



**A POSTAI SZOLGÁLTATÁSOK
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

Hatályos 2013. július 1-jétől

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	5
2. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK.....	5
3. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI.....	7
3.1. Alapvető rendelkezések.....	7
3.2. A küldemény tartalmára vonatkozó szabályok figyelembevétele.....	7
3.3. A küldemények csomagolása	8
3.4. A küldemények lezárása.....	9
3.4.1. Értéknyilvánítás többletszolgáltatással feladott levél és postacsomag küldemények lezárására vonatkozó speciális szabályok	10
3.5. A küldemények címezése	10
3.5.1. Külföldre szóló küldemények címezésére vonatkozó további szabályok	12
3.6. Egyéb általános szabályok	13
3.6.1. Feladási/kísérő okiratok	13
3.6.2. Műszaki dokumentáció	14
3.6.3. További tudnivalók külföldre történő küldemény feladáshoz.....	14
3.7. Akadályozottság	15
4. A POSTAI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS.....	15
4.1. A postai szolgáltatási szerződés – szerződő felek	15
4.2. A postai szolgáltatási szerződés tárgya	16
4.2.1. Egyetemes postai szolgáltatások	16
4.2.2. Egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatás keretében feladható küldemények	17
4.2.3. Egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő szolgáltatás keretében feladható küldemények	17
4.3. A postai szolgáltatási szerződés létrejötte, módosítása, megtagadása, megszűnése	18
4.3.1. A postai szolgáltatási szerződés létrejötte.....	18
4.3.2. A Postai szolgáltatási szerződés módosítása – utólagos rendelkezés	18
4.3.3. A postai szolgáltatási szerződés megkötésének megtagadása	18
4.3.4. A Postai szolgáltatási szerződés megszűnése.....	19
5. A SZOLGÁLTATÁSOK DÍJÁNAK KIEGYENLÍTÉSE	20
5.1. A szolgáltatások díjának megállapítása, kiegyenlítése.....	20
5.2. Bérmentesítési módok	21
5.2.1. Postabélyeggel történő bérmentesítés	21
5.2.1.1. Értékjelzés nélküli postabélyeggel történő bérmentesítés	22
5.2.2. Postakész borítékok és levelezőlap	22
5.2.3. Válaszdíjszelvénnel történő díjkiegyenlítés	23
5.2.4. Díjhitelezés	23
5.2.5. Bérmentesítő gép igénybevételével történő bérmentesítés	24
5.2.6. „Kézpénzzel bérmentesítve” jelzés.....	24
5.2.7. Keletbélyegzővel történő bérmentesítési jelzés.....	24
5.3. Pótdíjfizetés	25
5.4. Rontott értékcsikk becserélése	25
6. A POSTAI KÜLDEMÉNYEK KÉZBESÍTÉSE	25
6.1. Alapvető rendelkezések.....	25
6.2. A kézbesítés általános szabályai	25
6.2.1. A kézbesítéssel kapcsolatos bejelentések és nyilatkozatok	27
6.3. Levélszekrénybe történő kézbesítés feltételei és szabályai	28

6.4. Postai küldemények kézbesítése a címen	29
6.4.1. A könyvelt postai küldemények címen történő kézbesítésének általános szabályai	29
6.4.2. Szervezet címére történő kézbesítés	30
6.4.3. A „postán maradó”-ként címzett postai küldemény kézbesítése	30
6.5. Meghatalmazottnak történő kézbesítés, a postai küldemény átvételére adott meghatalmazás speciális szabályai	31
6.5.1. A felszámolónak, végelszámolónak történő kézbesítés	33
6.5.2. Szervezetnek, mint meghatalmazottnak történő kézbesítés	33
6.6. Helyettes átvevőnek történő kézbesítés	34
6.7. Alkalmi átvevőnek történő kézbesítés	34
6.8. Könyvelt postai küldemények kézbesítése a címtől eltérő helyen	34
6.8.1. Átvételi határidők	34
6.9. Postai küldemény kézbesítése közvetett kézbesítő útján	35
6.10. Az átvételi jogosultság és a személyazonosság igazolása	36
6.10.1. Címhelyen történő kézbesítéskor	37
6.10.2. Kézbesítési ponton történő kézbesítéskor	38
6.11. A postai küldemény átvételének megtagadása	39
6.12. Visszavétel, visszaküldés	39
6.13. A postai küldemény kézbesíthetlensége és a kézbesíthetlenségi ok jelzése	40
7. PANASZKEZELÉS	40
8. ADAT-ÉS TITOKVÉDELEM	41
9. KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉG	43
9.1. Belföldi forgalomba feladott postai küldeményekre vonatkozó kártérítési felelősség	43
9.1.1. Általános szabályok	43
9.1.2. A Posta felelősségének kizárása	43
9.1.3. Felelősség a postai küldemény megsemmisüléséért, elveszéséért, megsérüléséért	45
9.1.4. Felelősség a postai küldemény késedelmes kézbesítéséért	46
9.1.5. Egyéb felelősségi szabályok	46
9.1.6. A kártérítési igény érvényesítése	47
9.1.7. Eljárás a kártérítés után előkerült küldeményrész esetében	48
9.2. Nemzetközi forgalomba feladott postai küldeményekre vonatkozó kártérítési felelősség	48
9.2.1. Általános szabályok	48
9.2.2. Nemzetközi levélküldeményekre vállalt felelősség mértéke	49
9.2.3. A nemzetközi postacsomagokra és Európa+ csomagra vállalt felelősség mértéke	49
9.2.4. A nemzetközi EMS gyorsposta küldeményekre vállalt felelősség mértéke	50
9.2.5. Utánvétel többletszolgáltatásra vállalt felelősség mértéke	50
10. A POSTA DÍJ-VISSZAFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGE	50
11. SZOLGÁLTATÁSOK TELJESÍTÉSÉNEK MINŐSÉGE	51
11.1. Alapvető rendelkezések	51
11.2. Egyetemes postai szolgáltatás valamint az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatás átfutási ideje	52
11.2.1. Átfutási idők belföldi viszonylatban - egyetemes szolgáltatás keretében feladott levélküldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje	53
11.2.2. Átfutási idők belföldi viszonylatban - egyetemes szolgáltatás keretében feladott postacsomag küldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje	53

11.2.3. Átfutási idők belföldi viszonylatban - egyetemes szolgáltatás keretében feladott hivatalos irat küldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje.....	53
11.2.4. Átfutási idők belföldi viszonylatban - egyetemes szolgáltatás keretében feladott vakok írása és az egyetemes szolgáltatás keretében feladható egyéb tartalmú postai küldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje.....	53
11.2.5. Átfutási idők belföldi viszonylatban - egyetemes szolgáltatás helyettesítő szolgáltatás keretében feladott postai küldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje	53
11.2.6. Átfutási idők nemzetközi viszonylatban - egyetemes szolgáltatás keretében feladott levélküldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje.....	53
11.2.7. Átfutási idők nemzetközi viszonylatban - egyetemes szolgáltatás keretében feladott postacsomagok átfutási ideje	54
11.3. Az egyetemes postai szolgáltatás megbízhatóságát leíró követelmények	54
11.3.1. Az elveszett vagy megsemmisült könyvelt küldeményekre vonatkozó mutató...	54
11.3.2. A részlegesen elveszett vagy megsérült könyvelt küldeményekre vonatkozó mutató	54
11.4. Az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatás megbízhatóságát leíró követelmények.....	55
11.4.1. Az elveszett vagy megsemmisült könyvelt küldeményekre vonatkozó mutató...	55
11.4.2. A részlegesen elveszett vagy megsérült könyvelt küldeményekre vonatkozó mutató	55
11.5. Egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatások	56
11.5.1. Időgarancia	56
11.5.2. Átfutási idők nemzetközi viszonylatban – egyetemes szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatások esetében	56

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

Ügyfélszolgálat elérhetősége	Lakossági ügyfélszolgálat	Üzleti ügyfélszolgálat
Személyes ügyfélfogadás	1138 Budapest Dunavirág utca 2-6.	1138 Budapest Dunavirág utca 2-6.
Postacím	3512 Miskolc	3512 Miskolc
Telefonszám	+36 (40) 464-646	+36 (40) 313-233
Faxszám	+36 (46) 320-136	+36 (46) 503-899
E-mail	ugyfelszolgalat@posta.hu	uzleti.ugyfelszolgalat@posta.hu
Telefonos, internetes ügyfélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig és pénteken 8-17, csütörtökön 8-20 óra között	Hétfőtől-péntekig 8-19 óra között
Személyes ügyfélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig 08.00 és 17.00 óra, csütörtökön 08.00 és 20.00 óra, pénteken 08.00 és 16.00 óra között.	Hétfőtől-szerdáig 08.00 és 17.00 óra, csütörtökön 08.00 és 20.00 óra, pénteken 08.00 és 16.00 óra között.

A központi ügyfélszolgálat további elérhetőségei a www.posta.hu/ugyfelszolgalat illetve a postai elérhetőségek [postai elérhetőségek](#) oldalon láthatóak.

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) bekezdés 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 www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf, és valamennyi postai szolgáltatóhelyen.

2. Bevezető rendelkezések

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

2) Az 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 szolgáltatások, a többlétszolgáltatások, valamint kiegészítő szolgáltatások külön terméklapokon eltérő színű fejléccel 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 (a továbbiakban: 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 vonatkozik.

4) Az ÁSZF-ben szabályozott, de postai szolgáltatásnak, vagy többlétszolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatásokat a Posta jelen ÁSZF, a 3) bekezdésben meghatározott jogszabályok és az EPKSZ, valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerződésekre vonatkozó általános rendelkezései szerint végzi.

5) Az ÁSZF módosítását a Posta annak hatálybalépését megelőzően legalább 15 nappal honlapján www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf 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 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) OLK;
- i) FILAPOSTA;
- j) postakürtábra és stilizált változata (171406 lajstromszámon 2001. december 12-én bejelentett védjegyként);
- k) EMS gyorsposta ábra (130542 lajstromszámon 1989. január 12-én bejelentett védjegyként);
- l) hollós ábra (189248 lajstromszámon 2005. szeptember 19-én bejelentett védjegyként);
- m) MPL ábra (186616 lajstromszámon 2005. július 11-én bejelentett védjegyként);
- n) DMC ábra (189727 lajstromszámon 2006. március 21-én bejelentett védjegyként);

o) BÉLYEG M ábra (189671 lajstromszámon 2005. szeptember 30-án bejelentett védjegyként).

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

3. A szolgáltatás igénybevételének általános szabályai

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 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) A Posta által üzemeltetett postai létesítmények nevét, címét, elérhetőségeit és az ott nyújtott szolgáltatásokról szóló tájékoztatást az www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/postai_aszf oldalon 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 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” mellékletének belföldi alkalmazásáról szóló hatályos 38/2009.(VII.7.) KHEM rendeletben meghatározott olyan veszélyes áruk, amelyek az ADR valamely – a feltételeken szállítható küldemények alatt, vagy a különleges előírásokban felsorolt – mentessége alá nem tartoznak.

3) A feladó felelőssége gondoskodni arról, hogy a küldemény tartalma a jogszabályoknak és az ÁSZF-ben meghatározott feltételeknek megfeleljen. Az ÁSZF-ben meghatározott egyes tárgyak és anyagok csak az ÁSZF-ben előírt feltételekkel adhatók fel.

4) A Posta nem vizsgálja a küldemény tartalmát arra vonatkozóan, hogy a postai szállításból kizárt-e, vagy feltételeken szállítható. Ha azonban a postai szolgáltatás bármely szakaszában azt állapítja meg, hogy a küldemény tartalma a postai szállításból kizárt, vagy a szállításához szükséges feltételek hiányoznak, a küldeményt a címzettnek 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 kábítószert vagy pszichotróp anyagot; lőfegyvert, lőszert, robbanó, gyúlékony, mérgező vagy egyéb veszélyes anyagot, illetve tárgyat, valamint a közbiztonságra különösen veszélyes eszközt tartalmaz, a postai forgalomból kivont küldeményt a Posta az illetékes hatóság részére átadja vagy megsemmisíti. Az ebből eredő költségek a feladót terhelik.

6) A Posta a szállításból a 4) bekezdés szerint kivont küldemények díját 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 (pl. visszaküldés, újracsomagolás, a kárenyhítés körében felmerült költségek, stb.), ha azok annak folytán keletkeztek, hogy a feladó a jogszabályokban és az ÁSZF-ben foglalt előírásokat nem tartotta be.

8) A Posta megtagadhatja a postai szolgáltatási szerződés megkötését, ha alapos okkal feltételezi, hogy a feladni kívánt küldemény a feladási feltételeknek nem tesz eleget. Ebben az esetben a feladási feltételeknek való megfelelést a feladónak kell bizonyítania. Amennyiben a bizonyítás következtében a Posta feltételezése alaptalannak bizonyult, a küldemény ismételt, biztonságos csomagolására a Posta díjmentesen köteles. Ebben az esetben a csomagolás hiányosságára a Posta a továbbiakban nem hivatkozhat.

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

10) Külföldre, különösen az Európai Unión kívüli célországokba irányuló, árut tartalmazó küldemény feladása esetén, az igénybe vett szolgáltatás kísézőokiratán, vagy ha az nem került rendszeresítésre a CN23 vámáru-nyilatkozaton a feladott tartalom részletes feltüntetése szükséges a célországbeli vámkezelés elősegítése érdekében. A tartalom feltüntetése során kerülni kell az általános megfogalmazásokat (pl. ajándék, alkatrész), a tartalom minél pontosabb megnevezése, illetve feltüntetése gyorsítja a célországbeli vámkezelési folyamatokat.

11) A postai szállításból kizárt tárgyak, valamint a feltételesen szállítható tárgyak és azok feladási feltételei az 1. sz. függelék illetve a [postai szállításból kizárt veszélyes áruk](#) elérhetőségen tekinthetők meg.

3.3. A küldemények csomagolása

1) A feladó felelőssége gondoskodni arról, hogy a küldemény csomagolása - amennyiben jelen ÁSZF másként nem rendelkezik – a feladási feltételeknek megfeleljen.

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, a postai szolgáltatás teljesítésében részt vevő természetes személyek életében, egészségében és testi épségében, továbbá egyéb tárgyban, postai berendezésekben és más küldeményekben kárt ne okozzon. A csomagolásnak elég erősnek kell lennie ahhoz, hogy más postai küldeményekkel való érintkezés (egymásra rakás) esetén 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 törekeny kezelésű küldemények csomagolására vonatkozó feladási feltételeket az 1. sz. függelék tartalmazza.

3) Burkolatként olyan tiszta, világos csomagolóeszközt kell használni, amely a címirat olvashatóságát, valamint a postai kezelést nem zavarja, és amelyre a címirat, a postabélyegeket 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.: autógumi, műanyagbordó, fém/műanyag kanna, műanyag balon, zárt bőrönd, fenyőfa) és külön csomagolás nélkül is biztosítható e küldemény, valamint a postai szolgáltatás teljesítésében részt vevő természetes személyek egészsége és testi épsége, továbbá egyéb tárgyak, postai berendezések és más küldemények épsége. Csomagolás nélkül több tárgyat nem lehet egybekötni. Csomagolás nélküli küldemények esetében függő, ragasztott címiratot is lehet alkalmazni.

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

6) Értéknyilvánítás többletszolgáltatással feladott postai küldemény esetében az alkalmazott boríték vagy burkolat egyetlen része sem készülhet átlátszó anyagból, kivétel az egy egységből álló tartalom, vagy, ha a csomagoláson belül a tartalmaknak külön-külön van csomagolásuk.

7) Külföldre értéknyilvánítás többletszolgáltatással feladott téglatest alakú levélküldeményeknek, vakok írását tartalmazó küldeménynek a következő kiegészítő feltételeknek kell megfelelniük:

- a) a csomagolóanyagot 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.

8) Az egyes postai küldemények csomagolására vonatkozó, az e pont alatt nem szereplő különös szabályokat a termékhez/szolgáltatáshoz tartozó terméklapok tartalmazzák.

3.4. A küldemények lezárása

1) A feladó felelőssége gondoskodni arról, hogy a küldemény lezárása - amennyiben jelen ÁSZF másként nem rendelkezik – a feladási feltételeknek megfeleljen. A lezárásnak olyannak kell lennie, hogy annak nyilvánvaló megsértése nélkül a postai küldemény tartalmához ne lehessen hozzáférni.

2) Értéknyilvánítás többletszolgáltatás igénybevétele esetén a postai küldemények csomagolásának lezárásához a feladó alkalmazhat teljes felületével tapadó, világos színű címkét, amennyiben ez a lezárás megfelel a 3.4.1. pont szerinti követelményeknek. Ennek hiányában a Posta díj megfizetése ellenében lezárásként „postai lezárás” jelzőcímkét alkalmaz.

3.4.1. Értéknyilvántás többletszolgáltatással feladott levél és postacsomag küldemények lezárására vonatkozó speciális szabályok

1) 50.000 forint alatti értéknyilvántás többletszolgáltatással feladott postacsomag, lezárására az általános szabályok az irányadók.

2) A 100.000 forint alatti értéknyilvántás többletszolgáltatással feladott levélküldemények valamint az 50.000 forint és 100.000 forint közötti értéknyilvántás többletszolgáltatással feladott postacsomagok esetén, a Posta,

- a) boríték használatakor a lezárt szárnyakat a leragasztáson túl postai lezárás címkével is leragasztja;
- b) a nem borítékba csomagolt értéknyilvántás többletszolgáltatással feladott levélküldemények illetve postacsomagok, csomagolóanyagának összeérő széléit egy darabból álló csomómentes zsineggel átköti, és a zsineg végeit postai lezárás címkével a burkolathoz erősíti;
- c) a teljesen felragasztott postai lezárás címkét a feladóval aláírhatja, vagy egyedi bélyegzőlenyomatot alkalmazhat úgy, hogy annak egy része a postai lezárás címkére, másik része a burkolatra kerüljön;
- d) a postai lezárás címkéket úgy helyezi el, hogy azok nem fedik egymást és nem érnek össze.

3) A 100.000 forint feletti értéknyilvántás többletszolgáltatással feladott levélküldemények és postacsomagok burkolatát a feladó tulajdonában lévő vésett pecsétlenyomóval készített viaszpecséttel úgy kell lezárni, hogy az a boríték vagy a csomagolóanyag szárnyait, vagy az átkötéshez használt egy darabból álló csomómentes zsineg végeit lefogja. A pecsétek egymással nem érintkezhetnek. A küldemény egyedi azonosítást és oldhatatlan kötést biztosító eszközzel pl. plombával is lezárható. Az ilyen módon történő lezárás kisebb értéknyilvántás esetében is alkalmazható.

4) Ragasztott címirat abban az esetben használható, ha a címiratot teljes felületével a burkolatra ragasztották, és a csomagolás (burkolat) megsértése nélkül nem lehet eltávolítani. Értéknyilvántás többletszolgáltatással feladott levélküldeményen varrt címirat nem alkalmazható.

5) A 3.3. 7) bekezdés szerinti csomagolás esetében a felső és alsó lapokat fehér papírral kell befedni, hogy erre a címzett címét, az értéknyilvántást és a szolgálati feljegyzéseket el lehessen helyezni. Ezeket a dobozokat a négy oldallapon le kell pecsételni. Ha a küldemény sértetlenségének megőrzése céljából szükséges, a dobozokat tartós, csomó nélküli zsineggel keresztben át kell kötni. A zsineg két végét a feladó egyedi lenyomatát vagy különleges egységes jelzését feltüntető viaszpecséttel kell egybefogni.

3.5. A küldemények címezése

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

2) A címezést 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. A tartósan hozzáerősített címirat lehet függő, ragasztott vagy varrt, amelyet úgy kell felerősíteni a küldeményre, hogy az a postai kezelés során ne válhasson le.

- 3) A postacsomag küldemények címoldalának, valamint a függő címirat legkisebb mérete: 120 mm x 175 mm.
- 4) A levélküldemények címoldalán a feladó és a címzett adatai, valamint az esetleges többlet-, és kiegészítő szolgáltatás(ok)-ra vonatkozó feljegyzések számára egy 70 mm x 100 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 legyen. Fontos hogy a belső tartalom ne tudjon elmozdulni oly 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 tekinti 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 címadatok a továbbiakban együtt: címhely);
 - d) a címhely irányítószáma.
- 8) Ha a címzett postafiókbérlő, a rendeltetési helyet, a fiókbérlő postai 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 címmel kötött külön írásba foglalt szerződés alapján – jelige vagy fantázianév is szerepelhet.
- 9) A „postán maradó”-ként címezett küldemények címezésében a címzett nevén kívül annak a postai szolgáltatóhelynek a nevét és irányítószámát kell feltüntetni, ahol a küldemény átvehető.
- 10) A települések belterületén kívüli lakott helyekre címezett és támpont útján kézbesítendő postai küldemények címezésében a címzett nevén kívül a rendeltetési helyet, irányítószámot, illetve a támpont számát és - amennyiben azt a feladó ismeri - a láda számát kell feltüntetni. Amennyiben a feladó a közterületi címet is feltüntette, a Posta a támpont meghatározására vonatkozó címezést veszi figyelembe a kézbesítés során.
- 11) Egyetemes postai szolgáltatás esetében, továbbá a személyes átadással kézbesítendő postai küldeményen minden esetben kötelező a címzett feltüntetése.
- 12) Amennyiben az egyetemes szolgáltatás keretében feladott postai küldemény címezése a közterületi címadat helyett helyrajzi számot tartalmaz e postai küldemény kézbesítését a Posta megkísérli, a teljesítés elmaradásáért azonban nem vállal felelősséget.
- 13) A rendeltetési hely nevét levélküldemény esetében lehetőség szerint a cím jobb oldalának alsó részén úgy kell feltüntetni, ahogy azt a magyar Helységnévtár tartalmazza, vagyis hivatalos elnevezésének megfelelően és rag hozzátétele nélkül.

14) Belföldre az irányítószámot a címzés különálló soraként kell feljegyezni.

15) 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 (cégnévét), illetve lakóhelyét (székhelyét) szükséges címként feltüntetni.

16) A küldeményen a feladónak a feladói címadatokat (a feladó neve, a feladó – vagy, az e pont 19) és 20) bekezdése alapján a megbízó - címe, a cím irányítószáma) az alábbi esetekben kell a postai küldeményen, annak csomagolásán vagy az ahhoz tartozó listán 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 válaszdíjszelvényvel történik (külön írásba foglalt szerződéssel rendelkező ügyfelek);
- b) a könyvelt, és a díjmentesen feladható küldeményeken, a pályázat (verseny tárgyalási ajánlat) tartalmúak kivételével;
- c) postai konszolidátor esetében.

17) A pályázat tartalmú küldeményre a feladó címadatai helyett a „Pályázat” feliratot szükséges feltüntetni.

18) Amennyiben a feladó a küldeményen több levelezési címet tüntet fel, akkor a Posta az első helyen feltüntetett címet, ha az egyik cím postafiókot jelöl, akkor a postafiókot veszi figyelembe visszakézbesítési címként.

19) 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 címét is minden esetben fel kell tüntetni a küldeményen. Visszakézbesítési címként a megbízó 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 szóló meghatalmazást 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.

20) 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.

21) A Posta a konszolidátor által feladott küldemények címzési ajánlását, tájékoztatóját a honlapján teszi közzé: [helyes címzés](#).

3.5.1. Külföldre szóló küldemények címzésére vonatkozó további szabályok

1) Ha a rendeltetési 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) Külföldre szóló küldemények esetében a 3.5. 7) bekezdésben foglalt címadatok feltüntetése szükséges, az alábbiak szerint:

- a) a b)-c) pontokban foglalt sorrend eltérő a nemzetközi küldemények esetében: a címzett nevét követően külön sorban a küldemény közelebbi címét szükséges feltüntetni, majd a címzés harmadik sorában a címhely irányítószámát a rendeltetési hely megnevezését kell jelölni;
 - b) a fenti adatokon túl fel kell tüntetni a rendeltetési ország nevét. Az ország nevét – a nemzetközi küldeményforgalom zökkenőmentes biztosítása érdekében - célszerű angol nyelven is feltüntetni.
- 3) Postai szolgáltatás keretében külföldre címzett küldemények esetében fel kell tüntetni a rendeltetési ország nevét is.
- 4) Az irányítószámot a címzés részeként kell elhelyezni, a 2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint.
- 5) Ha a címzett postafiókbérlő, a rendeltetési helyet, a fiókbérletet biztosító posta 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 történő címzés esetén a postai küldemények címében a címzett nevén kívül annak a postai szolgáltatóhelynek a nevét és irányítószámát, valamint a célország 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 a külföldi levélküldemények címzés-mintáit a www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/postai_aszf elérhetőségen tekintheti meg.

3.6. Egyéb általános szabályok

3.6.1. Feladási/kísérő okiratok

- 1) A küldeményenkénti díjszabás szerint feladott 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 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 a feladást igazoló okiratot ad át.
- 3) A feladást igazoló okiratot - a feladó és a Posta között külön írásba foglalt szerződés esetében - mindkét szerződő fél által elektronikusan is visszakereshető jelzés vagy elektronikus formában rögzített adatbázis (elektronikus feladójegyzék) is helyettesítheti.

4) A feladó tudomásul veszi, hogy a Posta a postai küldemények feladását igazoló okiratot, valamint a postai küldeményt és annak kísérő 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 (sima felületén) kell elhelyezni a megadott műszaki specifikáció szerinti címiratot vagy a postai szolgáltatóhelyen beszerezhető, megfelelően kitöltött kísérőokiratot az erre rendszeresített öntapadós fóliatasakban.

6) A szolgáltatásokhoz/termékekhez tartozó feladási/kísérő okiratokra vonatkozó információkat a terméklapok tartalmazzák.

7) A feladási/kísérő okiratok kitöltött mintáit a www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/postai_aszf elérhetőségen lehet megtekinteni.

3.6.2. Műszaki dokumentáció

1) A küldemények feladásához szükséges feladási-,kísérő okiratot, címiratot, vonalkódos azonosítót, jelzőcímket a Postával e tárgyban kötött külön írásba foglalt szerződéssel rendelkező feladók a Posta által rendelkezésükre bocsátott műszaki specifikáció 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 specifikáció alapján, vagy a Posta által átadott szoftver használatával a feladó feladata.

2) A szolgáltatásokhoz/termékekhez tartozó műszaki dokumentációra vonatkozó információkat a terméklapok tartalmazzák.

3.6.3. További tudnivalók külföldre történő küldemény feladáshoz

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

2) A külföldre szóló küldemények esetében felmerülő, a Posta által ismert behozatali tilalmakról, a [nemzetközi postai forgalomból kizárt tárgyak köre](#) elérhetőség illetve a Posta központi ügyfélszolgálatára ad tájékoztatást. A tájékoztatás teljes körűségéért a Posta felelősséget nem vállal. Nemzetközi forgalomban figyelemmel kell lenni arra is, hogy a veszélyes áruk légi szállítására külön speciális szabályok vonatkoznak, amelyeket a közúti szabályozáson kívül figyelembe kell venni, 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 állítását (bemutatását) és kezelését a [vámkezelés](#) elérhetőségen lehet megtekinteni.

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) A külföldre feladott postai küldemény kézbesítésének, illetve szükség esetén vámkezelésének meggyorsítása érdekében célszerű feltüntetni a címzett telefon, faxszámát vagy e-mail-es elérhetőségét is. Ezen adatok feltüntetésére csak abban az esetben kerülhet sor, ha a postai küldemény címzettje ehhez előzetesen már hozzájárult.

6) Külföldre szóló 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 az állandó postai szolgáltatóhelyek napi nyitvatartási idejére vonatkozó tájékoztatást az előre tervezhető akadályozottság tényére való tekintettel naprakészen tartja. www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/postai_aszf

3) Az egyetemes postai szolgáltatás igénybevételének előre nem tervezhető akadályozottságának időszakában a Posta a felhasználókat, továbbá a hozzá forduló közvéleményt a Posta központi ügyfélszolgálatának elérhetőségein és a honlapján www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/postai_aszf 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.

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 közreműködött (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 az ÁSZF-ben és a jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő tartalmú, csomagolású, lezárású, méretű, és tömegű, postai küldeményeket díj fizetése ellenében a feladótól, átveszi, továbbítja és – a címzett eltérő rendelkezése hiányában – a feladó által megjelölt címhelyen a címzett, vagy jogosult átvevő részére kézbesíti, illetve a kézbesítést megkísérli.
- 2) A feladó feladata gondoskodni a küldemények postai kezelésre alkalmas címezéséről és a tartalom jellegéhez igazodó, azt megfelelően védő, biztonságos csomagolásáról.
- 3) A méretei miatt levélszekrény útján nem kézbesíthető belföldi viszonylatú postai küldeményt a Posta – a válaszküldemény kivételével - a kézbesítés helyére (címhely, postafiók) való tekintet nélkül kizárólag könyvelt küldeményként veszi fel. A levélszekrény útján nem kézbesíthető postai küldemények méretének megállapításakor a Posta az MSZ EN 13724:2003 szerinti szabványos levélszekrény és az ebbe kézbesíthető postai küldemény méreteit (maximális méret 324 mm x 229 mm x 24 mm) veszi figyelembe. A levélszekrény útján nem kézbesíthető postai küldemény méretét a Posta az erre rendszeresített mérőszablon alkalmazásával vagy egyéb (levélméret meghatározására alkalmas) eszközzel állapítja meg.
- 4) Postai küldemény, az a 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, 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 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) pontjában meghatározott postai küldeményekhez az ajánlott, továbbá a 7) bekezdés a)-c) pontjában meghatározott postai küldeményekhez a térítvény, illetve értéknylvánítás többletszolgáltatás igénybevételét.

4.2.1. Egyetemes postai szolgáltatások

1) Levélküldeményekkel kapcsolatos szolgáltatások

- Levél, levelezőlap, képes levelezőlap
 - Elsőbbségi levél, levelezőlap, képes levelezőlap
- a) Belföldi viszonylatban levélküldeményekkel kapcsolatosan igénybe vehető további szolgáltatások
 - Belföldi válaszküldemény szolgáltatás
- b) Nemzetközi viszonylatban levélküldeményekkel kapcsolatosan igénybe vehető további szolgáltatások
 - FLEXI-üzleti levél (elsőbbségi, normál)
 - Nemzetközi kereskedelmi válaszküldemény szolgáltatás
 - Nemzetközi címzett reklámküldemény - IDM
 - Külföldre címzett nyomtatvány: „M” zsák

2) Hivatalos irat, hivatalos irat saját kézbe

3) Postacsomag küldeményekkel kapcsolatos szolgáltatások

- Postacsomag
- a) Nemzetközi viszonylatban a postacsomaggal kapcsolatosan igénybe vehető további szolgáltatások
 - Nemzetközi elsőbbségi postacsomag

4) Vakok írását tartalmazó küldemény

4.2.2. Egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatás keretében feladható küldemények

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

- a) Fizetést követő kézbesítéses levél

2) A Posta egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő 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 szolgáltatás keretében feladható küldemények

1) Levélküldeményekkel kapcsolatos belföldi szolgáltatások

- Címzett kezébe levél

2) Postacsomaggal kapcsolatos szolgáltatások

- a) Belföldi viszonylatban postacsomag küldeményekkel kapcsolatosan igénybe vehető további szolgáltatások
 - Belföldi EMS gyorsposta
 - MPL futárszolgálat
 - Posta business pakk plusz
 - Posta business pakk economic
 - Egyszerűsített utánvétel-kezeléses csomag
 - MPL Üzleti csomag
 - MPL Netcsomag

- b) Nemzetközi viszonylatban postacsomag küldeményekkel kapcsolatosan igénybe vehető további szolgáltatások
- Nemzetközi EMS gyorsposta
 - Európa+ csomag
 - Nemzetközi kereskedelmi csomag (kizárólag külön írásba foglalt szerződés alapján, a külön írásba foglalt szerződés tartalma szerint)
 - Posta Sped International (kizárólag külön írásba foglalt szerződés alapján, a külön írásba foglalt szerződés tartalma szerint)

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 felvétel pontjai:

- a) a felvételi pontnak minősülő postai szolgáltató helyek;
- b) az Országos Logisztikai Központ, Nemzetközi Posta Kicserélő Központ, feldolgozóüzemek, levélcentrum;
- c) a mobilposta, a levélgyűjtő szekrény vagy más, a postai küldemény sérülésmentes és biztonságos felvételére vagy kézbesítésére szolgáló eszköz.

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, „címzett kezébe” levél, illetve e-értesítés kivételével többlet-, és kiegészítő szolgáltatásokat kérhet, módosíthat, lemondhat, illetve vissza is kérheti a postai küldeményt.

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

3) Utólagos rendelkezést – a felvevő postai szolgáltatóhelyen történő postai küldemény visszakérés 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 esetén a postai küldemény címirata eredetivel megegyező másolatának csatolásával. A könyvelt küldemény eredeti feladási 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 a Posta központi ügyfélszolgálat 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. 2) bekezdés alapján;
- c) 3.2. 8) bekezdés alapján;
- d) a postai küldemény feladásra való előkészítése nem felel meg az ÁSZF 3. pontjában foglalt egyéb előírásoknak.

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 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 a 1) bekezdésben foglaltakon kívül csak abban az esetben tagadja meg az egyetemes postai szolgáltatás keretében feladható súly- 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, és az erre vonatkozó nyilatkozata a 2) bekezdés alapján teljesíthető;
- 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 könyvelt postai küldemény még a kézbesítésre történő előkészítését biztosító művelet fázisában van.

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.

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

7) A visszakézbesíthetetlen postai küldeményt a Posta őrzi. Az őrzésre a Ptk. felelős őrzésre 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 a postai küldeményt 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 postai küldemény 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 visszakézbesíthetetlen 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 jelen ÁSZF-ben meghirdetett díjat - Magyarország mindenkorai törvényes fizetőeszközével - köteles megfizetni. A Posta a postai szolgáltatások díját és a postai küldeményt terhelő egyéb összeget a postai küldemény felvételétől számított egy éven belül követelheti.

2) A postai szolgáltatásért járó díjat - jogszabály vagy a felek eltérő rendelkezése hiányában - a postai szolgáltatási szerződés létrejöttkor kell megfizetni. Figyelembe kell venni az egyes szolgáltatások díjának megfizetési módjára tett korlátozásokat, melyeket az egyes érintett szolgáltatások terméklapjai tartalmaznak.

3) Nem szerepelhet a postai küldeményen olyan a díj megfizetésének megtörténtére vagy annak módjára utaló jelzés, amely alapján a szolgáltatás/többsz., és kiegészítő szolgáltatás díjának kiegyenlítése nem történt meg.

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

kedvezmények mértékéről és azok igénybevételének feltételeiről a www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/postai_aszf oldalon lehet tájékozódni.

5) A Posta által használt bérmentesítési jelzések a [bérmentesítési jelzések](#) oldalon tekinthetők meg.

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. A fillér és nem egész forint névértékű postabélyeget, valamint a „Magyar Posta” felirattal kibocsátott bélyeget, egyéb postai értékcsikket az egyetemes postai szolgáltatás keretében feladható levélküldeményekkel kapcsolatos postai szolgáltatás díjának kiegyenlítésére 2014. december 31-ig fogadja el a Posta.

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.

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 címoldalának jobb felső sarkába kell felragasztani.

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 címoldal felső részén jobbról balra haladva lehet elhelyezni. Ha a postabélyegek így sem helyezhetők el maradéktalanul, azokat a címoldal egyéb üres részeire és – szükség esetén – a küldemény hátoldalára is fel lehet ragasztani. Levelezőlap és képes levelezőlap esetében bérmentesítési célból postabélyeg csak a címoldalra ragasztható. A levelezőlap hátoldalára illetve a képes levelezőlap képes oldalára felragasztott postabélyeg a 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) A forint összeget nem tartalmazó bélyegek árváltozások után is - pótdíj megfizetése nélkül - felhasználhatók. A bélyegek feliratát, a bélyeggel igénybe vehető szolgáltatások, valamint a kiegészítő bérmentesítéssel igénybe vehető további szolgáltatások leírását, az [értékjelzés nélküli postabélyegek](#) a postabélyegek eladási árát a [postai szolgáltatásokhoz kapcsolódó egyéb díjak](#) elérhetőségek 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 igénybe vett többlet-, és kiegészítő szolgáltatás, illetve az elsőbbségi kezelés 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 külföldre szóló postai küldemény díja. Ugyancsak leróható az Európa elsőbbségi és Európán kívül elsőbbségi feliratú értékjelzés nélküli postabélyeggel egy belföldi postai küldemény díja, de a különbözetre a feladó nem tarthat igényt.

5.2.2. Postakész borítékok és levelezőlap

1) A postakész borítékok és levelezőlap értékjelzést forintban nem tartalmazó 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 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 kérhető a küldemények elsőbbségi kezelése abban az esetben, ha a postakész boríték eredetileg nem tartalmazza ezt a szolgáltatást. A postai küldemény feladását igazoló okiraton minden esetben csak a postai szolgáltatások összesített feladási díjai szerepelnek.

5.2.3. Válaszdíjszelvényrel 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 belföldre vagy külföldre feladni kívánt postai küldemény bérmentesítési díjába, illetve kérésre ennek megfelelő értékű postabélyeg ad érte.

3) A Posta nem fogadja el a válaszdíjszelvényt bérmentesítésre abban az esetben, ha az megsérült vagy hiányos, illetve ha szelvényen jelzett elfogadási határidőn túl kerül benyújtásra.

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.

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 és elsőbbségi kezelés, többlet-, és kiegészítő szolgáltatás igénybevétele esetén postai jelzőcímkével, illetve a küldeményt mérlegeli. 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 címezéssel ellátott kísérőkirattal látja el;
- d) a "Díj hitelezve" szöveget (nemzetközi viszonylatú postai küldemények esetében a „díj hitelezve” helyett, "Taxe Percue" jelzést) a postai küldeményen a [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 kísérő okiratokon (pl.: tértivevény) 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:
 - a nem könyvelt küldeményeket belföldi és nemzetközi bontásban, küldemény fajtánként tömegfokozat és darabszám szerint csoportosítva;
 - a könyvelt küldeményeket belföldi és nemzetközi bontásban, díjtényezőnként csoportosítva, azon belül az azonosítószám növekvő sorrendjében, a feladójegyzék rovatai szerint rendezetten;
 - 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 rendelkezésére bocsátja;
- b) a fizetést követő kézbesítés szolgáltatás, valamint a postacsomag küldemények feladási/kísérő 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, címezés) 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 pótlás, rendezés vagy új jegyzék kiállítása végett visszaadja a feladónak.

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

5.2.5. Bérmentesítő gép igénybevételével történő bérmentesítés

A Postával kötött külön írásba foglalt szerződés alapján és ennek feltételei szerint a bérmentesítő géppel rendelkező feladók, a feladni kívánt postai küldeményeiket bérmentesítő géppel bérmentesítik, melynek jelzésére a bélyegzőgép értéknyomata szolgál.

5.2.6. „Kézpénzzel bérmentesítve” jelzés

1) A Posta „kézpénzzel bérmentesítve” feliratú bélyegzőnyomat 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 igénybe vett többlet-, és kiegészítő szolgáltatás vagy az elsőbbségi kezelés - megfizetett díjával megegyező értékű postabélyeget csak az 5.2.1. 3) bekezdés c) és d) alpontja szerint lehetne elhelyezni.

2) „Kézpénzzel bérmentesítve” jelzés levélküldeményen történő feltüntetésével jelzi a díjkülönbözet megfizetésének megtörténtét a Posta olyan postai érték cikk felhasználásával történő küldeményfeladás esetében is, amelyeknek ára az igénybevett postai szolgáltatás díját részben már tartalmazza. A postai érték cikk 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.

5.3. Pótdíjfizetés

1) Külön írásba foglalt szerződés eltérő rendelkezése hiányában, amennyiben a belföldi forgalomban a küldemény 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 jogosult átvevőnek kell rendeznie.

2) Amennyiben a címzett nem egyenlíti ki a hiányzó díjat, pótdíjat, a postai küldeményt a Posta visszaküldi a feladónak. Ha a postai szolgáltatási szerződés alapján a díjat, pótdíjat sem a címzett, sem a feladó nem fizeti meg, a Posta a postai küldeményt visszakézbesíthetetlenként kezeli.

5.4. Rontott érték cikk becserélése

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

2) A Posta a fel nem adott postai küldeményre, borítékra és postai űrlapra felragasztott ép, sértetlen, általa forgalomba hozott és forgalomban lévő postabélyeget, valamint a rontott postai érték cikket – melyen postai kezelés nyoma nem látható – díj ellenében azonos értékű postabélyegre, illetve postai érték cikkre 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 postai küldemény a Posta hálózatából, illetve személyes felügyelete alól az átvételre jogosult személy részére történő átadással vagy levélsekreánybe, továbbá egyéb, a postai küldemény kézbesítésére alkalmas eszközbe történő elhelyezéssel kikerül.

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

6.2. A kézbesítés általános szabályai

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

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

- 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;
- amelyet a címzett a Postával kötött, olyan tartalmú külön írásba foglalt szerződésben adott meg, mely a részére érkező postai küldemény kézbesítését a címtől eltérő helyen biztosítja. (különösen utánküldési címen, postafiókon) E szolgáltatások és a címzettnek történő biztonságos kézbesítés teljesítése érdekében a Posta – e

- szervződés időbeli hatályának időtartamáig - címnyilvántartást (név, lakcím, székhely vagy telephely) vezet;
- c) a Posta kézbesítési ponton kézbesíti a postai küldeményt értéknilyánítás többlétszolgáltatás igénybevétele esetén, ha az egyetemes postai szolgáltatás keretében feladott postai küldemény értéknilyánításának összege meghaladja a 100.000 forintot. Mobilpostával ellátott települések esetén a Posta a postai küldeményeket értékhatárra való tekintet nélkül házhoz kézbesíti, illetve a kézbesítést megkísérli.
- 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 rendeltelen telepített és üzemeltetett kézbesítésre alkalmas eszköz (támpont) útján biztosítja.
- 4) A települések belterületén kívüli lakott helyeire költözö 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 fiókbérlet 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. 4) bekezdése és a 6.7. pont szerinti alkalmi átvevő, a 6.6. pontban meghatározott helyettes átvevő, a 6.5. pontban meghatározott meghatalmazott, valamint a 6.9. pontban meghatározott közvetett kézbesítő minősül.
- 7) A Posta jelen ÁSZF 3. pontjában meghatározott 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) A jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb szervezet (a továbbiakban együtt: szervezet) számára címzettnek tekinti a Posta – a „postán maradó”-ként címzett küldemények kivételével - a postai küldeményt akkor is, ha a címzésben 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.
- 10) Ha a címzésben több természetes személy neve szerepel, a postai küldeményt a megnevezettek bármelyikének kézbesíti a Posta.
- 11) A Posta a könyvelt postai küldeményt a kézbesítés dátumának a kézbesítési okiraton – tértivevény többlétszolgáltatással feladott könyvelt küldemény és hivatalos irat esetében a tértivevényen is – történő feltüntetése mellett, a címzettnek vagy jelen ÁSZF-ben meghatározott egyéb jogosult átvevőnek történő személyes átadással kézbesíti.
- 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. 1) bekezdés a), b), e), f) és g) pontjában meghatározott esetekben a feladó részére történő visszakézbesítéssel teljesítheti a postai szolgáltatási szerződést.

13) A Posta azokat a postai küldeményeket, amelyekről a címzettet értesítés hátrahagyásával tájékoztatja, a 6.8.1. pontban meghatározott átvételi határidőig a kijelölt kézbesítési ponton a jogosult átvevő rendelkezésére tartja, illetve egyetemes szolgáltatást nem helyettesítő szolgáltatások esetén a feladóval kötött postai szolgáltatási szerződés rendelkezései szerint jár el. Az átvételi határidőn belül át nem vett postai küldeményeket a Posta a feladónak visszakézbesíti, vagy – ha ez nem lehetséges – 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 tartalmazó bélyegző lenyomat 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 tartalmazó bélyegző lenyomat használata megkezdésének időpontjáról nyilatkozik, valamint a bejelentés nyomtatványon feltüntetésre kerül a jogosult átvevő által használandó aláírás-bélyegző lenyomata, valamint abban az esetben, ha a bejelentő és a jogosult átvevő személye eltér a jogosult átvevő aláírása;
- c) a bejelentés tartalmazza a bejelentő saját kezű - szervezet esetében cégszerű - aláírását, és természetes személy azonosító adatait.

3) Szervezet megszűnésére vonatkozó 1) bekezdés szerinti bejelentés esetén a megszüntetés valódiságát kizárólag a szervezet megszüntetéséről szóló hiteles tájékoztatás (határozat, cégkivonat) bemutatásával lehet igazolni. A megszüntetéséről szóló határozat, cégkivonat eredetivel megegyező másolatát a Posta a bejelentéshez csatolja.

4) Amennyiben a bejelentés valódisága a 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 postán tett bejelentés esetén legkésőbb a bejelentést követő 2. munkanaptól, egyéb esetben legkésőbb a bejelentést követő 5. munkanaptól, a bejelentésben rögzített időtartamban veszi figyelembe, a bejelentésben foglaltak alkalmazásának első napján és az azt követően érkezett postai küldeményekre.

6.3. Levélszekrénybe történő kézbesítés feltételei és szabályai

1) Nem könyvelt postai küldeményt a Posta - az 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, 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: 30 x 230 mm;
- b) a bedobó nyílás középvonalának földtől, padlószinttől mért távolsága: 700 mm és 1700 mm között;
- 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 a Posta a címben megjelölt címhelyhez tartozó levélszekrénybe kézbesíti. Amennyiben 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.

5) A levélszekrény kialakítása miatt abba nem kézbesíthető postai küldemény érkezéséről a Posta értesítőt hagy hátra 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 eszközben.

6) Amennyiben egy közterületi címen több, a postai küldemény címzésében 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 könnyű és biztonságos megközelítése nem biztosított, a Posta legalább 30 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 kísérli 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;
- 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.

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. 6) bekezdésében meghatározott személyek számára kézbesíti. A személyes kézbesítés érdekében a címzett köteles biztosítani a címhely könnyű és biztonságos megközelítését. (pl.: lépcsőházi kulcs, kapukód)

2) A címzetten kívül egyéb jogosult átvevőnek elsősorban a meghatalmazott, ennek hiányában természetes személy címzett esetén helyettes átvevő, valamint a 6.7. pontban és a 6.4.2. 4) bekezdésben foglaltak szerint az alkalmi átvevő és a 6.9. pontban foglaltak szerint a közvetett kézbesítő minősül. A jogosult átvevő részére történt átadással a Posta a postai szolgáltatási szerződést teljesítette.

3) A címzetten kívüli 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 várakozási idővel ne hátráltassa.

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

3) A postai küldemények átvétele vonatkozásában a hivatalos iratok kivételével a szervezet képviselőjének tekinti 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 vagy 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.

6.4.3. A „postán maradó”-ként címzett postai küldemény kézbesítése

1) A „postán maradó”-ként címhely megjelöléssel feladott postai küldemények 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. 4) bekezdésben felsorolt okiratok alapján vizsgálja a személyazonosságot továbbá
 - bc) amennyiben a postai küldemény átvételére helyettes átvevő jelentkezik, - a külön terméklapon feltüntetett eltérő rendelkezés hiányában- köteles a cím szerinti kézbesítési pont számára a címzettől származó a helyettes 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 tartalmazó bélyegző lenyomatot) az átvételre jogosult saját kezűleg, a személyazonosság igazolására alkalmas okmány 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 okiraatra, vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközre. Tértivevény többlétszolgáltatással feladott könyvelt küldemény és hivatalos irat átvételekor az átvételre jogosultnak az aláírást (vagy a 6.2.1. pont szerinti bejelentés esetében azt tartalmazó bélyegző lenyomatot) és - címzettnek történő átadás kivételével - az átvétel jogcímét a tértivevényen is külön fel kell tüntetnie. Amennyiben az átvevő aláírása olvashatatlan, a Posta kérheti az átvevő nevének olvasható formában történő feltüntetését is.

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 jelzéssel címzett belföldi postai küldeményt a postai szolgáltatóhelyre érkezés napját követő naptól számított tíz munkanapig, míg a külföldről Magyarországra érkező nemzetközi postai küldemények esetében 30 naptári napig tartja az átvételre jogosult rendelkezésére.

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 az adhat meghatalmazást a postai küldemény átvételére, aki - a 6.4.2. 3) bekezdés kivételével - jogszabály alapján a szervezet képviselőjére jogosult. Az egészségügyi vagy szociális intézményben ápoló 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 6) és a 7) bekezdésben foglaltakat nem kell alkalmazni.

2) A meghatalmazás szólhat általánosan valamennyi postai küldemény, vagy egy egyedileg azonosított postai küldemény átvételére.

3) A Ptk. szerinti közokiratba foglalt általános meghatalmazást a Posta a postai küldemények teljes körének átvételére szóló meghatalmazásnak tekinti.

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

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 meghatalmazhatja.

6) 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.

7) Értéknyilvánítás többletszolgáltatással feladott postai küldemény átvételére a 6) bekezdés c) pontjában szereplő magánokiratban kizárólag a 9) bekezdés a)-e) és fb) pontjaiban foglaltaknak megfelelő meghatalmazás adható.

8) 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 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.

10) A jelen ÁSZF hatályba lépésekor érvényes, a 9) bekezdés a) pontja 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 átvételkor 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 különszolgáltatással feladott küldemények átvételére is feljogosította a meghatalmazottat, úgy a Posta a meghatalmazás alapján a „Hivatalos irat saját kézbe” küldeményeket is kézbesíti.

11) Gazdasági társaság által adott meghatalmazást - a 9) 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. 2) bekezdés szerinti okiratokkal igazolja.

12) A 9) bekezdésben felsorolt bármely adat változása esetén a postai küldemények átvétele kizárólag új, aktualizált adatokat tartalmazó meghatalmazás alapján történhet.

13) 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.

14) 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. A közokiratba foglalt 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, amely alapján ebben az esetben a Posta a közokirat számát (jelzését) veszi nyilvántartásba.

15) A meghatalmazás megszűnésének tényét - a 2) 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 köteles a Postának haladéktalanul bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő károkért a Posta nem felel.

6.5.1. A felszámolóknak, végelszámolóknak történő kézbesítés

1) A Posta a felszámolás vagy végelszámolás alatt álló szervezet részére érkező postai küldeményt a felszámoló, illetve végelszámoló részére a 2)-3) bekezdésekben meghatározottak szerint abban az esetben kézbesíti, ha átvételi jogosultságát a felszámoló jogerős bírósági végzéssel, a végelszámoló cégbírósági bejegyző végzéssel igazolja.

2) A Posta a felszámolás vagy a végelszámolás alatt álló szervezet részére érkező postai küldeményeket a felszámolóknak vagy végelszámolóknak kézbesíti abban az esetben, ha a felszámoló vagy végelszámoló a felszámolás vagy végelszámolás alatt álló szervezettel azonos címen vagy székhelyen tevékenykedik, illetve utánküldés kiegészítő szolgáltatás igénybevételével a postai küldeményt saját címére irányítja.

3) A 2) bekezdésben foglaltaktól eltérő esetben a Posta a felszámolás vagy végelszámolás alatt álló szervezet részére érkező postai küldemény érkezéséről a címhelyen értesítést hagy hátra, a postai küldeményt a 6.8.1. pontban meghatározott átvételi határidőig a kijelölt kézbesítési ponton a felszámoló vagy végelszámoló rendelkezésére tartja, az átvételi határidő letelte után a postai küldeményt a feladó részére visszaküldi.

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) pont 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) bekezdés szerinti vezetője - a szervezetnek, mint meghatalmazottnak történő kézbesítés esetén – a meghatalmazó szervezet postai

küldeményeinek átvételekor az 1) bekezdés a) pontja 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, a bejegyzett élettárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és neveltgyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő, valamint a testvér, továbbá az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, bejegyzett élettársa, a jegyes, a házastárs, a bejegyzett élettárs egyeneságbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa, bejegyzett élettársa);
- 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, de időgarantálnak nem minősülő postai küldemény;
- d) bármely postai küldemény, melynek helyettes átvevő részére történő kézbesítését a címzett kizárta.

6.7. Alkalmi átvevőnek történő kézbesítés

1) Ha a postacsomag kézbesítése megkísérlésének időpontjában jogosult 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 kifejezett hozzájárulását adta. A közvetlen szomszédnak történő kézbesítés megtörténtéről a Posta a címzettet értesítő elhelyezésével tájékoztatja.

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 (postafiókbérlet, csomagtárolás) alapján - kézbesítési ponton kell kézbesíteni;
- c) a postai küldeményt a 6.2. 2) bekezdés c) pontja szerint.

2) A kézbesítési ponton a címzett, a címzett meghatalmazottja és a cím szerinti lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező helyettes átvevő jogosult a postai küldemények átvételére.

6.8.1. Átvételi határidők

1) Kézbesítési ponton történő kézbesítés esetén – a 2) bekezdésben, a 6.4.3. pont 3) és 4) bekezdésében foglalt vagy a külön terméklapon feltüntetett kivételekkel - a Posta a postai

küldemények átvételét a kézbesítési kísérlet és az értesítés elhelyezésének napját követő tíz munkanapig teszi lehetővé.

- 2) Az 1) bekezdésben meghatározott átvételi határidőtől a Posta az alábbi esetekben és módon tér el:
 - a) hivatalos irat esetében a külön terméklapon feltüntetettek szerint;
 - b) bármely vámmal terhelt postai küldemény esetében, a postai küldemény címzettje vagy jogosult átvevője vám díjmérséklést, illetve vámteher elengedési kérelmet nyújt be és erről a postát tájékoztatja, az érintett postai küldeményt 60 naptári napig;
 - 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 vámhivatalnál, vagy postai vámügynöki szolgáltatás igénybevétele esetén is –, 15 naptári napig az átvételre kijelölt kézbesítési ponton, illetve a b) pont szerinti esetben a Nemzetközi Posta Kicserélő Központban tartja.

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 kézbesítő 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 gondoskodik.

4) A közvetett kézbesítő - az 5)-6) bekezdésben 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) pontja 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 küldemény;
- b) a vám díjjal 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) bekezdésben 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 tartalmazó bélyegző lenyomat is használható.

6.10. Az átvételi jogosultság és a személyazonosság igazolása

1) A szervezet, mint címzett esetében a vezető átvételi jogosultságát egy évnél nem régebbi, cégkivonattal, cégmásolattal, vagy cégbíróság által kiadott végzéssel, illetve a 2) bekezdés szerinti eredeti okirattal vagy arról készített közokiratba foglalt vagy egyszerű másolattal igazolhatja.

2) A szervezet vezetőjének átvételi jogosultsága igazolására elfogadható okiratok:

- a) létesítő okirat (társasági szerződés, alapító okirat vagy alapszabály), vagy
- b) aláírási címpéldány, vagy
- c) ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-minta, vagy
- d) munkaszerződés, vagy
- e) megbízási szerződés, vagy
- f) költségvetési szervezet esetében az ott betöltött vezetői jogosultságot igazoló hivatali igazolvány.

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

4) A címzett, illetve az egyéb jogosult átvevő személyazonosságát az alábbi – érvényes – okiratokkal igazolhatja:

- a) magyar állampolgár esetén: személyazonosító igazolvány vagy az az iránti kérelem átvételét igazoló hatósági okirat, útlevél vagy egyéb úti okmány, személyi igazolvány, 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;
- 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.

5) 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) 1 hónapnál nem régebbi a helyettes átvevő nevére szóló, és a postai küldemény címével megegyező címet tartalmazó közműszámla.

6) Az írni nem tudó, a latin betűket nem ismerő vagy egyéb ok miatt írásában gátolt címzettnek a könyvelt küldeményt írni tudó, nagykorú tanú jelenlétében kézbesíti a Posta. A kézbesítő a kézbesítés előtt a címzett 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.

7) 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 az átvételi jogosultság jogcímének fennállásáról közvetett kézbesítés kivételével szóbeli nyilatkozatot is irányadónak tekint a Posta. 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. 10) bekezdése szerinti névre szóló igazolással igazolja. Az átvételre jogosult részéről elmaradt igazolás hiányában 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.

2) A kizárólag ajánlott többletszolgáltatással feladott postai küldemény címhelyen történő kézbesítéskor az igazolt jogcímmel rendelkező átvevőtől a Posta a személyazonosság igazolására alkalmas okmány bemutatása nélkül is elfogadja aláírásának (vagy a 6.2.1. pont szerinti bejelentés esetében azt tartalmazó bélyegző lenyomatának) és a személyazonosság igazolására alkalmas okmány betűjelének, számának és - címzettnek történő átadás kivételével - az átvétel jogcímének - a kézbesítési okiratra vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközre történő saját kezű feljegyzését. Amennyiben az átvevő aláírása olvashatatlan, a kézbesítő kérheti az átvevő nevének olvasható formában történő feltüntetését

is. Amennyiben az átvétel jogcímét a címzetten kívüli egyéb jogosult átvevő nem tüntette fel, akkor azt pótlólagosan a Posta jegyzi fel a kézbesítési okiratra, vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközre.

3) A 2) bekezdésben foglaltakon túli egyéb könyvelt küldemény címhelyen történő kézbesítése esetén az igazolt jogcímmel rendelkező átvevő 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 nevén 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 tartalmazó bélyegző lenyomatot) az átvételre jogosult saját kezűleg, a személyazonosság igazolására alkalmas okmány 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 tartalmazó bélyegző lenyomatot) és - címzettnek történő átadás kivételével - az átvétel jogcímét a tértivevényen is külön fel kell tüntetnie. Amennyiben az átvevő aláírása olvashatatlan, a Posta kérheti az átvevő nevének olvasható formában történő feltüntetését is.

6.10.2. Kézbesítési ponton történő kézbesítéskor

1) Természetes személy címzett részére küldött postai küldeménynek kézbesítési ponton történő kézbesítésekor 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 többletszolgáltatással feladott postai küldeményt is) kézbesítési ponton történő kézbesítésekor 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 nevén 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 tartalmazó bélyegző lenyomatot) az átvételre jogosult saját kezűleg, a személyazonosság igazolására alkalmas okmány 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 tartalmazó bélyegző lenyomatot) és - címzettnek történő átadás kivételével - az átvétel jogcímét a tértivevényen is külön fel kell tüntetnie. Amennyiben az átvevő aláírása olvashatatlan, a Posta kérheti az átvevő nevének olvasható formában történő feltüntetését is.

3) A kézbesítési ponton történő kézbesítés esetében, 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 személyazonosságának hatósági igazolvánnyal, illetve közhitelű dokumentummal történő igazolását követően kézbesíti a Posta.

4) Az átvételre jogosult saját kezű aláírásnak minősíti a Posta azt is, ha az átvevő a kézbesítési okiraton vagy a tértivevényen a személyét hitelesen, utólag általa nem vitatható módon tanúsító jelzést helyez el. Ilyen tanúsító jelzéseként ismeri el a Posta elektronikus aláírás és időbélyegző egyidejű alkalmazását. A jelzés hitelességét tanúsító okiratot az átvevő és a Posta a jelzés utolsó használatát követő három évig köteles megőrizni.

5) Azon szervezetek, akik a postai küldeményeket külön írásba foglalt szerződés alapján, telephelyen, külön egységképzőben veszik át, a tértivevény többszolgáltatással feladott postai küldemény és hivatalos irat esetében kötelesek gondoskodni arról, hogy a tértivevényen a jogosult átvevő neve, aláírása (vagy a 6.2.1. pont szerinti bejelentés esetében azt tartalmazó bélyegző lenyomata), a kiszállítás napjával megegyező dátum, és az átvétel jogcíme (pl.: képviselő, meghatalmazott) olvashatóan feltüntetésre kerüljön.

6.11. A postai küldemény átvételének megtagadása

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

2) Az átvétel megtagadása esetén ennek tényét, mint kézbesíthetlenségi okot a kézbesítési okiraton vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközön, valamint a postai küldeményen vagy a kísérőokiraton a Posta feltünteti, és a postai küldeményt - értesítő hátrahagyása és rendelkezésre tartási 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 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 tértivevény aláírásától (vagy a 6.2.1. pont szerinti bejelentés esetében azt tartalmazó bélyegző lenyomat 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 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 – 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 feladáskor elsőbbséggel feladott levélküldeményt elsőbbségi kezeléssel küldi vissza.

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 részére, ha
 - a) a postai küldemény címzése vagy címe nem megfelelő, 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. 1) bekezdése szerinti kézbesíthetlenségi ok áll fenn (jelzése: átvételt megtagadta);
 - e) a címzett - a 6.2.1. pont foglalt bejelentés szerint - elköltözött (jelzés: 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 - a 1) bekezdés a), b), d), e), f) és g) pontja 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 kísérőokiraton feltünteti, és a postai küldeményt a feladónak visszakézbesíti.

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) Panasz olyan bejelentés, amelyben a felhasználó az állítja, hogy a Posta által nyújtott szolgáltatás részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban vagy jelen ÁSZF-ben foglaltaknak.

2) Panasz a postai küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától hat hónapos jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított harminc napon belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás 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 jelezheti panaszát.

- 4) A telefonon és elektronikus úton (e-mail, posta.hu) a központi ügyfélszolgálathoz érkező panaszokat a Posta rögzíti, erről a felhasználót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A hangfelvételt a Posta 5 évig megőrzi, és a felhasználó kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja.
- 5) A Posta a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében vizsgálja. A panaszokról, valamint azok kezelési módjáról elektronikus nyilvántartást vezet. A panaszt és az arra adott választ a Posta 5 évig őrzi.
- 6) A panaszok nyilvántartásba vételének időpontja, a szóban tett panasz esetében a panasz közlésének napja, az írásbeli panasz esetén a Postához érkezés napja.
- 7) Szóbeli panasz esetén a sérelem elintézésére a Posta a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást.
- 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 forgalomban feladott garantált kézbesítési idejű postai küldemények esetén a panasz benyújtásának határidejét a nemzetközi szerződések tartalmazzák, ennek legkésőbbi időpontja a feladástól számított 4 hónap. A nemzetközi 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 szolgáltatótól beérkezett tájékoztatás időpontjától számított tizenöt napon belül köteles a panaszost írásban tájékoztatni. A külföldi szolgáltató késedelmesen megküldött tájékoztatása esetében a szolgáltatási szerződésben foglalt 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 30 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) bekezdésében 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 szükséges mértékben ismeri meg.

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) pontja alkalmazásában a Posta a feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek tekinti azt a személyt, aki a postai küldemény feladását igazoló dokumentumot bemutatja. A 6) bekezdés c) és e) pontjai 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) pontjában meghatározott eset áll fenn.

9) A postai küldemény felbontását a 4.3.4. pont 9) bekezdése szerint végezi, 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 megszégéséért felelősséggel tartozik.

12) A Posta adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozata a www.posta.hu elérhetőségen tekinthető meg. A postai szolgáltatások nyújtása során igénybe vett adatfeldolgozók listáját a www.posta.hu oldalon érheti el.

9. Kártérítési felelősség

9.1. Belföldi forgalomba 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. 2) bekezdésében meghatározottak szerint a címzettel vagy a 9.1.6. 3) bekezdése szerint harmadik személlyel, valamint utánküldés-szolgáltatás nem szerződészerű 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 eredő kár kivételével - a Ptk. általános szabályai az irányadók, azzal, hogy a Posta a feladó vagy a 9.1.6. 2) bekezdésében meghatározottak szerint a címzett, utánküldés-szolgáltatás nem szerződészerű teljesítése esetén a címzett nem vagyoni kárát nem téríti meg, e személyek vagyonában okozott kárt pedig az elmaradt vagyoni előny kivételével megtéríti. Az e bekezdés alapján felmerült követelések 6 hónap alatt elévülnek.

3) A 9.1.3.-9.1.5. pontban foglalt esetekben sem a Posta nem hivatkozhat arra, hogy a keletkezett kár az ott meghatározott kártérítési átalánynál, illetve az értéknyilvántás összegénél kisebb, sem az igénybe vevő nem hivatkozhat arra, hogy a keletkezett kár az ott meghatározott kártérítési átalánynál, illetve az értéknyilvántás 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.

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 küldeménykísérő okiratán (címiratán), feladójegyzéken, elektronikus feladójegyzéken a törékeny többlétszolgáltatás/kezelés igénybevételét.

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;
- 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;
- d) a postai küldemény csomagolása nem az évszaknak megfelelő környezeti hőmérséklet szerint történt (pl. fűtött postai helyiségek);
- e) a törékeny kezelés igénybevétele nélkül feladott postai küldemény tartalma a külsőleg ép és sértetlen csomagolás ellenére megsérül;
- f) a sértetlen csomagolás felbontása után a zománczott, vagy lakkozott tárgyknál, valamint bútoroknál és fa alkatrészeknél lepattogzási, karcolódási, súrlódási, horzsolási, stb. sérülés került megállapításra;
- g) a postacsomagként feladott tárgyak rozsdásodtak, oxidálódtak vagy elszíneződtek.

3) A Postának kell bizonyítania a csomagolás hiányosságát, továbbá azt, hogy a kárt a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok vagy - a Posta szerződés szerű magatartása ellenére - a károsulton kívüli harmadik személy postai küldeménye okozta.

4) A feladónak kell bizonyítania, hogy a kár nem a postai küldemény belső tulajdonságának a következménye, és nem a csomagolás hiányossága miatt állt elő.

5) A Postát nem terheli kártérítési felelősség, ha csak a postai küldemény külső csomagolása sérül 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 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 címén 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 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 más 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.

11) Nem könyvelt postai küldemény vonatkozásában létrejött postai szolgáltatási szerződés nem vagy nem szerződés szerű 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 többlétszolgáltatások esetén az értesítési cím valóságát, 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 többlétszolgáltatások 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 nyomkövetés 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 nem garantált kézbesítési idejű 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 fizetett díj tizenötszöröse;
- 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) Belföldi postai szolgáltatás keretében a garantált kézbesítési idejű, de nem értéknilyánítás többlétszolgáltatással feladott küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén a fizetendő kártérítést a küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése folytán keletkezett kár alapulvételével kell meghatározni, a kártérítés összege azonban legalább a garantált idejű postai szolgáltatásért fizetett díj kétszerese.

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

postai küldemény tartalmának tényleges kereskedelmi értékét 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 szerződészerű teljesítés a téves kézbesítés felismerésétől számított 30 napon belül lehetetlen, az ebből eredő kár megtérítésére a postai küldemény elveszésére vonatkozó szabályok az irányadók.

7) Ha belföldi forgalomban a 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.

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

Az időgarantált 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.

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 szerződészerű teljesítése miatt is felmerül, a Posta által kártérítésként megfizetendő összeg a meghatározott kártérítési átalány közül a legnagyobb összege erejéig terjed.

2) Az utánküldés-szolgáltatás nem szerződészerű 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 szolgáltatás esetén a Posta az árufizetési/fizetést követő kézbesítés összeg erejéig felelős, ha a postai küldeményt az árufizetési/fizetést követő kézbesítés összeg beszedése nélkül vagy kisebb összeg beszedésével kézbesítette.

4) Ha belföldi postai szolgáltatás keretében a garantált kézbesítési idejű és egyben értéknylvánítás többlétszolgáltatással feladott postai küldemény részlegesen elvesz vagy megsérül, a megmaradt küldeményrészt vagy a sérült küldeményt pedig a Posta késedelmesen kézbesíti, a Postának a késedelmes teljesítés miatt is, és a postai küldemény részlegesen elveszése, illetve megsérülése miatt is kártérítést kell fizetnie, együttesen legfeljebb az értéknylvánítás összege és a garantált idejű 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) és 3) bekezdésben 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 címzetre engedményezte.
- 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.
- 4) Amennyiben a 2) bekezdés a) pontja 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 – a Ptk. szerinti közokiratba foglalt általános meghatalmazás kivételével – külön, erre a célra szolgáló meghatalmazással kell igazolnia. A meghatalmazást az írásban rögzített kárigényhez kell csatolni.
- 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.
- 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 a küldeményt átvevő személynek azonnal jeleznie kell. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár. Kézbesítési okirat 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 postai küldemény késedelmes kézbesítése címén 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 címén kártérítési igényét - a 14) bekezdésében foglaltak kivételével - a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően 6 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 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) - amennyiben a kártérítési igény jogalapját vagy mértékét vitatja - 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 felhívja fogyasztónak minősülő igény érvényesítőt 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 az 9) és 11)-12) és 14) bekezdésben 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) pontja szerinti tájékoztatás átvételétől számított 60 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 8 naptári 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 15 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 forgalomba feladott 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 posta felelősségére, a kártérítési igény elbírálására, valamint a kártérítés mértékére a Postatv., a nemzetközi egyezmények és az egyes külföldi postákkal kötött külön megállapodások az irányadók, azzal, hogy a Posta felelősségének kizárása vonatkozásában a 9.1.2. pontban foglaltak irányadónak tekintendők.

2) A kártérítési igény érvényesítésének alapja a küldeménykeresés kiegészítő szolgáltatás igénybevétele során kitöltendő nyomtatvány. A külföldről érkezett postai küldeményeknél a címzett, a feladó – feladási ország postáján keresztül, küldeménykeresés keretén belül történő – írásbeli nyilatkozatával válik jogosulttá a kártérítési igény érvényesítésére.

- 3) A Posta mentesül a kártérítési felelősség alól, ha a feladó – a 4) bekezdés szerinti kivétellel – a küldemény feladási napját követő naptól számított 6 hónapon belül nem vett igénybe küldeménykeresés kiegészítő szolgáltatást.
- 4) Az igénybe vevő a garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítése címén kártérítési igényét a Postához nemzetközi EMS gyorsposta küldemény esetében a küldemény átvételétől számított négy hónapos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.
- 5) A Posta a kártérítés összegét – az értéknylvánítás 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. A DTS (SDR) aktuális értékét a [postai szolgáltatásokhoz kapcsolódó egyéb díjak](#) tartalmazza.
- 6) A Posta felelőssége nem terjed ki a közvetett kár vagy az elmaradt haszon összegére.
- 7) Amennyiben az értéknylvánítás többletszolgáltatással 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.
- 8) A Posta a jogosult bejelentésére vagy kártérítési igényére harminc napon belül - a teljesítésben közreműködő külföldi postai szolgáltató vizsgálatától függően további 30 nappal meghosszabbított időtartammal - írásban válaszol.
- 9) 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 3 hónapon belül igényt tarthat, de ez esetben a 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

- a) Értéknylvánítás többletszolgáltatással 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.
- b) A feladó által értéknylvánítási összeg meghatározása nélkül, de ajánlott többletszolgáltatással feladott küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvész, illetve megsérül, a Posta kártérítési átalányt fizet. A küldemény
- ba) megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege 30 DTS (SDR);
 - bb) 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. A nemzetközi postacsomagokra és Európa+ csomagra vállalt felelősség mértéke

- a) Értéknylvánítás többletszolgáltatással feladott nemzetközi postacsomag és Európa+ 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.
- b) A feladó által értéknylvánítási összeg meghatározása nélkül feladott nemzetközi postacsomag 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. A nemzetközi EMS gyorsposta küldeményekre vállalt felelősség mértéke

- a) Értéknyilvántartás 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 értéknyilvántartás összegével megegyező.
- b) A feladó által értéknyilvántartási összeg meghatározása nélkül feladott nemzetközi EMS gyorsposta küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvész, illetve megsérül, a Posta kártérítést fizet. A nemzetközi EMS gyorsposta küldemény
 - ba) megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén a fizetendő kártérítés összege a feladó által igazolt tényleges kár összege, legfeljebb azonban 50.000 forint;
 - bb) részleges elveszése vagy megsérülése esetén a fizetendő kártérítés összege úgy aránylik az alapdíjban foglalt 50.000 forintos értéknyilvántartási összeghez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a küldemény teljes értékéhez.

9.2.5. 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 tévesen megállapított, vagy a kézbesítéskor tévesen beszedett díjat, díjkülönbözetet, illetve a nem teljesített szolgáltatás díját teljesen vagy részlegesen visszafizeti.

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

- a) a feladó a postai szolgáltatási szerződéstől – a felvétel helyén a postai küldemény visszakérésével – a továbbítás előtt eláll;
- b) a Posta a postai szolgáltatási szerződést neki felróható okból nem teljesítette;
- c) az a) és b) albekezdésben meghatározott eseteken túl, ha azt a Postatv., vagy a jelen ÁSZF előírja.

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, nemzetközi postacsomag, Európa+ csomag küldemény esetén a

- szolgáltatás díját, levonva belőle az ugyanarra a küldeményre vonatkozó belföldi EMS gyorsposta, illetve nemzetközi postacsomag, Európa+ csomag esetében az azonos tömegű, 2 munkanapos, háznál kézbesített MPL Üzleti csomag esetén alkalmazandó díjnak megfelelő összeget,
- d) nemzetközi szolgáltatások esetén, ha az ajánlott és az értéknylvánítás többletszolgáltatással feladott postai küldemények megsemmisülése vagy elveszése olyan vis maior esetnek tulajdonítható, amely után kártérítés nem jár, akkor a feladó - az értéknylvánítás többletszolgáltatás díjának kivételével - igényt tarthat a megfizetett díjak visszafizetésére,
- e) amennyiben egy nemzetközi ajánlott többletszolgáltatással feladott levélküldemény, értéknylvánítás többletszolgáltatás nélküli nemzetközi postacsomag vagy értéknylvánítás 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 értéknylvánítás 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 tértivevény szolgáltatást 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:
- cím nem azonosítható;
 - címzett ismeretlen;
 - nem kereste;
 - átvételt megtagadta;
 - elköltözött;
 - kézbesítés akadályozott;
 - „bejelentve:meghalt/megszűnt”.
- g) belföldi szolgáltatások tekintetében a postai küldemény visszaküldésnél a nem teljesített többlet-, és kiegészítő szolgáltatás díját,
- h) légi úton nem továbbítható postai küldeményekkel kapcsolatos részleges díjvisszatérítés: Abban az esetben, ha a nemzetközi postai küldeményről a repülőtéren biztonsági átvilágítás során egyértelműen megállapítják, hogy az a légi szállításból kizárt tárgyat (1. sz. függelék; [postai szállításból kizárt veszélyes áruk](#)) tartalmazott, és a célországba való továbbítása felületi úton nem lehetséges (ideértve valamennyi nemzetközi EMS gyorsposta küldeményt – amely a szolgáltatásból adódó időgarancia sérülése miatt nem továbbítható felületi úton); a Posta a postai küldeményt a tényállást rögzítő kísérelővel 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 (nemzetközi postacsomag, Európa+ csomag esetében az azonos tömegű, 2 munkanapos, háznál kézbesített MPL Üzleti csomag díját kell alapul venni). Ez esetben, továbbá, ha a nem időgarantált nemzetközi postai küldemény felületi úton továbbítható, a visszakézbesítésből, illetve a késedelmes kézbesítésből eredő további kárfelelősség a Postát nem terheli.

11. Szolgáltatások teljesítésének minősége

11.1. Alapvető rendelkezések

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

- a) átfutási idő;
 - b) megbízhatóságot leíró mutató (elvezési és megsemmisülési valamint részleges elvezési és megsérülési arányszám).
- 2) Az egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő 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 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 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 írása 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 szolgáltatás helyettesítő szolgáltatás keretében feladott postai küldemények kötelezően teljesítendő átfutási ideje

2) 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 kötelezően teljesítendő átfutási ideje

1) Az Európai Unió tagállamai közötti határt átlépő nemzetközi forgalomban a Posta úgy jár el, hogy az elsőbbségi levélküldemények 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 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 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 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) Nemzetközi postacsomag, nemzetközi elsőbbségi 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 mutatószámoknak 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 mutatószámoknak 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 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 elveszetteként vagy megsemmisülteként 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 mutatószámnak 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 elveszetteként vagy megsérülteként 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 szolgáltatáshoz tartozó terméklapon kerül feltüntetésre.

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

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

1) Európa+ csomag és nemzetközi EMS gyorsposta küldemények átfutási idejéről az [Országlapok](#) nyújt információt.