható legyen. Fontos hogy a belső tartalom ne tudjon elmozdulni olyan mértékben, hogy a címirat részben vagy teljes egészében ne maradjon jól látható. Az átlátszó fedőréteg nélküli (nyitott ablakos) borítékban elhelyezett küldemények nem adhatóak fel.

7) A Posta megfelelőnek tekintti a postai küldemény címezését, amennyiben az az alábbi sorrendben, latin betűkkel, arab számokkal (szükség esetén római számmal) a következő adatokat tartalmazza:

- a) a címzett (címezettek) neve, elnevezése;
- b) a küldemény rendeltetési helye (a település neve);
- c) közterületi cím (út, utca, egyéb közterület neve és a házszám), és ha van a közelebbi címadatokként a lépcsőház-, emelet-, ajtószám, ezek hiányában helyiség megjelölése,
(a közterületi cím és a közelebbi cím adatok a továbbiakban együtt: címhely);
- d) a címhely irányítószáma.

7/A) A jogi személy, illetve egyéb szervezet (a továbbiakban együtt: szervezet) felszámolása, végelszámolása esetében a címzett (címezettek) neve, elnevezése feltüntetésekor az e cég nevét (rövidített nevét) felszámolási eljárás esetén „felszámolás alatt” („f. a.”), végelszámolási eljárás esetén „végelszámolás alatt” („v. a.”) toldattal kell használni.

7/B) A Posta a postai szolgáltatás teljesítéséhez szükséges címadatokat a 7) és 7/A) bekezdésekben foglaltak szerint elvártak alapján veszi figyelembe. Amennyiben ezeket a feladó maradéktalanul nem adja meg, vagy a címezésben feltüntetett egyes adatok esetlegesen egymásnak ellentmondanak a Posta a küldeményt a 6.13. pont 1) bekezdése szerint kézbesíthetetlennek minősíti (címnymozást, címpontosítást nem végez).

8) Ha a címzett postafiók bérlő, a rendeltetési helyet, a postafiók bérletet biztosító postai szolgáltatóhely irányítószámát és a postafiók számát, amennyiben a postai küldemény csomagtárolási címre címezett, a csomagtárolást ellátó postai szolgáltatóhely irányítószámát és a csomagtárolási cím számát szükséges szerepeltetni. Postafiókra vagy csomagtárolásra címezett postai küldeményen a címzett neve, elnevezése helyett – a címezettel kötött külön írásba foglalt szerződés alapján – jelige vagy fantázianév is szerepelhet.

9) A „postán maradó”-ként címezett küldemények címezésében a címzett nevének és a „Postán maradó” feliraton kívül annak a postai szolgáltatóhelynek a nevét és irányítószámát kell feltüntetni, ahol a küldemény átvehető, továbbá postacsomagok esetében – külön írásba foglalt szerződés eltérő rendelkezése hiányában – azok címiratának tartalmaznia kell a

címzett SMS fogadására alkalmas mobil rádiótelefonjának belföldi hívószámát, emellett feltüntethető a címzett e-mail címe is. A „postán maradó”-ként címzett postai küldemények kézbesítésére kijelölt postai szolgáltatóhelyekről a Posta honlapján közzétett **POSTAI SZOLGÁLTATÓHELYEK** dokumentum „M” oszlopa alapján lehet tájékozódni.

10) A PostaPontra címzett postacsomagok címzésében a címzett nevén, a küldemény rendeltetési helyén (település nevén) kívül annak a PostaPontnak az elnevezését, közterületi címét és irányítószámát kell feltüntetni, ahol a postacsomag átvehető, továbbá azok címiratának tartalmaznia kell a címzett SMS fogadására alkalmas mobil rádiótelefonjának belföldi hívószámát; emellett feltüntethető a címzett e-mail címe is. A PostaPontok-ról a Posta honlapján közzétett PostaPontok (**MOL; COOP**) dokumentumból lehet tájékozódni.

11) A külön **TERMÉKLAP** rendelkezése szerint Csomagautomatára címzett postacsomagok címzésében a címzett nevén, a postacsomag rendeltetési helyén (település nevén) kívül annak a Csomagautomatának a számát és a Csomagautomatát kezelő kézbesítési pont irányítószámát kell feltüntetni, ahol a küldemény átvehető továbbá, azok címiratának tartalmaznia kell a címzett SMS fogadására alkalmas mobil rádiótelefonjának belföldi hívószámát és e-mail címét is. A Csomagautomatákról a Posta honlapján közzétett **CSOMAGAUTOMATÁK** dokumentumból lehet tájékozódni.

12) A 9)-11) bekezdések szerinti címzések esetén a feladás során a küldemény másodlagos címként a Posta rendelkezésére kell bocsátani, illetve amennyiben a feladó a küldemény címiratát előzetesen webes **CÍMIRATKITÖLTŐ** alkalmazással állítja elő annak használata során a megfelelő rovatban fel kell tüntetni a címzett nevét és címhelyének címadatait is annak érdekében, hogy a küldeményen feltüntetett elsődleges címen sikertelen kézbesítési kísérletet követően a Posta megkísérelhesse a küldemény kézbesítését a másodlagos címként megadott címhelyen.

12/A) Címhelyre címzett azon postacsomagokkal kapcsolatos szolgáltatás esetén, ahol az a külön **TERMÉKLAP** rendelkezése szerint az igénybe vehető többlétszolgáltatások vonatkozásában külön díj megfizetése nélkül magában foglalja a címmel való kapcsolatfelvételt, a Posta elvárja, hogy a 7) bekezdés szerinti címadatakon kívül a címirat tartalmazza a címzett telefonjának hívószámát, illetve – amennyiben az igénybevett többlétszolgáltatás teljesítéséhez szükséges – SMS fogadására alkalmas mobil rádiótelefonjának belföldi hívószámát vagy az e-mail címét is.

13) A települések belterületén kívüli lakott helyekre címzett és támpont útján kézbesítendő postai küldemények címzésében a címzett nevén kívül a rendeltetési helyet, irányítószámot, illetve a támpont számát és – amennyiben azt a feladó ismeri – a láda számát is fel kell tüntetni. Amennyiben a feladó a közterületi címet is feltüntette, a Posta a támpont meghatározására vonatkozó címzést veszi figyelembe a kézbesítés során.

14) Egyetemes postai szolgáltatás esetében, továbbá a személyes átadással kézbesítendő postai küldeményen minden esetben kötelező a címzett feltüntetése.

15) Amennyiben az egyetemes szolgáltatás keretében feladásra szánt postai küldemény címzése a közterületi címadat helyett helyrajzi számot tartalmaz e postai küldemény kézbesítését a Posta megkísérli, a teljesítés elmaradásáért azonban nem vállal felelősséget.

16) A rendeltetési hely nevét levélküldemény, hivatalos irat, vakok írását tartalmazó küldemény esetében lehetőség szerint a cím jobb oldalának alsó részén úgy kell feltüntetni, ahogy azt a magyar Helységnévtár tartalmazza, vagyis hivatalos elnevezésének megfelelően rag hozzátétele nélkül.

17) Belföldi viszonylatba címzett küldemény esetében az irányítószámot a címzés különálló soraként kell feljegyezni.

18) Amennyiben a külföldi jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy a magyarországi lakóhellyel nem rendelkező természetes személy kézbesítési megbízottal rendelkezik, a külföldi személy részére kézbesítendő iratok esetében a küldeményeken a kézbesítési megbízott nevét (cégnevét), illetve lakóhelyét (székhelyét) szükséges címként feltüntetni.

19) A küldemény esetleges visszakézbesítése során a Posta által figyelembe veendő visszakézbesítési cím kizárólag magyarországi cím lehet. A küldeményen a feladónak a feladói címadatokat (a feladó neve, a feladó – vagy, az e pont 22) és 23) bekezdései alapján a megbízó – magyarországi címe, a cím irányítószáma)

i) a levélküldemény, hivatalos irat, vakok írását tartalmazó küldemény címoldalának bal felső sarkában az a)-c) alpontok szerinti esetekben kell a postai küldeményen, annak csomagolásán vagy az ahhoz tartozó listán;
ii) postacsomag esetén a b)-c) alpontok szerinti esetekben a címiraton feltüntetni, amelyeket a Posta a küldemény esetleges visszakézbesítése során figyelembe vesz:

- a) a nem könyvelt küldeményeken, ha a feladási díj kiegyenlítése nem készpénzzel, bélyeggel vagy válaszdíjszelvénnel történik (külön írásba foglalt szerződéssel rendelkező ügyfelek);
- b) a könyvelt és a díjmentesen feladható küldeményeken, a pályázat (versenyterületi ajánlat) tartalmúak kivételével;
- c) postai konszolidátor esetében.

19/A) Csomagautomatánál történő feladás esetén – a postai szolgáltatási szerződés teljesíthetősége érdekében szükséges feladói nyilatkozat rendelkezésre állása céljából – a feladónak a címiraton fel kell tüntetnie a telefonjának hívószámát is.

20) A pályázat tartalmú küldeményre a feladó címadatai helyett a „Pályázat” feliratot, továbbá postacsomag esetében emellett a Budapest 1811 címet szükséges feltüntetni.

21) Amennyiben a feladó a küldeményen visszakézbesítési címként több magyarországi levelezési címet tüntet fel, akkor a Posta az első helyen feltüntetett címet, ha az egyik cím postafiókot jelöl, akkor a postafiókot veszi figyelembe. Postacsomag esetében a feladó magyarországi visszakézbesítési címe nem lehet postafiók, PostaPontok (**MOL**; **COOP**), **CSOMAGAUTOMATA**, illetve nem lehet „postán maradó”.

22) Amennyiben a postai szolgáltatási szerződés a postai konszolidátorral jön létre, feladóként a konszolidátort és a megbízó személyét, valamint visszakézbesítési címként vagy a konszolidátor vagy a megbízó magyarországi címét is minden esetben fel kell tüntetni a küldeményen. Visszakézbesítési címként a megbízó magyarországi címe abban az esetben tüntethető fel a küldeményen, ha a konszolidátor és a Posta között kötött külön írásba foglalt szerződés ezt tartalmazza, továbbá ez alapján a konszolidátor a küldemények átvételére megbízást ad a megbízó részére. A feladó és a megbízó személyének pontos beazonosítása érdekében a Posta elvárja, hogy a küldemény tartalmazza a „Feladó” vagy a „Konszolidátor” és a „Megbízó” feliratok vagy e megnevezések egyértelmű rövidítése mellett azok nevét, elnevezését.

23) A feladó és a megbízó személyének felirattal jelzett beazonosítására vonatkozó követelmények teljesítésének hiányában a Posta a feladó címadatait és egyéb közleményeit tartalmazó területen belül egyértelműen rangsorolt jelöléssel az első helyen megnevezett személyt tekinti feladónak.

24) A Posta a küldemények címzésére, feladásra történő előkészítésére vonatkozó további részletes elvárásait – különös tekintettel a konszolidátor által feladásra szánt küldemények vonatkozásában – a honlapján teszi közzé: **HELYES CÍMZÉS ÉS A KÜLDEMÉNYEK FELADÁSRA TÖRTÉNŐ ELŐKÉSZÍTÉSE**.

3.5.1. Nemzetközi viszonylatba feladásra szánt küldemények címzésére vonatkozó további szabályok

1) Ha a rendeltetési hely szerinti országban nem latin betűket és arab számokat használnak, akkor a címet latin betűkkel és arab számokkal is fel kell tüntetni. A rendeltetési hely nevét és a rendeltetési ország nevét nagy betűkkel kell kiírni, a megfelelő postai irányítószámmal kiegészítve. A rendeltetési hely nevét lehetőség szerint a cím jobb oldalának alsó részén kell feltüntetni.

2) Nemzetközi viszonylatba feladásra szánt küldemények esetében a **3.5. PONT 7) BEKEZDÉSBEN** foglalt címadatok feltüntetése szükséges, az alábbiak szerint:

- a) a b)-c) alpontokban foglalt sorrend eltérő a nemzetközi küldemények esetében: a címzett nevét követően külön sorban a küldemény közterületi címét, és ha van közelebbi címadatait szükséges feltüntetni, majd a címzés harmadik sorában a címhely irányítószámát a rendeltetési hely megnevezését kell jelölni;
- b) a fenti adatokon túl magyar nyelven fel kell tüntetni a rendeltetési hely szerinti ország nevét. A rendeltetési hely szerinti ország nevét – a nemzetközi küldeményforgalom zökkenőmentes biztosítása érdekében – célszerű angol nyelven is feltüntetni.

3) -⁴

4) Az irányítószámot a címzés részeként kell elhelyezni, a 2) bekezdés a) alpontjában foglaltak szerint.

5) Ha a címzett postafiók bérlő, a rendeltetési helyet, a postafiók bérletet biztosító postai szolgáltatóhely irányítószámát és a postafiók számát, amennyiben a küldemény csomagtárolási címre címzett, a csomagtárolást ellátó postai szolgáltatóhely irányítószámát és a csomagtárolási cím számát szükséges szerepeltetni. Postafiókra vagy csomagtárolásra címzett postai küldeményen a címzett neve, elnevezése helyett – a címmel kötött külön írásba foglalt szerződés alapján – jelige vagy fantázianév is szerepelhet.

6) „Postán maradó”-ként címzett postai küldemények címében a címzett nevén kívül annak a postai szolgáltatóhelynek a nevét és irányítószámát, valamint a rendeltetési hely szerinti ország nevét kell feltüntetni, ahol a küldemény átvehető, továbbá a címzésben fel kell tüntetni a „Poste restante” feliratot.

7) A borítékon vagy a burkolaton a feladónak és a címzettnek csak egy-egy levelezési címe lehet.

8) Nem adhatók fel az olyan küldemények, amelyeknek a címoldalát egészében vagy részben több részre osztották, abból a célból, hogy azokba folytatólagos címeket írjanak.

9) Az egyes postai küldemények címzésére vonatkozó, az e pont alatt nem szereplő különös szabályokat a termékhez/szolgáltatáshoz tartozó **TERMÉKLAPOK** tartalmazzák.

10) A belföldi és nemzetközi viszonylatba címzett postai küldemények címzésével kapcsolatos további elvárásairól, címzés-mintáiról a **MINTATÁR** és a **HELYES CÍMZÉS ÉS A KÜLDEMÉNYEK FELADÁSRA TÖRTÉNŐ ELŐKÉSZÍTÉSE** elérhetőségen lehet tájékozódni.

⁴ Hatályát veszítette 2015. július 13-án.

3.6. Egyéb általános szabályok

3.6.1. Feladást igazoló okiratok, címiratok, kíséző okiratok

1) A küldeményenkénti díjszabás szerint feladásra szánt postai küldeményekkel kapcsolatos postai szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyomtatványokat – a feladáshoz szükséges mennyiségben – a Posta díjmentesen bocsátja rendelkezésre. E nyomtatványokat a Posta által kitöltendő adatok kivételével – a külön **TERMÉKLAPOK** feltüntetett eltérő rendelkezés hiányában – hiánytalanul kitöltötten kell a küldemény feladásakor a Posta számára átadni.

2) A Posta a könyvelt küldeményre vonatkozó postai szolgáltatási szerződés létrejöttének igazolásául a feladó részére feladást igazoló okiratot ad át.

3) A feladást igazoló okiratot – az erre vonatkozó **TECHNOLÓGIAI ÚTMUTATÓBAN** megállapított feltételek szerint – mindkét fél által elektronikusan is visszakereshető jelzés vagy elektronikus formában rögzített adatbázis (a továbbiakban: elektronikus feladójegyzék) továbbá egyedileg kialakított tartalmú feladást igazoló okirat is helyettesítheti.

4) A feladó tudomásul veszi, hogy a Posta a postai küldemények feladását igazoló okiratot, valamint a postai küldeményt és annak kíséző okiratát közcélú vagy postai szolgáltatásra vonatkozó tájékoztatást tartalmazó reklám lenyomattal is elláthatja, amennyiben az a feladási és címadatok áttekinthetőségét nem zavarja.

5) A küldemények címoldalán (a legnagyobb oldallap sima felületén) kell elhelyezni – a külön **TERMÉKLAPOK** rendelkezése szerint – a megadott műszaki útmutató alapján elkészített címiratot, postacsomagnak a Csomagautomatánál történő feladása esetén a Csomagautomata által nyomtatott címiratot, illetve a postai szolgáltatóhelyen beszerezhető, megfelelően kitöltött kíséző okiratot az erre rendszeresített öntapadós fóliatasakban.

6) A termékekhez/szolgáltatásokhoz tartozó feladást igazoló okiratokra, címiratokra, kíséző okiratokra, vonatkozó információkat a **TERMÉKLAPOK** tartalmazzák.

7) A feladást igazoló okiratok, címiratok, valamint a kíséző okiratok, kitöltött mintáiról a **MINTATÁR** elérhetőségen lehet tájékozódni.

3.6.2. Műszaki dokumentáció

1) A küldemények feladásához szükséges feladást igazoló okiratot, címiratot, kíséző okiratot, vonalkódos azonosítót, jelzőcímke a Postával e tárgyban kötött külön írásba foglalt szerződéssel rendelkező feladók a Posta által rendelkezésükre bocsátott műszaki útmutató alapján önmaguk is előállíthatják vagy előállíttathatják, amelyet azonban használat előtt a Postával engedélyeztetniük kell. A címirat vagy vonalkódos azonosító előállítása – erre vonatkozó ellentétes külön írásba foglalt szerződés hiányában – a Posta által megadott műszaki útmutató alapján, vagy a Posta által átadott szoftver használatával a feladó feladata.

2) A szolgáltatásokhoz/termékekhez tartozó műszaki dokumentációra (feladást igazoló okirat, címirat, kíséző okirat vonalkódos azonosító, jelzőcímke) vonatkozó információkat a **TERMÉKLAPOK** tartalmazzák.

3.6.3. További tudnivalók nemzetközi viszonylatba történő küldemény feladásához

1) A küldemény tartalmával kapcsolatban a cím szerinti és a küldemény kezelésében részt vevő országban felmerülhet behozatali tilalom (korlátozás).

2) Nemzetközi viszonylatba feladásra szánt küldemények esetében felmerülő, a Posta által ismert behozatali tilalmakról, az Egyetemes Postaegyesület (UPU) által közzétett és a külföldi postai szolgáltatók által karbantartott **NEMZETKÖZI POSTAI FORGALOMBÓL KIZÁRT TÁRGYAK**

KÖRE elérhetőség illetve a Posta központi **ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**–a ad tájékoztatást. A tájékoztatás teljeskörűségéért a Posta felelősséget nem vállal. Figyelemmel kell lenni arra is, hogy a veszélyes áruk légi szállítására külön speciális szabályok vonatkoznak, amelyeket a közúti szabályozáson kívül figyelembe kell venni és alkalmazni szükséges. Figyelemmel kell lenni továbbá arra is, hogy a légitársaságok az általános és speciális előírásokon túlmenően még külön szigorító intézkedéseket is előírhatnak, ezért ilyen áru szállítása esetén minden esetben célszerű tájékozódni.

Az egyes országok speciális rendelkezéseire vonatkozóan további információ – a küldemény feladását megelőzően – az adott ország magyarországi nagykövetségétől, illetve annak kereskedelmi kirendeltségétől is beszerezhető.

3) A nemzetközi küldemények vám elé állításáról (bemutatásáról) és kezeléséről a Posta honlapján közzétett **VÁMKEZELÉS** dokumentumból lehet tájékozódni.

4) Egyes országok speciális rendelkezéseket fogalmazznak meg az országukba irányuló küldemények vámszempontról beviteléhez, elsősorban a küldemények tartalmához, tartalom mennyiségéhez kapcsolódó vám és adóteher vonatkozásában, illetve a bevitelhez szükséges előzetes teendők tekintetében. Erre vonatkozó információ – küldemények feladását megelőzően – az adott ország magyarországi nagykövetségétől, illetve annak kereskedelmi kirendeltségétől szerezhető be.

5) Nemzetközi viszonylatba feladásra szánt postai küldemény kézbesítésének, illetve szükség esetén vámkezelésének meggyorsítása érdekében célszerű feltüntetni a címzett telefonszámát vagy e-mail címét is. Ezen adatok feltüntetésére csak abban az esetben kerülhet sor, ha a postai küldemény címzettje ehhez előzetesen már hozzájárult.

6) Nemzetközi viszonylatba feladásra szánt küldemények feladási és kézbesítési feltételeiről az **ORSZÁGLAPOK** ad tájékoztatást.

3.7. Akadályozottság

1) Az egyetemes postai szolgáltatás igénybevételének akadályozottsága a postai létesítmények működésének olyan előre tervezhető, vagy nem tervezett ideiglenes szüneteltetése, amely időszakban az egyetemes postai szolgáltatás nyújtása a normál üzletmenet szerint nem biztosítható, de amely időszakot előidéző körülmény fennállásának megszűnését követően az egyetemes postai szolgáltatás nyújtása legalább az azt megelőző feltételek szerint történik.

2) A Posta az egyetemes postai szolgáltatás igénybevételét érintő előre tervezhető akadályozottságáról, a helyben szokásos módon az ideiglenes szüneteltetés tervezett időpontját megelőzően hirdetmény útján tájékoztatást ad. A Posta a honlapján közzétett **POSTAI SZOLGÁLTATÓHELYEK** dokumentumban az állandó postai szolgáltatóhelyek napi nyitvatartási idejére vonatkozó tájékoztatást az előre tervezhető akadályozottság tényére való tekintettel naprakészen tartja.

3) Az egyetemes postai szolgáltatás igénybevételének előre nem tervezhető akadályozottságának időszakában a Posta a felhasználókat, továbbá a hozzá forduló közvéleményt a Posta központi **ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**–ának elérhetőségein és a Posta honlapján közzétett **POSTAI SZOLGÁLTATÓHELYEK** dokumentumban tájékoztatja arról, hogy az egyetemes postai szolgáltatás hol és milyen időbeli hozzáférhetőséggel kerül biztosításra. Az állandó postai szolgáltatóhelyet érintő előre nem tervezett ideiglenes szüneteltetés időszakában – amennyiben az akadályozottságra okot adó körülmény jellege ezt nem zárja ki – a Posta köteles továbbá az érintett állandó postai szolgáltatóhely bejáratánál elhelyezett, a zárva tartás időszakában is olvasható formában a legközelebbi állandó postai szolgáltatóhely területi elhelyezkedéséről és időbeli hozzáférhetőségéről írásban tájékoztatást adni.

4) A Posta megtagadhatja a postai szolgáltatási szerződés megkötését, ha a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges forgalmi feltételek – tevékenységi körén kívül álló okból – átmenetileg nem állnak rendelkezésre.

5) A Posta – az ADR előírásainak való megfelelés illetve a szállítókapaacitások rendelkezésre állásának függvényében – korlátozhatja egyes postai termékek/szolgáltatások, többlétszolgáltatások és/vagy kiegészítő szolgáltatások igénybevételét, ha a postai küldemény tartalma a Posta honlapján közzétett **1. SZ. FÜGGELÉK** dokumentum II. fejezet 1-3. pontjaiban foglaltak szerinti veszélyes áru.

3.8. A külön írásba foglalt szerződés tartalma és megkötése

1) Amennyiben valamely Posta által nyújtott szolgáltatás (ideértve a többlet-, vagy kiegészítő szolgáltatást is) igénybevétele külön írásba foglalt szerződés megkötésével történik, annak rendelkezéseire – a felek megállapodása, a jelen ÁSZF vagy a külön **TERMÉKLAPON** feltüntetett eltérő rendelkezés hiányában – a Ptk. rendelkezéseit kell alkalmazni. A külön írásba foglalt szerződésben a Posta olyan többlet- és kiegészítő szolgáltatások teljesítését is vállalhatja, amelyeket a jelen ÁSZF vagy a külön **TERMÉKLAP** nem tartalmaz.

2) A külön írásba foglalt szerződés megkötésének a feltétele, hogy a Postával szerződő fél megfelelő módon azonosítsa magát és szerződéskötési jogosultságát. A Posta megfelelően azonosítottnak tekinti a másik szerződő felet, ha a másik fél személyazonosságát a **6.10. PONT 6) BEKEZDÉSE** szerint igazolja és amennyiben más természetes személy vagy szervezet képviselőjében jár el, képviselői jogosultságát meghatalmazással, vagy – szervezet képviselője esetén – a **6.10. PONT 1), 3) és 5) bekezdései** szerinti dokumentumokkal támasztja alá.

3) A Posta jelen ÁSZF értelmezése során a továbbiakban külön írásba foglalt szerződésnek tekinti azokat a szerződéseket is, amelyek a www.posta.hu oldalon (**ÉN POSTÁM**) történt előzetes regisztrációt követően az Internetes oldal útján, elektronikus megrendelés kitöltésével jönnek létre.

3.9. A küldemények igénybevételi helyre történő szállítására használt egységpakomány-képző eszközökkel kapcsolatos egyéb feltételek

1) A Posta vállalja, hogy a feladó számára – a feladó eltérő rendelkezése hiányában – a lehetőségekhez mérten a küldemény felvételét követően vagy a feladó rendelkezése szerinti későbbi időpontban a küldemények a jelen ÁSZF **4.3.1. PONT 2) BEKEZDÉS a) és b) alpontjaiban** megjelölt felvételi pontokra a feladó által történő beszállításakor a szállítására használt és a küldemény 3.3. pont szerinti csomagolásának nem minősülő egységpakomány-képző eszközt visszaszolgáltatja (speciális/egyedi egységpakomány-képző eszköz, „egyutas” raklap), vagy EUR szabvány raklap helyett a feladó által felhasznált EUR szabvány raklapnak megfelelő másik egységpakomány-képző eszközt biztosít.

2) Az 1) bekezdés szerinti EUR szabványnak megfelelő a raklap, ha

- a) alapterülete 80 x 120 cm;
- b) a lábak magassága 7,8 cm, az összekötő elemekkel együtt a teljes magasság 14,4 cm;
- c) a raklap mindkét hosszanti oldalán és a jobb oldali saroklábban jól láthatóan szerepel az európai szabvány raklap jele: ovális keretben EUR felirat;
- d) a raklap mindkét hosszanti oldalán és a bal oldali saroklábban jól láthatóan szerepel az engedélyező (PK, DB, MÁV) jele;
- e) a középső lábban jól láthatóan szerepel egy hat számjegyből álló kód, amely a minősítő szerv jelét és a gyártás idejét tartalmazza.

3) A feladó tudomásul veszi, hogy a feladó által használt EUR szabvány szerinti raklapot a Posta a küldemények a jelen ÁSZF **4.3.1. PONT 2) BEKEZDÉS a) és b) alpontjaiban** megjelölt

felvételi pontokra a feladó által történő beszállításakor új-újszerű („fehér”), vagy használt-javított („nem fehér”), valamint a látható elemek sérülésmentessége vonatkozásában előzetesen minősíti, majd a küldemények raklapról történt lepakolása után az átvételnél még nem látható elemek sérülésmentessége vonatkozásába utólagosan is minősíti. Az utólagos minősítés eredménye függvényében a Posta a feladó által használt EUR szabvány szerinti raklap előzetes minősítését megváltoztathatja. Amennyiben a feladó által használt egységtrakomány-képző eszköz az utólagos minősítés eredménye szerint sérült, a Posta azt adja vissza a feladónak.

4. A POSTAI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

4.1. A postai szolgáltatási szerződés – szerződő felek

- 1) A postai szolgáltatási szerződés szerződő felei a feladó és a Posta, a szerződés tárgya a postai szolgáltatás nyújtása.
- 2) A postai szolgáltatás a postai küldemény felvételét, szükség szerint gyűjtését, feldolgozását, szállítását és kézbesítését együttesen vagy részben magában foglaló, gazdasági tevékenység keretében végzett szolgáltatás.
- 3) A Posta a postai szolgáltatás nyújtásához közreműködőt (a továbbiakban: Postapartner) vehet igénybe, aki e tevékenységét a Posta nevében, javára és felelősségére végzi.
- 4) Feladó az, aki a Postával a postai szolgáltatási szerződést saját nevében megkötö.

4.2. A postai szolgáltatási szerződés tárgya

- 1) A postai szolgáltatási szerződés alapján a Posta vállalja, hogy a jelen ÁSZF-ben és a jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő tartalmú, csomagolású, lezárású, méretű, címzésű és a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges jelzőcímkével, valamint kísérő okirattal együttesen mért tömegű postai küldeményeket díj fizetése ellenében a feladótól átveszi, továbbítja és – a címzett eltérő rendelkezése hiányában – a feladó által megjelölt címhelyen és a feladó által igénybevett időgarantált szolgáltatás esetében a megjelölt határidőn belül a címzett, vagy egyéb jogosult átvevő részére kézbesíti, illetve a kézbesítést megkísérli. A Posta vállalja, hogy a postai szolgáltatási szerződést – az adott termék/szolgáltatás külön **TERMÉKCLAPJÁNAK** rendelkezése szerinti, a küldeményben elhelyezhető tartalomra, a küldemény méretére, tömegére és egyéb jellemző tulajdonságaira vonatkozó feltételek alapján – a feladó rendelkezése szerint köti meg, és ebből következően a szolgáltatás nyújtása során a postai küldeményt levélküldeményként, hivatalos iratként, vakok írását tartalmazó küldeményként vagy postacsomagként kezeli és díjazza.
- 2) A feladó feladata a postai szolgáltatási szerződés megkötése előtt a szolgáltatás igénybevétele általános – így különösen a küldemények tartalmára, csomagolására, lezárására és címzésére vonatkozó – feltételeinek a jelen ÁSZF 3. pontjában meghatározottak szerinti biztosítása.
- 3) A méretei miatt levélszekrény útján nem kézbesíthető, címhelyre címzetten feladásra szánt belföldi viszonylatú, postai küldeményt a Posta kizárólag levélküldeménynek nem minősülő könyvelt postai küldeményként veszi fel, kezeli és díjazza. A levélszekrény útján nem kézbesíthető postai küldemények méretének megállapításakor a Posta az MSZ EN 13724:2013 szerinti szabványos levélszekrény és az ebbe kézbesíthető postai küldemény méreteit (maximális méret 324x229x24 mm) veszi figyelembe.
- 4) Postai küldemény, az a – szükség esetén az egységtrakomány-képző eszközzel, egységképzővel (egységgláda, doboz, zsák, raklap, konténer) együtt – legfeljebb 40 kg

tömegű küldemény, mely a küldeményen, annak csomagolásán vagy az ahhoz tartozó listán legalább címmel el van látva, vagy az a küldemény, amelyet jogszabály postai küldeménynek minősít. Ilyen postai küldemény jelen ÁSZF alkalmazása során a levélküldemény, a hivatalos irat, a vakok írását tartalmazó küldemény és a postacsomag.

5) Könyvelt küldemény az a postai küldemény, amelynek felvételét a Posta írásban, vagy más bizonyítható módon elismeri és kézbesítését a jogosult átvevővel az erre szolgáló okiraton, vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközön vagy a 6.4.4. pont szerint az átvételi jogosultságot biztosító azonosító rögzítését lehetővé tevő egyéb módszer alkalmazásával elismerteti. A postai küldemény feladásának utólagos igazolását lehetővé tevő postai szolgáltatásnak a jelen ÁSZF-ben nyújtott szolgáltatások közül a könyvelt küldeményekkel kapcsolatos postai szolgáltatások minősülnek.

6) Egyetemes postai szolgáltatás keretében a Posta biztosítja a 7) bekezdésében foglalt postai küldemények munkanaponkénti felvételét, valamint a **11.2.1.-11.2.4.** valamint a **11.2.6.-11.2.7.** pontokban megállapított kötelezettség teljesítésével és jogszabályban meghatározott kivételek figyelembevételével a cím helyén történő kézbesítés megkísérlését.

7) Egyetemes postai szolgáltatásnak az alábbi postai küldeményekkel kapcsolatos szolgáltatások minősülnek:

- a) a kettő kilogrammot meg nem haladó tömegű, – a b)-d) pontban meghatározott küldeményektől eltérő – belföldi vagy nemzetközi viszonylatú nem könyvelt postai küldemények;
- b) a húsz kilogrammot meg nem haladó tömegű, belföldi vagy nemzetközi viszonylatú postacsomagok;
- c) a vakok írását tartalmazó, belföldi vagy nemzetközi viszonylatú küldemények;
- d) a hivatalos iratok.

8) Egyetemes postai szolgáltatás keretében a Posta biztosítja továbbá a feladó rendelkezése alapján a 7) bekezdés a) és c) alpontjaiban meghatározott postai küldeményekhez az ajánlott, továbbá a 7) bekezdés a)-c) alpontjaiban meghatározott postai küldeményekhez a tértivevény, illetve értéknylvánítás többletszolgáltatás igénybevételét.

4.2.1. Egyetemes postai szolgáltatások

1) Levélküldeményekkel kapcsolatos szolgáltatások

- a) Belföldi viszonylatban levélküldeményekkel kapcsolatosan igénybe vehető szolgáltatások
 - aa) Elsőbbségi és nem elsőbbségi levél, levelezőlap, képes levelezőlap
 - ab) Belföldi válaszküldemény szolgáltatás
 - ac) Szerződéses, kedvezményes díjú címzett reklámküldemény (k-dm)
- b) Nemzetközi viszonylatban levélküldeményekkel kapcsolatosan igénybe vehető szolgáltatások
 - ba) Elsőbbségi és nem elsőbbségi levél, levelezőlap, képes levelezőlap
 - bb) FLEXI-üzleti levél (elsőbbségi, normál)
 - bc) Nemzetközi kereskedelmi válaszküldemény szolgáltatás
 - bd) ⁵
 - be) „M” zsák

2) Hivatalos irat, hivatalos irat saját kézbe

⁵ Hatályát veszítette 2017. január 1-jén.

3) Postacsomag küldeményekkel kapcsolatos szolgáltatások

- a) Belföldi viszonylatban a postacsomaggal kapcsolatosan igénybe vehető szolgáltatások
 - aa) MPL postacsomag
- b) Nemzetközi viszonylatban a postacsomaggal kapcsolatosan igénybe vehető szolgáltatások
 - ba) Elsőbbségi és nem elsőbbségi nemzetközi postacsomag

4) Vakok írását tartalmazó küldemény

4.2.2. Egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás keretében feladható küldemények

1) A Posta egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatást az alábbi levélküldemény esetében nyújtja:

- a) „Fizetést követő kézbesítés”-es levél

2) A Posta egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatást a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételektől eltérő, külön írásba foglalt szerződésben megállapított feltételek szerint és egyedi ár alapján nyújt, nyújthat.

4.2.3. Egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás keretében feladható küldemények

1) Levélküldeményekkel kapcsolatos belföldi szolgáltatások

- a) „Címzett kezébe” levél

2) Postacsomaggal kapcsolatos szolgáltatások

- a) Belföldi viszonylatban postacsomag küldeményekkel kapcsolatosan igénybe vehető szolgáltatások
 - aa) Belföldi EMS gyorsposta
 - ab) MPL futárszolgálat
 - ac) ⁶
 - ad) MPL Üzleti csomag
 - ae) MPL Netcsomag
- b) Nemzetközi viszonylatban postacsomag küldeményekkel kapcsolatosan igénybe vehető szolgáltatások
 - ba) Nemzetközi EMS gyorsposta
 - bb) Európa+ csomag
 - bc) MPL Europe Standard csomag
 - bd) ⁷
 - be) Nemzetközi kereskedelmi csomag (kizárólag külön írásba foglalt szerződés alapján, a külön írásba foglalt szerződés tartalma szerint)
 - bf) Posta Sped International (kizárólag külön írásba foglalt szerződés alapján, a külön írásba foglalt szerződés tartalma szerint)
 - bg) Direct Parcel (kizárólag külön írásba foglalt szerződés alapján, a külön írásba foglalt szerződés tartalma szerint)

⁶ Hatályát veszítette 2016. november 22-én.

⁷ Hatályát veszítette 2017. július 21-én.

4.3. A postai szolgáltatási szerződés létrejötte, módosítása, megtagadása, megszűnése

4.3.1. A postai szolgáltatási szerződés létrejötte

1) A postai szolgáltatási szerződés a postai küldemény felvételi ponton történő felvételével vagy a szolgáltatás elvállalásával jön létre a Posta és a feladó között.

2) A Posta felvételi pontjai:

- a) a felvételi pontnak minősülő – nem üzemszerűen működő – postai szolgáltatóhelyek;
- b) az Országos Logisztikai Központ, Nemzetközi Posta Kicserélő Központ, Logisztikai Üzemek, Pesti Levélcentrum Posta, Komplex Logisztikai Központ;
- c) a mobilposta, a levélgyűjtő szekrény, a Csomagautomata vagy más, a postai küldemény sérülésmentes és biztonságos felvételére szolgáló eszköz.

3) A küldemény postára adása (felvételre történő átadása) céljából a feladó felvételi ponthoz érkezésének időpontja és a felvételi folyamat Posta által történő lezárásának (vagyis a postai szolgáltatási szerződés létrejöttének, ha az nem a szolgáltatás elvállalásával jön létre) tényleges időpontja – különösen a rendkívüli forgalmú időszakokban (pl.: bevállási, feladási határidők utolsó napja) – egymástól eltérhet. A postai szolgáltatási szerződés létrejöttének napját a Posta a feladást igazoló okiraton – és amennyiben a küldeményen dátumnyomatot helyez el, akkor a küldeményen (is) – a mindenkori tárgynap szerinti dátumként tünteti fel, időgarantált szolgáltatás esetében a feladást igazoló okiraton emellett a tényleges időpontot is feltünteti.

4) Amennyiben a feladónak érdeke fűződik valamely postai küldemény meghatározott időpontig vagy időpontban történő postára adásához vagy a felvétel (a postai szolgáltatási szerződés létrejöttének) ezen időpontú elismertetéséhez, figyelembe kell vennie, hogy a küldemény postára adása céljából a felvételi ponthoz érkezésének időpontja és a felvételi folyamat Posta által történő lezárásának (a postai szolgáltatási szerződés létrejöttének) tényleges időpontja egymástól eltér, továbbá tekintettel kell lennie az egyes felvételi pontok működésének sajátosságaira, nyitvatartási idejére, elérhetőségi időtartamára és az ilyen rendkívüli időszakokban esetlegesen felmerülő, az átlagosnál hosszabb várakozási időre.

4.3.2. A postai szolgáltatási szerződés módosítása – utólagos rendelkezés

1) A postai küldemény feladója utólagos rendelkezés keretében a postai küldemény címadatait megváltoztathatja, a „Fizetést követő kézbesítés”-es levél, „Címzett kezébe” levél, illetve e-értesítés többletszolgáltatás kivételével többlet- és kiegészítő szolgáltatásokat, elsőbbségit kérhet, módosíthat, lemondhat, illetve vissza is kérheti a postai küldeményt.

1/A) A feladó utólagos rendelkezése alapján a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően a szerződés olyan módosítására van lehetőség, amely a Posta számára az eredeti postai szolgáltatási szerződés már megkezdett teljesítésével még összeegyeztethető. Abban az esetben, ha a feladó utólagos rendelkezés keretében a postai küldeményt visszakéri, a jelen ÁSZF 4.3.4. pontja szerinti rendelkezések az irányadóak.

2) Az utólagos rendelkezésben foglaltak teljesítését a Posta megkísérli, azonban a Postának fel nem róható ok miatti teljesítés elmaradásaért nem vállal felelősséget.

3) Utólagos rendelkezést – a postai küldeményt felvevő postai szolgáltatóhelyen a küldemény visszakérésének kivételével – írásban lehet bármely postai szolgáltatóhelyen megtenni, a feladó személyazonosságának igazolása és a postai küldemény feladását igazoló eredeti okirat (feladóvevény, feladójegyzék, feladókönyv) bemutatása, nem könyvelt levélküldemény, vakok írását tartalmazó küldemény esetén a postai küldemény címirata eredetivel megegyező másolatának csatolásával. A könyvelt küldemény eredeti feladást igazoló okiratát (feladóvevényét, feladójegyzékét, feladókönyvét) a rendelkezés előjegyzése után a Posta

visszaadja. Erre a célra adott meghatalmazással a feladó más személyt is feljogosíthat utólagos rendelkezésre.

4) Utólagos rendelkezés a postai szolgáltatási szerződés módosításából eredő költségek külön díjként történő megfizetése mellett kérhető.

5) Amennyiben a cím módosítása a postai küldemény más postai szolgáltatóhelyhez történő továbbküldését vagy visszaküldését vonja maga után, a feladónak az után- vagy visszaküldésért járó díjat is meg kell fizetnie.

6) A nemzetközi viszonylatba feladott postai küldeményekkel kapcsolatos utólagos rendelkezés lehetőségéről és annak köréről, valamint az ezt biztosító országokról, vagy az igénybevétel lehetőségéből kizárt országokra vonatkozó információkról az **ORSZÁGLAPOK** valamint a Posta központi **ÜGYFÉLSZOLGÁLAT** –a ad tájékoztatást.

4.3.3. A postai szolgáltatási szerződés megkötésének megtagadása

1) A Posta megtagadja a postai szolgáltatási szerződés megkötését, ha

- a) a postai szolgáltatási szerződés teljesítése jogszabályba, továbbá az Egyetemes Postaegyezmény alapján megkötött nemzetközi szerződés alapján megkötött megállapodásba ütközik;
- b) **3.2. PONT 2) BEKEZDÉS** alapján;
- c) **3.2. PONT 8) BEKEZDÉS** alapján, amennyiben a feladó bizonyítási kötelezettségének nem tesz eleget;
- d) a postai küldemény feladásra való előkészítése illetve a postai szolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges adatok rendelkezésre bocsátása a feladást igazoló okiratokon, címiratokon, kísérő okiratokon nem felel meg a jelen ÁSZF 3. pontjában vagy a Posta honlapján közzétett **1. SZ. FÜGGELÉK**-ben foglalt vagy a külön **TERMÉKLAP** rendelkezése szerinti egyéb előírásoknak;
- e) **3.2. PONT 8/A) BEKEZDÉS** b) alpontban foglaltak esetén amennyiben a feladó nem tesz az ott elvártak szerint írásban nyilatkozatot.

1/A) Jogszabályba ütközik a postai szolgáltatási szerződés megkötése, vagy a postai szolgáltatási szerződés megkötésével egyidejűleg bármely többlet- és kiegészítő szolgáltatás vagy kedvezmény igénybevétele különösen abban az esetben, ha alapos okkal feltételezhető, hogy a felhasználónak a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándéka a jóhiszeműség és a tisztesség elvét sérti.

2) Amennyiben az 1) bekezdésben meghatározott megtagadási okok valamelyike a postai szolgáltatási szerződés megkötését követően jut a Posta tudomására, köteles a szolgáltatás teljesítését (vagy annak folytatását) megtagadni, és erről a feladót – a szolgáltatás teljesítését (vagy annak folytatását) akadályozó ok közlésével – értesíteni. A postai küldeménynek a feladó részére történő visszaküldéséből vagy egyéb helyre történő kézbesítéséből és a hatósági intézkedésből származó többletköltségek a feladót terhelik.

3) A Posta az 1) bekezdésben foglaltakon kívül csak abban az esetben tagadja meg az egyetemes postai szolgáltatás keretében feladható tömeg - és mérethatároknak megfelelő postai küldeményre vonatkozó egyetemes postai szolgáltatási szerződés megkötését, ha az egyetemes postai szolgáltatás a 3.7. pontban foglaltak szerint vagy egyéb jogszabály alapján szünetel vagy korlátozott.

4.3.4. A postai szolgáltatási szerződés megszűnése

1) A postai szolgáltatási szerződés megszűnik, ha:

- a) a feladó a nem könyvelt küldeménnyel kapcsolatos postai szolgáltatási szerződés megszüntetését a felvételt követően, de még a gyűjtést megelőzően kezdeményezi;

- b) a feladó a könyvelt küldeménnyel kapcsolatos postai szolgáltatási szerződés megszüntetését kezdeményezi, ha az erre vonatkozó nyilatkozata a 2) bekezdés alapján teljesíthető és
 - ba) a Posta azt teljesíti, vagy
 - bb) a nyilatkozat tartalmának a teljesítése a Posta mulasztására visszavezethető okból marad el;
 - c) a Posta a postai szolgáltatási szerződés teljesítését a szerződés megkötését követően megtagadta;
 - d) a Posta a postai szolgáltatási szerződésben vállalt szolgáltatást teljesíti.
- 2) A Posta abban az esetben tekinti a postai szolgáltatási szerződés megszüntetésére vonatkozó feladói nyilatkozatot teljesíthetőnek, amennyiben:
- a) a belföldi viszonylatba feladott vagy külföldről Magyarországra érkező postai küldemény még a kézbesítésre történő előkészítését biztosító művelet fázisában van;
 - b) a nemzetközi viszonylatba feladott (külföldön kézbesítendő) postai küldemény
 - ba) még a Posta kezelésében van;
 - bb) vagy ha Magyarországról már továbbításra került, akkor, ha a szolgáltatás teljesítésében a Postával közreműködő külföldi postai szolgáltatónál még a kézbesítésre történő előkészítést biztosító művelet fázisában van és általános szerződési feltétele kifejezetten nem zárja ki a szerződés megszüntetésének (a postai küldemény visszakérése) lehetőségét.
- 3) A feladónak a postai szolgáltatási szerződés megszüntetésére vonatkozó nyilatkozata alapján a Posta az abban foglaltak teljesítését megkísérli, a teljesítés elmaradásáért azonban nem vállal felelősséget. A postai szolgáltatási szerződés e bekezdés szerinti megszűnése esetén a feladáskor megfizetett díj költségekkel csökkentett részét a Posta a feladónak visszafizeti.
- 4) Amennyiben a feladó
- a) a postai küldemény felvételét követően – addig az időpontig, amíg a postai küldemény a felvételi ponton van – áll el a postai szolgáltatási szerződéstől a Posta a megfizetett díjat;
 - b) a postai küldeménynek a felvételi ponttól a feldolgozás helyére történő eljuttatásának megkezdése után áll el a postai szolgáltatási szerződéstől a Posta a megfizetett díj és a postai szolgáltatási szerződés teljesítése érdekében már felmerült költségei különbözetét
- visszatéríti.
- 4/A) A Posta a postai szolgáltatási szerződésben vállalt szolgáltatást
- a) a postai küldemény jogosult átvevő részére történő kézbesítésével vagy
 - b) a jogosult átvevő részére nem kézbesíthető postai küldemény feladó részére történő visszakézbesítésével vagy
 - c) a visszakézbesíthetetlen postai küldemény 7) bekezdés szerinti őrzésével és az azt követő eljárás lefolytatásával
- teljesíti.
- 5) A Posta és a feladó ellenkező tartalmú külön írásba foglalt szerződése hiányában nem kézbesíti a postai küldeményt a Posta, ha a postai szolgáltatás díját a feladó – vagy erre irányuló többletszolgáltatás igénybevétele esetén a címzett vagy az egyéb jogosult átvevő – nem fizette meg.
- 6) Az 5) bekezdés szerinti postai küldeményt a Posta a feladónak visszakézbesíti. Visszakézbesítés esetén a postai küldemény feladónak történő átadását a visszakézbesítés költségeinek megtérítéséhez kötheti a Posta, melyről a Posta honlapján közzétett **POSTAI SZOLGÁLTATÁSOKHOZ KAPCSOLÓDÓ EGYÉB DÍJAK** dokumentumból lehet tájékozódni.

Amennyiben a feladó a visszakézbítés költségeit nem téríti meg, vagy a Postán kívül álló okból a visszakézbítés nem lehetséges, a postai küldemény visszakézbíthatetlennek minősül.

7) A visszakézbíthatetlen postai küldeményt a Posta őrzi. Az őrzésre a Ptk. jogalap nélküli birtoklásra vonatkozó szabályait a következő eltérésekkel alkalmazza. A Posta

- a) a b) és c) pontban foglalt esetek kivételével a postai küldeményt a feladásától számított három hónap elteltéig őrzi, ezt követően azt megsemmisíti;
- b) a postacsomag küldeményt a feladástól számított három hónapig őrzi, azt követően felbontja;
- c) a postai küldeményt azonnal felbontja, amennyiben a postai küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt annak a) és b) pontban meghatározott időtartamú őrzése a Postától nem várható el.

8) A felbontást követően a Posta, amennyiben kereskedelmi értékkel rendelkező árut tartalmaz a postai küldemény, azt értékesíti, egyéb esetekben a tartalmát megsemmisíti.

9) A Posta a postai küldemény felbontását, értékesítését és megsemmisítését kétfős bizottság jelenlétében és jegyzőkönyv felvétele mellett hajtja végre. A bizottság tagjait a Posta az alkalmazottai, tagjai, megbízottai vagy közreműködői közül jelöli ki. A jegyzőkönyveket a Posta a feladást követő egy évig őrzi.

10) A Posta a 8) bekezdés alapján történt értékesítésből befolyt összeget a visszakézbíthatetlen postai küldemények őrzése következtében általában felmerült költségek csökkentésére fordítja vagy e célra rendelkezésre tartja.

5. A SZOLGÁLTATÁSOK DÍJÁNAK KIEGYENLÍTÉSE

5.1. A szolgáltatások díjának megállapítása, kiegyenlítése

1) A felhasználó az igénybevett szolgáltatásokért/többslet- és kiegészítő szolgáltatásokért jelen ÁSZF-ben meghirdetett díjat – Magyarország mindenkori törvényes fizetőeszközével – köteles a külön **TERMÉKLAP** rendelkezése szerint megfizetni.

2) A postai szolgáltatásért/többslet- és kiegészítő szolgáltatásokért járó díjat – jogszabály vagy a felek eltérő rendelkezése hiányában – a postai szolgáltatási szerződés létrejöttkor kell megfizetni. Figyelembe kell venni az egyes szolgáltatások/többslet- és kiegészítő szolgáltatások díjának megfizetési módjára (készpénz, átutalás, bankkártyával lebonyolított fizetési művelet, illetve a Posta honlapján közzétett **ÉNPOSTÁM HŰSÉGPROGRAM ÁSZF**-ben foglaltak alkalmazása) vonatkozó feltételeket, melyekről az egyes érintett szolgáltatások/többslet- és kiegészítő szolgáltatások **TERMÉKLAPJAI** rendelkeznek. Bankkártyával lebonyolított fizetési művelet egyes postai szolgáltatóhelyeken történő igénybevételei lehetőségéről helyben ad tájékoztatást a Posta, valamint arról is, hogy melyek az e fizetési mód igénybevételei lehetőségét biztosító, megfelelő informatikai ellátottsággal rendelkező munkahelyek és az ott igénybe vehető szolgáltatások.

3) Nem szerepelhet a postai küldeményen a díj megfizetésének megtörténtére vagy annak módjára utaló jelzés abban az esetben, ha a szolgáltatás/többslet- és kiegészítő szolgáltatás díjának kiegyenlítése a postai szolgáltatási szerződés létrejöttkor vagy jogszabály, vagy a felek eltérő rendelkezése alapján attól eltérő más időpontban nem történt illetve nem történik meg.

4) A szolgáltatás díja az alapdíjból és a kért díjköteles többslet- és kiegészítő szolgáltatások díjából áll, a Posta által nyújtott postai szolgáltatásokhoz kapcsolódóan igénybe vehető

kedvezmények mértékéről és azok igénybevételének feltételeiről a **POSTAI SZOLGÁLTATÁSOK ÁSZF** oldalon lehet tájékozódni.

5) A Posta által használt bérmentesítési jelzésekről a Posta honlapján közzétett **BÉRMENTESÍTÉSI JELZÉSEK** dokumentumból lehet tájékozódni.

5.2. Bérmentesítési módok

5.2.1. Postabélyeggel történő bérmentesítés

1) Postabélyeg a Posta által kibocsátott, a postai küldemények bérmentesítési díjának megfizetésére használható, a névértékére utaló jelöléssel ellátott olyan bélyeg, amely tartalmazza a „Magyarország” feliratot vagy annak idegen nyelvű megfelelőjét.

2) A Posta kizárólag az egyetemes postai szolgáltatás keretében feladható levélküldeményekkel kapcsolatos postai szolgáltatás díjának kiegyenlítésére az 1946. augusztus 1-je után „Magyarország” felirattal Magyarországon kibocsátott egész forint névértékű postabélyeget fogadja el.

3) A Posta az egyetemes postai szolgáltatás keretében feladható levélküldeményekkel kapcsolatos postai szolgáltatás díjának kiegyenlítésére nem fogadja el:

- a) a kivágott vagy leválasztott postabélyeget, értékjelzést, értékbenyomást, illetve postabélyeg feketenyomat változatát;
- b) az olyan postabélyeget, bérmentesítési jelzést, amelyet korábban bérmentesítésre már használtak, illetve amely megsérült vagy hiányos;
- c) az egymásra ragasztott postabélyegek közül azt, amelyen a bélyegkép takart;
- d) az olyan postabélyeget vagy bérmentesítési jelzést, amely a Posta számára nem látható, illetve az olyan postabélyeget, amely nem érvényesíthető szabályszerűen;
- e) az olyan postabélyeget vagy egyéb bérmentesítési jelzést, amelyen a bélyegképet, illetve a bérmentesítési jelzést bármilyen módon megváltoztatták;
- f) a fillér és nem egész forint névértékű postabélyeget, egyéb postai értékcikket;
- g) a „Magyar Posta” felirattal kibocsátott bélyeget, egyéb postai értékcikket.

4) A feladónak a levélküldeményeken a bérmentesítési díj összegét lehetőleg egy darab megfelelő értékű Magyarországon kibocsátott postabélyeggel kell leróni, a postabélyeget teljes lapjával a küldemény címlapjának jobb felső sarkába kell felragasztani.

4/A) Amennyiben a feladó postai küldeményként értékjelzéses (díjjegyes) borítékot, levelezőlapot, képes levelezőlapot ad fel, az igénybevett szolgáltatásból, elsőbbségiből, vagy a többlet- és kiegészítő szolgáltatásból adódó díjkülönbözetet bélyeggel, értékjelzés nélküli postabélyeggel, készpénzzel, postai bérmentesítő géppel és postabélyeget helyettesítő bérmentesítési jeggyel (bérmentesítési etikett) lehet leróni úgy, hogy az értékjelzés ne legyen letakarva. Értékjelzéses (díjjegyes) boríték felhasználható az azon feltüntetett értékjelzés szerinti összegnél kisebb szolgáltatási díjjal terhelt szolgáltatás igénybevételekor is, azonban a különbözetre a feladó nem tarthat igényt.

5) Nem kifogásolja a Posta, ha a feladó a nagyobb alakban előállított postabélyeget a levelezőlap, képes levelezőlap vagy boríték hátoldalára visszahajtva ragasztotta fel, feltéve, hogy a bélyeg teljesen ép.

6) Ha díjlerovásra több postabélyeget kell használni, azokat a címlap felső részén jobbról balra haladva lehet elhelyezni. Ha a postabélyegek így sem helyezhetők el maradéktalanul, azokat a címlap egyéb üres részeire és – szükség esetén – a küldemény hátoldalára is fel lehet ragasztani. Levelezőlap és képes levelezőlap esetében bérmentesítési célból postabélyeg csak a címlapra ragasztható. A levelezőlap hátoldalára illetve a képes levelezőlap képes oldalára felragasztott postabélyeg bérmentesítésre nem vehető figyelembe.

7) A Posta kibocsát és forgalmaz feláras postabélyegeket. A feláras postabélyeg a bérmentesítés összegét, vagy az egyetemes postai szolgáltatás keretében feladható levélküldeményekkel kapcsolatosan igénybe vehető szolgáltatásra utaló feliratot és attól „+” jellel elkülönített felárat tüntet fel. A felárgyűjtés időszakának lejártával a feláras postabélyeg felár nélkül is forgalmazható. A felár közérdekű célt szolgál és a bérmentesítési díjba nem számít bele. Az egyetemes postai szolgáltatás keretében feladható levélküldeményekkel kapcsolatos postai szolgáltatás díja feláras postabélyeggel is kiegyenlíthető.

8) Az alkalmi és az első napi bélyegzésű levélküldeményre ragasztott postabélyegeket bérmentesítésre – a lebélyegzés napját is beleszámítva – a Posta öt munkanapon belül elfogadja. Későbbi feladás esetén a szolgáltatás díját ismét meg kell fizetni.

5.2.1.1. Értékjelzés nélküli postabélyeggel történő bérmentesítés

1) Az értékjelzés nélküli (forintösszeget nem jelölő) bélyegek árváltozások után is – pótdíj megfizetése nélkül – felhasználhatóak. A bélyegek feliratát, a bélyeggel igénybe vehető szolgáltatások, valamint a kiegészítő bérmentesítéssel igénybe vehető további szolgáltatások leírását, a Posta honlapján közzétett **ÉRTÉKJELZÉS NÉLKÜLI POSTABÉLYEGEK** a postabélyegek eladási árát a **POSTAI SZOLGÁLTATÁSOKHOZ KAPCSOLÓDÓ EGYÉB DÍJAK** dokumentumok ismertetik.

2) Értékjelzés nélküli postabélyeggel történt díjlerovás esetén:

- a) az értékjelzés nélküli postabélyegekkel felszerelt levélküldeményekhez kiegészítő bérmentesítéssel igénybe vehetők belföldi és nemzetközi viszonylatban további szolgáltatások, többlet- és kiegészítő szolgáltatások. A postai küldemény díjkülönbözetét, az igénybevett elsőbbségi, vagy a többlet- és kiegészítő szolgáltatás díját bélyeggel, értékjelzés nélküli postabélyeggel, készpénzzel, postai bérmentesítő géppel és postabélyeget helyettesítő bérmentesítési jeggyel (bérmentesítési etikett) lehet leróni úgy, hogy az értékjelzés nélküli postabélyeg (ide értve a személyes bélyegeket is), ne legyen letakarva;
- b) a postai küldemény feladását igazoló okiraton minden esetben a postai szolgáltatások összesített feladási díjai szerepelnek;
- c) egy levélküldemény feladásához többféle értékjelzés nélküli postabélyeg és egyféle bélyegből több darab is használható;
- d) értékjelzés nélküli postabélyeggel bérmentesíthető olyan levélküldemény is, melynek feladási díja az értékjelzés nélküli postabélyeggel igénybe vehető szolgáltatás díjánál alacsonyabb, de a feladó a díjkülönbözetre nem tarthat igényt;
- e) belföld feliratú értékjelzés nélküli postabélyegekkel (ide értve a személyes bélyegeket is) – szükség esetén díjkiegészítéssel – leróható a nemzetközi viszonylatba feladott postai küldemény díja. Ugyancsak leróható az Európa elsőbbségi és Európán kívül elsőbbségi feliratú értékjelzés nélküli postabélyeggel egy belföldi viszonylatba feladott postai küldemény díja, de a különbözetre a feladó nem tarthat igényt.

5.2.2. Postakész borítékok és levelezőlap

1) A postakész borítékok és levelezőlap értékjelzés nélküli (forintösszeget nem jelölő) bélyegbenyomással ellátott postai értékcikkek. A boríték levélküldemény továbbítására szolgál, a boríték zárószárnyának folyamatos leragasztásával, a levélre vonatkozó tömeghatáron belül tömegkorlátozás nélkül adható fel.

2) Postakész borítékok kizárólag a borítékon vagy a Posta honlapján közzétett **BÉRMENTESÍTÉSI JELZÉSEK** dokumentumban külön feltüntetett (belföldi, nemzetközi) viszonylatban használhatóak fel.

3) A postakész borítékokkal és levelezőlappal feladott küldeményekhez kiegészítő bérmentesítéssel igénybe vehetők belföldi és nemzetközi viszonylatban további többlet- és kiegészítő szolgáltatások is, illetve a küldemények elsőbbségiként is feladhatóak abban az esetben, ha a postakész boríték eredetileg nem tartalmazza ezt a szolgáltatást. A postai küldemény feladását igazoló okiraton minden esetben a postai szolgáltatások összesített feladási díjai szerepelnek.

4) A Posta által forgalmazott postakész borítékokról és levelezőlapról a Posta honlapján közzétett **BÉRMENTESÍTÉSI JELZÉSEK** dokumentumból lehet tájékozódni.

5.2.2/A. Prepaid címkével ellátott csomagolódobozok

1) A prepaid címkével ellátott csomagolódobozok értékjelzés nélküli (forintösszeget nem jelölő) postai értékcikkek, amelyek kizárólag azon szolgáltatás esetén használhatóak fel, ahol a külön **TERMÉKLAP** e bérmentesítési mód igénybevételének lehetőségére kifejezett rendelkezést tartalmaz.

2) A prepaid címkével ellátott csomagolódobozokban feladott küldeményekhez kiegészítő bérmentesítéssel igénybe vehetők további többlet- és kiegészítő szolgáltatások is. A postai küldemény feladását igazoló okiraton, címiraton, minden esetben a postai szolgáltatások összesített feladási díjai szerepelnek.

3) A Posta által forgalmazott prepaid címkével ellátott csomagolódobozokról a Posta honlapján közzétett **BÉRMENTESÍTÉSI JELZÉSEK** dokumentumból lehet tájékozódni.

5.2.3. Válaszdíjszelvénnyel történő díjkiegyenlítés

1) A Posta az Egyetemes Postaegyezmény alapján kibocsátott válaszdíjszelvényeket postabélyegre cseréli, az egyetemes postai szolgáltatás keretében feladható levélküldeményekkel kapcsolatos postai szolgáltatás díjának kiegyenlítésére elfogadja.

2) A nemzetközi válaszdíjszelvényt az Egyetemes Postaegyesület bocsátja ki. A válaszdíjszelvényt – a rajta feltüntetett beváltási határidőig – a Posta egy nem szabvány 20 g-os, nem könyvelt, „egyéb külföldre” feladott elsőbbségi levél díjának megfelelő összegben számítja be a belföldi vagy nemzetközi viszonylatba feladott postai küldemény bérmentesítési díjába, illetve kérésre ennek megfelelő értékű postabélyeget ad érte.

3) A Posta nem fogadja el bérmentesítésre a válaszdíjszelvényt abban az esetben, ha az megsérült vagy hiányos, illetve ha a szelvényen jelzett elfogadási határidőn túl kerül benyújtásra. Nem fogadja el bérmentesítésre továbbá a Posta azokat a régi kibocsátású válaszdíjszelvényeket, amelyeken a beváltási határidő nem szerepel.

5.2.4. Díjhitelezés

1) A belföldi és nemzetközi postai küldemények, illetve az ezekhez kapcsolódó többlet- és kiegészítő szolgáltatások díjait utólag, banki átutalással is ki lehet egyenlíteni (díjhitelezés).

2) Díjhitelezés keretében a postai szolgáltatásokat a Postával kötött külön írásba foglalt szerződésben meghatározott felvételi pontnak minősülő postai szolgáltatóhelyeken lehet igénybevenni.

3) Díjhitelezés igénybevételekor a feladó az alábbi feltételek teljesítését vállalja:

- a) a díjhitelezésben történő részvételről szóló külön írásba foglalt szerződésben meghatározott havi forgalmat teljesíti. Ha a Posta által végzett forgalom-felülvizsgálat alapján megállapítást nyer, hogy az átlagos havi nettó forgalom a külön írásba foglalt

- szerződésben foglaltakat nem éri el, a Posta a feladó értesítése mellett a díjhitelezést azonnali hatállyal megszüntetheti, a külön írásba foglalt szerződést felmondhatja;
- b) a postai küldeményeken a feladó adatainak feltüntetése a 3.5. pont szerint történik;
 - c) a postai küldeményeket felszereli vonalkódos küldeményazonosítóval, továbbá az elsőbbségi, többlet- és kiegészítő szolgáltatások igénybevétele esetén postai jelzőcímkékkel. A postai küldeményeken a címzés adatait a 3.5. pontban foglaltak szerint tünteti fel (címezett neve, rendeltetési hely, közelebbi cím, irányítószám) és/vagy a postai küldeményt címzéssel ellátott címirattal, kíséző okirattal látja el, majd a küldeményt mérlegeli;
 - d) a "Díj hitelezve" szöveget (nemzetközi viszonylatú postai küldemények esetében a „díj hitelezve” helyett, "Taxe Percue" jelzést) a postai küldeményen, a Posta honlapján közzétett **BÉRMENTESÍTÉSI JELZÉSEK** leírásánál ismertetett módon jelzi;
 - e) a küldeményeket díjazza, küldemény fajtánként, belföldi és nemzetközi csoportosításban, majd az adatokat feladójegyzékbe (papír alapú vagy elektronikus), feladókönyvbe foglalja. A feladójegyzéket vagy feladókönyvet a postai előírások szerint, az ott meghatározott példányszámban állítja ki;
 - f) a kíséző okiratokon illetve a térítvényen a címadatokon kívül a küldeményazonosító számát, a felvételi pontnak minősülő postai szolgáltatóhely nevét, a felvétel keltét és a többlet- és kiegészítő szolgáltatás rovatokat is kitölti;
 - g) a postai küldeményeket feladásra előkészíti:
 - ga) a nem könyvelt küldeményeket belföldi és nemzetközi bontásban, küldemény fajtánként tömegfokozat és darabszám szerint csoportosítva;
 - gb) a könyvelt küldeményeket belföldi és nemzetközi bontásban, díjtényezőnként csoportosítva, azon belül az azonosítószám növekvő sorrendjében, a feladójegyzék vagy feladókönyv rovatai szerint rendezetten;
 - gc) az elsőbbségi küldeményeket az előző két albekezdés szerinti csoportosításban, a nem elsőbbségi küldeményektől elkülönítetten adja át;
 - h) a feladásra kerülő EMS gyorsposta küldeményeket a szolgáltatás megrendelésekor bejelentett telephelyen a telephelyi felvevő, illetve az MPL futárszolgálati küldeményeket a postafutár dolgozónak feladójegyzék vagy feladókönyv kíséretében adja át.

4) A Posta az alábbiakat vállalja a díjhitelezés keretében:

- a) a postai küldemények felszereléséhez szükséges vonalkódos küldeményazonosítókat, jelzőcímkéket a küldemények csoportosításához és a szállításához szükséges eszközöket, valamint a feladáshoz szükséges postai formanyomtatványokat a feladó forgalmának megfelelő mennyiségben díjmentesen a rendelkezésére bocsátja;
- b) a „Fizetést követő kézbesítés”-es levél szolgáltatás, valamint a postacsomag küldemények kíséző okiratának elhelyezésére szolgáló fóliatasakokat a felhasználás függvényében a küldeményfeladást megelőzően kiadja a feladó részére.

5) Amennyiben a postai küldemények felvételi pontnak minősülő postai szolgáltatóhelyeken történő felvétele során a Posta a feladási feltételeknek nem megfelelő küldeményt (csomagolás, lezárás, címzés) vagy a vonatkozó okiratokban nem megfelelő bejegyzést talál, akkor ezeket helyesbíti. A Posta vizsgálja a helyes díjmegállapítást is, téves díjazás esetén a nem megfelelő adatokat módosítja. Helyre nem hozható eltérés vagy rendellenesség esetén a postai küldeményeket és a feladójegyzéket, feladókönyvet pótlás, rendezés vagy új jegyzék kiállítása végett visszaadja a feladónak.

5/A) Amennyiben a díjhitelezés keretében feladásra kerülő, a Postának egyidejűleg átadott küldeménymennyiség egy részének vagy egészének felvétele során a felvételi folyamat el nem hárítható akadály miatt az átadás napján nem zárható le, úgy a fennmaradó résztvevőket a Posta a következő munkanapon végzi el.

6) A díjhitelezés igénybevételének egyéb feltételeit a vonatkozó külön írásba foglalt szerződés tartalmazza.

5.2.5. Bérmentesítő gép igénybevételével történő bérmentesítés

1) A Postával kötött külön írásba foglalt szerződés alapján és ennek feltételei szerint a bérmentesítő géppel rendelkező feladók, a feladott postai küldeményeiket bérmentesítő géppel bérmentesítik, melynek jelzésére a bélyegzőgép értéklenyomata szolgál.

5.2.6. „Kézpénzzel bérmentesítve” jelzés

1) A Posta „kézpénzzel bérmentesítve” feliratú bélyegzőlenyomat feltüntetésével jelzi az egyidejűleg legalább 100 db levélküldemény feladási díjának megfizetését. E bérmentesítési jelzést tünteti fel a Posta abban az esetben is, ha a levélküldeményeken a postai szolgáltatás – az igénybevett elsőbbségi vagy a többlet- és kiegészítő szolgáltatás – megfizetett díjával megegyező értékű postabélyeget csak az **5.2.1. PONT 3) BEKEZDÉS** c) és d) alpontjai szerint lehetne elhelyezni.

2) „Kézpénzzel bérmentesítve” jelzés levélküldeményen történő feltüntetésével jelzi a díjkülönbözet megfizetésének megtörténtét a Posta olyan postai értékciikk felhasználásával történő küldeményfeladás esetében is, amelyeknek ára az igénybevett postai szolgáltatás díját részben már tartalmazza. A postai értékciikk árában megfizetett díjat annak névértékére utaló jelölés szerint veszi figyelembe a Posta.

5.2.7. Keletbélyegzővel történő bérmentesítési jelzés

1) A Posta által alkalmazott bérmentesítési jelzés, amelyet a postabélyeget helyettesítő bérmentesítési jegy (bérmentesítési etikett) nyomtatásának lehetőségével nem rendelkező postai szolgáltatóhelyek helyeznek el az általános forgalmi adót tartalmazó postai szolgáltatás keretében feladott postai küldeményeken.

5.2.8. Címiratba foglalt bérmentesítés

1) A Posta által nyújtott, postacsomagokkal kapcsolatos szolgáltatások bérmentesítésének megtörténtét a címirat nyomtatásának lehetőségével nem rendelkező postai szolgáltatóhelyeknél történő küldemény felvétel esetén a keletbélyegző, egyéb esetben a címirat jelzi.

5.2.9. Csomagautomata által nyomtatott feladási bizonylat

1) Amennyiben a postai szolgáltatási szerződés a postacsomagnak a Csomagautomatánál történő felvételével jön létre, a szolgáltatási díj megfizetését követően a Csomagautomata által nyomtatott feladási bizonylat – a felvétel helyeként feltüntetésre kerülő Csomagautomata-számát, a felvétel dátumát és a postacsomag azonosítószámát is tartalmazó adatok szerepeltetésével – igazolja a díj kiegyenlítésének megtörténtét.

5.2.10. Bérmentesítési jegy és nyomat (bérmentesítési etikett)

1) A Posta által a postai küldeményen vagy annak burkolatán elhelyezett – a Posta honlapján közzétett **BÉRMENTESÍTÉSI JELZÉSEK** dokumentum szerint alkalmazott – olyan bérmentesítési jelzés (bélyeg), amely a megfizetett szolgáltatási díj kiegyenlítésének megtörténtét igazolja.

5.3. Hiányosan bérmentesített küldemények kezelése

1) Külön írásba foglalt szerződés eltérő rendelkezése hiányában, amennyiben a belföldi viszonylatba feladott levélküldemény felvétele – ideértve a levélgyűjtő szekrény útján felvett küldeményeket is – a szolgáltatás díjának a felvétellel egyidejűleg történt megfizetése és a bérmentesítés jelzése nélkül vagy hiányosan történik, úgy a szolgáltatás díját vagy annak

hiányzó részét pótdíjjal növelten kézbesítéskor a címzettnek, illetve az egyéb jogosult átvevőnek kell rendeznie.

2) Amennyiben a címzett vagy az egyéb jogosult átvevő nem egyenlíti ki a hiányzó díjat, pótdíjat, a postai küldeményt a Posta visszaküldi a feladónak.

3) Csomagautomatánál felvett postacsomagok esetén amennyiben a szolgáltatás díjának a felvétellel egyidejűleg történt megfizetése nem vagy hiányosan történik, illetve a Prepaid címkével ellátott csomagolódobozok használatakor a felvételi pontról történő továbbítást követően a Posta által végzett ellenőrzés során különbség mutatkozik az igénybevett szolgáltatás és annak megfizetett díja között a Posta a feladó által rendelkezésre bocsátott telefonszám alapján a postai szolgáltatási szerződés teljesíthetősége érdekében egyeztet a feladóval.

4) Amennyiben a feladóval telefonon történő egyeztetés nem lehetséges, a Posta a Csomagautomatánál felvett postacsomagot a feladónak – a címzett részére történő kézbesítés megkísérlése nélkül – kézbesíti vissza.

5) Ha a postai szolgáltatási szerződés alapján a díjat, pótdíjat vagy díjkülönbözetet sem a címzett vagy egyéb jogosult átvevő, sem pedig a feladó nem fizeti meg, a Posta a postai küldeményt visszakézbesíthetetlenként kezeli.

5.4. Rontott értékciikk becserélése

1) A Posta az általa forgalomba hozott és forgalomban lévő, de fel nem használt, sértetlen postai értékcikket – kivéve a postabélyeget – valamennyi postai szolgáltatóhelyén azonos értékű postai értékciikkre díj ellenében becseréli, de vissza nem vásárolja.

2) A Posta a fel nem adott postai küldeményre, borítékra és postai úrlapra felragasztott ép, sértetlen, általa forgalomba hozott és forgalomban lévő postabélyeget, valamint a rontott vagy sérült postai értékcikket – melyen postai kezelés nyoma nem látható – díj ellenében azonos értékű postabélyegre, illetve postai értékciikkre becseréli, de vissza nem vásárolja.

6. A POSTAI KÜLDEMÉNYEK KÉZBESÍTÉSE

6.1. Alapvető rendelkezések

1) A kézbesítés a Posta által elvégzett azon tevékenység, amely során a Posta által belföldi viszonylatba felvett postai küldemény vagy a külföldről Magyarországra érkező nemzetközi postai küldemény a Posta hálózatából, illetve személyes felügyelete alól

- a) az átvételre jogosult személy részére történő átadással vagy
- b) levélszekrénybe történő elhelyezéssel vagy
- c) egyéb, a postai küldemény kézbesítésére alkalmas eszközbe történő elhelyezéssel, vagy
- d) Csomagautomatára címzett postacsomag kézbesítése esetén annak értelemszerű használatát követően

kikerül. A külföldről Magyarországra érkező nemzetközi postai küldemény kézbesítése során a Posta a jelen ÁSZF vagy a külön **TERMÉKLAP** eltérő rendelkezése hiányában a Posta által belföldi viszonylatba felvett kézbesítésére vonatkozó rendelkezéseket alkalmazza.

2) Kézbesítési pont a postai küldemény kézbesítése céljából a Posta által kijelölt, a felhasználók számára elérhető helyiség vagy hely, továbbá a Posta által létesített, a kézbesítést lehetővé tevő eszköz.

3) PostaPont az a postai közreműködő által üzemeltetett, a felhasználók számára elérhető, kézbesítési pontnak minősülő helyiség, ahol a postai küldemények kézbesítése a jelen ÁSZF-ben foglalt korlátozásokkal biztosított.

4) A Posta az általa felvett postai küldeményt – amíg azt a címzettnek vagy egyéb jogosult átvevőnek nem kézbesítették – az ellenkező bizonyításáig a feladó tulajdonának tekinti.

5) A Posta a postai küldemény címzetti tulajdonlásának bizonyításaként elfogadja, ha a címzett rendelkezésére bocsátja a távollévők között kötött szerződésről a vállalkozásnak minősülő feladó által a jogszabály alapján részére, mint fogyasztónak adott, a termék adásvételével kapcsolatban ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget is tartalmazó visszaigazolást (pl.: számlamásolat), és a postai küldeményhez nem kapcsolódik a címzett által a kézbesítéskor még megfizetendő további díj.

6.2. A kézbesítés általános szabályai

1) A Posta a postai küldeményt a címként megjelölt, vagy – a 2)-2/A) bekezdésekben meghatározott esetekben – attól eltérő helyen kézbesíti.

2) A Posta a postai küldeményt a címében feltüntetettől eltérően azon a helyen kézbesíti,

- a) amelyet a feladó vagy a címzett – ha a postai szolgáltatási szerződés tartalmazta a feladó vagy a címzett részére a címváltoztatás lehetőségét, és a felhasználó élt is ezzel – a legkésőbb adott meg;
- b) amelyet a címzett a Postával kötött, olyan tartalmú külön írásba foglalt szerződésben adott meg, amely a részére érkező postai küldemény kézbesítését a címtől eltérő helyen biztosítja. (különösen utánküldési címen, postafiókon) E szolgáltatások és a címzettnek vagy egyéb jogosult átvevőnek történő biztonságos kézbesítés teljesítése érdekében a Posta – e szerződés időbeli hatályának időtartamáig – címnyilvántartást (név, lakcím, székhely vagy telephely) vezet;
- c) a Posta – a külön **TERMÉKLAPON** feltüntetett eltérő rendelkezés hiányában – kézbesítési ponton kézbesíti a postai küldeményt értéknyilvántartás többletszolgáltatás igénybevétele esetén, ha az egyetemes postai szolgáltatás keretében feladott postai küldemény értéknyilvántartásának összege meghaladja a 100.000 forintot. Mobilpostával ellátott települések esetén a Posta a postai küldeményeket értékhatárra való tekintet nélkül címhelyen kézbesíti, illetve a kézbesítést megkísérli.

2/A) A Posta a méretei miatt levélszekrény útján nem kézbesíthető (maximális méret 324x229x24 mm), címhelyre címzett nemzetközi viszonylatú, nem könyvelt postai küldeményt a címében feltüntetettől eltérő helyen – a címhelyen történő kézbesítés megkísérlése mellőzésével –, a 12/A) bekezdésnek megfelelően hátrahagyott értesítő alapján a címhez rendelt, kijelölt kézbesítési ponton is kézbesítheti.

3) A Posta a települések belterületén kívüli lakott helyekre címzett levélszekrénybe kézbesíthető postai küldemények kézbesítését, valamint – a kézbesítés megkísérlésének mellőzésével – a személyes átadással kézbesítendő postai küldemény érkezéséről szóló értesítő elhelyezését a közutak mentén a Posta által kijelölt helyen, a címhelyekhez rendelt telepített és üzemeltetett kézbesítésre alkalmas eszköz (támpont) útján biztosítja.

4) A települések belterületén kívüli lakott helyeire költöző felhasználók a részükre címzett postai küldemények kézbesítése érdekében a címen való tartózkodásuk tényét a legközelebbi postai szolgáltatóhelyen a 6.2.1. pontban foglaltak szerint írásban jelzik.

5) A kézbesítés módja a belterületen kívüli lakott hely földrajzi, illetve infrastrukturális körülményei alapján kerül meghatározásra. A kézbesítés módjáról a Posta írásos formában tájékoztatja az érintett felhasználót. A Posta a földrajzi illetve infrastrukturális körülményeknek

megfelelő kézbesítési mód bevezetéséig a felhasználó lakhelyéhez legközelebbi állandó postai szolgáltatóhelyen díjmentes postafiók bérlet útján biztosítja az érkezett postai küldemények átvételének lehetőségét.

6) A postai küldeményt a címzett vagy – jogszabály eltérő rendelkezésének hiányában – az egyéb jogosult átvevő részére kézbesíti a Posta. Egyéb jogosult átvevőnek a **6.4.2. PONT 4) BEKEZDÉSE** és a 6.7. pont szerinti alkalmi átvevő, a 6.5. pontban meghatározott meghatalmazott, a 6.6. pontban meghatározott helyettes átvevő, valamint a 6.9. pontban meghatározott közvetett kézbesítő minősül.

7) A Posta jelen ÁSZF 3. pontjában meghatározott címadatokon – postacsomag esetében a címiraton feltüntetett címadatokon – kívül a postai küldeményre feljegyzett egyéb adatokat a kézbesítés során nem veszi figyelembe.

8) A Posta nem vizsgálja, hogy a címhelyen van-e más ugyanolyan nevű természetes személy, aki a postai küldeményre igényt tarthat.

9) Címzettnek a Posta azt a természetes személyt vagy szervezetet tekinti, akinek a feladó a postai küldeményt küldi, és a postai küldemény címezésében a 3.5. pont 7) bekezdés a) alpontja vonatkozásában megjelölt. A szervezet számára címzettnek tekinti azonban a Posta – a „postán maradó”-ként címezett küldemények, valamint a 9/A) bekezdésben foglaltak kivételével – a postai küldeményt akkor is, ha a címezésben a szervezet címe mellett valamely természetes személy neve van feltüntetve, függetlenül attól, hogy a természetes személy neve mellett a szervezeti jelleg, vagy valamelyik szervezeti egység, vagy tisztség megjelölésre került-e vagy sem.

9/A) Ha az adóhatósági iratot tartalmazó postai küldemény címezésében a szervezet címe és elnevezése mellett természetes személy neve vagy más szervezet elnevezése úgy kerül feltüntetésre, hogy a címezésben szerepel a természetes személy vagy e más szervezet adóhatósági meghatalmazotti minőségére utaló jelzés is, a Posta a küldemény címzettjének az adóhatósági meghatalmazottat tekinti, a küldeményt az általános szabályok szerint az adóhatósági meghatalmazott részére kézbesíti.

9/B) Ha az adóhatósági iratot tartalmazó postai küldemény címezésében az adóhatósági meghatalmazott címe, neve (elnevezése) és e különleges meghatalmazotti minőségére utaló jelzés mellett valamely szervezet elnevezése is szerepel, a Posta a küldeményt az adóhatósági meghatalmazottnak, mint címzettnek – a szervezet által ezen adóhatósági meghatalmazottnak adott meghatalmazás hiányában is – kézbesíti.

10) Ha a címezésben több természetes személy neve szerepel, a postai küldeményt a megnevezettek bármelyikének kézbesíti a Posta.

11) A Posta a könyvelt postai küldeményt az igazolt átvételi jogosultsággal és igazolt személyazonossággal rendelkező címzettnek vagy jelen ÁSZF-ben meghatározott egyéb jogosult átvevőnek – a kézbesítési okiraton vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközön, továbbá a tértivevény többlétszolgáltatással feladott könyvelt küldemény és hivatalos irat esetében a tértivevényen az átvétel elismeréséhez szükséges adatok feltüntetését követően – személyes átadással, illetve a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetben az átvételi jogosultságot biztosító azonosító rögzítését lehetővé tevő módszer alkalmazásával kézbesíti. A tértivevényen a dátum bélyegzőlenyomattal is feltüntethető, amennyiben az alkalmazott lenyomat megfelel a tértivevényen jelölt formai követelményeknek. Amennyiben az átvevő ennek a kötelezettségének nem vagy hibásan tesz eleget és a Posta ezt észleli, úgy felszólíthatja a kézbesítés dátumának pótlására vagy helyesbítésére. Ha ennek ellenére a kézbesítés dátumát a jogosult átvevő nem vagy nem helyesen tüntette fel a tértivevényen, azt pótlólagosan a Posta feljegyezheti, helyesbítheti, illetve a tértivevény többlétszolgáltatással

feladott könyvelt küldemény vagy a hivatalos irat feladójának erre vonatkozó igénye esetén – a tértivevényről hiányzó vagy hibás kézbesítési dátumról – a Posta az informatikai rendszeréből előállított kimutatással is tájékoztatást adhat.

12) Ha személyes kézbesítést igénylő postai küldemény esetében a címzett vagy egyéb jogosult átvevő a kézbesítés megkísérlésekor nem tartózkodik a címen, a Posta – értesítő hátrahagyása mellett – kézbesítési ponton való kézbesítéssel, vagy a **6.13. PONT 1) BEKEZDÉS** a), b), e), f) és g) alpontjaiban meghatározott esetekben a feladó részére történő visszakézbesítéssel teljesítheti a postai szolgáltatási szerződést.

12/A) A postai küldemény érkezéséről szóló értesítőt a Posta a nem könyvelt postai küldemény kézbesítésére vonatkozó szabályok megfelelő alkalmazásával hagyja hátra a címhelyhez rendelt levélszekrényben, ennek hiányában a címhely közelében erre a célra használt helyen, vagy a Posta feltételezése szerint a postai küldemények kézbesítése céljából a címzett által biztosított eszközben, amennyiben a címhely közelében erre a célra használt hely az időjárás viszontagságainak (eső, szél stb.) közvetlenül nem kitétt, fedett.

13) A Posta azokat a postai küldeményeket, amelyekről a címzettet értesítés hátrahagyásával tájékoztatja, a 6.8.1. pontban meghatározott rendelkezésre tartási (őrzési) ideig a kijelölt kézbesítési ponton a jogosult átvevő rendelkezésére tartja, illetve egyetemes szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatások esetén a feladóval kötött postai szolgáltatási szerződés rendelkezései szerint jár el. A rendelkezésre tartási (őrzési) időn belül át nem vett postai küldeményeket a Posta a feladónak visszakézbesíti, vagy – ha ez nem lehetséges – a **4.3.4. PONT 7)-10)** bekezdéseiben foglaltak szerint jár el.

6.2.1. A kézbesítéssel kapcsolatos bejelentések és nyilatkozatok

1) A Posta a postai küldemény kézbesítését érintő, a címzettel vagy az egyéb jogosult átvevővel kapcsolatos információt tartalmazó bejelentést vagy nyilatkozatot – kivéve, ha annak valódisága kétséges – legalább a következő feltételek megléte esetén fogadja el:

- a) a bejelentés személyesen és írásban, magyar nyelven történik, és
- b) a bejelentő a bejelentés valódiságát;
 - ba) okirattal igazolja és az okirat eredetijét vagy eredetijének bemutatásával egyidejűleg másolatát csatolja;
 - bb) okirat hiányában a bejelentésen nyilatkozik, hogy az abban foglaltak a valóságnak megfelelnek;
- c) és a bejelentés tartalmazza a bejelentő saját kezű aláírását és természetes személy azonosító adatait.

2) A jogosult átvevő aláírását vagy a **6.10. PONT 8) BEKEZDÉS** szerinti tanúsító jelzést (a továbbiakban: tanúsító jelzés) tartalmazó bélyegzőlenyomat használatának megkezdéséről szóló bejelentést vagy nyilatkozatot a következő feltételek megléte esetén fogadja el a Posta:

- a) a bejelentés személyesen és írásban, magyar nyelven történik, és
- b) a bejelentő a jogosult átvevő aláírását, vagy a tanúsító jelzést tartalmazó bélyegzőlenyomat használata megkezdésének időpontjáról nyilatkozik, valamint
 - ba) a bejelentés nyomtatványon feltüntetésre kerül a jogosult átvevő által használandó bélyegzőlenyomata,
 - bb) továbbá a jogosult átvevő aláírását tartalmazó bélyegző használatára vonatkozó bejelentés esetében, ha a bejelentő és a jogosult átvevő személye eltér, a bejelentés tartalmazza a jogosult átvevő aláírását;
- c) a bejelentés tartalmazza a bejelentő saját kezű – szervezet esetében cégszerű – aláírását, és természetes személy azonosító adatait.

3) Szervezet vezetőjének bejelentésére, valamint a szervezet megszűnésére vagy névváltozására, jogutódlására vonatkozó 1) bekezdés szerinti bejelentés esetén az abban

foglaltak valódiságát kizárólag a szervezet vezetőjének személyében bekövetkezett változásról, a szervezet megszüntetéséről, névváltozásáról, jogutódlásáról szóló hiteles tájékoztatás (határozat, cégkivonat) bemutatásával lehet igazolni. A bejelentés megtételének vagy a szervezet vezetője részére e minőségét tanúsító – **6.10. PONT 5) BEKEZDÉS** szerinti – igazolvány visszavonása kezdeményezésének elmulasztásából eredő károkért a Posta nem felel. A megszüntetésről, névváltozásról, jogutódlásról szóló határozat, cégkivonat eredetivel megegyező másolatát – a bejelentéshez történő csatolás céljából – a Posta részére át kell adni.

4) Amennyiben a bejelentés valódisága az 1)-3) bekezdésekben foglalt feltételek megléte ellenére is kétséges, a Posta a bejelentést nem köteles tudomásul venni. Ebben az esetben a bejelentőt a bejelentésen megadott címen írásban tájékoztatja.

5) A Posta a bejelentésben foglaltakat, a címhely szerinti kézbesítő postai szolgáltatóhelyen/kézbesítési ponton tett bejelentés esetén legkésőbb a bejelentést követő második munkanaptól, más postai szolgáltatóhelyen/kézbesítési ponton tett bejelentés esetén legkésőbb a bejelentést követő ötödik munkanaptól, a bejelentésben rögzített időtartamban legfeljebb azonban a bejelentésben foglalt alkalmazásának megkezdésétől számított ötödik év végéig veszi figyelembe, a bejelentésben foglalt alkalmazásának első napján és az azt követően érkezett postai küldeményekre. A 2014. március 1-e előtti és öt évnél hosszabb időtartamot megjelölő határozott idejű bejelentéseket, valamint a határozatlan idejű bejelentéseket 2019. december 31-éig veszi figyelembe a Posta.

6.3. Levélszekrénybe történő kézbesítés feltételei és szabályai

1) Nem könyvelt postai küldeményt a Posta – a jelen ÁSZF-ben meghatározott kivételekkel – az erre a célra szolgáló levélszekrénybe vagy kézbesítési ponton történő elhelyezéssel kézbesíti.

2) Az ingatlan tulajdonosa vagy a címzett köteles gondoskodni a levélküldemények elhelyezésére és sérülésmentes, biztonságos tárolására alkalmas, megfelelő méretű, zárható, a címnek megfelelő jelzéssel ellátott levélszekrény rendelkezésre állásáról úgy, hogy a levélszekrény megközelítése közvetlenül biztosított legyen, a postai küldemények kézbesítését végző személy testi épségét ne veszélyeztesse (különösen is figyelemmel kell lennie az állattartás szabályainak betartására), továbbá elhelyezése

- a) a közterületről közvetlenül meg nem közelíthető, csak közterületi címmel rendelkező címhely esetében a telek cím szerinti bejáratánál történt;
- b) 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;
- c) 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;
- d) ipari park, gyártelep vagy egyéb, a gyalogos kézbesítést korlátozottan lehetővé tévő ingatlan esetében ezek bejáratánál, csoportos levélszekrényként történt, vagy
- e) a levélszekrény vagy a csoportos levélszekrény esetében közterületről közvetlenül megközelíthető módon történt.

3) A kézbesíthetőség érdekében a levélszekrénynek a következő követelményeknek kell megfelelnie:

- a) a bedobó nyílás minimális mérete: 30x230 mm;
- b) a bedobó nyílás középvonalának földtől, padlószinttől mért távolsága: 700 és 1700 mm közötti;

- c) a levélszekrény kialakításának olyannak kell lennie, hogy alkalmas legyen a postai küldemények biztonságos és sérülésmentes elhelyezésére, valamint a kézbesített postai küldeményhez való jogosulatlan hozzáférés megakadályozására;
- d) 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) A levélszekrénybe kézbesíthető postai küldeményt – amennyiben a Posta a jelen ÁSZF **6.2. PONT 2/A) BEKEZDÉS**EN foglaltakat nem alkalmazza – a Posta a címben megjelölt címhelyhez tartozó levélszekrénybe kézbesíti. Ha a címhelyhez nem tartozik a 3) bekezdésnek megfelelő levélszekrény, és a Posta a 8) bekezdésben foglalt rendelkezést nem alkalmazza, a postai küldemény a csak közterületi címmel rendelkező címhely esetében a címhely közelében erre a célra használt helyen, vagy a Posta feltételezése szerint a postai küldemények kézbesítése céljából a címzett által biztosított eszközbe történő elhelyezéssel is kézbesíthető, amennyiben a címhely közelében erre a célra használt hely az időjárás viszonyosságainak (eső, szél stb.) közvetlenül nem kitétt, fedett.

5) A levélszekrény kialakítása vagy az ürítés hiánya miatt levélszekrénybe nem kézbesíthető nem könyvelt postai küldemény érkezéséről, a Posta értesítőt hagy hátra a levélszekrényben, vagy a címhely közelében erre a célra használt helyen, vagy a Posta feltételezése szerint a postai küldemények kézbesítése céljából a címzett által biztosított eszközben, amennyiben a címhely közelében erre a célra használt hely az időjárás viszonyosságainak (eső, szél stb.) közvetlenül nem kitétt, fedett.

6) Amennyiben egy közterületi címen több, a postai küldemény címezésében feltüntetett névvel egyező megjelölésű levélszekrény van, és a címhely alapján nem lehet eldönteni, hogy a postai küldeményt mely levélszekrénybe kell kézbesíteni, a postai küldeményt a Posta kézbesíthetetlennek tekinti és azt – amennyiben a postai küldeményen a feladó feltüntette nevét és címét – „cím nem azonosítható” jelzéssel a feladó részére visszakézbesíti. Ha ez nem lehetséges a Posta a **4.3.4. PONT 7)**-10) bekezdéseiben foglaltak szerint jár el.

7) Amennyiben a 2) bekezdés b)-d) pontjában meghatározott ingatlanon vagy épületben erre a célra kialakított és a postai küldemények biztonságos őrzését lehetővé tévő postázó helyiség működik, akkor a levélszekrénybe kézbesíthető postai küldemények kézbesítése a postázóban e célból foglalkoztatott személy részére történő átadással vagy a levelek elhelyezésére kialakított, levélszekrénynek nem minősülő eszközbe történő elhelyezéssel történik.

8) Ha a belterületi közterületi címen vagy címhelyhez rendeltlen nincs a jelen pontban rögzített követelményeknek megfelelő levélszekrény, postázó helyiség, vagy annak a 2) bekezdésben foglaltak szerinti könnyű és biztonságos megközelítése nem biztosított, a Posta legalább harminc napos határidő kitűzésével felszólíthatja a címzettet a jogszabálynak megfelelő levélszekrény elhelyezésére, valamint a könnyű és biztonságos megközelítés biztosítására. A felszólítással egyidejűleg a Posta felhívja a címzett figyelmét arra, hogy amennyiben ezt elmulasztja, a Posta a levélszekrénybe kézbesítendő postai küldemények kézbesítését nem kíséri meg.

9) Ha a Posta a 8) bekezdés szerinti felszólítást a címzett részére eljuttatja, a felszólításban meghatározott határidő elteltéig

- a) a levélszekrénybe kézbesíthető postai küldeményeket a Posta a csak közterületi címmel rendelkező címhely esetében a címhely közelében erre a célra használt helyen, vagy a Posta feltételezése szerint a postai küldemények kézbesítése céljából a címzett által biztosított eszközbe történő elhelyezéssel kézbesíti, amennyiben a címhely közelében erre

a célra használt hely az időjárás viszontagságainak (eső, szél stb.) közvetlenül nem kitett, fedett;

- b) azon címhelyek esetében, ahol a 2) bekezdés szerint az ingatlan tulajdonosa vagy a címzett csoportos levélszekrény elhelyezéséről köteles gondoskodni, a levélszekrénybe kézbesíthető postai küldemények érkezéséről a Posta értesítőt hagy hátra a címhely közelében erre a célra használt helyen, vagy a Posta feltételezése szerint a postai küldemények kézbesítése céljából a címzett által biztosított eszközben, amennyiben a címhely közelében erre a célra használt hely az időjárás viszontagságainak (eső, szél stb.) közvetlenül nem kitett, fedett.

10) Ha a Posta a 8) bekezdés szerinti felszólításban meghatározott határidő végéig a címzettől nem kap értesítést arról, hogy megfelelő levélszekrény vagy csoportos levélszekrény felszerelése megtörtént és az ahhoz való könnyű és biztonságos megközelítés is biztosított, akkor a továbbiakban a Posta a levélszekrénybe kézbesíthető postai küldeményeket kézbesíthetetlenként kezeli és azt – amennyiben a postai küldeményen a feladó feltüntette nevét és címét – „kézbesítés akadályozott” jelzéssel a feladó részére visszakézbesíti. Ha ez nem lehetséges a Posta a **4.3.4. PONT 7)**-10) bekezdéseiben foglaltak szerint jár el.

6.4. Postai küldemények kézbesítése a címen

6.4.1. A könyvelt postai küldemények címen történő kézbesítésének általános szabályai

1) Könyvelt postai küldeményt a feladó által megjelölt címen a Posta a **6.2. PONT 6) BEKEZDÉSÉBEN** meghatározott személyek számára kézbesíti. A személyes kézbesítés érdekében a címzett köteles biztosítani a címhely egyszerű beazonosíthatóságát valamint könnyű és biztonságos megközelítését (pl.: lépcsőházi kulcs, kapukód rendelkezésre bocsátása, az állattartás szabályainak betartása).

2) A címzetten kívül egyéb jogosult átvevőnek elsősorban a meghatalmazott, ennek hiányában természetes személy címzett esetén a helyettes átvevő, valamint az alkalmi átvevő és a közvetett kézbesítő minősül. A jogosult átvevő részére történt átadással a Posta a postai szolgáltatási szerződést teljesítette.

3) A címzetten kívüli egyéb jogosult átvevő a polgári jog általános szabályai szerint felel a postai küldemény címzett részére történő átadásáért.

6.4.2. Szervezet címére történő kézbesítés

1) Szervezet címére érkezett könyvelt postai küldeményt a Posta akkor kézbesíti személyes átadással, ha a szervezet az általa használt, címként feltüntethető ingatlanon (székhely, telephely, fióktelep, ügyintézés egyéb helye) úgy gondoskodik a szervezet címére érkezett könyvelt küldemények átvételére címzettként jogosult képviselő elérhetőségéről, hogy azzal a kézbesítést aránytalanul hosszú – 15 percet meghaladó – várakozási idővel ne hátráltassa.

2) A szervezet vezetője, valamint – meghatalmazás nélkül – a kézbesítési megbízott, a kézbesítési ügygondnok, a felszámoló és a végelszámoló képviselőnek minősül. Jelen ÁSZF alkalmazása során vezetőnek minősül a vezető tisztségviselő, a cégvezető, a vezető állású munkavállaló, továbbá minden olyan személy, aki cégjegyzésre vagy a szervezet általános képviseletére jogosult.

3) A postai küldemények átvétele vonatkozásában – a külön **TERMÉKLAPO**n feltüntetett eltérő rendelkezés hiányában – a szervezet képviselőjének tekint a Posta a 6.5. pont szerinti meghatalmazás nélkül is

- a) szervezet üzlethelyiségében vagy az ügyfélforgalom számára nyitva álló egyéb helyiségében történő kézbesítés során a szervezet által foglalkoztatott munkavállalót vagy tagot;
- b) amennyiben a szervezet postázó helyiséget működtet, az ott foglalkoztatott természetes személyt;
- c) amennyiben a szervezet recepciót működtet, az ott foglalkoztatott természetes személyt.

4) A szervezet képviselője által a Posta részére kifejezetten erre vonatkozóan tett 6.2.1. pont szerinti bejelentés hiányában a Posta a szervezet azon munkavállalóját, aki nem minősül képviselőnek, – alkalmi átvevőként – a postai küldemények átvételére jogosultnak tekinti. Amennyiben az alkalmi átvevő elzárkózik a könyvelt postai küldemény átvételétől a Posta annak érkezéséről értesítőt hagy hátra.

6.4.2/A. A felszámolónak, végelszámolónak történő kézbesítés

1) A felszámolás vagy végelszámolás alatt álló szervezet részére érkező postai küldeményt

- a) a címhelyen a felszámoló, végelszámoló, a 6.5. pont 1) bekezdés szerint az általuk meghatalmazott más személy vagy szervezet illetve a 6.4.2. pont 3) bekezdés b) alpontja alapján az ott meghatározott természetes személy;
- b) kézbesítési ponton a felszámoló, végelszámoló illetve a 6.5. pont 1) bekezdés szerint az általuk meghatalmazott más személy vagy szervezet

részére kézbesíti a Posta, a 6.2.1. pont 1) bekezdés szerinti erre vonatkozó bejelentés alapján vagy amennyiben a küldemény címezése a 3.5. pont 7/A) bekezdésben foglaltaknak megfelel.

2) A Posta a felszámolás vagy végelszámolás alatt álló szervezet részére érkező postai küldeményt a felszámoló, illetve végelszámoló részére abban az esetben kézbesíti, ha átvételi jogosultságát a felszámoló jogerős bírósági végzéssel, a végelszámoló cégbírósági bejegyző végzéssel igazolja.

3) A Posta a felszámolás vagy végelszámolás alatt álló szervezet részére érkező postai küldemény érkezéséről – kivéve, ha a felszámoló illetve végelszámoló az utánküldés kiegészítő szolgáltatás igénybevételével a postai küldeményt saját címére irányítja – a felszámolás vagy végelszámolás alatt álló szervezet címhelyén hagy hátra értesítést, a postai küldeményt a 6.8.1. pontban meghatározott rendelkezésre tartási (őrzési) ideig a kijelölt kézbesítési ponton a 6.4.2. pont 1) bekezdés b) alpontjában meghatározott jogosult átvevő rendelkezésére tartja, a rendelkezésre tartási (őrzési) idő letelte után a postai küldeményt a feladó részére visszaküldi.

6.4.3. „Postán maradó”-ként és PostaPontra címzett postai küldemény kézbesítése

1) A „postán maradó”-ként címhely megjelöléssel feladott postai küldemények illetve – a külön **TERMÉKLAP** rendelkezése szerint – PostaPonti címezéssel feladott postacsomagok postai szolgáltatóhelyen történő kézbesítése során az alábbiak szerint jár el a Posta:

- a) nem könyvelt postai küldeményt a Posta a személyazonosság igazolása nélkül adja át az érte jelentkezőnek;
- b) könyvelt küldemény kézbesítése előtt a Posta
 - ba) az átvételi jogosultság jogcímének fennállásáról szóbeli nyilatkozatot elfogad. Amennyiben a szóbeli nyilatkozat alapján az átvételi jogosultság jogcíme kétséges, a Posta a jogcím fennállásának további igazolását kérheti.
 - bb) a 6.10. pont 6) bekezdésben felsorolt okiratok alapján vizsgálja a személyazonosságot, továbbá
 - bc) amennyiben a postacsomag átvételére a címzetten kívüli egyéb jogosult átvevő jelentkezik, – a külön **TERMÉKLAPON** feltüntetett eltérő rendelkezés hiányában – köteles a cím szerinti kézbesítési pont számára a címzettől származó az egyéb

jogosult átvevő átvételi jogosultságát tartalmazó 6.2.1. pont szerinti bejelentést is átadni.

2) A könyvelt küldemény átvételekor – címzettnek történő átadás kivételével – az átvétel jogcímét és az aláírást (vagy a 6.2.1. pont szerinti bejelentés esetében azt, vagy a tanúsító jelzést tartalmazó bélyegzőlenyomatot) az átvételre jogosult saját kezűleg, a személyazonosság igazolására alkalmas okmány elnevezését, betűjelét és számát, valamint, ha szükséges, az átvétel jogcímét – ha azt a címzetten kívüli egyéb jogosult átvevő nem tüntette fel – pótlólagosan a Posta jegyzi fel a kézbesítési okiratra, vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközre. Tértivevény többletszolgáltatással feladott könyvelt küldemény és hivatalos irat átvételekor az átvételre jogosultnak az aláírását (vagy a 6.2.1. pont szerinti bejelentés esetében azt, vagy a tanúsító jelzést tartalmazó bélyegzőlenyomatot) helyettes átvevőnek történő átadás esetén a 6.6. pont 2) bekezdés a) alpont szerinti hozzátartozói jogcímet, valamint ezeken túl az átvevő olvasható nevét a tértivevényen is külön fel kell tüntetnie. Amennyiben az átvétel jogcímét a jogosult átvevő az erre szolgáló rovaton nem jelölte, illetve helyettes átvevőnek történő átadás esetén a 6.6. pont 2) bekezdés a) alpont szerinti hozzátartozói jogcímet a jogosult átvevő nem tüntette fel, továbbá ha az átvevő az olvasható nevét a tértivevényen külön nem tüntette fel, azt a Posta a tértivevényen pótlólagosan jelöli, illetve feljegyzi.

3) Hivatalos irat érkezéséről a Posta nem állít ki értesítőt, amennyiben tíz munkanapon belül a jogosult átvevő a hivatalos irat átvétele érdekében nem jelent meg az állandó postai szolgáltatóhelyen, azt a Posta a következő munkanapon, a tértivevényen feltüntetendő "nem kereste" jelzéssel visszaküldi a feladónak.

4) A "postán maradó"-ként belföldi viszonylatba címzett postai küldeményt a postai szolgáltatóhelyre érkezés napját követő naptól számított tíz munkanapig, míg a külföldről Magyarországra érkező nemzetközi postai küldemények esetében tizenöt napig tartja az átvételre jogosult rendelkezésére.

5) Amennyiben a "postán maradó"-ként belföldi viszonylatba címzett postacsomag címben megjelölt helyen történő átvételi rendelkezésre tartása előre nem tervezhető ok miatt akadályba ütközik, a Posta a címzett – feladó által a postacsomag címiratán feltüntetett – közvetlen elérhetőségi adatának felhasználásával egyeztet a címváltoztatás lehetőségéről annak érdekében, hogy a küldemény kézbesítését az átvételre jogosult részére a címmel egyeztetett helyen biztosítsa.

6.4.4. Csomagautomatára címzett postacsomag kézbesítése

1) A Csomagautomatára címzett postacsomag átvétele során a címzett vagy az egyéb jogosult átvevő az átvételi jogosultságát a Posta által a címzett SMS fogadására alkalmas belföldi hívószámú mobil rádiótelefonjára továbbított elektronikus értesítésben (SMS-ben) és az e-mail címére továbbított üzenetben szereplő azonosító kóddal igazolja, melyet a postacsomag átvételét megelőzően köteles a Csomagautomata értelemszerű használata során megadni.

2) A Posta a Csomagautomatára címzett postacsomag átvevőjének személyazonosságát nem vizsgálja, az átvevő személyazonossága igazolására alkalmas okmány elnevezésének, betűjelenek és számának, az átvétel jogcímének illetve az átvevő aláírásának a feltüntetését nem követeli meg. A Posta a postacsomag Csomagautomatából történt átvételét az átvevő részére rendelkezésére álló azonosító kódnak a Csomagautomata értelemszerű használata során történt megadása időpontjával és az átvett postacsomag egyedi azonosító adatának rögzítésével mutatja ki.

3) Amennyiben a Csomagautomatára címzett postacsomag automatába történő elhelyezése akadályba ütközött, vagy a Csomagautomatából történő átvétel határideje eredménytelenül eltelt és ezért a postacsomagot a Posta a címzett SMS fogadására alkalmas belföldi hívószámú mobil rádiótelefonjára továbbított elektronikus értesítésben (SMS) és az e-mail címére továbbított üzenetben meghatározott kézbesítési ponton a jogosult átvevő rendelkezésére tartja (őrzi), a Posta az ilyen postacsomagok kézbesítési ponton történő kézbesítésekor a 6.4.3. pontban a könyvelt küldemények kézbesítésére vonatkozó rendelkezéseket alkalmazza, a külön **TERMÉKLAPON** feltüntetett kiegészítő rendelkezésekkel együttesen.

6.5. Meghatalmazottnak történő kézbesítés, a postai küldemény átvételére adott meghatalmazás speciális szabályai

1) A címzett a postai küldemény átvételére más személy vagy szervezet részére meghatalmazást adhat. A szervezet, mint címzett nevében – a felszámolás, végelszámolás alatt álló szervezet kivételével – az adhat meghatalmazást a postai küldemény átvételére, aki – a 6.4.2. pont 3) bekezdés kivételével – jogszabály alapján a szervezet képviselőjére jogosult. Felszámolás, végelszámolás alatt álló szervezet, mint címzett nevében a felszámoló, végelszámoló adhat meghatalmazást a postai küldemények átvételére. Az egészségügyi vagy szociális intézményben ápoltt személy által adott meghatalmazást az intézmény vezetője vagy megbízottja, a szabadságelvonással járó büntetés vagy intézkedés, illetve kényszerintézkedés hatálya alatt álló személy által adott meghatalmazást a fogva tartást végrehajtó szerv vezetője vagy annak megbízottja aláírásával, valamint az intézmény vagy a szervezet bélyegzőjével hitelesítheti. A Posta az így hitelesített meghatalmazásokat a hitelesítő személy jogosultságának vizsgálata nélkül fogadja el. Ezekben az esetekben a 2) és a 8) bekezdésben foglaltakat nem kell alkalmazni.

1/A) Postai küldemények átvételére feljogosító meghatalmazásban a meghatalmazott illetve a meghatalmazó természetes személyként csak 14. életévét betöltött személy lehet.

2) A meghatalmazás adható:

- a) közokiratban;
- b) a Posta erre feljogosított képviselője előtt, írásban, vagy
- c) a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (a továbbiakban: Pp.) 196. §-a szerinti teljes bizonyító erejű magánokiratban.

3) A Posta abban az esetben fogadja el a meghatalmazást, amennyiben az legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) természetes személy esetében a meghatalmazó és a meghatalmazott természetes személyazonosító adatait és a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány megnevezését és számát, szervezet esetében a szervezet nevét, székhelyét és cégjegyzékszámát vagy a nyilvántartásba vételt elrendelő intézmény nevét és a szervezet nyilvántartási számát (cégjegyzék- vagy nyilvántartási számmal nem rendelkező szervezet esetében a szervezet létét igazoló egyéb eredeti okirat vagy arról készített közokiratba foglalt vagy egyszerű másolat Posta részére történő átadása szükséges);
- b) azt a címet, amelyre érkező postai küldemények átvételére a meghatalmazó a meghatalmazást adja;
- c) egy meghatározott postai küldemény átvételére vonatkozó meghatalmazás esetében annak a postai küldeménynek az azonosítószámát, amelynek átvételére a meghatalmazás érvényes;
- d) a meghatalmazás keltét (hely és időpont);
- e) a meghatalmazó saját kezű (szervezet esetében cégszerű) aláírását, továbbá
- f) a nem saját kezűleg írt teljes bizonyító erejű magánokiratban adott meghatalmazás esetén

- fa) két tanú aláírását és a tanúk lakóhelyét, vagy
- fb) bírói vagy közjegyzői hitelesítést, vagy ügyvédi (jogtanácsosi) szabályszerű ellenjegyzést, vagy
- fc) gazdálkodó szervezet által kiállított vagy őrzött okiratról szabályszerűen készült felvétel, továbbá bármilyen adathordozó útján készített okirat esetében az azonosság felvevő, őrző vagy kiállító gazdálkodó szervezet részéről történő szabályszerű igazolását.

4) Gazdasági társaság által adott meghatalmazást – a 3) bekezdésben foglaltak teljesítése mellett – abban az esetben fogadja el a Posta, ha a szervezet képviselője a képviseleti jogosultságát 1 évnél nem régebbi a vezető átvételi jogosultságát igazoló cégkivonattal, cégmásolattal, vagy cégbíróság által kiadott végzéssel, illetve a 6.10. pont 3) bekezdés szerinti okiratokkal igazolja.

4/A) A kifejezetten a postai küldemények átvételére adott

- a) határozatlan idejű meghatalmazásokat a kiállításától számított legfeljebb 5 évig;
- b) az 5 évnél rövidebb időtartamú határozott idejű meghatalmazásokat az érvényességi idejük elteltéig;
- c) a 2017. július 24-e előtt öt évnél hosszabb határozott időtartamra vagy határozatlan időre szólóan kiállított meghatalmazásokat 2022. július 24-éig

tekinti érvényesnek a Posta.

5) Egy meghatalmazásban több személy vagy szervezet is meghatalmazható, akik közül bárki jogosult a postai küldemény átvételére. Egy meghatalmazásban ugyanazt a természetes személyt vagy szervezetet több személy is meghatalmazhat.

6) A meghatalmazás szólhat összefoglalóan valamennyi postai küldemény, a postai küldemények egy vagy több meghatározott csoportja, vagy egy egyedileg azonosított postai küldemény átvételére.

7) A 6) bekezdés szerint összefoglalóan valamennyi postai küldemény átvételére szóló meghatalmazás és a 13) bekezdés szerinti általános meghatalmazás hatálya kiterjed a hivatalos irat, a „Címzett kezébe” levél, és a saját kézbe többlétszolgáltatással feladott postai küldemény átvételére is.

8) Értéknyilvánítás többlétszolgáltatással feladott postai küldemény átvételére meghatalmazás adható:

- a) közokiratban;
- b) a Posta erre feljogosított képviselője előtt, írásban, vagy
- c) a Pp. 196. §-a szerinti olyan teljes bizonyító erejű magánokiratban, amely a 3) bekezdés a)-e) és fb) alpontjaiban foglaltaknak megfelel.

9) A nem Magyarországon kiállított közokiratot – nemzetközi szerződés eltérő rendelkezése hiányában – kizárólag felülhitelesített formában vagy a külföldön felhasználásra kerülő közokiratok diplomáciai vagy konzuli hitelesítésének (felülhitelesítésének) mellőzéséről Hágában, az 1961. október 5. napján kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1973. évi 11. törvényerejű rendelet szabályai szerinti Apostille záradékkal ellátott formában fogadja el a Posta. Amennyiben nemzetközi szerződés a külföldön kiállított okiratnak az ettől eltérő formában való elfogadását írja elő, úgy a nemzetközi szerződés fennállását, hatályát és tartalmát a Posta a meghatalmazott közreműködésével vizsgálja. Ennek keretében a Posta felkéri a meghatalmazottat, az általa hivatkozott nemzetközi szerződés megjelölésére, annak igazolására, hogy a nemzetközi szerződés személyi, tárgyi és időbeli hatálya az ügyben alkalmazandó, valamint annak közlésére, hogy mely okirati körre vonatkozóan írja elő a nemzetközi szerződés az eltérő okirati forma elfogadását.

9/A) A postai küldemény átvételére adott nem magyar nyelvű, a 8) bekezdés b) és c) alpontjai szerinti meghatalmazást – amennyiben az a Posta honlapján közzétett **NYOMTATVÁNYOK-ŰRLAPOK** oldalon szereplő nyomtatvány változtatásmentes rovatainak teljes, értelemszerű és a nyomtatvány hátoldalán található kitöltési útmutatónak valamint az 1)-4) bekezdésekben foglaltaknak megfelelően kerül kiállításra – a Posta külön felülhitelesítés és fordítás nélkül elfogadja. Az ettől eltérően elkészített nem magyar nyelvű a 8) bekezdés b) és c) alpontjai szerinti meghatalmazást csak abban az esetben fogadja el a Posta, ha ahhoz hiteles magyar nyelvű fordítás is csatolásra kerül.

10) A meghatalmazott a címben megjelölt helyen és a Posta által a címhez rendelt kézbesítési ponton jogosult a postai küldemény átvételére.

11) A jelen ÁSZF hatályba lépésekor érvényes, a 3) bekezdés a) alpontja szerinti tartalmi elemek közül a meghatalmazó, illetve a meghatalmazott személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolvány megnevezését és számát nem tartalmazó meghatalmazást érvényességi idején belül a meghatalmazásban megállapított küldemények körére vonatkozóan továbbra is elfogadja a Posta, ha a postai küldemény átvételekor a meghatalmazott személyazonosságát olyan hatósági igazolvánnyal igazolja, amelyben a meghatalmazott nevén kívül legalább egy – a személyazonosság megállapítására alkalmas – olyan adat (pl.: születési idő, anyja neve) szerepel, amelyet a meghatalmazás vagy a meghatalmazásról kiállított igazolvány is tartalmaz. Amennyiben a jelen ÁSZF hatályba lépésekor érvényes meghatalmazás a saját kézbe többlétszolgáltatással feladott vagy a „Címzett kezébe” levél küldemények átvételére is feljogosította a meghatalmazottat, úgy a Posta a meghatalmazás alapján a „Hivatalos irat saját kézbe” küldeményeket is kézbesíti.

12) A 3) bekezdésben felsorolt bármely adat változása esetén a postai küldemények átvétele kizárólag új, aktualizált adatokat tartalmazó meghatalmazás alapján történhet.

13) Az általános – az ügyek egyedileg meg nem határozott körére szóló, nem kifejezetten a postai küldemények átvételére adott – meghatalmazás postai küldemény átvételére csak akkor érvényes, ha teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalták. Az ilyen általános meghatalmazást – az érvényességi idején belül, legfeljebb azonban a kiállításától számított 5 évig – a Posta a postai küldemények teljes körének átvételére szóló meghatalmazásnak tekinti.

14) Ha a meghatalmazó nem tud írni, a latin betűt nem ismeri, vagy egyéb ok miatt az írásában gátolva van, a meghatalmazást helyette és nevében – e minőségének feltüntetésével – két nagykorú tanú írja alá. A meghatalmazott személy saját meghatalmazási okiratán nem szerepelhet tanúként.

15) A Posta a postai küldemények kézbesítését – az általános meghatalmazás kivételével – a meghatalmazás Posta részére történő végleges átadásától teszi függővé és – az egy esetre szóló meghatalmazások kivételével – a meghatalmazásról igazolványt állít ki a meghatalmazott részére, amellyel a meghatalmazott a postai küldemény átvételi jogosultságát a Postánál igazolni tudja. Az általános meghatalmazás esetében a Posta a kézbesítést a meghatalmazás másolata készítésére vonatkozó beleegyezés megadásától vagy az abban foglalt adatok rögzítésére és kezelésére történő írásbeli felhatalmazás megadásától teszi függővé.

16) A meghatalmazás megszűnésének tényét – a 6) bekezdés szerinti egy egyedileg azonosított postai küldemény átvételére szóló meghatalmazás kivételével – a meghatalmazó, illetve – a meghatalmazó halála, jogutód nélküli megszűnése vagy tartós akadályoztatása esetén – a meghatalmazott, felszámolás vagy végelszámolás alatt álló szervezet esetén a felszámoló vagy végelszámoló köteles a Postának haladéktalanul bejelenteni. Felszámolás vagy végelszámolás elrendelésével a felszámolás vagy végelszámolás alatt álló szervezet részére érkező postai küldemények átvételére szóló meghatalmazások – a 6.4.2. pont 3)

bekezdés b) alpontja alapján meghatározott természetes személy részére adott meghatalmazás kivételével – megszűnnek. A Posta a bejelentéssel egyidejűleg a 15) bekezdés szerinti igazolványt visszavonja. A bejelentés megtételének illetve a 15) bekezdés szerinti igazolvány visszaadásának elmulasztásából eredő károkért a Posta nem felel.

17) A 4/A) bekezdésben meghatározott érvényességi időn illetve a 13) bekezdés szerinti általános meghatalmazás esetén az eredeti érvényességi időn túl a postai küldemények átvételére kizárólag új, aktualizált adatokat tartalmazó meghatalmazás alapján kerülhet sor (az eredeti meghatalmazás érvényességi ideje nem hosszabbítható meg).

6.5.1. A felszámolónak, végelszámolónak történő kézbesítés⁸

6.5.2. Szervezetnek, mint meghatalmazottnak történő kézbesítés

1) Szervezetnek adott meghatalmazás esetén a címzett postai küldeményeinek átvételére az alábbi meghatalmazások szükségesek:

- a) a címzett szervezet által a meghatalmazott szervezet számára adott meghatalmazás, valamint;
- b) a meghatalmazott szervezet képviselője által a postai küldemények átvételét ténylegesen végző természetes személy számára adott meghatalmazás.

2) Az 1) bekezdés b) alpontja szerinti meghatalmazásban a postai küldemények átvételére meghatalmazott természetes személy a fenti két meghatalmazás vagy a meghatalmazásokról kiállított igazolványok együttes bemutatása esetén veheti át a címzett részére érkező azon postai küldeményeket, amelyek körére mindkét meghatalmazás szól.

3) A meghatalmazott szervezet 6.4.2. pont 2) bekezdése szerinti vezetője – a szervezetnek, mint meghatalmazottnak történő kézbesítés esetén – a meghatalmazó szervezet postai küldeményeinek átvételekor az 1) bekezdés a) alpontja szerinti meghatalmazással igazolhatja az átvételi jogosultságát.

6.6. Helyettes átvevőnek történő kézbesítés

1) Ha a kézbesítés megkísérlésének időpontjában sem a természetes személy címzett, és – a helyettes átvevő nyilatkozata szerint – a meghatalmazott sem tartózkodik a címen, a Posta a postai küldeményt az ott tartózkodó helyettes átvevőnek személyes átadással kézbesíti.

2) Helyettes átvevőnek minősül

- a) a címzett 14. életévét betöltött, a Ptk. szerinti hozzátartozója (a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő, valamint a testvér, továbbá az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa);
- b) a címhelyen lévő ingatlan bérbeadója vagy a címzett szállásadója, ha az természetes személy.

3) Nem vállalja a Posta a helyettes átvevőnek történő kézbesítést, ha a kézbesítendő postai küldemény:

- a) sérült könyvelt postai küldemény;
- b) „saját kézbe” többletszolgáltatással feladott postai küldemény, illetve a „Címzett kezébe” levélküldemény;
- c) 100.000 forintot meghaladó értéknyilvánítás többletszolgáltatással feladott postai küldemény, kivéve ha a külön **TERMÉKLAP** másként rendelkezik;
- d) bármely postai küldemény, melynek helyettes átvevő részére történő kézbesítését a címzett kizárta.

⁸ Hatályát veszítette 2014. október 1-jén.

6.7. Alkalmi átvevőnek történő kézbesítés

1) A külön **TERMÉKLAP** rendelkezése szerint, ha a belföldi viszonylatba feladott postacsomag, kézbesítése megkísérlésének időpontjában a címzett, a meghatalmazott, vagy a helyettes átvevő nem tartózkodik a címhelyen, a Posta a postai küldemény átvételére – alkalmi átvevőként – jogosultnak tekinti a címhely szerinti közvetlen szomszédot abban az esetben, ha erről a feladó a postai szolgáltatási szerződésben külön így rendelkezett és ezzel egyidejűleg arról is nyilatkozott, hogy ehhez a címzett is hozzájárulását adta, továbbá az alkalmi átvevő sem tiltakozik a postacsomag átvétele ellen.

2) A közvetlen szomszédnak történő kézbesítés megtörténtéről a Posta a címzettet – a postacsomagot átvevő alkalmi átvevő megjelölését is tartalmazó – értesítő elhelyezésével tájékoztatja.

3) Nem kézbesíti a Posta a közvetlen szomszédnak (alkalmi átvevőnek) a sérült állapotban lévő postacsomagot.

6.8. Könyvelt postai küldemények kézbesítése a címtől eltérő helyen

1) A Posta a címben megjelölt hely helyett kézbesítési ponton kézbesíti

- a) a postai küldeményt, ha a személyes átadással kézbesítendő postai küldemény kézbesítése a Postán kívülálló okból sikertelen volt és a címen nem került sor az átvétel megtagadására;
- b) azt a postai küldeményt, amelyet – a feladó, illetve a címzett és a Posta között létrejött külön írásba foglalt szerződés (pl.: postafiók bérlet, csomagtárolás) alapján – kézbesítési ponton kell kézbesíteni;
- c) a postai küldeményt a 6.2. pont 2) bekezdés c) alpontja szerint.

1/A) A Posta a címben megjelölt hely helyett – a címzett és a Posta között létrejött külön írásba foglalt szerződés (pl.: utánküldés) vagy a külön **TERMÉKLAP** rendelkezése szerint (pl.: ismételt kézbesítés új címre) – a címtől eltérő címhelyen vagy az ahhoz rendelt kézbesítési ponton kézbesíti a postai küldeményt.

2) Az 1) bekezdés szerinti kézbesítési ponton, illetve az 1/A) bekezdés szerinti címhelyen vagy ahhoz rendelt kézbesítési ponton a címzett, a címzett meghatalmazottja és a cím vagy az utánküldési cím illetve az ismételt kézbesítés új címe szerinti lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező helyettes átvevő jogosult a postai küldemények átvételére.

6.8.1. Rendelkezésre tartási (őrzési) idők

1) Kézbesítési ponton történő kézbesítés esetén – a 2) bekezdésben, a 6.4.3. pont 3) és 4) bekezdésében foglalt vagy a külön **TERMÉKLAP** rendelkezése szerint, illetve a küldeményőrzés kiegészítő szolgáltatás igénybevételéből következő kivételekkel – a Posta a postai küldemények átvételét a kézbesítési kísérlet és az értesítés elhelyezésének napját követő munkanaptól számított tíz munkanapig teszi lehetővé. Az értesítés elhelyezése napján a postai küldemény átvételére csak abban az esetben van lehetőség, ha a küldemény érkezéséről szóló értesítő, ezt kifejezetten tartalmazza.

2) Az 1) bekezdésben meghatározott rendelkezésre tartási (őrzési) időtől a Posta az alábbi esetekben és módon tér el. A rendelkezésre tartási (őrzési) idő – a d) pont kivételével – az átvételre kijelölt kézbesítési ponton:

- a) hivatalos irat esetében a külön **TERMÉKLAP** rendelkezése szerinti;
- b) -⁹
- c) bármely vám eljárás alá tartozó postai küldemény esetében (ha a postai küldemény vámkezelését a postai küldemény címzettje saját maga végzi el a területileg illetékes

⁹ Hatályát veszítette 2015. január 1-jén.

vámhivatalnál, vagy postai vámügynöki szolgáltatás igénybevétele esetén is) tizenöt nap;

- d) bármely vám eljárás alá tartozó postai küldemény esetében, a küldemény címzettjének elküldött vámkezelési értesítő kiküldésétől számított húsz nap, melynek helye a Nemzetközi Posta Kicserélő Központ.

6.9. Postai küldemény kézbesítése közvetett kézbesítő útján

1) A Posta a postai küldeményt és a postai küldemény érkezéséről szóló értesítőt a címzett részére a postai küldemény címezésében megjelölt helyen működő szervezet (a továbbiakban: közvetett kézbesítő) útján kézbesíti, amennyiben a címzett lakóhelye, tartózkodási helye, munkahelye

- a) Magyar Honvédség, Katonai Nemzetbiztonsági Szolgálat, rendvédelmi szerv,
- b) büntetés-végrehajtási, illetve javítóintézet,
- c) egészségügyi, illetve szociális ellátást nyújtó intézet,
- d) szálloda, diákszálló, munkásszálló, üdülő.

2) A több címzett által használt vagy nem a használó által üzemeltetett irodaház, üzletház, ipari park, gyártelep vagy más hasonló létesítmény esetében az ezen létesítményeket üzemeltető szervezet köteles közvetett kézbesítőként eljárni, ha a Postának az épületben vagy az ingatlan területén működő címzethez történő eljutása bármilyen módon korlátozott, nem biztonságos, vagy a címzettek elérési helye nem egyértelműen beazonosítható.

3) A közvetett kézbesítő az ingatlan bejárata közelében postázó helyiséget vagy egyéb, a biztonságos kézbesítést lehetővé tévő teret köteles kialakítani. A közvetett kézbesítőnek a nem könyvelt küldemények kézbesítéséről a Postától történő átvétellel vagy a postai küldemények kézbesítését lehetővé tévő csoportos levélszekrény, vagy egyéb kézbesítési lehetőség biztosításával, a könyvelt küldemények átvétele érdekében pedig erre felhatalmazott személy kijelölésével kell gondoskodnia úgy, hogy azzal a kézbesítést aránytalanul hosszú várakozási idővel ne hátráltassa.

4) A közvetett kézbesítő – az 5)-6) bekezdésekben foglaltak kivételével – a postai küldeményt köteles átvenni és köteles gondoskodni arról, hogy a postai küldemények és a küldemények érkezéséről szóló értesítők – a címzettel történt eltérő megállapodás vagy az 1) bekezdés a)-c) alpontjai szerinti létesítményeket üzemeltető szervezet esetében jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – legkésőbb az átvételt követő munkanap végéig a címzettnek átadásra kerüljenek. A közvetett kézbesítő részére történő átadással a postai küldeményt a Posta kézbesítettnek tekinti.

5) A közvetett kézbesítő a postai küldemény átvételétől elzárkózhat, ha a címzettet a küldeménnyel kapcsolatban fizetési kötelezettség terheli.

6) Közvetett kézbesítőnek nem kézbesíthető

- a) a sérült állapotban lévő könyvelt postai küldemény;
- b) a vámdíjjal terhelt postai küldemény;
- c) az egyetemes postai szolgáltatás keretében 100.000 forintot meghaladó összegű értéknylvánítás többletszolgáltatással feladott postai küldemény;
- d) az olyan postai küldemény, amelynek közvetett kézbesítő útján való kézbesítését jogszabály vagy külön írásba foglalt szerződés, vagy az általános szerződési feltételek alapján a feladó külön rendelkezésével kizárja.

7) A Posta annak a postai küldeménynek az érkezéséről, amelyet az 5) vagy a 6) bekezdésekben foglaltak szerint nem kézbesített, a címzett részére a közvetett kézbesítőnél értesítést hagy hátra.

8) A közvetett kézbesítő köteles a saját szervezete részére érkező postai küldeményeket, valamint a postai küldemények érkezéséről szóló értesítőket a közvetett kézbesítőként átvett postai küldeményektől és értesítőktől elkülönítetten kezelni.

9) Ha a közvetett kézbesítés lehetőségéről az 1) vagy a 2) bekezdés szerinti létesítményeket üzemeltető szervezet nem gondoskodik, akkor a postai küldeményeket a Posta a feladó részére „kézbesítés akadályozott” jelzéssel visszakézbesíti, vagy visszakézbesítés helyett megkísérelheti azok kézbesítését. Az e bekezdés alkalmazása esetén felmerülő többletköltségeket az 1) vagy a 2) bekezdés szerinti létesítményeket üzemeltető szervezet köteles megtéríteni a Posta számára.

10) A közvetett kézbesítő képviseleti joggal rendelkező vezetője vagy ilyen joggal felruházott munkavállalója a postai küldemények átvételére feljogosított személy részére köteles névre szóló igazolást kiállítani az átvételi jogosultságról, melyen fel kell tüntetni a közvetett kézbesítést ellátó szervezet elnevezését (cégnevét) is, valamint köteles az átvételre feljogosított személyekről nyilvántartást vezetni oly módon, hogy a postai küldeményt átvevő személy személyazonossága legalább az átvételt követő két évig megállapítható és visszakereshető legyen.

11) A közvetett kézbesítő által a postai küldemények átvételére feljogosított személy az átvételi jogosultságát a névre szóló igazolással köteles igazolni a Posta előtt. Az átvételre feljogosított személy a postai küldemények kézbesítését igazoló okiraton vagy a kézbesítés során az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközön köteles feltüntetni a közvetett kézbesítő szervezet nevét, a közvetett kézbesítői minőségét és a postai küldeményt átvevő személy nevét is. A név aláírása helyett a nevet, vagy a tanúsító jelzést tartalmazó bélyegzőlenyomat is használható.

6.10. Az átvételi jogosultság és a személyazonosság igazolása

1) A szervezet, mint címzett esetében a vezető átvételi jogosultságának igazolásaként a Posta

- a) az egy évnél nem régebbi cégkivonatot, cégmásolatot, vagy cégbíróság által kiadott végzést illetve az ezekről készített közokiratba foglalt vagy egyszerű másolatot fogadja el;
- b) az internetes oldalról letöltött cégkivonatot kizárólag abban az esetben fogadja el, amennyiben az tartalmazza a letöltés forrásának megnevezését, a letöltés dátumát és az alapján a vezető átvételi jogosultsága tekintetében az egy évnél nem régebbi érvényesség, hatályosság megállapítható.

Az a) pont szerinti dokumentumok egyszerű másolatát, a b) pont szerinti letöltött cégkivonat nyomtatott változatát – a rendelkezésre bocsátott információk visszakereshetősége és utólagos igazolhatósága céljából – a Posta részére át kell adni.

2) A Posta az 1) bekezdés szerinti okiratok érvényességét, hatályosságát csak az egy évnél nem régebbi keltezés tekintetében vizsgálja, az egyidejűleg bemutatott okiratok közül a később kiállítottat fogadja el.

3) A Posta a szervezet vezetőjének átvételi jogosultsága igazolására az 1) bekezdés szerinti okiratokon túl elfogadja a:

- a) létesítő okiratot (társasági szerződés, alapító okirat vagy alapszabály), vagy
- b) aláírási címpéldányt, vagy
- c) ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintát, vagy
- d) munkaszerződést, vagy
- e) megbízási szerződést,
- f) a betöltött vezetői jogosultságot igazoló, szervezet által kiállított igazolványt vagy

g) azt az okiratot, amely valamely jogszabály rendelkezése alapján, vagy abból következően alkalmas a vezetői minőség igazolására is.

4) Amennyiben a szervezet vezetője átvételi jogosultságát a 3) bekezdés g) alpontja alapján kívánja igazolni, a Posta kérheti, hogy a szervezet vezetője az átvételi jogosultságára vonatkozó állítását a jogszabályi rendelkezés megjelölésével támassza alá. Amennyiben ez elmarad, az átvételi jogosultság igazolásának hiánya miatt e természetes személy részére e minőségében a postai küldemény nem kézbesíthető.

5) Amennyiben a szervezet vezetője az 1) és 3) bekezdésekben foglalt okiratok eredeti példányának bemutatásával és másolatának egyidejű Posta részére történő átadásával a 6.2.1. pont szerinti bejelentést is tesz, a Posta a szervezet vezetője részére e minőségét tanúsító igazolványt állít ki, amellyel a postai küldemény átvételi jogosultságát az azon feltüntetett időtartamon belül tudja igazolni.

6) Az igazolt átvételi jogosultsággal rendelkező átvevő személyazonosságát az alábbi – érvényes – okiratokkal igazolhatja:

- a) magyar állampolgár esetén: állandó személyazonosító igazolvány (ideértve az e-kártyát is), ideiglenes személyazonosító igazolvány útlevél vagy egyéb úti okmány, katonai igazolvány, honvédségi szolgálati, kormánytisztviselői és közalkalmazotti igazolvány, katonai nyugdíjas igazolvány, ideiglenes szolgálati igazolvány, 2001. január 1-jét követően kiadott vezetői engedély (jogosítvány), közigazgatási szerv vagy kamara által kiállított egyedi azonosítószámot tartalmazó egyéb arcképes igazolvány (pl.: diákigazolvány);
- b) Európai Gazdasági Térség vagy Svájc állampolgára esetén: úti okmány, személyazonosító igazolvány, tartózkodási kártya vagy regisztrációs igazolás;
- c) harmadik országbeli állampolgárok esetén: úti okmány, tartózkodási engedély, bevándorlási engedély, letelepedési engedély, ideiglenes letelepedési engedély, nemzeti letelepedési engedély vagy EK letelepedési engedély.

7) A helyettes átvevő lakcímének vagy tartózkodási címének a postai küldemény címével vagy az utánküldési címmel való egyezőségét az alábbi érvényes okiratokkal igazolhatja:

- a) lakcímkártya;
- b) régi típusú személyi igazolvány;
- c) egy hónapnál nem régebbi a helyettes átvevő nevére szóló, és a postai küldemény címével megegyező címet tartalmazó közműszámla.

8) Az átvételre jogosult saját kezű aláírásának minősíti a Posta azt, ha az átvevő a kézbesítési okiraton vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközön, illetve a tértivevényen a személyét hitelesen, utólag általa nem vitatható módon tanúsító jelzést helyez el. Szervezetnek címzett postai küldemények átvételekor az ilyen tanúsító jelzés használatának további feltétele, hogy

- a) a szervezet iratkezelési szabályzatában meghatározott rendelkezések biztosítsák a mindenkori használó utólagos beazonosíthatóságát is;
- b) a szervezet az ilyen tanúsító jelzés használatba vételének megkezdése előtt a 6.2.1. pont 2) bekezdése szerinti bejelentést tesz;
- c) az ilyen tanúsító jelzést használó szervezet vállalja, hogy a Posta írásbeli kérése alapján annak kézhezvételétől számított legkésőbb három munkanapon belül tájékoztatást ad a használat időpontjában fennállt átvételi jogosultságról.

A jelzés hitelességét tanúsító okiratot az átvevő és a Posta a jelzés utolsó használatát követő három évig köteles megőrizni. A tanúsító jelzés fentiekől eltérő használatából, valamint feltételei biztosításának hiányosságából eredő károkért a Posta nem felel.

9) Az írni nem tudó, a latin betűket nem ismerő vagy egyéb ok miatt írásában gátolt címzettnek vagy egyéb jogosult átvevőnek a könyvelt küldeményt írni tudó, nagykorú tanú

jelenlétében kézbesíti a Posta. A kézbesítő a kézbesítés előtt a címzett, vagy egyéb jogosult átvevő és a tanú személyazonosságát ellenőrzi. A tanú – e minőségének feltüntetése mellett – a kézbesítési okiraton vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközön saját nevét írja alá.

10) A cselekvőképtelen vagy a cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló természetes személy részére címzett, személyes kézbesítést igénylő postai küldeményt a törvényes képviselőnek vagy a gondnoknak kézbesíti a Posta. A gondnoknak e minőségét jogerős bírósági ítélet vagy hatósági határozat eredeti vagy másolati példányának bemutatásával kell igazolnia. Az életkora miatt cselekvőképtelen természetes személy részére címzett postai küldeményt a törvényes képviselő címzettként veheti át.

6.10.1. Címhelyen történő kézbesítéskor

1) A címhelyen történő kézbesítéskor – közvetett kézbesítés kivételével – az átvételi jogosultság jogcímről tett szóbeli nyilatkozat alapján az átvétel jogcímét igazoltnak tekinti a Posta, kivéve, ha a szóbeli nyilatkozat tartalmának valóságosága kétséges. Amennyiben a szóbeli nyilatkozat alapján az átvételi jogosultság jogcíme kétséges, a Posta kéri a jogcím fennállásának további igazolását. Közvetett kézbesítő az átvételi jogosultság jogcímének fennállását a 6.9. pont 10) bekezdése szerinti névre szóló igazolással igazolja. Amennyiben az átvételre jelentkező természetes személy az átvételi jogosultságát nem tudja megfelelően igazolni a Posta a postai küldemény érkezéséről értesítőt helyez el a levélszekrényben, ennek hiányában a címhely közelében erre a célra használt helyen, vagy a Posta feltételezése szerint a postai küldemények kézbesítése céljából a címzett által biztosított eszközbe, amennyiben a címhely közelében erre a célra használt hely az időjárás viszonyosságainak (eső, szél stb.) közvetlenül nem kitett, fedett.

2) A hivatalos iratnak nem minősülő könyvelt küldemény címhelyen történő kézbesítése esetén az igazolt jogcímmel rendelkező alkalmi átvevőnek nem minősülő jogosult átvevő személyazonosságát – kivéve, ha az átvevő személyazonossága a Posta előtt ennek hiányában is kétség nélkül igazolt – az arra alkalmas okmány Posta részére történő bemutatásával igazolja. Meghatalmazottnak történő kézbesítés esetében a személyazonosság igazolására csak az az okmány alkalmas, amelyben a meghatalmazott nevén kívül legalább egy olyan – a személyazonosság megállapítására alkalmas – adat szerepel, amelyet a meghatalmazás vagy a meghatalmazásról kiállított igazolvány is tartalmaz. A hivatalos iratnak nem minősülő könyvelt küldemények átvételének elismeréseként az aláírást (vagy a 6.2.1. pont szerinti bejelentés esetében azt, vagy a tanúsító jelzést tartalmazó bélyegzőlenyomatot) és – a címzettnek történő átadás kivételével – az átvétel jogcímét az átvételre jogosult a kézbesítési okiratra, vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközre saját kezűleg jegyzi fel, továbbá a kézbesítési okiraton feltüntetheti a személyazonosság igazolására alkalmas okmány elnevezését, betűjelét és számát is. Amennyiben az átvétel jogcímét a címzetten kívüli egyéb jogosult átvevő nem tüntette fel azt pótlólagosan a Posta a kézbesítési okiratra, vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközre feljegyzi, a személyazonosság igazolására alkalmas okmány elnevezését, betűjelét és számát

a) azonban a kézbesítési okiraton nem;

b) az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközön – kivéve, ha az átvevő személyazonossága a Posta előtt ennek hiányában is kétség nélkül igazolt – a személyazonosság igazolására alkalmas okmány elnevezését, betűjelét és számát is rögzíti.

3) Hivatalos irat címzettnek vagy egyéb jogosult átvevőnek, illetve hivatalos iratnak nem minősülő könyvelt küldemény alkalmi átvevőnek történő kézbesítése esetén a kézbesítési okiratra, vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközre a személyazonosság igazolására alkalmas okmány elnevezését, betűjelét és számát – az átvétel jogcímével és az aláírással

egyidejűleg – az átvevő saját kezűleg jegyzi fel, ennek hiányában az átvevő aláírása kivételével azokat az átvevő által bemutatott okmány alapján a Posta pótlólagosan rögzíti.

4) Tértivevény többlétszolgáltatással feladott könyvelt küldemény és hivatalos irat átvételekor az átvételre jogosultnak az aláírását (vagy a 6.2.1. pont szerinti bejelentés esetében azt, vagy a tanúsító jelzést tartalmazó bélyegzőlenyomatot) és helyettes átvevőnek történő átadás esetén a 6.6. pont 2) bekezdés a) alpontja szerinti hozzátartozói jogcímet, valamint ezeken túl az átvevő olvasható nevét a tértivevényen is külön fel kell tüntetnie, továbbá az átvétel jogcímét az erre szolgáló rovaton értelemszerűen jelölnie kell. Amennyiben az átvétel jogcímét a jogosult átvevő az erre szolgáló rovaton nem jelölte, illetve helyettes átvevőnek történő átadás esetén a 6.6. pont 2) bekezdés a) alpontja szerinti hozzátartozói jogcímet a jogosult átvevő nem tüntette fel azt, továbbá ha az átvevő az olvasható nevét a tértivevényen külön nem tüntette fel, a Posta a tértivevényen pótlólagosan jelöli, illetve feljegyzi.

5) Azon szervezetek, akik a postai küldeményeket külön írásba foglalt szerződés alapján, telephelyen, külön egységakomány-képző eszközön/eszközben, egységképzőben (egységláda, doboz, zsák, raklap, konténer) veszik át, kötelesek gondoskodni arról, hogy a kézbesítés megtörténtét igazoló adatok a kézbesítési okiraton illetve a tértivevényen a külön **TERMÉKLAP** rendelkezése szerint feltüntetésre kerüljön.

6.10.2. Kézbesítési ponton történő kézbesítéskor

1) Természetes személy címzett részére küldött postai küldeménynek kézbesítési ponton történő kézbesítéskor az átvételi jogosultság jogcímének fennállása vonatkozásában a postai küldemény átvétele érdekében megjelenő személy szóbeli nyilatkozatát a Posta irányadónak tekinti, amennyiben bemutatja, illetve a Posta kérésére átadja a postai küldemény érkezéséről szóló értesítőt. Amennyiben a szóbeli nyilatkozat alapján az átvételi jogosultság jogcíme kétséges, a Posta kéri a jogcím fennállásának további igazolását. Helyettes átvevő esetében a lakcímeinek vagy tartózkodási címeinek a postai küldemény címével vagy az utánküldési címmel való egyezőségét is igazolni kell.

2) A könyvelt küldemény (beleértve a kizárólag ajánlott többlétszolgáltatással feladott postai küldeményt is) kézbesítési ponton történő kézbesítéskor az igazolt jogcímmel rendelkező átvevő a személyazonosságát az arra alkalmas okmány Posta részére történő bemutatásával igazolja. Meghatalmazottnak történő kézbesítés esetében a személyazonosság igazolására csak az az okmány alkalmas, amelyben a meghatalmazott néven kívül legalább egy olyan – a személyazonosság megállapítására alkalmas – adat szerepel, amelyet a meghatalmazás vagy a meghatalmazásról kiállított igazolvány is tartalmaz. A címzettnek történő átadás kivételével az átvétel jogcímét és az aláírást (vagy a 6.2.1. pont szerinti bejelentés esetében azt, vagy a tanúsító jelzést tartalmazó bélyegzőlenyomatot) az átvételre jogosult saját kezűleg, a személyazonosság igazolására alkalmas okmány elnevezését, betűjelét és számát, valamint, ha szükséges, az átvétel jogcímét – ha azt a címzetten kívüli egyéb jogosult átvevő nem tüntette fel – pótlólagosan a Posta jegyzi fel a kézbesítési okiratra, vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközre. Tértivevény többlétszolgáltatással feladott könyvelt küldemény és hivatalos irat átvételekor az átvételre jogosultnak az aláírását (vagy a 6.2.1. pont szerinti bejelentés esetében azt, vagy a tanúsító jelzést tartalmazó bélyegzőlenyomatot) és helyettes átvevőnek történő átadás esetén a 6.6. pont 2) bekezdés a) alpontja szerinti hozzátartozói jogcímet, valamint ezeken túl az átvevő olvasható nevét a tértivevényen is külön fel kell tüntetnie. Amennyiben az átvétel jogcímét a jogosult átvevő az erre szolgáló rovaton nem jelölte, illetve helyettes átvevőnek történő átadás esetén a 6.6. pont 2) bekezdés a) alpontja szerinti hozzátartozói jogcímet a jogosult átvevő nem tüntette fel azt, továbbá ha az átvevő az olvasható nevét a tértivevényen külön nem tüntette fel, a Posta a tértivevényen pótlólagosan jelöli, illetve feljegyzi.

3) Kézbesítési ponton történő kézbesítés esetén, amennyiben a postai küldemény átvétele érdekében megjelenő személy nem mutatja be, illetve a Posta kérésére nem adja át a postai küldemény érkezéséről szóló értesítőt, a postai küldemény csak az átvételi jogosultság jogcímének és a személyazonosságnak hatósági igazolvánnyal, illetve közhitelű dokumentummal történő igazolását követően kézbesíti a Posta.

6.11. A postai küldemény átvételének megtagadása

1) A postai küldemény átvétele megtagadásának a címzett vagy a meghatalmazott által a kézbesítési okiraton vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközön írásban feltüntetett, az azonnali átvételtől elzárkózó nyilatkozata minősül. Szervezet esetében a címzett általi megtagadásnak minősül, ha a 6.4.2. pont 2) vagy a 3) bekezdésében meghatározott természetes személy tagadja meg az átvételt.

1/A) A postai küldemény átvételétől elzárkózó írásbeli nyilatkozatot tevő személy utólagos beazonosíthatósága érdekében a Posta elvárja, hogy a nyilatkozat tartalmazza a címzett vagy meghatalmazott saját kezű aláírását, valamint a személyazonosság igazolására alkalmas okmány elnevezését, betűjelét és számát.

2) Az átvétel megtagadása esetén ennek tényét, mint kézbesíthetlenségi okot a címzett vagy a meghatalmazott a kézbesítési okiraton vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközön írásban jelzett nyilatkozata alapján a Posta feltünteti (jelzi) a postai küldeményen, hivatalos irat esetében a tértivevényen is, ezután a postai küldeményt – értesítő hátrahagyása és rendelkezésre tartási (őrzési) idő biztosítása nélkül – a feladó részére visszakézbesíti.

3) Nem minősül a postai küldemény átvétele megtagadásának, amennyiben

- a) a címzett vagy meghatalmazott a kézbesítéskor esedékes díj megfizetését az összeg mértéke vagy a fizetési mód miatt csak a kézbesítési kísérletet követően, a 6.8.1 pontban rögzített rendelkezésre tartási (őrzési) időn belül vállalja teljesíteni, vagy
- b) a címzetten és meghatalmazotton kívüli egyéb jogosult átvevő nem kívánja átvenni a postai küldeményt, vagy elzárkózik a kézbesítéskor esedékes díj megfizetésétől, az átvétel jogcímének vagy személyazonosságának igazolásától, továbbá a kézbesítési okirat vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszköz, illetve tértivevény aláírásától (vagy a 6.2.1. pont szerinti bejelentés esetében azt, vagy a tanúsító jelzést tartalmazó bélyegzőlenyomat elhelyezésétől), vagy az átvétel során feltüntetendő adatok rögzítésétől.

4) A 3) bekezdés szerinti esetekben a címzett részére a postai küldemény érkezéséről a Posta értesítőt hagy hátra.

6.12. Visszavétel, visszaküldés

1) A postai szolgáltatási szerződés teljesítése érdekében a Posta rendelkezésére álló címadatoknak nem megfelelően, a Posta hibájából tévesen kézbesített postai küldeményt, illetve a postai küldemény tartalmát a Posta köteles – bontott állapotban is – visszavenni, a téves kézbesítéskor beszedett díjat visszafizetni és a postai küldemény lezárása, valamint a téves kézbesítés tényének a postai küldeményen vagy az azt kísérő okiraton való feltüntetése után annak szabályos kézbesítéséről gondoskodni.

2) A téves kézbesítést – vita esetén – annak kell bizonyítania, aki a kézbesítés téves voltára hivatkozik.

3) A Posta – a jelen ÁSZF-ben foglalt kivételekkel – külön díj felszámítása nélkül kézbesíti vissza a postai küldeményt a feladó részére. A visszaküldés során a Posta a könyvelt küldeményeket könyveltként kezeli, a feladó által – az ajánlott és értéknylvánítás

többletszolgáltatások, valamint a „Törékeny” többletszolgáltatás/kezelés kivételével – igénybevett többlet- és kiegészítő szolgáltatásokat, elsőbbségit, időgarantált szolgáltatást azonban nem veszi figyelembe. A visszakézbítés során – kivéve a 3.5. pont 22) bekezdésben foglaltak szerint a konszolidátorral létrejött postai szolgáltatási szerződés teljesítését – a jelen ÁSZF-ben a kézbesítésre vonatkozóan megállapított rendelkezéseket alkalmazza.

4) A Posta a szabályosan kézbesített postai küldeményt nem veszi vissza.

6.13. A postai küldemény kézbesíthetlensége és a kézbesíthetlenségi ok jelzése

1) Postán kívül álló okból kézbesíthetetlen a postai küldemény a címzett vagy egyéb jogosult átvevő részére, ha

- a) a postai küldemény címezése vagy címe nem megfelelő (pl.: cím helyett csak a címzett telefonjának hívószáma vagy e-mail címe kerül feltüntetésre), vagy a cím nem létező, továbbá ha a címhely azonosításra nem alkalmas, vagy az nem egyértelmű (jelzése: cím nem azonosítható);
- b) a címzett a címen nem egyértelműen azonosítható, vagy – különösen a 6.2.1. pont szerinti bejelentés alapján – nem ismert (jelzése: címzett ismeretlen);
- c) a címzett vagy egyéb jogosult átvevő a kézbesítésről szóló értesítésben megjelölt határidő lejártáig a rendelkezésére tartott postai küldeményért nem jelentkezett (jelzése: nem kereste);
- d) a 6.11. pont 1) bekezdése szerinti kézbesíthetlenségi ok áll fenn (jelzése: átvételt megtagadta);
- e) a címzett – a 6.2.1. pont foglalt bejelentés szerint – elköltözött (jelzése: elköltözött);
- f) a levélszekrénybe történő elhelyezéssel vagy személyes átadással történő kézbesítés vagy az értesítő hátrahagyása nem lehetséges (jelzése: kézbesítés akadályozott);
- g) a 6.2.1. pontban foglalt bejelentés szerint a természetes személy meghalt, szervezet megszűnt (jelzése: „bejelentve: meghalt/megszűnt”).

2) A Posta – az 1) bekezdés a), b), d), e), f) és g) alpontjai szerinti esetek kivételével – azokat a könyvelt postai küldeményeket, amelyeket a címen nem tudott kézbesíteni, értesítő hátrahagyása mellett az általa erre kijelölt kézbesítési ponton a címzett rendelkezésére tartja.

3) A kézbesíthetlenség 1) bekezdésben meghatározott okát a Posta az ott meghatározott jelzésnek megfelelően a kézbesítési okiraton vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközön, valamint a postai küldeményen vagy a kísérő okiraton feltünteti és a postai küldeményt a feladónak visszakézbíti.

4) A Posta a kézbesíthetlenség 1) bekezdésben meghatározott okáról e-mail, rövid szöveges üzenet vagy egyéb technikai eszköz alkalmazásával tájékoztatja a feladót, ha erről vele külön írásba foglalt szerződésben megállapodott.

7. PANASZKEZELÉS

1) Szóbeli (személyesen vagy telefonon tett) információszolgáltatási igényként kezeli a Posta az olyan felhasználói bejelentéseket, amelyek a felhasználó számára is megnyugtató módon helyben és azonnal megoldódtak és amelyekkel kapcsolatban a felhasználó a számára szükséges felvilágosítást helyben és azonnal megkapta.

1/A) Panasz az olyan – helyben és azonnal a felhasználó számára megnyugtató módon nem megoldható – szóban (személyesen vagy telefonon tett) vagy írásban (postai szolgáltatóhelyen elhelyezett Vásárlók könyvébe tett bejegyzésként, elektronikus úton, postai úton) megtett bejelentés, amelyben a felhasználó azt állítja, hogy a Posta által nyújtott

szolgáltatás részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban vagy jelen ÁSZF-ben foglaltaknak.

2) Panasz és információszolgáltatási igény a postai küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától számított hat hónapos jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység esetén az erről való tudomásszerzéstől számított harminc napon belül, de legkésőbb a tevékenység megvalósítását követő hat hónapon belül tehető.

3) A felhasználó személyesen a postai szolgáltatóhelyeken történő ügyintézése során teljes nyitvatartási időben, mobilpostánál a kijelölt elérhetőségi ponton történő tartózkodás időtartamában, Csomagautomatára címzett postacsomag esetében a Csomagautomatán feltüntetett telefonszám hívásával jelezheti panaszát és információszolgáltatási igényét.

4) A telefonon a központi **ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**-hoz bejelentett információszolgáltatási igényeket valamint a telefonon tett szóbeli panaszokat a Posta hangfelvétellel rögzíti, erről – és a hangfelvétel megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá a hangfelvétel egyedi azonosítójáról – a felhasználót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A hangfelvételt a Posta 5 évig megőrzi és a felhasználó kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja.

5) Szóbeli (személyesen vagy telefonon tett) információszolgáltatási igény alapján a Posta azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást. Amennyiben az információszolgáltatási igény a felhasználó számára is megnyugtató módon helyben és azonnal nem oldódik meg vagy a felhasználó a helyben kapott felvilágosítással nem ért egyet, a Posta a bejelentést szóbeli panaszként nyilvántartásba veszi, az azzal kapcsolatos álláspontját jegyzőkönyvben (adatlapon) rögzíti, és a továbbiakban az írásbeli panaszoknak megfelelően kezeli. A személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv (adatlap) másolati példányát felhasználónak helyben átadja, telefonon tett panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a felhasználó részére megküldi.

6) A panaszok nyilvántartásba vételének időpontja, a szóban tett panasz esetében a panasz közlésének napja, az írásbeli panasz esetén a Postához érkezés napja.

7) A Posta a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében vizsgálja. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Posta mellőzheti. A panaszokról, valamint azok kezelési módjáról elektronikus nyilvántartást vezet. A panaszt és az arra adott választ a Posta 5 évig őrzi.

8) A vizsgálat lefolytatására belföldi szolgáltatások és az Európai Unió tagállamaiba irányuló szolgáltatások esetén a Postának a panasz beérkezésétől számított harminc nap áll rendelkezésre. A belföldi és az Európai Unió tagállamaiba irányuló szolgáltatással kapcsolatos vizsgálati eljárás időtartama egy alkalommal, a panaszos egyidejű értesítése mellett harminc nappal meghosszabbítható.

9) Nemzetközi viszonylatba feladott postai küldemények esetén a panasz benyújtásának határidejét a nemzetközi szerződések tartalmazzák, ennek legkésőbbi időpontja – a külön **TERMÉKCLAP** eltérő rendelkezése hiányában – a feladástól számított hat hónap. Nemzetközi viszonylatba feladott küldemények esetében a CN18 Nyilatkozat kitöltésével lehet az eljárást kezdeményezni.

10) A Posta a panasz kivizsgálásának eredményéről belföldi szolgáltatás esetén haladéktalanul, nemzetközi szolgáltatás esetén a külföldi postai szolgáltatótól beérkezett tájékoztatás időpontjától számított tizenöt napon belül köteles a panaszost írásban tájékoztatni. A külföldi postai szolgáltató késedelmesen megküldött tájékoztatása esetében a

szolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítéséért felelős Postát felelősség abban az esetben nem terheli, ha mindent megtett a szerződéses partner szolgáltatójától beszerzendő adat, információ határidőben történő rendelkezésre bocsátása céljából.

11) Ha a panaszos a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a Posta a panaszra határidőn belül nem válaszol, a panaszos a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő lejártától számított harminc napon belül az NMHH-hoz fordulhat.

8. ADAT-ÉS TITOKVÉDELEM

1) A Posta a postai szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos vagy a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott személyes adatokat – az 5)–9) bekezdéseiben foglalt eltérésekkel –, közérdeken alapuló célból, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben foglaltak figyelembevételével adatkezelőként eljárva használja fel és továbbítja.

2) Az 1) bekezdés szerinti adatkezelés

- a) célja: a postai szolgáltatási szerződés teljesítése, a teljesítés elszámolása, igazolása és utólagos ellenőrzése, a Hatóság részére történő adatszolgáltatás, továbbá a Postatv.-ben meghatározott egyéb cél;
- b) időtartama: a Postatv. vagy a felhasználó eltérő rendelkezése hiányában a postai küldemény feladását követő naptári év vége.

3) A Posta a postai szolgáltatás teljesítését nem teszi függővé olyan személyes vagy más adat megadásától, vagy olyan célú adatkezeléshez való hozzájáruló nyilatkozat megtételétől, amely a postai szolgáltatás feladó által igényelt tartalmú elvégzéséhez nem szükséges.

4) A Posta a postai szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, valamint a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat kizárólag a postai szolgáltatási szerződés teljesítése, a teljesítés igazolása, elszámolása és utólagos ellenőrzése céljából továbbítja harmadik országban lévő adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére.

5) A Posta az általa kezelt postai küldemény tartalmát csak a szolgáltatás teljesítéséhez, illetve az azzal összefüggő esetleges kártérítési igény elbírálásához szükséges mértékben ismeri meg. Az esetleges kártérítési igény elbírálása és kizárólag e cél érdekében a Posta a kártérítésben érintett küldeményről és – a kártérítési igény érvényesítőjének előzetes írásos jóváhagyásával, jelenlétében – annak tartalmáról fényképfelvételeket készíthet, melyet az elbírálást követő 1 évig őriz, azt követően visszaállíthatatlanul töröl.

6) A Posta a postai szolgáltatása keretében

- a) a zárt postai küldeményt – a 8) bekezdésben foglaltak kivételével – nem bontja fel;
- b) a nem zárt postai küldeményeket csak a felvételhez, gyűjtéshez, feldolgozáshoz, szállításhoz, kézbesítéshez szükséges adatok megállapítása érdekében és annak megfelelő mértékben tanulmányozza;
- c) a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatot – a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a 10) bekezdésben említett szervezetek kivételével – mással nem közli;
- d) a postai küldeményt – tartalmának megismerése céljából – a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a 10) bekezdésben említett szervezetek kivételével másnak nem adja át;
- e) a szolgáltatás teljesítéséről – a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a 10) bekezdésben említett szervezetek kivételével – másnak nem ad tájékoztatást.

7) A 6) bekezdés d) alpontja alkalmazásában a Posta a feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek tekinti azt a személyt, aki a postai küldemény feladását igazoló okiratot/dokumentumot bemutatja. A 6) bekezdés c) és e) alpontjai tekintetében a feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek tekinti azt a személyt is, aki a postai küldemény egyedi azonosító adatát, továbbá szükség esetén a feladó és címzett nevét és a postai küldemény címét a Postával közli.

8) A Posta a zárt postai küldeményt felbontja, ha

- a) a postai küldemény burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átcsomagolással a postai küldemény tartalmának a megóvása nem biztosítható;
- b) a postai küldemény tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt;
- c) a 4.3.4. pont 7) bekezdés b) és c) alpontjaiban meghatározott eset áll fenn.

9) A postai küldemény felbontását a 4.3.4. pont 9) bekezdése szerint végzi a Posta, azzal, hogy a felbontás tényét a postai küldeményre rávezeti, továbbá, ha erre lehetőség van, a felbontásról, a felbontás okáról a feladót értesíti.

10) A Posta megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítja a postai szolgáltatás teljesítése során kezelt postai küldemények, szöveges közlemények vagy közlések titkosságát. A Posta – a jogszabályi feltételek fennállása és erre irányuló megkeresés esetén – a postai küldeményt, szöveges közleményt vagy közlést átadja vagy bemutatja az annak megismerésére külön törvényben feljogosított szervezeteknek, továbbá azok megfigyelését, tárolását vagy a postai küldeménybe, szöveges közleménybe más módon történő beavatkozást lehetővé teszi.

11) Az adat- és titokvédelmi kötelezettség a Posta alkalmazottját, tagját, megbízottját és közreműködőjét – a munkaviszony, a tagsági viszony, a megbízási jogviszony, a közreműködői jogviszony megszűnése után is – a Postával azonos módon terheli, azok megszegéséért felelősséggel tartozik.

11/A) A Posta – a jelen ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – a postai szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi okiratot a kiállításától vagy az okirat érvényességi idejének lejáratától számított egy évig őrzi.

11/B) A 6.5. pont 4/A) bekezdés szerint érvényét veszített meghatalmazások elektronikusan nyilvántartott adatait a Posta a meghatalmazások érvénytelenné válásának időpontjától számított öt évig őrzi.

12) A Posta adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozatáról az **ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ** elérhetőségen lehet tájékozódni. A postai szolgáltatások nyújtása során igénybevett adatfeldolgozók listáját a **WWW.POSTA.HU** oldalon érheti el.

9. KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉG

9.1. Belföldi viszonylatba feladott postai küldeményekre vonatkozó kártérítési felelősség

9.1.1. Általános szabályok

1) A Posta a postai küldemény megsemmisülése, részleges vagy teljes elveszése, megsérülése, továbbá időgarantált szolgáltatás késedelmes teljesítése következtében a feladóval, a 9.1.6. pont 2) bekezdésében meghatározottak szerint a címzettel vagy a 9.1.6. pont 3) bekezdése szerint harmadik személlyel, valamint utánküldés kiegészítő szolgáltatás nem szerződésszerű teljesítése esetén a címzettel szemben vállal kártérítési felelősséget.

2) A Posta és a feladó vagy a címzett megállapodása hiányában a Posta postai szolgáltatás nyújtásából eredő kártérítési felelősségére – a postai küldemény megsemmisüléséből, részleges vagy teljes elveszéséből, megsérüléséből, továbbá az időgarantált szolgáltatás késedelmes teljesítéséből, valamint az utánküldés kiegészítő szolgáltatás nem vagy nem szerződészerű teljesítéséből eredő kár kivételével – a Ptk. általános szabályai az irányadók, azzal, hogy a Posta kizárólag a feladó vagy a 9.1.6. pont 2) bekezdésében meghatározottak szerint a címzett, utánküldés kiegészítő szolgáltatás nem vagy nem szerződészerű teljesítése esetén a címzett vagyonában okozott kárt téríti meg az elmaradt vagyoni előny kivételével (azaz a Postával szemben nem érvényesíthető a Ptk. szerinti sérelemdíj, a személyiségi jogok megsértésének felróhatóságtól független szankciója, valamint személyiségi jogsértésből eredő kár). Az e bekezdés alapján felmerült követelések hat hónap alatt elévülnek.

3) A 9.1.3.-9.1.5. pontokban foglalt esetekben sem a Posta nem hivatkozhat arra, hogy a keletkezett kár az ott meghatározott kártérítési átalánynál, illetve az értéknylvánítás összegénél kisebb, sem az igénybevevő nem hivatkozhat arra, hogy a keletkezett kár az ott meghatározott kártérítési átalánynál, illetve az értéknylvánítás összegénél nagyobb.

4) A postai küldemény által a Postának vagy – postai szolgáltatási szerződésen kívül – harmadik személynek okozott kár feladó által történő megtérítésére a Posta a Ptk. általános szabályait alkalmazza.

5) A postai szolgáltatási szerződés igénybevétele érdekében a Posta által biztosított egységakompany-képző eszköz, egységképző (egységláda, doboz, zsák, raklap, konténer) feladónak felróható megsemmisülésével, részleges vagy teljes elvesztésével illetve nem rendeltetészerű használatából következő sérülésével a Postának okozott kár feladó által történő megtérítésére a Posta – a feladó és a Posta között kötött külön írásba foglalt szerződés eltérő rendelkezésének hiányában – a Ptk. szabályait alkalmazza.

9.1.2. A Posta felelősségének kizárása

1) A Posta nem felelős a postai küldemény felvételétől annak kézbesítéséig vagy a feladó részére történt visszakézbesítéséig terjedő időben a postai küldemény megsemmisüléséből, teljes vagy részleges elvesztéséből vagy megsérüléséből keletkezett kárért, ha a kárt

- a) a Posta működési körén kívül eső elháríthatatlan ok;
- b) a postai küldemény belső tulajdonsága vagy a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága, illetve
- c) a postai küldemény sérülését vagy megsemmisülését más postai küldemény okozta;
- d) az okozta, hogy a feladó elmulasztotta jelölni a postai küldemény címiratán, feladást igazoló okiratán, elektronikus feladójegyzéken a „Törékeny” többletszolgáltatás/kezelés igénybevétele.

2) Nem tartozik továbbá a Posta felelősséggel abban az esetben, ha

- a) a postai küldemény tartalma annak ellenére megromlott, hogy a Posta a szolgáltatást határidőben teljesítette;
- b) a csomagolás nem felelt meg a tartalom tulajdonságának, jellegének, alakjának, tömegének, halmazállapotának, a feltételeken szállítható küldeményekre vonatkozóan a Posta honlapján közzétett **1. SZ. FÜGGELÉK**-ben meghatározottként elvárt feltételeknek, illetve a „Törékeny” többletszolgáltatással/kezeléssel feladott postacsomag belső csomagolásának hiányossága miatt a tartalom megsérül vagy kifolyik, szennyeződik;
- c) a postai küldemények feldolgozása, továbbítása, szállítása során a csomagolás nem védte meg a tartalmat a postai küldemény esetenkénti elfordítása/forgatása miatt keletkezett kár ellen, vagy a tartalom mechanikai, elektromos, vagy elektronikai zavarával szemben;

- d) a postai küldemény csomagolása nem az évszaknak megfelelő környezeti hőmérséklet szerint történt (pl.: az időjárási körülményeknek közvetlenül kitett, a postai szolgáltatás teljesítését lehetővé tevő eszközök [pl.: Csomagautomata], fűtött postai helyiségek);
- e) a „Törékeny” többletszolgáltatás/kezelés igénybevétele nélkül feladott postai küldemény tartalma a külsőleg ép és sértetlen csomagolás – ideértve a tartalom előállítója által alkalmazott gyári csomagolást is – ellenére megsérül;
- f) a sértetlen csomagolás felbontása után a zománczott, vagy lakkozott tárgyaknál, valamint bútoroknál és fa alkatrészeknél lepattogzási, karcosodási, súrlódási, horzsolási, stb. sérülés került megállapításra;
- g) a postacsomagként feladott tárgyak rozsdásodtak, oxidálódtak vagy elszíneződtek;
- h) a 3.3. pont 4) bekezdése alapján csomagolás nélkül feladható és úgy feladott küldemény szennyeződött, karcosodott, kiemelkedő részei (pl.: kerék, görgő, fogantyú) sérültek;
- i) a feladó az egyes postacsomag szolgáltatások külön **TERMÉKLAPJAINAK** rendelkezése szerinti azon kötelezettségének nem tesz eleget, hogy a Posta által előállított címirat adatainak helyességéről meggyőződjön, vagy a helytelen adat kijavításának szükségességét a felvétel során jelezze;
- j) a postacsomagot a Posta a 6.7 pont szerint, a feladó erre vonatkozó külön rendelkezése alapján kézbesítette az alkalmi átvevőnek, azonban a címhely szerinti közvetlen szomszédnak történő kézbesítés lehetőségét biztosító címzetti hozzájáruló nyilatkozat a postai szolgáltatási szerződés létrejöttkor nem állt a feladó rendelkezésére;
- k) a sikertelen kézbesítési kísérletet követő rendelkezésre tartási (őrzési) idő vagy a címzett által igénybevett többlet- és kiegészítő szolgáltatás (pl.: küldeményőrzés) teljesítése során a postai küldemény tartalma megromlik;
- l) postacsomag esetében a szolgáltatás, illetve a többlet- és kiegészítő szolgáltatások azért nem teljesültek, mert az ahhoz szükséges, a feladóval vagy a címzettel történő kapcsolatfelvételt lehetővé tevő, a 3.5. pont 9)-11) és 12/A) bekezdéseiben foglaltak szerinti adatokat a feladó nem bocsátotta a Posta rendelkezésére, illetve a rendelkezésre bocsátott elérhetőség(ek)en a kapcsolatfelvétel a Posta működési körén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges;
- m) feltehető, hogy a feladó vagy a címzett csalárd szándékkal járt el annak érdekében, hogy kártérítést kapjon illetve részére a nem teljesített szolgáltatás díja, díjkülönbözete teljesen vagy részlegesen visszafizetésre kerüljön;
- n) a postai szolgáltatási szerződés teljesítését a feladó a 3.2. pont 8/A) bekezdés b) alpontja szerinti kifejezett nyilatkozata alapján vállalta.

3) A Postának kell bizonyítania a csomagolás hiányosságát, továbbá azt, hogy a kárt a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok vagy – a Posta szerződésszerű magatartása ellenére – a károsultól kívüli harmadik személy postai küldeménye okozta, illetve a feladó elmulasztotta jelölni a postai küldemény címiratán, feladást igazoló okiratán, elektronikus feladójegyzéken a többlet- vagy kiegészítő szolgáltatás igénybevitelét.

4) A feladónak kell bizonyítania, hogy a kár nem a postai küldemény belső tulajdonságának a következménye és nem a csomagolás hiányossága miatt állt elő, továbbá, hogy jelölte a postai küldemény címiratán, feladást igazoló okiratán, elektronikus feladójegyzéken a többlet- vagy kiegészítő szolgáltatás igénybevitelét.

5) A Postát nem terheli kártérítési felelősség – a „Törékeny” többletszolgáltatással/kezeléssel feladott postacsomag esetében sem –, ha csak a postai küldemény külső csomagolása sérült meg.

6) A Posta nem felel a levélszekrénybe is kézbesíthető postai küldemények, továbbá az oda elhelyezhető értesítések, valamint a tértivevény elveszéséből, megsemmisüléséből vagy

megsérüléséből eredő kárért, ha a címen nincs a 6.3. pontban meghatározott követelményeknek megfelelő levélszekrény, továbbá ha a Posta a postai küldemények érkezéséről szóló értesítést a címhely közelében erre a célra használt – az időjárás viszontagságainak (eső, szél stb.) közvetlenül nem kitett, fedett – helyen, vagy a Posta feltételezése szerint a postai küldemények kézbesítése céljából a címzett által biztosított eszközbe helyezte el.

7) A Posta nem felel a személyes átadással kézbesítendő postai küldemény sikertelen kézbesítéséért, valamint időgarantált szolgáltatás késedelmes vagy nem teljesítéséért, ha ezek oka az, hogy a címzett a címhez való könnyű és biztonságos eljutás lehetőségét a Posta számára nem biztosította.

8) A megsemmisült vagy a teljes egészében elveszett postai küldemény esetében késedelem miatt felmerült kártérítési igény nem érvényesíthető.

9) A nem időgarantált postai küldemény késedelmes kézbesítéséért a Posta kártérítési felelősséggel nem tartozik.

10) Nem terheli felelősség a Postát az időgarantált szolgáltatással feladott postai küldemény késedelmes kézbesítéséért, ha

- a) a késedelmet a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő;
- b) a postai küldemény határidőben történő kézbesítése azért volt sikertelen, mert a címzett vagy egyéb jogosult átvevő nem volt elérhető a címben megjelölt helyen;
- c) az a) és b) pontban meghatározottakon túl a Ptk. alapján mentesül a késedelmes teljesítésért fennálló felelősség alól;
- d) a küldemények feladásakor/feladásáig a feladó nem adta át/küldte meg a feladást igazoló okiratot/elektronikus feladójegyzéket;
- e) a Posta honlapján közzétett **1. SZ. FÜGGELÉK** II. fejezet 3. pontjának megfelelő veszélyes áruszállítás azért szenvedett késedelmet, mert a Posta – az ADR előírásainak való megfelelés érdekében – indokoltan élt a rendelkezésére álló szállítókapacitások korlátozásának feltételével (alapos indokkal tartotta vissza a küldeményt a továbbítás vagy kézbesítés során);
- f) kézbesítési kísérletre a címzett kifejezett nyilatkozata alapján – a feladó által meghatározott időgarancián túl – a címben megjelölt helyen vagy attól eltérő, egyeztetett helyen kerül sor.

11) Nem könyvelt postai küldemény vonatkozásában létrejött postai szolgáltatási szerződés nem vagy nem szerződésszerű teljesítése esetén (különösen, ha a postai küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvész vagy megsérül) a Postát – kivéve, ha a károkozás a Posta vagy az általa megbízott személy szándékos cselekményének eredményeként következett be – kártérítési kötelezettség nem terheli.

12) A Postát nem terheli kártérítési felelősség a kárért, ha a postai küldemény tartalma a postai szolgáltatásból kizárt, vagy ha feltételesen szállítható és a feladó nem teljesítette a feltételes szállításra vonatkozó követelményeket.

13) E-értesítés, e-előrejelzés, e-érkezés postafiókra és e-kézbesítési jegyzék többlet- és kiegészítő szolgáltatások esetén az értesítési cím valódiságát, helyességét a Posta nem vizsgálja. A rosszul, tévesen megadott értesítési címből eredő kárért a Posta nem vállal felelősséget.

14) E-értesítés, e-előrejelzés, e-érkezés postafiókra és e-kézbesítési jegyzék többlet- és kiegészítő szolgáltatások esetében nem terheli felelősség a Postát, ha az értesítés a Posta működési körén kívül eső elháríthatatlan okból nem vagy késedelmesen jut el az értesítés címzettjéhez.

15) Ugyancsak nem vállal felelősséget a Posta a nyomon követhető kezelés többlétszolgáltatásért, ha a feladó/címzett Internet hozzáféréseben probléma merül fel.

16) A Posta nem vállal felelősséget azokért a döntésekért, amelyeket az illetékes vámszervek a vám elé állított postai küldemények ellenőrzése kapcsán hoznak meg.

9.1.3. Felelősség a postai küldemény megsemmisüléséért, elveszéséért, megsérüléséért

1) A Posta – a 9.1.2. pontban foglaltak kivételével – felelős azért a kárért, amely a postai küldemény felvételétől annak kézbesítéséig vagy a feladó részére történt visszakézbesítéséig terjedő időben a postai küldemény megsemmisüléséből, teljes vagy részleges elveszéséből vagy megsérüléséből keletkezett.

2) Ha az értéknilyánítás többlétszolgáltatás igénybevétele nélküli könyvelt postai küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvész vagy megsérül, a Posta kártérítési átalányt fizet. A postai küldemény

- a) megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege a szolgáltatásért fizetendő díj tizenötszöröse vagy ennél a külön **TERMÉKLAPON** feltüntetett eltérő rendelkezés szerinti magasabb összeg;
- b) részleges elveszése vagy megsérülése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege úgy aránylik a kártérítési átalány a) pontban meghatározott teljes összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a postai küldemény teljes értékéhez.

3) Ha az értéknilyánítás többlétszolgáltatással feladott postai küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvész, vagy megsérül, a Posta az 5) bekezdésben foglaltak figyelembevételével, az alábbiak szerint fizeti meg a kártérítési átalányt:

- a) a postai küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege az értéknilyánításban megjelölt érték összege;
- b) a postai küldemény részleges elveszése vagy megsérülése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege úgy aránylik az értéknilyánításban megjelölt érték összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a küldemény teljes értékéhez.

4) - ¹⁰

5) Amennyiben a feladó az értéknilyánításban megjelölt összegként nem a tényleges kereskedelmi értéket tüntette fel, úgy a Posta, ha az értéknilyánításban megjelölt összeg

- a) magasabb a postai küldemény tartalmának tényleges kereskedelmi értékénél, legfeljebb a tényleges kereskedelmi értékét;
- b) alacsonyabb a postai küldemény tartalmának tényleges kereskedelmi értékénél, legfeljebb az értéknilyánításban megjelölt összeget

veszi alapul a kártérítési átalány számítása során. Ennek érdekében a Posta jogosult a tartalom kereskedelmi értékét igazoló számla bekérésére.

6) Amennyiben a Posta a postai küldeményt arra nem jogosult átvevő részére tévesen kézbesítette, és a jogosult átvevő részére történő szerződésszerű teljesítés a téves kézbesítés felismerésétől számított harminc napon belül lehetetlen, az ebből eredő kár megtérítésére a postai küldemény elveszésére vonatkozó szabályok az irányadók.

7) Ha belföldi viszonylatba feladott könyvelt postai küldemény kézbesítése – vagy annak megkísérlése – a feladástól számított tizenöt napon belül nem történik meg, a feladó és a Posta között kötött külön írásba foglalt szerződés eltérő rendelkezésének hiányában az ellenkező bizonyításáig a postai küldeményt a Posta elveszettnek tekinti és a kártérítésre a postai küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat alkalmazza.

¹⁰ Hatályát veszttette 2014. június 1-jén.

8) Ha a 7) bekezdés alapján elveszettnek tekintett postai küldemény előkerül, a postai küldeményt a Posta kézbesíti. A még ki nem fizetett kártérítési átalányt és a vissza nem fizetett szolgáltatási díjat nem fizeti ki, a már kifizetett kártérítési átalányt és a visszafizetett szolgáltatási díjat azonban kézbesítés esetében sem kell a Posta részére visszafizetni.

9.1.4. Felelősség a postai küldemény késedelmes kézbesítéséért

1) Az időgarantált szolgáltatással feladott postai küldemény késedelmes kézbesítéséért vagy a kézbesítés késedelmes megkísérléséért a Posta – a 9.1.2. pont 10) bekezdés kivételével – kártérítési átalányt fizet. A kártérítési átalány összege az időgarantált postai szolgáltatásért fizetett díj kétszerese.

2) Amennyiben az időgarantált szolgáltatással feladott postai küldemény kézbesítésével kapcsolatban a címzett a postai küldemény kézbesítésének első alkalommal történő megkísérlését megelőzően – a külön **TERMÉKLAP** rendelkezése szerint – címzeti rendelkezést tett, a Posta a postai szolgáltatási szerződés késedelmes teljesítése esetén akkor tartozik felelősséggel, ha

- a) a külön **TERMÉKLAP** rendelkezése szerinti címzeti rendelkezés alapján a címmel megkötött szóbeli szerződés létrejöttkor a feladó által igénybevett időgarancia időtartama vagy időpontja már eltelt, vagy
- b) a kézbesítés első alkalommal történő megkísérlésére a külön **TERMÉKLAP** rendelkezése szerinti címzeti rendelkezés alapján a címmel megkötött szóbeli szerződésben megállapított időtartamon túl vagy attól későbbi időpontban kerül sor.

9.1.5. Egyéb felelősségi szabályok

1) Amennyiben a postai szolgáltatási szerződés teljesítése során a Posta kártérítési felelőssége több jogcímen vagy több egyidejűleg igénybevett többlétszolgáltatás nem szerződés szerű teljesítése miatt is felmerül, a Posta által kártérítésként megfizetendő összeg a meghatározott kártérítési átalány közül a legnagyobb összege erejéig terjed.

1/A) Amennyiben az utólagos rendelkezés teljesítése következtében az időgarantált postai szolgáltatás késedelmet szenved, úgy a késedelmes kézbesítéséért a Posta kártérítési felelősséggel nem tartozik.

1/B) Amennyiben a feladó által az időgarantált szolgáltatás igénybevételére kötött postai szolgáltatási szerződés teljesítése a külön **TERMÉKLAP** rendelkezése szerinti címzeti rendelkezés következtében szenved késedelmet, de a címmel a külön **TERMÉKLAP** rendelkezése szerinti megkötött szóbeli szerződés a tartalma szerint teljesül, úgy a késedelmes kézbesítéséért a Posta kártérítési felelősséggel nem tartozik.

2) Az utánküldés kiegészítő szolgáltatás nem vagy nem szerződés szerű teljesítése esetén fizetendő kártérítési átalány a szolgáltatás díjának kétszerese. Ha a díj időtartam-alapú, a kártérítési átalány alapját a legrövidebb fizethető időtartamra vonatkozó díj képezi.

3) Árufizetés többlétszolgáltatás illetve a „Fizetést követő kézbesítés”-es levél szolgáltatás esetén a Posta az árufizetési/fizetést követő kézbesítési összeg erejéig felelős, ha a postai küldeményt az árufizetési/fizetést követő kézbesítési összeg beszedése nélkül vagy kisebb összeg beszedésével kézbesítette.

4) Ha belföldi postai szolgáltatás keretében az időgarantált szolgáltatással és egyben értéknylvántás többlétszolgáltatással feladott postai küldemény részlegesen elvesz vagy megsérül, a megmaradt küldeményrész vagy a sérült küldeményt pedig a Posta késedelmesen kézbesíti, a Postának a késedelmes teljesítés miatt is és a postai küldemény részleges elveszése, illetve megsérülése miatt is kártérítést kell fizetnie, együttesen legfeljebb

az értéknyilvántartás összege és az időgarantált postai szolgáltatásért fizetett díj kétszerese közül a nagyobbik összeg erejéig terjedhet.

5) A Posta igényt tarthat az általa elfogadott kártérítési igényekben megjelölt károsodott vagyontárgyakra.

9.1.6. A kártérítési igény érvényesítése

1) A kártérítési igény érvényesítésére – a 2)-3/A) bekezdésekben foglaltak kivételével – a feladó jogosult.

2) A címzett kizárólag abban az esetben jogosult a kártérítési igény érvényesítésére, ha
a) a postai küldeményt részére vagy egyéb jogosult átvevő részére kézbesítették, vagy
b) a kártérítési igény érvényesítésének jogát a feladó írásban a címzettre engedményezte, vagy
a postai küldeményt a 6.1. pont 5) bekezdése alapján a címzett tulajdonának kell tekinteni.

3) A feladón és címzetten kívüli harmadik személy kizárólag abban az esetben jogosult a kártérítési igény érvényesítésére, ha az ezzel kapcsolatos követelést a kártérítésre jogosult írásban engedményezte javára.

3/A) Utánküldés kiegészítő szolgáltatás 9.1.5. pont 2) bekezdés szerinti kártérítési igény érvényesítésére kizárólag az utánküldést megrendelő vagy meghatalmazottja jogosult.

4) Amennyiben a 2) bekezdés a) alpontja szerinti esetben a kártérítési igényt a feladó érvényesíti, az írásos kártérítési igényben hivatkozni kell a Posta által felvett jegyzőkönyv számára.

5) Amennyiben a kártérítési igényt meghatalmazott kívánja érvényesíteni, jogosultságát – az általános meghatalmazás kivételével – külön, erre a célra szolgáló meghatalmazással kell igazolnia. A meghatalmazást az írásban rögzített kárigényhez kell csatolni.

5/A) Amennyiben a 2) bekezdés c) alpontja szerinti esetben a kártérítési igényt a címzett érvényesíti, az írásos kártérítési igényhez a Posta által felvett jegyzőkönyv mellékleteként a Posta rendelkezésére kell bocsátania a távollévők között kötött szerződésről a vállalkozásnak minősülő feladó által a jogszabály alapján részére mint fogyasztónak adott, a termék adásvételével kapcsolatban ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget is tartalmazó visszaigazolást (pl.: számlamásolat).

6) Sem a címzett, sem a 3) bekezdés szerinti harmadik személy nem érvényesíthet a feladót megillető kártérítésnél magasabb összegű kártérítési igényt.

7) Bármelyik jogosult részéről történő igényérvényesítés a másik jogosultnak ezt a jogát megszünteti. A jóhiszeműség és a tisztesség elvét sérti a kártérítési igény érvényesítése bármely jogosult részéről abban az esetben, ha a Postatv. vagy a jelen ÁSZF szerinti kártérítési átalány összegének meghatározásához alapul szolgáló, a szolgáltatásért fizetendő díjat (a feladási díjat, a többlet-, vagy kiegészítő szolgáltatás díját) a Posta számára nem fizették meg.

8) A kártérítési igény bejelenthető bármely postai szolgáltatóhelyen.

9) A postai küldemény részleges elveszését vagy megsérülését – ha az felismerhető – a küldemény kézbesítésekor vagy a küldemény visszakézbesítésekor a kézbesítési okiraton vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközön a küldeményt átvevő személynek azonnal jeleznie kell, Csomagautomatára címzett postacsomag esetében a kézbesítési ponton

feltüntetett telefonszám hívásával kell ezt a körülményt a Posta tudomására hozni, azt követően a kapott tájékoztatásnak megfelelően eljárni. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár. Kézbesítési okirat vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszköz hiányában vagy, ha a részleges elveszés vagy a megsérülés a kézbesítéskor (visszakézbesítéskor) azonnal nem ismerhető fel, azt a kézbesítéstől számított három munkanapos jogvesztő határidőn belül kell a Postához írásban bejelenteni. A bejelentéssel egy időben a bemutatott küldemény alapján a Posta utólag jegyzőkönyvet készít. A bejelentéssel egyidejűleg a kártérítési igényt is jelezni lehet. A teljes küldeményt – a tartalmat a teljes belső és külső csomagolással együtt – kell a Posta rendelkezésére bocsátani a kárigény elbírálásához.

10) A feladó (illetve a címzett, vagy a meghatalmazott) az általa előterjesztett kártérítési igényhez minden esetben köteles a Posta rendelkezésére bocsátani az igényt alátámasztó valamennyi rendelkezésére álló számlát, bizonylatot, okiratot, a teljes küldeményt – a tartalmat a teljes belső és külső csomagolással együtt –, továbbá az egyéb bizonyítékokat.

11) A jogosult az időgarantált szolgáltatással feladott postai küldemény késedelmes kézbesítése miatt felmerült kártérítési igényét a Postához a küldemény átvételétől számított tizenöt napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.

12) A jogosult a postai küldemény elveszése vagy megsemmisülése miatt felmerült kártérítési igényét – a 14) bekezdésében foglaltak kivételével – a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően hat hónapos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be a Postának.

13) A Posta a jogosult bejelentésére vagy kártérítési igényére harminc napon belül írásban válaszol. Válaszában a Posta

- a) tájékoztatja a jogosultat a bejelentés megalapozottságának megállapításához szükséges további feltételekről és eljárásról;
- b) megállapítja a bejelentés, illetve a kártérítési igény megalapozottságát, ezen utóbbi esetben tájékoztatja a jogosultat a kártérítési igény megfizetésének várható időpontjáról, vagy
- c) tájékoztatja az igény érvényesítőjét a kártérítés és a kártérítés-érvényesítés törvényi vagy szerződésben foglalt szabályairól, továbbá a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 2. §-a alapján a békéltető testületre vonatkozó szabályok szerint fogyasztónak minősülő igény érvényesítőt felhívja arra, hogy az Fgytv. alapján **BÉKÉLTETŐ TESTÜLET** előtt fogyasztói jogvitát kezdeményezhet.

14) Ha a postai küldemény elveszésének vagy megsemmisülésének a ténye panaszkezelés keretében jut a Posta tudomására és a panaszra adott – az elveszés vagy a megsemmisülés tényét megállapító – Postai válasz megérkezésekor a 12) bekezdésben megállapított igényérvényesítési határidőből harminc napnál már kevesebb van hátra, a határidő a válasz megérkezését követő harminc napig meghosszabbodik.

15) Ha a jogosult a 9) és 11)-12) és 14) bekezdéseiben meghatározott jelzését, bejelentését vagy igényét az ott meghatározott jogvesztő határidőn belül megtette a Posta felé és kártérítési igényét a Posta vitatta vagy azt a megalapozottságát megállapító, 13) bekezdés b) alpontja szerinti tájékoztatás átvételétől számított hatvan napon belül nem fizette meg, kártérítési igényét a küldemény feladásától számított egyéves jogvesztő határidőn belül érvényesítheti bíróság előtt. A fogyasztói jogvita alapján indult békéltető testületi eljárás időtartama az igényérvényesítési időbe nem számítható be.

16) A megalapozottnak ítélt kárösszeg kiutalásáról a Posta a kártérítési igény elbírálásától számított nyolc napon belül intézkedik.

9.1.7. Eljárás a kártérítés után előkerült küldeményrész esetében

1) Ha a postai küldemény tartalmának elveszett része a kártérítés összegének kifizetését követően megkerül, arról a Posta a kártérítésben részesültet értesíti. A kártérítési igény jogosultja a tartalomrészre belföldön az értesítés kézhezvételét követő tizenöt napon belül igényt tarthat, de ez esetben a megkerült tartalomrész alapján felvett kártérítési összeget vissza kell fizetnie. Ha a kártérítési igény jogosultja igazolhatóan kézhez vette a felhívást, de az értesítésre határidőn belül nem ad választ, ezt a Posta a megkerült tartalomrész tulajdonjogáról való lemondásnak tekinti.

9.2. Nemzetközi viszonylatba feladott valamint a külföldről Magyarországra érkező postai küldeményekre vonatkozó kártérítési felelősség

9.2.1. Általános szabályok

1) Nemzetközi szolgáltatások esetében (függetlenül attól, hogy a káresemény belföldi vagy külföldi szakaszon következett be) a Posta és/vagy a külföldi postai szolgáltató felelősségére, a kártérítési igény elbírálására, valamint a kártérítés mértékére a Postatv., a nemzetközi egyezmények és az egyes külföldi postai szolgáltatókkal kötött külön megállapodások az irányadók. A külföldről Magyarországra érkező nemzetközi küldemények Magyarországra való beérkezését megelőző folyamatokért a Posta felelősséget nem vállal, továbbá a Postának a postai szolgáltatás nyújtásából eredő kártérítési felelőssége vonatkozásában a 9.1.1. pontban, a Posta felelősségének kizárása vonatkozásában a 9.1.2. pontban, a nemzetközi viszonylatba feladott valamint a külföldről Magyarországra érkező postai küldeményekkel kapcsolatos kártérítési igény érvényesítése vonatkozásában a 9.1.6. pontban foglaltak is irányadónak tekintendők.

1/A) A külföldről Magyarországra érkező nemzetközi könyvelt postai küldemények megsemmisülése, teljes vagy részleges elveszése (tartalomhiánya), megsérülése esetén a feladó jogosult kártérítésre, kivéve, ha a feladó írásos bejelentéssel a címzett javára lemond a kártérítési igény érvényesítésének jogáról, vagy a postai küldeményt a 6.1. pont 5) bekezdése alapján a címzett tulajdonának kell tekinteni.

1/B) A nemzetközi viszonylatba feladott postai küldemények részleges elveszését vagy megsérülését a kézbesítésekor illetve a kézbesítéstől számított – az adott szolgáltatás teljesítése érdekében a Postával közreműködő külföldi postai szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott – jogvesztő határidőn belül kell a külföldi postai szolgáltató részére írásban bejelenteni.

2) A feladó (illetve a címzett, vagy a meghatalmazott) az általa előterjesztett kártérítési igényhez minden esetben köteles a Posta rendelkezésére bocsátani az igényt alátámasztó valamennyi rendelkezésére álló számlát, bizonylatot, okiratot, a kártérítési igény érvényesítéséről lemondó feladói nyilatkozatot és a teljes küldeményt – a tartalmat a teljes belső és külső csomagolással együtt –, továbbá az egyéb bizonyítékokat.

3) -¹¹

3/A) Nemzetközi szolgáltatások esetén a jogosult a postai küldemény elveszése vagy megsemmisülése miatt felmerült kártérítési igényét – a külön **TERMÉKCLAP** eltérő rendelkezése hiányában – a küldemény feladási napját követő naptól számított hat hónapos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be a Postának.

4) A Posta a kártérítés összegét – az értéknyilvánítás többletszolgáltatással feladott postai küldemények kivételével – DTS-ben (SDR) állapítja meg. A DTS (SDR) a Nemzetközi Valuta Alap elszámolási egysége, melynek forintra történő átszámítási kulcsa időközönként változik.

¹¹ Hatályát veszítette 2016. november 22-én.

A DTS (SDR) aktuális értékéről a Posta honlapján közzétett **POSTAI SZOLGÁLTATÁSOKHOZ KAPCSOLÓDÓ EGYÉB DÍJAK** dokumentumból lehet tájékozódni.

5) A Posta felelőssége nem terjed ki a közvetett kár vagy az elmaradt haszon összegére, illetve a postai szolgáltatási szerződés teljesítésétől elkülönülő, más szerződés alapján már teljesített szolgáltatásra vonatkozó kárigényre (pl.: a címzett és a külföldi feladó által, távollevők között termékértékesítés tárgyában kötött szerződés alapján előzetesen megfizetett összegre).

6) Amennyiben az értéknylvánítás többlétszolgáltatással feladott nemzetközi küldeményről a postai kezelés, vagy a kártérítési eljárás szakaszában egyértelműen kiderül, hogy a küldemény értéknylvánítása nyilvánvalóan magasabb szinten került megállapításra, mint a tényleges kereskedelmi értéke, úgy a Posta jogosult a tartalom kereskedelmi értékét igazoló számla bekérésére, a Posta kárfelelőssége pedig csak a kereskedelmi értékig terjed.

7) A Posta a jogosult bejelentésére vagy kártérítési igényére harminc napon belül – a teljesítésben közreműködő külföldi postai szolgáltató vizsgálatától függően további harminc nappal meghosszabbított időtartammal – írásban válaszol.

8) Ha a küldemény tartalmának elveszett része a kártérítés összegének kifizetését követően megkerül, arról a Posta a kártérítésben részesültet értesíti. A kártérítési igény jogosultja a tartalomrészre belföldön az értesítés kézhezvételét követő három hónapon belül igényt tarthat, de ez esetben a megkerült tartalomrész alapján felvett kártérítési összeget vissza kell fizetnie. Ha a kártérítési igény jogosultja igazolhatóan kézhez vette a felhívást, de az értesítésre határidőn belül nem ad választ, ezt a Posta a megkerült tartalomrész tulajdonjogáról való lemondásnak tekinti.

9.2.2. Nemzetközi levélküldeményekre vállalt felelősség mértéke

1) Értéknylvánítás többlétszolgáltatással feladott nemzetközi levélküldemény megsemmisülése, teljes vagy részleges elveszése, illetve sérülése esetén a kártérítés összege a hiány, vagy a sérülés mértékével arányos, de legfeljebb az értéknylvánítás összegével megegyező.

2) A feladó által értéknylvánítás többlétszolgáltatás igénybevétele nélkül, de ajánlott többlétszolgáltatással feladott küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvész, illetve megsérül, a Posta kártérítési átalányt fizet. A küldemény

- a) megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege – a külön **TERMÉKLAPON** feltüntetett eltérő rendelkezés hiányában – 30 DTS (SDR);
- b) részleges elveszése vagy megsérülése esetén a fizetendő kártérítés összege úgy aránylik a kártérítési átalány ba) pontban meghatározott teljes összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a küldemény teljes értékéhez.

9.2.3. Elsőbbségi és nem elsőbbségi nemzetközi postacsomagokra Európa+ csomagra és MPL Europe Standard csomagra vállalt felelősség mértéke

1) Értéknylvánítás többlétszolgáltatással feladott elsőbbségi és nem elsőbbségi nemzetközi postacsomag Európa+ csomag és MPL Europe Standard csomag megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén fizetendő kártérítés összege az értéknylvánításban megjelölt érték összege, részleges elveszése vagy megsérülése esetén a fizetendő kártérítés összege úgy aránylik az értéknylvánításban megjelölt érték összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a küldemény teljes értékéhez.

2) A feladó által értéknylvánítás többlétszolgáltatás igénybevétele nélkül feladott elsőbbségi és nem elsőbbségi nemzetközi postacsomag, Európa+ csomag és MPL Europe Standard csomag megsemmisülése, teljes vagy részleges elveszése, illetve sérülése esetén a kártérítés

összege a hiány, vagy a sérülés mértékével arányos, de legfeljebb a 40 DTS (SDR) és a kilogrammonként 4,50 DTS (SDR) díj együttes figyelembevételével kiszámított összeg.

9.2.4. Nemzetközi EMS gyorsposta küldeményekre vállalt felelősség mértéke

1) Értéknyilvánítás többletszolgáltatással feladott nemzetközi EMS gyorsposta küldemény megsemmisülése, teljes vagy részleges elveszése, illetve sérülése esetén a kártérítés összege a hiány, vagy a sérülés mértékével arányos, de legfeljebb az értéknyilvánítás összegével megegyező.

2) A feladó által külön díj megfizetése nélkül igénybevett értéknyilvánítás többletszolgáltatás nélkül feladott nemzetközi EMS gyorsposta küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvész, illetve megsérül, a Posta kártérítést fizet. A nemzetközi EMS gyorsposta küldemény

a) megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén a fizetendő kártérítés összege a feladó által igazolt tényleges kár összege, legfeljebb azonban Print (dokumentum tartalmú) küldemények esetén 20.000 forint, illetve Pack (árutartalmú) küldemény esetén 50.000 forint;

b) részleges elveszése vagy megsérülése esetén a fizetendő kártérítés összege úgy aránylik az alapidőben foglalt 20.000 forintos, illetve 50.000 forintos értéknyilvánítási összeghez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a küldemény teljes értékéhez.

c) -¹²

9.2.5. -¹³

9.2.6. Utánvétel többletszolgáltatásra vállalt felelősség mértéke

1) Nemzetközi utánvétel többletszolgáltatás esetén a Posta az utánvételi összeg erejéig felelős, ha a postai küldeményt az utánvételi összeg beszedése nélkül vagy kisebb összeg beszedésével kézbesítette.

10. A POSTA DÍJ-VISSZAFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGE

1) A Posta a postai küldemény felvételekor vagy postacsomag Csomagautomatánál történő feladásakor tévesen megállapított és megfizetett, vagy a kézbesítéskor tévesen beszedett díjat, díjkülönbözetet az azt megfizető számára visszafizeti. Csomagautomatánál megfizetett díjakkal kapcsolatos esetleges díjvisszafizetést a Posta utólagosan és átutalással teljesíti.

1/A) A 9.1.3. pont 2) és 3) bekezdéseiben meghatározott esetekben a Posta a szolgáltatásért a postai szolgáltatási szerződés létrejöttékor a feladó által megfizetett díjat

a) a feladó részére visszafizeti;

b) amennyiben a postai küldeményt a 6.1. pont 5) bekezdése alapján a címzett tulajdonának kell tekinteni és a címzett a távollévők között kötött szerződés alapján igazolja, hogy a postai szolgáltatási szerződés díját a feladó részére ő előzetesen megfizette, a címzett részére fizeti ki.

1/B) Az 1/A) bekezdés szerinti díjvisszatérítés bármelyik jogosult részéről történő érvényesítése a másik jogosultnak ezt a jogát megszünteti.

2) A Posta az 1) bekezdésben foglaltakon túl a szolgáltatás díját teljes mértékben visszafizeti abban az esetben, ha

¹² Hatályát veszítette 2016. november 22-én.

¹³ Hatályát veszítette 2016. július 4-én.

- a) a feladó a postai szolgáltatási szerződéstől – a felvétel helyén a postai küldemény visszakérésével – a továbbítás előtt eláll;
- b) a Posta neki felróható okból nem teljesítette a 4.3.4. pont 4/A) bekezdésében foglalt esetek valamelyikének megfelelően a postai szolgáltatási szerződést;
- c) az a) és b) alpontokban meghatározott eseteken túl, ha azt a Postatv., vagy a jelen ÁSZF előírja.

2/A) A Posta nemzetközi viszonylatba feladott postacsomag esetén a szolgáltatásért fizetett díjat és a címzett országból történt visszaküldés miatt esetlegesen felmerült további költségeket a feladó részére visszafizeti, ha a postacsomag a kézbesíthetlenségi ok 6.13. pont szerinti jelzése nélkül került visszakézbesítésre.

3) Részleges díjvisszatérítés keretében visszafizeti a Posta

- a) a túlfizetett összeget, ha a feladó vagy a címzett a postai küldeményért a díjszabás szerint járó díjnál magasabb díjat fizetett és ez a Posta kezelési okirataiból, vagy a küldeményről megállapítható. Ha a túlfizetés a postai küldemény tömegének téves megállapítása alapján történt, a postai küldeményt a felszólaláskor eredeti állapotban és sértetlenül kell bemutatni;
- b) a lerótt és az új díj közötti különbözetet, ha a feladó a postai küldemény címét vagy a kért többlet- és kiegészítő szolgáltatást a felvételi pontnak minősülő postai szolgáltatóhelytől való továbbítás előtt megváltoztatja, és az új rendeltetési hely alapján vagy a megváltoztatott többlet- és kiegészítő szolgáltatás esetén a fizetettnél alacsonyabb díj megfizetésével tartozik;
- c) a már felvett, de a feladó által visszakért, illetve a feladó érdekkörében felmerült okból Magyarországon – még a külföldre történő kiléptetés előtt – visszafordított nemzetközi EMS gyorsposta, elsőbbségi és nem elsőbbségi nemzetközi postacsomag, Európa+ csomag, MPL Europe Standard csomag esetén a szolgáltatás díját, levonva belőle az ugyanarra a küldeményre vonatkozó belföldi EMS gyorsposta, illetve elsőbbségi és nem elsőbbségi nemzetközi postacsomag, Európa+ és MPL Europe Standard csomag esetében az azonos tömegű, háznál kézbesített MPL Üzleti csomag esetén alkalmazandó díjnak megfelelő összeget;
- d) ⁻¹⁴
- e) amennyiben egy nemzetközi ajánlott többletszolgáltatással feladott levélküldemény, értéknyilvánítás többletszolgáltatás nélküli elsőbbségi és nem elsőbbségi nemzetközi postacsomag vagy értéknyilvánítás többletszolgáltatással feladott nemzetközi postai küldemény elveszéséért, teljes sérüléséért kártérítés jár, úgy a feladó vagy a címzett jogosult a szolgáltatás után fizetett díjak visszatérítésére is, a nemzetközi ajánlott, illetve a nemzetközi értéknyilvánítás többletszolgáltatás díj kivételével;
- f) a tértivevény többletszolgáltatás díját abban az esetben téríti vissza a Posta, ha nem tett meg mindent a postai küldemény sikeres kézbesítéséért, illetőleg a postai küldeményt kézbesítette, de a tértivevény többletszolgáltatást nem teljesítette. Így ha a postai küldemény az alábbi kézbesíthetlenségi előjegyzéssel érkezik vissza, akkor a Posta nem téríti vissza a többletszolgáltatás díját és a szolgáltatást teljesítettnek tekinti:
 - fa) cím nem azonosítható;
 - fb) címzett ismeretlen;
 - fc) nem kereste;
 - fd) átvételt megtagadta;
 - fe) elköltözött;
 - ff) kézbesítés akadályozott;
 - fg) „bejelentve:meghalt/megszűnt”.
- g) belföldi viszonylatba feladott postai küldeményhez a feladó által igénybevett és megfizetett azon többlet- és kiegészítő szolgáltatások díját, amelyet a kézbesítés

¹⁴ Hatályát veszítette 2017. július 21-én.

- sikertelensége miatt nem teljesített a Posta és azokat a 6.12. pont 3) bekezdése alapján a feladónak történő visszakézbítés során sem veszi figyelembe;
- h) amennyiben a nemzetközi viszonylatba feladott postai küldeményről a repülőtéri légitözelekedés-védelmi ellenőrzés során egyértelműen megállapítják, hogy az a légi szállításból kizárt tárgyat (**1. SZ. FÜGGELEK; POSTAI SZÁLLÍTÁSBÓL KIZÁRT ÉS FELTÉTELESEN SZÁLLÍTHATÓ VESZÉLYES ÁRUK**) tartalmazott és a rendeltetési hely szerinti országba való továbbítása felületi úton nem lehetséges (ideértve, hogy nemzetközi EMS gyorsposta küldemény az **ORSZÁGLAPOK** szerinti átfutási idő teljesíthetelensége miatt nem továbbítható felületi úton), a Posta a postai küldeményt – amennyiben az hatósági lefoglalásban vagy megsemmisítésben nem érintett és a közúti szállításból sem kizárt – a tényállást rögzítő kísérő feljegyzés mellett a feladó részére visszaküldi és részleges díjtérítés keretében visszafizeti a szolgáltatás díját, levonva belőle az ugyanarra a küldeménytípusra vonatkozó belföldi szolgáltatás esetén alkalmazandó díjnak megfelelő összeget (elsőbbségi és nem elsőbbségi nemzetközi postacsomag, Európa+ csomag esetében az azonos tömegű, háznál kézbesített MPL Üzleti csomag díját kell alapul venni). A visszakézbítésből, illetve a késedelmes kézbesítésből eredő további kárfelelősség a Postát nem terheli;
- i) az utánküldés kiegészítő szolgáltatás megrendelő által megfizetett átalánydíját, amennyiben a megrendelő az utánküldésre adott megbízását még a szerződéskötés napján a bejelentés helyén visszavonja (a külön írásba foglalt szerződést felmondja). A megrendelés napját követő felmondás esetén azonban csak a külön írásba foglalt szerződés megszűnésének hónapját követő időszakra eső átalánydíjat téríti vissza a Posta.

11. SZOLGÁLTATÁSOK TELJESÍTÉSÉNEK MINŐSÉGE

11.1. Alapvető rendelkezések

1) Az egyetemes postai szolgáltatás valamint az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás teljesítésének minőségi mutatói:

- a) átfutási idő;
- b) megbízhatóságot leíró mutató (elveszési és megsemmisülési valamint részleges elveszési és megsérülési arányszám).

2) Az egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás teljesítésének minőségi mutatói:

- a) időgarancia;
- b) átfutási idő.

3) Az átfutási idő a postai szolgáltatási szerződés keretében felvett postai küldeménynek a felvételi időpontjától a postai küldemény kézbesítéséig vagy annak megkísérléséig terjedő – statisztikai módszertan alapján számított – szolgáltatásteljesítési időtartam.

4) A szolgáltatás teljesítésének megbízhatóságát leíró mutatók az elveszett vagy megsemmisült, illetve a részlegesen elveszett vagy megsérült, az egyetemes szolgáltatás keretében belföldi viszonylatban feladott könyvelt postai küldeményeknek az egyetemes szolgáltatás keretében belföldi viszonylatban feladott könyvelt postai küldemények számához viszonyított maximális arányára vonatkozó, a 11.3. pont szerint számított mutatók.

5) Időgarantált szolgáltatás a Posta kötelezettségvállalása, amellyel a postai küldemény meghatározott időtartamon belüli vagy meghatározott időpontban történő kézbesítésére vagy a kézbesítés megkísérlésére vállal kötelezettséget.

6) A Posta minőségirányítási rendszert működtet és rendelkezik az ISO 9001 minőségirányítási rendszer tanúsítvánnyal. A rendszer szabályozott folyamatokon keresztül biztosítja a minőségi jellemzők rendszeres mérését, dokumentálását és archiválását. A minőségirányítási rendszer folyamatos fenntartását és megfelelőségét meghatározott rendszerességgel független, akkreditált szervezet ellenőrzi és tanúsítja.

7) A Posta tanúsított minőségirányítási rendszerével biztosítja az NMHH-nak a postai szolgáltatás piacfelügyeletének ellátásához szükséges adatokat, tekintettel a Postatv. 53. § (1) és 57. § (12) bekezdéseiben foglaltakra.

11.2. Egyetemes postai szolgáltatás valamint az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás átfutási ideje

1) A Posta az egyetemes postai szolgáltatás és az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás nyújtását köteles úgy megszervezni és működtetni, hogy az átfutási idő belföldi viszonylatú egyetemes postai szolgáltatás, az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás, illetve nemzetközi viszonylatú egyetemes postai szolgáltatás belföldi szakaszán éves átlagban a 11.2.1.- 11.2.7. pontokban meghatározottak szerint teljesüljön, feltételezve, hogy

- a) az egyetemes postai szolgáltatás esetében az egyetemes postai hálózatba való elhelyezés az aktuális felvételi pontra a meghatározott – a felhasználók által jól látható módon feltüntetett, a levélgyűjtő szekrény esetében annak homlokfelületén elhelyezett, ürités jelző táblán közölt – tárgynapi utolsó gyűjtési időpont előtt megtörténik. Ha a postai küldemény elhelyezése az utolsó gyűjtési időpontot követően valósul meg, az elhelyezés napjaként a következő gyűjtési napot kell számításba venni;
- b) az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás esetében a postai hálózatba való elhelyezés a Posta által meghatározott felvételi helyen és felvételi időpontig megtörténik.

11.2.1. Átfutási idők belföldi viszonylatban - egyetemes szolgáltatás keretében feladott levélküldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje

1) A küldeményenkénti díjszabás alapján feladott elsőbbségi levélküldemények legalább 90 %-át a feladást követő munkanap, legalább 97 %-át a feladást követő harmadik munkanap végéig kézbesíteni kell, vagy meg kell kísérelni azok kézbesítését.

2) A küldeményenkénti díjszabás alapján feladott nem elsőbbségi levélküldemények legalább 85 %-át a feladást követő harmadik munkanap, legalább 97 %-át a feladást követő ötödik munkanap végéig kézbesíteni kell, vagy meg kell kísérelni azok kézbesítését.

3) A nem küldeményenkénti díjszabás alapján feladott elsőbbségi levélküldemények legalább 90 %-át a feladást követő munkanap, legalább 97 %-át a feladást követő harmadik munkanap végéig kézbesíteni kell, vagy meg kell kísérelni azok kézbesítését.

4) A nem küldeményenkénti díjszabás alapján feladott nem elsőbbségi levélküldemények legalább 85 %-át a feladást követő harmadik munkanap, legalább 97 %-át a feladást követő ötödik munkanap végéig kézbesíteni kell, vagy meg kell kísérelni azok kézbesítését.

11.2.2. Átfutási idők belföldi viszonylatban - egyetemes szolgáltatás keretében feladott postacsomag küldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje

1) A feladott postacsomag küldemények legalább 85%-át a feladást követő második munkanap, legalább 95%-át a feladást követő harmadik munkanap végéig kézbesíteni kell, vagy meg kell kísérelni azok kézbesítését.

11.2.3. Átfutási idők belföldi viszonylatban - egyetemes szolgáltatás keretében feladott hivatalos irat küldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje

1) A feladott hivatalos irat küldemények legalább 85%-át a feladást követő harmadik munkanap, legalább 97%-át a feladást követő ötödik munkanap végéig kézbesíteni kell, vagy meg kell kísérelni azok kézbesítését.

11.2.4. Átfutási idők belföldi viszonylatban - egyetemes szolgáltatás keretében feladott vakok írását tartalmazó küldemény és az egyetemes szolgáltatás keretében feladható egyéb tartalmú postai küldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje

1) Az e pont alá tartozó postai küldemények legalább 85 %-át a feladást követő harmadik munkanap, legalább 97 %-át a feladást követő ötödik munkanap végéig kézbesíteni kell, vagy meg kell kísérelni azok kézbesítését.

11.2.5. Átfutási idők belföldi viszonylatban - egyetemes szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás keretében feladott postai küldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje

1) Az e pont alá tartozó postai küldemények legalább 85 %-át a feladást követő harmadik munkanap, legalább 97 %-át a feladást követő ötödik munkanap végéig kézbesíteni kell, vagy meg kell kísérelni azok kézbesítését.

11.2.6. Átfutási idők nemzetközi viszonylatban - egyetemes szolgáltatás keretében feladott levélküldemények, vakok írását tartalmazó küldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje

1) Az Európai Unió tagállamai közötti határt átlépő nemzetközi forgalomban a Posta úgy jár el, hogy az elsőbbségi levélküldemények, vakok írását tartalmazó küldemények legalább 85%-a a feladást követő harmadik munkanap, legalább 97%-a a feladást követő ötödik munkanap végéig kézbesítésre kerüljön, vagy ennek megkísérlése megtörténhessen, feltételezve azt, hogy a postai hálózatba való elhelyezés az aktuális hozzáférési pontra meghatározott tárgynapi utolsó gyűjtési időpont előtt megtörténik.

2) Az Európai Unió tagállamai között a határt átlépő nemzetközi forgalomban a Posta úgy jár el, hogy a nem elsőbbségi levélküldemények, vakok írását tartalmazó küldemények a feladást követő negyediktől a kilencedik munkanapig terjedően kézbesítésre kerüljenek, vagy ennek megkísérlése megtörténhessen.

3) Európa további országai között a határt átlépő nemzetközi forgalomban a Posta úgy jár el, hogy az elsőbbségi levélküldemények, vakok írását tartalmazó küldemények a feladást követő harmadiktól a nyolcadik munkanapig terjedően, a nem elsőbbségi küldemények az ötödiktől a tizedik munkanapig terjedően kézbesítésre kerüljenek, vagy ennek megkísérlése megtörténhessen.

4) A világ többi országai között a határt átlépő nemzetközi forgalomban a Posta úgy jár el, hogy az elsőbbségi levélküldemények, vakok írását tartalmazó küldemények a feladást követő ötödiktől a tizedik munkanapig terjedően, a nem elsőbbségi küldemények a hetedikről a huszonegyedik munkanapig terjedően kézbesítésre kerüljenek, vagy ennek megkísérlése megtörténhessen.

11.2.7. Átfutási idők nemzetközi viszonylatban - egyetemes szolgáltatás keretében feladott postacsomagok átfutási ideje

1) Elsőbbségi és nem elsőbbségi nemzetközi postacsomag küldemények átfutási idejéről az [ORSZÁGLAPOK](#) nyújt információt.

11.3. Az egyetemes postai szolgáltatás megbízhatóságát leíró követelmények

1) Az egyetemes postai szolgáltatás megbízhatóságát az egyetemes szolgáltatás keretében belföldi viszonylatban feladott elveszett vagy megsemmisült, illetve a részlegesen elveszett vagy megsérült, könyvelt postai küldeményeknek az egyetemes szolgáltatás keretében

belföldi viszonylatban feladott könyvelt postai küldemények számához viszonyított maximális arányára vonatkozó mutatók határozzák meg.

11.3.1. Az elveszett vagy megsemmisült könyvelt küldeményekre vonatkozó mutató

1) A Posta az egyetemes postai szolgáltatás nyújtását köteles úgy megszervezni és működtetni, hogy az egyetemes szolgáltatás keretében feladott belföldi viszonylatú könyvelt küldeményekkel kapcsolatos postai szolgáltatás teljesítése során az elveszett vagy megsemmisült belföldi viszonylatú könyvelt küldemények darabszámának a felvett belföldi viszonylatú könyvelt küldemények darabszámához viszonyított arányszáma az alábbi mutatószámnak megfelelően:

$$E/F \leq 0,06 \text{ ezrelék}$$

ahol

E: a tárgyévben elveszett vagy megsemmisült egyetemes szolgáltatás keretében feladott belföldi viszonylatú könyvelt küldemények darabszáma;

F: a tárgyévben egyetemes szolgáltatás keretében felvett belföldi viszonylatú könyvelt küldemények darabszáma.

2) A mutatószám meghatározása során elveszetteként vagy megsemmisülteként kell figyelembe venni azokat az eseteket, amelyeknél a Posta az egyetemes szolgáltatás keretében feladott belföldi viszonylatú könyvelt küldemény felvételét írásban vagy más bizonyítható módon elismerte, de a küldemény kézbesítését az erre szolgáló okiraton vagy a jogosult átvevő aláírását rögzítő vagy személyét azonosító egyéb technika alkalmazásával nem ismertette el, vagy a kézbesítés ténye egyéb módon nem igazolható.

11.3.2. A részlegesen elveszett vagy megsérült könyvelt küldeményekre vonatkozó mutató

1) A Posta az egyetemes postai szolgáltatás nyújtását köteles úgy megszervezni és működtetni, hogy az egyetemes szolgáltatás keretében feladott belföldi viszonylatú könyvelt küldeményekkel kapcsolatos postai szolgáltatás teljesítése során a részlegesen elveszett vagy megsérült belföldi viszonylatú könyvelt küldemények darabszámának a felvett belföldi viszonylatú könyvelt küldemények darabszámához viszonyított arányszáma az alábbi mutatószámnak megfelelően:

$$S/F \leq 0,05 \text{ ezrelék}$$

ahol

S: a tárgyévben részlegesen elveszett vagy megsérült, egyetemes szolgáltatás keretében feladott belföldi viszonylatú könyvelt küldemények darabszáma;

F: a tárgyévben egyetemes szolgáltatás keretében felvett belföldi viszonylatú könyvelt küldemények darabszáma.

2) A mutatószám meghatározása során részlegesen elveszetteként vagy megsérülteként kell figyelembe venni azokat az eseteket, amelyeknél bebizonyosodott, hogy a Posta az egyetemes postai szolgáltatás keretében feladott belföldi viszonylatú könyvelt küldemény tartalmában a Posta által okozott részleges tartalomhiány vagy sérülés miatt nem megfelelően teljesítette.

11.4. Az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás megbízhatóságát leíró követelmények

11.4.1. Az elveszett vagy megsemmisült könyvelt küldeményekre vonatkozó mutató

1) A Posta az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás nyújtását köteles úgy megszervezni és működtetni, hogy az egyetemes szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás keretében feladott belföldi viszonylatú könyvelt küldeményekkel kapcsolatos postai szolgáltatás teljesítése során az elveszett vagy megsemmisült belföldi viszonylatú könyvelt küldemények darabszámának a felvett belföldi viszonylatú könyvelt küldemények darabszámához viszonyított arányszáma az alábbi mutatószámnak megfelelően:

$$E/F \leq 0,22 \text{ ezrelék}$$

ahol

E: a tárgyévben elveszett vagy megsemmisült egyetemes szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás keretében feladott belföldi viszonylatú könyvelt küldemények darabszáma;

F: a tárgyévben egyetemes szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás keretében felvett belföldi viszonylatú könyvelt küldemények darabszáma.

2) A mutatószám meghatározása során elvesztként vagy megsemmisültként kell figyelembe venni azokat az eseteket, amelyeknél a Posta az egyetemes szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás keretében feladott belföldi viszonylatú könyvelt küldemény felvételét írásban vagy más bizonyítható módon elismerte, de a küldemény kézbesítését az erre szolgáló okiraton vagy a jogosult átvevő aláírását rögzítő vagy személyét azonosító egyéb technika alkalmazásával nem ismertette el, vagy a kézbesítés ténye egyéb módon nem igazolható.

11.4.2. A részlegesen elveszett vagy megsérült könyvelt küldeményekre vonatkozó mutató

1) A Posta az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás nyújtását köteles úgy megszervezni és működtetni, hogy az egyetemes szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás keretében feladott belföldi viszonylatú könyvelt küldeményekkel kapcsolatos postai szolgáltatás teljesítése során a részlegesen elveszett vagy megsérült belföldi viszonylatú könyvelt küldemények darabszámának a felvett belföldi viszonylatú könyvelt küldemények darabszámához viszonyított arányszáma az alábbi mutatószámoknak megfelelően:

$$S/F \leq 0,22 \text{ ezrelék}$$

ahol

S: a tárgyévben részlegesen elveszett vagy megsérült, egyetemes szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás keretében feladott belföldi viszonylatú könyvelt küldemények darabszáma;

F: a tárgyévben egyetemes szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás keretében felvett belföldi viszonylatú könyvelt küldemények darabszáma.

2) A mutatószám meghatározása során részlegesen elvesztként vagy megsérültként kell figyelembe venni azokat az eseteket, amelyeknél bebizonyosodott, hogy a Posta az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás keretében feladott belföldi viszonylatú könyvelt küldemény tartalmában a Posta által okozott részleges tartalomhiány vagy sérülés miatt nem megfelelően teljesítette.

11.5. Egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatások

11.5.1. Időgarancia

1) Az időgarancia konkrét mértéke az adott termékhez/szolgáltatáshoz tartozó **TERMÉKLAPON** kerül feltüntetésre.

2) Az időgarancia felelősségi szabályait a 9. pont tartalmazza.

11.5.2. Átfutási idők belföldi viszonylatban – egyetemes szolgáltatást nem helyettesítő, nem időgarantált postai szolgáltatások esetében

1) Az e pont alá tartozó postai küldemények legalább 85 %-át a feladást követő harmadik munkanap, legalább 97 %-át a feladást követő ötödik munkanap végéig kézbesíteni kell, vagy meg kell kísérelni azok kézbesítését.

11.5.3. Átfutási idők nemzetközi viszonylatban – egyetemes szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatások esetében

1) Európa+ csomag, nemzetközi EMS gyorsposta és az MPL Europe Standard küldemények átfutási idejéről az **ORSZÁGLAPOK** nyújt információt.