



MAIL BOXES ETC.
#PeoplePossible

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK – POSTAI SZOLGÁLTATÁSOK – KIVONAT

Jelen dokumentum az MBE Magyarország Kft. (továbbiakban: Szolgáltató) postai szolgáltatásokkal kapcsolatos általános szerződési feltételeinek (ÁSZF) kivonata. A teljes ÁSZF elérhető itt: [X].

1. A szerződő felek

Szolgáltató: MBE Magyarország Kft.

Székhelye, postacíme, ügyfélszolgálat címe: 1062 Budapest, Aradi utca 8-10.

Telefon: 0617804422

E-mail: mbe001@mbe.hu

Honlap: www.mbe.hu

Nyitva tartás: hétköznap 09.00-18.00 óráig

A Szolgáltató jelen okiratban és az ÁSZF-ben szabályozott tevékenysége: a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban: Postatv.) 2. § 9. és 15. pontjai, valamint a 8. § (1) bekezdésének a), b), d) pontjai szerint futárposta-, expressz postai és egyéb egyetemes postai szolgáltatások vonatkozásában esetében a felek külön megállapodása és/vagy a Szolgáltató által teljesítéshez és/vagy 40 kg feletti csomagokkal kapcsolatos, nem a Postatv. hatálya alá tartozó szolgáltatások vonatkozásában esetében a felek külön megállapodása és/vagy a Szolgáltató által teljesítéshez igénybe vett futárcegek egyedi és általános szerződési feltételeinek rendelkezései az irányadók.

A szolgáltatások ellátásához a Szolgáltató közreműködőt is igénybe vehet. Az egyes szolgáltatás-típusok definícióját a Postatv. és az ÁSZF tartalmazza.

Ügyfél az a magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/amely az ÁSZF-nek megfelel, vagy indokolt esetben egyedi szerződésben rögzített feltételekkel igénybe veszi a szolgáltatást. A Szolgáltató szolgáltatásai igénybevétele esetén feladó ügyfélnek (továbbiakban: feladó) a küldeményen feladóként feltüntetett magánszemélyt, jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot vagy egyéb szervezetet kell tekinteni. Címzett: a küldeményen, annak csomagolásán, vagy a hozzá tartozó listán címzettként megjelölt ügyfél.

2. A szerződés tárgya

A Szolgáltató szerződés alapján a Szolgáltató vállalja, hogy az ÁSZF-ben és a jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő méretű, tömegű, tartalmú és csomagolású küldeményeket díj fizetése ellenében a feladótól átveszi, továbbítja és a feladó által megjelölt címhelyen a címzett, vagy jogosult átvevő részére kézbesíti. Az ÁSZF részletesen ismerteti a küldemények meghatározását, méret és tömeghatárát, a küldemény tartalmára vonatkozó előírásokat.

3. Szerződés létrejötte, módosítása, megszűnése

A szolgáltatási szerződés a küldeménynek a Szolgáltató által történő felvételével, vagy a szolgáltatás elvállalásával jön létre. A küldemény felvétele a küldemény átvételének írásbeli elismerésével történik. A szolgáltatási szerződés teljesítésének megkezdését a Szolgáltató dátumozása, a felvétel pontos időpontjának feltüntetése és a felvevő megbízott aláírása igazolja. A küldeményt – ha arról a szerződő felek másként nem állapodtak meg – a Szolgáltató abban az esetben köteles felvenni, ha azt a feladója a tartalom jellegének, természetének és mennyiségének megfelelő burkolatba csomagolta és annak tartalmához a csomagolás, illetve a lezárás nyilvánvaló megsejtése nélkül hozzáférni nem lehet, vagy ha a feladó igénybe veszi a Szolgáltató által nyújtott csomagolási különszolgáltatást. A szolgáltatás díjának kiegyenlítése – ha a felek eltérően nem rendelkeznek – a küldemény kézbesítésének megkezdése előtt, vagy a megrendelés leadását követő előre fizetéssel, vagy a csomag feladásakor esedékes. Utólagos fizetésre kizárólag a felek külön megállapodása esetén van lehetőség. A szolgáltatási szerződés esetében az ÁSZF rendelkezéseitől a felek közös megegyezéssel eltérhetnek, kivéve, ha a vonatkozó jogszabályok az eltérést tiltják.

A küldemény feladója – az utólagos rendelkezés keretében – külön díj ellenében külön- és különleges szolgáltatást kérhet, módosíthat, lemondhat, illetve a küldeményt továbbítás előtt visszakérheti. A feladó a küldemény címadatait az utólagos rendelkezésre vonatkozó szabályok megfelelő alkalmazásával – külön díj ellenében – a továbbítás után is módosíthatja, amelyet a Szolgáltatónak a rendeltetési helyen a kézbesítés megkezdéséig figyelembe kell vennie. Amennyiben a cím módosítása a küldemény más kézbesítő helyhez történő továbbküldését vagy visszaküldését vonja maga után, a továbbküldésért járó díjat meg kell fizetni.

4. Szolgáltatás nyújtásának megtagadása

A Szolgáltató a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését, vagy teljesítését köteles megtagadni, amennyiben az alábbi tények valamelyike tudomására jut: a szerződés teljesítése jogszabályba vagy nemzetközi megállapodásba ütközik; a küldemény tartalma az életet, az egészséget, a testi épséget vagy az emberi környezetet nyilvánvalóan sérti vagy veszélyeztet; a feltelesen továbbítható küldeményekre vonatkozó előírásoknak a küldemény nem felel meg; a postai küldemény csomagolása nem felel meg az általános szerződési feltételekben foglalt előírásoknak. A teljesítés előzékeny szerinti megtagadásából, vagy a küldemény visszakézbesítéséből származó többletköltségek a feladót terhelik. A Szolgáltató megtagadhatja a szerződés megkötését, ha: a szolgáltatás teljesítését jogszabály alapján szüneteltetik vagy korlátozzák, vagy a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges forgalmi feltételek – tevékenységi körén kívül álló okból – nem állnak rendelkezésre.

A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei: a Szolgáltató a szerződésben vállalt szolgáltatást teljesíti; a küldemény kézbesíthetetlen; a feladó a szolgáltatási szerződéstől eláll. Kézbesíthetetlennek minősül az a küldemény, amelyet a Szolgáltatótól kívül álló okból a címzettnek (vagy az egyéb jogosult átvevőnek) kézbesíteni nem lehet. A kézbesíthetetlen postai küldeményt a postai szolgáltató köteles a feladónak visszakézbesíteni, amelyet költségei megtérítéséhez kötheti a Szolgáltató. Amennyiben a feladó a visszakézbesítés költségeit nem téríti meg, vagy a postai szolgáltatótól kívül álló okból a visszakézbesítés nem lehetséges, a postai küldemény visszakézbesíthetetlennek minősül.

A visszakézbesíthetetlen postai küldeményt a Szolgáltató őrizni köteles. A Szolgáltató a könyvelt postai küldeményt a feladástól számított három hónap elteltéig őrzi, ezt követően a küldeményt megsemmisíti; a postacsomag-küldeményt a feladástól számított három hónap elteltéig őrzi köteles, azt követően felbontja; a könyvelt postai küldeményt azonnal felbontja, amennyiben a postai küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt annak a fentiekben meghatározott időtartamú őrzése nem várható el. A felbontást követően a Szolgáltató, amennyiben kereskedelmi értékkel rendelkező árut tartalmaz a postai küldemény, azt értékesíti, egyéb esetekben a küldemény tartalmát megsemmisíti.

5. A szolgáltatás igénybevételének általános szabályai

A feladó felelőssége gondoskodni arról, hogy a küldemény tartalma a jogszabályoknak és az ÁSZF-nek megfelelően. A küldemény tartalma nem lehet olyan tárgy vagy anyag, amelynek szállítását jogszabály vagy az ÁSZF tiltja. Az ÁSZF-ben meghatározott egyes tárgyak és anyagok csak az ott írt feltételekkel adhatók fel. A szállításból kizárt tárgyakat valamint a feltételeken szállítható tárgyakat és azok feladási feltételeit az 1. melléklet tartalmazza. A Szolgáltató nem köteles vizsgálni a küldemény tartalmát arra vonatkozóan, hogy az a szállításból kizárt-e, vagy feltételeken szállítható. Ha azonban a szolgáltatás bármely szakaszában azt állapítja meg, hogy a küldemény tartalma a szállításból kizárt vagy a szállításhoz szükséges feltételek hiányoznak, a küldeményt a címzettnek nem kézbesíti. A feladó felölös a küldemény által személyek életében, egészségében és testi épségében, továbbá egyéb tárgyakban, a Szolgáltató berendezéseiben és más küldeményekben okozott károkat; köteles viselni saját kárát és megtéríteni a Szolgáltató felmerült többletköltségeit (pl. visszaküldés, újraszorgolás, 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.

A feladó feladata gondoskodni a küldemények szállításra alkalmas címezéséről és a tartalom jellegéhez igazodó, azt megfelelően védő, biztonságos csomagolásáról, kivéve, ha a Szolgáltató által külön szolgáltatásként nyújtott csomagolást veszi igénybe. A küldeményeket a tartalom tulajdonságának, jellegének, alakjának, tömegének megfelelően úgy kell csomagolni, hogy a küldemény burkolata a belső tartalmat megvédje. A burkolatnak, a belső- és külső csomagolásnak és lezárásnak olyanok kell lennie, hogy a burkolat nyilvánvaló megsejtése nélkül a tartalomhoz ne lehessen hozzáférni.

A küldeményt tiszta, pontos, jól olvasható címmel kell ellátni. Szolgáltató külön szolgáltatásként vállalja a küldemény megfelelő címmel történő ellátását, a feladó által megadott adatokkal. A címzésre vonatkozó adatokat latin betűkkel, arab számokkal, olvashatóan, a küldeményen, a burkolaton vagy a küldeményhez tartóson hozzáerősített címiraton, illetve a küldeményhez csatolt címjegyzéken, kísérő okiraton kell feltüntetni.

A küldeményeken a feladónak a következő címadatakat kell feltüntetnie: a címzett (címmel) nevét, vagy elnevezését; a küldemény rendeltetési helyét – település nevét; a címhelyet az utca, közterület nevét, a házszámot (ha ez nincs, helyrajzi számot), a lépcsőház számot; a közelebbi címet – az emelet, és az ajtószám megjelölésével; címhely irányítószámát; külföldre címzett küldemény esetében az ország nevét. Amennyiben a feladó a küldeményen több címet tüntet fel, akkor az első helyen feltüntetett címet, ha az egyik cím postafiókot jelöl, a Szolgáltató a másik címet veszi figyelembe visszakézbesítési címként.

A küldeményt tiszta, pontos, jól olvasható címmel kell ellátni. Szolgáltató külön szolgáltatásként vállalja a küldemény megfelelő címmel történő ellátását, a feladó által megadott adatokkal. A címzésre vonatkozó adatokat latin betűkkel, arab számokkal, olvashatóan, a küldeményen, a burkolaton vagy a küldeményhez tartóson hozzáerősített címiraton, illetve a küldeményhez csatolt címjegyzéken, kísérő okiraton kell feltüntetni.

A küldeményeken a feladónak a következő címadatakat kell feltüntetnie: a címzett (címmel) nevét, vagy elnevezését; a küldemény rendeltetési helyét – település nevét; a címhelyet az utca, közterület nevét, a házszámot (ha ez nincs, helyrajzi számot), a lépcsőház számot; a közelebbi címet – az emelet, és az ajtószám megjelölésével; címhely irányítószámát; külföldre címzett küldemény esetében az ország nevét. Amennyiben a feladó a küldeményen több címet tüntet fel, akkor az első helyen feltüntetett címet, ha az egyik cím postafiókot jelöl, a Szolgáltató a másik címet veszi figyelembe visszakézbesítési címként.

6. A szolgáltatások díjának megállapítása és kiegyenlítése

A szolgáltatások díját az ÁSZF 2. melléklete, a hatályos Díjszabás tartalmazza. A szolgáltatások díjait – a szolgáltatóval kötött írásbeli szerződés alapján és ennek feltételei szerint – előre utalással, készpénzben vagy bankkártyával, illetőleg külön megállapodás esetén utólagos utalással lehet kiegyenlíteni.

7. Szolgáltatások

A Szolgáltató minden küldeményt az átvétel elismerését követően könyvelve, nyilvántartva, kézbesítéskor átvetetett és a feladónak az aláírt dokumentumot visszaküldve szállít és kézbesít.

Futárposta-szolgáltatás: a küldemény feladótól történő felvételét követően a kézbesítés belföldön 24 órán belül megvalósul.

Expressz postai szolgáltatás: keretében a Szolgáltató a feladótól felveszi, majd beszállítja azt a feladóhoz tartozó pontjára, ahol megtörténik a küldemény őrzése, raktározása, feldolgozása. A küldeményt a felvételt követően belföldön a következő munkanapon, az EU tagországokban legkésőbb a felvételt követő 3. munkanapon, egyéb országokban legkésőbb a felvételt követő 5. munkanapon belül kézbesíti. Speciális többletszolgáltatásnak minősülnek az alábbiak: a postai küldemény nyomon követhető kezelése; időgarantált szolgáltatás; utánvét-szolgáltatás; a címmel – a postai küldemény felvételét követően – egyedileg egyeztetett időpontban történő kézbesítést lehetővé tevő szolgáltatás; kizárólag a küldemény címzettjeként megjelölt személy kezéhez történő kézbesítés; árukár-biztosítás

A feladó választása szerint külön díj ellenében az következő további szolgáltatások vehetők igénybe: csomagolás, címenyomatás, raktározás, komissiózás, összekészítés. A küldemény felvétele meghatározott időben telefonon vagy írásban (elektronikus levél formájában) bejelentett igény alapján, a feladó telephelyén vagy címén vagy a Szolgáltató üzletében történik, személyesen. A Szolgáltató közli az ügyféllel a telephelyi felvételt várható időpontját. A küldemény felvételét az ügyfél és a Szolgáltató szóbeli megállapodása alapján a Szolgáltató vagy a Szolgáltató közreműködője (alvállalkozója) alkalmazásában álló futár végzi. A szolgáltatási szerződés létrejöttét, valamint a küldemény Szolgáltató általi átvételét a Szolgáltató okirata bizonyítja, melyen szerepel az átvétel személyi aláírása és az átvétel időpontja, valamint a szolgáltatás adatai. Amennyiben szemrevételezés után a küldemény a futár személyes biztonságára nézve veszélyesnek vagy a rendelkezésre álló szállítási eszközzel történő biztonságos szállításra alkalmatlannak ítéli meg, vagy ha a küldemény szállításból kizárt tárgyat tartalmaz vagy a feltételeken szállítható küldemény az ÁSZF-ben rögzítetteknek nem felel meg, felvételt visszautasítja.

A Szolgáltatóval szállítható küldemények tömeg – és mérethatárát a szállítási eszköz figyelembevételével a következők: gépkocsival történő szállítás esetében a tömeg legfeljebb 40 kg, a méret pedig (hosszúság x szélesség x magasság) 4000 cm lehet.

8. A küldemények kézbesítése

A Szolgáltató a küldeményeket a feladó által megjelölt, a küldemény, vagy annak kísérő okirátán feltüntetett címhelyen kézbesíti, kivéve, ha a felek megállapodása, illetve a küldemény címmeljezete ettől eltérően rendelkezik. Amennyiben a küldemény kézbesítése akadályba ütközik, a Szolgáltató a feladót felhívja a feladót illetőleg a feladó rendelkezése szerint esedékes díj kiegyenlítése mellett visszakézbesíti. A nem megfelelő címzés a szolgáltatást nem mentesíti a szolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítésének megkezdéséről, azonban a nem megfelelő cím miatti kézbesíthetlenség esetén a szolgáltatást mentesíti a kártérítési kötelezettségtől. A Szolgáltató belföldön minden küldeményt házhoz kézbesít, a külföldi kézbesítések esetén az igénybe vett futárcegek vonatkozó előírásai az irányadók. A Szolgáltató a címzett magánvezetelés után a küldeményt a futár személyes biztonságára nézve adott címen működő szervezet vezetője, vagy az általa a küldemények átvételére meghatalmazott személy részére – a közvetett kézbesítő által biztosított helyen – kézbesíti.

A Szolgáltató minden küldeményt a jogosult átvevő részére kézbesít. Jogosult átvevőnek a címzett, a meghatalmazott, a helyettes átvevő és a közvetett kézbesítő minősül. A jogosult átvevő részére történő átadással a Szolgáltató a szolgáltatási szerződést teljesíti.





MAIL BOXES ETC.
#PeoplePossible

A küldemény átvételét és a kézbesítő okiraton a kézbesítés időpontjának feljegyzése után teljes nevének aláírásával köteles elismerni. Ha magánszemélynek címzett küldemény átvételét nem a címzett ismeri el, az átvevő köteles a címzett és a közötte lévő kapcsolatot is jelezni. Az aláírás megtagadása esetén a küldeményt – az ok feltüntetésével – visszaküldi a feladónak. Az írni nem tudó, a latin betűket nem ismerő, a vak, vagy egyéb, a fizikai állapotában beállott változás következtében írásában gátolt címzettnek szóló könyvelt küldeményt írni tudó nagykorú tanú jelenlétében kell kézbesíteni. A kiskorú vagy cselekvőképeséget kizáró gondnokság alatt álló személy részére érkezett küldeményt a címzett helyett a törvényes képviselőnek vagy a gondnoknak kézbesíti a szolgáltató. A címzett természetes személy elhalálása, jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet megszűnése esetén a részére érkezett küldeményt a szolgáltató – az e tényekről történő tudomásszerzést követően – haladéktalanul visszaküldi a feladónak.

A tévesen kézbesített küldeményt, illetve tartalmát a Szolgáltató köteles bontott állapotban is a téves kézbesítés tényének egyidejű rögzítésével visszavenni, a téves kézbesítéskor beszedett díjat visszafizetni, és a küldemény lezárása, valamint a korábbi téves kézbesítés tényének feltüntetése után annak szabályos kézbesítéséről gondoskodni. Meghatalmazottnak, helyettes átvevőnek, vagy közvetett módon kézbesített ép és sértetlen küldeményeket a Szolgáltató a kézbesíthetlenségi ok feltüntetésével és az átvevő (közvetítő) aláírásával átveszi és azokat – a címzettnek történő kézbesítés sikertelensége esetén – visszaküldi a feladónak. A Szolgáltató a szabályosan kézbesített utánvételes küldeményt nem veszi vissza, ha az utánvétel elszámolására vonatkozó okiratot már továbbította. Ha a kézbesítés során a címzett vagy meghatalmazottja írásban úgy nyilatkozik, hogy a küldeményt nem fogadja el, úgy azt a Szolgáltató az átvételi határidők mellőzésével és az ok feltüntetésével visszaküldi a küldemény feladójának. Ha a küldemény a Szolgáltatón kívüli okból nem kézbesíthető, a szolgáltató azt – az ok megjelölésével – a küldemény feladójának visszaküldi.

9. Felhasználói bejelentések, panaszok

A Szolgáltatónak a vonatkozó jogszabályok szerint biztosítania kell, hogy igénybevevő ügyfelei a szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentéseiket, (továbbiakban: panasz) díjmentesen megtehessek. Az ügyfelek panaszait az alábbi módon tehetik meg: személyesen; telefonon; levélben; a fuvarlevélen írott formában; egyéb megfelelő módon (pl.: e-mail, útján). A Szolgáltató által végzett szolgáltatások teljesítése során felmerülő panasz a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától hat hónapos jogvesztő határidőn belül, sérelmettevő tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított 30 napos határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő hat hónapon belül tehető. A Szolgáltató a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében köteles megvizsgálni. Szóbeli észrevétel esetén a sérelem elintézésére a Szolgáltató a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást. A Szolgáltató a panaszt kivizsgálja, és a panasz benyújtásának időpontjától számított lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 30 naptári napon belül az ügyfélnek válaszol. A Szolgáltató valamennyi panaszról nyilvántartást vezet. Amennyiben a szolgáltatót igénybevevő a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a Szolgáltató a panaszra határidőn belül nem válaszol, a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő lejártától számított 30 napon belül a panaszos a Szolgáltatót felügyelő Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (Hatóság, cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106., levelezési cím: 1376 Budapest, Pf.: 997., telefon: 06-1-468-05-00, e-mail: info@nmhh.hu, honlap: www.nmhh.hu) fordulhat.

10. Adatkezelési szabályok, adat- és titokvédelem

A Szolgáltató a postai szolgáltatási szerződésével kapcsolatos, illetve annak teljesítése során tudomására jutott adatokat adatkezelőként kezeli, dolgozza fel és továbbítja. Az adatkezelés a) célja: a postai szolgáltatási szerződés teljesítése, a teljesítés elszámolása, igazolása és utólagos ellenőrzése, a Hatóság részére történő adatszolgáltatás, továbbá jogszabályban meghatározott egyéb cél. b) időtartama: jogszabály vagy a felhasználó eltérő rendelkezése hiányában a postai küldemény feladását követő naptári év vége. A Szolgáltató a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, illetve a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat jogszabályban foglalt figyelembevételével kezelheti, dolgozhatja fel és továbbíthatja. A Szolgáltató az általa továbbított küldemény tartalmát csak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

A Szolgáltató: a zárt küldeményt – a jelen pontban foglalt kivételével – nem bonthatja fel; a nem zárt küldeményeket csak a felvételhez, feldolgozáshoz, továbbításhoz, illetve kézbesítéshez szükséges adatok megállapítása érdekében és annak megfelelő mértékben tanulmányozhatja; a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatot – a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével – mással nem közölhet; a küldeményt – tartalmának megismerése céljából – a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével másnak át nem adhatja; a szolgáltatás teljesítéséről – a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével – másnak tájékoztatást nem adhat. A feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezhetnek kell tekinteni azt a személyt, aki a postai küldemény feladását igazoló dokumentumot bemutatja, illetve a postai küldemény egyedi azonosító adatait (pl. kód, küldeményazonosító), továbbá szükség esetén a feladó és címzett nevét és a küldemény címét a Szolgáltatóval elektronikus hírközlési úton (távközlő berendezés, Internet) közli. A Szolgáltató a zárt küldeményt felbonthatja, ha a küldemény burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átsomagolással a küldemény tartalmának a megóvása nem biztosítható; a küldemény tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt; kézbesíthetetlen postacsomag őrzési ideje lejárt.

11. Felelősség a szolgáltatások teljesítéséért

A Szolgáltató a szolgáltatások nem szerződészerű teljesítése esetén beleértve a küldemény sérülését, tartalomhiányát, elveszését és megsemmisülését is, a Postatv.-ben, valamint az ÁSZF-ben és jelen dokumentumban foglaltaknak megfelelően tartozik felelősséggel. A Szolgáltató nem felel a szolgáltatások körében keletkezett kárért, ha az a Szolgáltató működési körén kívül álló elháríthatatlan okból keletkezett és a közvetett kárért, elmaradt haszonért. Közvetett kézbesítés esetén a szolgáltató felelőssége a küldemény átadásával az átvevőre száll át, az átvevő a címmel szemben a polgári jog általános szabályai szerint felel.

Az ügyfél a Szolgáltatóval szembeni kártérítési igényét írásban a feladástól számított 15. naptól kezdődően, illetve a küldemény hiányossága vagy sérülése esetén az erre vonatkozó jegyzőkönyv felvételét követően, ezen időpontoktól számított hat hónapos elévülési időn belül érvényesítheti. Az ügyfél a postai küldemény késedelmes kézbesítése címén a Szolgáltatóval szembeni kártérítési igényét a küldemény átvételétől számított tizenöt napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be. A kártérítési igény érvényesítésére a következők kivételével a feladó jogosult. A címzett jogosult, ha: a sérült küldeményt átvette; vagy a feladó a kártérítésre vonatkozó igény érvényesítésének jogát a címmelre engedményezte.

Ha a Szolgáltató a panasz kivizsgálás során 30 napon belül a küldemény megsemmisülését vagy elveszését állapította meg, annak tényéről írásban tájékoztatja az ügyfelet. Ha a küldemény sérülése, hiányossága a kézbesítéskor nem ismerhető fel, az erről szóló bejelentést a kézbesítéstől számított 3 munkanapon belül kell a Szolgáltatóhoz írásban bejelenteni.

A küldemény megsemmisülése vagy elveszése, továbbá teljes vagy részleges tartalomhiánya esetén, jegyzőkönyv alapján bejelentett kártérítési igényt a Szolgáltató a bejelentést követő 30 napon belül elbírálja és annak eredményéről az ügyfelet haladéktalanul írásban tájékoztatja. A Szolgáltató az általa megalapozottnak talált kárososságot kifizetésre írt – az elbírálástól számított – 8 naptári napon belül intézkedik. A Szolgáltató az igény jogosságának teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás indokait írásban közli az ügyféllel.

A Szolgáltató a küldemények tartalmának sérülése, hiányossága, elveszése, megsemmisülése esetén a következők szerinti kártérítési átalányt köteles fizetni: értéknylvánítással feladott küldemény elveszése, megsemmisülése esetén a kártérítés összege azonos a feladó által a feladókort feltüntetett érték összegével; az értéknylvánítással feladott küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén a kártérítés összege a hiány, vagy a sérülés mértékével arányos, de legfeljebb az értéknylvánítás összegével megegyező. A Szolgáltató által a garantált idejű, de nem értéknylvánított küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén a kártérítés a küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése folytán a szolgáltatásért fizetendő díj tizenötöszöre. Utánvétel különleges szolgáltatás esetén a Szolgáltató az utánvételi összeg erejéig felelős, ha a küldemény az utánvételi összeg beszedése nélkül vagy kisebb összeg beszedésével kézbesítette.

A Szolgáltató a küldemény felvételekor tévesen megállapított vagy a kézbesítéskor tévesen beszedett díjat, díjkülönbözetet, illetve a nem teljesített szolgáltatás díját – ezen tény megállapítását követően – a küldemény feladójának visszafizeti. A Szolgáltató a szolgáltatás díját teljes mértékben visszafizeti abban az esetben, ha a feladó a szerződéstől – a felvétel helyére a küldemény visszakérésével – a továbbítás előtt eláll, a küldemény a Szolgáltató felróható magatartása következtében a rendeltetési helyének elérése nélkül érkezett vissza a feladói helyére. Szolgáltató a szolgáltatási szerződést nem teljesítette, a törékeny különleges szolgáltatással feladott küldemény megsérült. A Szolgáltató a fizetett díjak egy részét a következő esetekben és keretek között fizeti vissza (részleges díjvisszatérítés): A túlfizetett összeget, ha a feladó vagy a címzett a küldeményért a díjszabás szerinti díjnal magasabb díjat fizetett, és ez a Szolgáltató kezelési okiraiból, vagy a küldeményről megállapítható. A lerótt és az új díj közötti különbözetet, ha a feladó a küldemény címét vagy a kért külön-, vagy különleges szolgáltatást a Szolgáltatótól továbbítás előtt megváltoztatta, és az új rendeltetési hely alapján vagy a megváltoztatott többszolgáltatás esetén a fizetettnél alacsonyabb díj megfizetésével tartozik.

A garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért a Szolgáltató kártérítést köteles fizetni, kivéve, ha bizonyítja, hogy a késedelmet a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. A kártérítés összege a garantált idejű szolgáltatásért fizetett díj kétszerese. A Szolgáltató a nem garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért kártérítési felelősséggel nem tartozik. Ha belföldi forgalomban a küldemény kézbesítés – illetve annak megkísérlése – a feladástól számított tizenötödik napon belül nem történik meg, a felek eltérő megállapodásának hiányában a küldemény elveszettnek kell tekinteni, és a kártérítésre a küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Ha elveszettnek tekintendő küldemény előkerül, a küldeményt kézbesíteni kell. A már kifizetett kártérítést azonban kézbesítés esetében sem kell a szolgáltató részére visszafizetni.

Fentiekől eltérően, a külföldi kézbesítésű és/vagy 40 kg feletti csomagokkal kapcsolatban, nem a Postatv. hatálya alá tartozó szolgáltatások vonatkozásában Szolgáltató felelősségére a Magyar Szállítványozók Szövetsége által kiadott Magyar Általános Szállítványozási Feltételek vonatkozó rendelkezései az irányadók.

12. Szolgáltatások teljesítésének minősége

A Szolgáltató tevékenységének ellátása során vállalja, hogy az ügyfél által az ÁSZF alapján igényelt és megfizetett szolgáltatásokat maradéktalanul teljesíti, a küldeményeket biztonságos körülmények között továbbítja és ép, sértetlen állapotban kézbesíti a vonatkozó kormányrendeletben meghatározott minőségi előírásoknak megfelelően.

1. számú Melléklet

A szállításból kizárt tárgyak, valamint a feltételesen szállítható tárgyak és azok feladási feltételei:

- szűrő-, vágó-, és lőfegyver;
- lőszer, robbanószer;
- radioaktív, gyúlékony, mérgező, maró, tűz- és robbanásveszélyes anyagok, illetve azt tartalmazó tárgyak;
- élő növények és állatok;
- értéknylvánítás szolgáltatás, értékes tárgyak szállítása;
- földi maradványok;
- romlandó, fertőző, undort keltő áruk;
- hűtést, fűtést igénylő áruk;
- kegyeleti érzéseket sértő tárgyak, halotti hamvak;
- kereskedelmi mennyiségű alkohol, dohányárú;
- narkotikumok, egyéb hallucinogén és a büntető törvénykönyvben meghatározott anyagok;
- nem megfelelően csomagolt tárgyak;
- postafiókra címzett küldemény;
- nem könyvelt küldemény;
- az ADR (Rendelet a veszélyes áruk közúton történő szállításáról) értelmében veszélyes áruk.

