



**A MAGYAR POSTA  
NEMZETKÖZI POSTAUTALVÁNY ÉS NEMZETKÖZI  
GYORSUTALVÁNY SZOLGÁLTATÁSÁNAK  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

Hatályos: 2020. április 1-től

## A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának Általános Szerződési Feltételei

**Jelen Általános Szerződési Feltétel** (a továbbiakban: ÁSZF) a Magyar Posta Zrt. (székhelye: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6., cégjegyzékszám: Fővárosi Bíróság Cg. 01-10-042463, a továbbiakban: Posta) és a nemzetközi postautalvány valamint a nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatást igénybevevő ügyfél között létrejött szolgáltatás általános szerződéses feltételeit tartalmazza.

A Posta a nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatást:

- az Egyetemes Postaegyesület Postai Pénzforgalmi Megállapodásban
- a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló hazai és európai közösségi jogszabályokban,
- valamint az Eurogiro Network A/S tagszervezeti között létrejött kétoldalú megállapodásokban meghatározottak szerint nyújtja.

### 1. A NEMZETKÖZI POSTAUTALVÁNY ÉS NEMZETKÖZI GYORSUTALVÁNY SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

1.1. A feladó/megbízó, illetve kedvezményezett (továbbiakban: címzett) és a Posta jogait és kötelességeit a jelen ÁSZF tartalmazza.

1.2. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos jogszabályok, különösen a Polgári Törvénykönyv (továbbiakban: Ptk.), illetve a jelen ÁSZF-ben felsorolt szabályok az irányadóak. Jelen ÁSZF rendelkezéseit érintő, kötelezően alkalmazandó jogszabály változás esetén, az új, illetve a módosult jogszabályi rendelkezés automatikusan jelen ÁSZF részévé válik.

#### 1.3. Fogalmak:

**BIC:** számlavezető hitelintézet bankazonosító kódja.

**Érvényességi idő:** az az időintervallum, amely idő alatt a nemzetközi postautalvány vagy nemzetközi gyorsutalvány összege átvehető.

**IBAN** (International Bank Account Number): kedvezményezett nemzetközi bankszámlaszáma. A magyar szabvány szerinti IBAN 28 jegyből áll.

**Közvetítő bank (elszámoló bank):** a nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány összegek küldő és fogadó szervezetek közti továbbítását és elszámolását végző bank.

**Megbízó/feladó:** az a természetes vagy jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, egyéni vállalkozó, aki, vagy amely a pénzáttalási megbízást adta, és akinek adatai a bizonylaton feltüntetésre kerültek.

**Nemzetközi gyorsutalvány (ECI):** a nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatás (Eurogiro Cash International) az Egyetemes Postaegyesület tagországai között létrejött kétoldalú megállapodások alapján valamint az Eurogiro Network A/S tagszervezetei között létrejött kétoldalú megállapodások alapján végzett, országhatárt átlépő postautalvány szolgáltatás, a nemzetközi postautalvány gyorsított változata.

A Posta a nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatás keretében kétirányú nemzetközi forgalmat bonyolít, befogadja (felveszi) és továbbítja a szolgáltatásban résztvevő partnerországokba

## A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának Általános Szerződési Feltételei

címzett utalványokat; átveszi és kifizeti, vagy a címzett által megadott számlaszámhoz tartozó számlát vezető hitelintézethez továbbítja a Magyarországra címzett utalványokat.

**Nemzetközi postautalvány:** a nemzetközi postautalvány-szolgáltatás az Egyetemes Postaegyesület tagországai között létrejött kétoldalú megállapodások alapján valamint az Eurogiro Network A/S tagszervezetei között létrejött kétoldalú megállapodások alapján végzett, országhatárt átlépő postautalvány szolgáltatás.

A Posta a nemzetközi postautalvány szolgáltatás keretében a kétirányú nemzetközi postautalvány forgalom bonyolítását, valamint a külön megállapodás alapján végzett kétirányú utánvételes küldeményforgalom utánvételi összegének közvetítését végzi.

**PEK:** Posta Elszámoló Központ

**Postautalvány szolgáltatás:** olyan készpénzátutalási tevékenység, amelynek alapján a készpénz befizetéséről és egyéb szükséges adatokról szóló információ továbbítását követően a címzett/ egyéb jogosult átvevő részére a küldött összeg kifizetésre kerül.

**Telepítés:** a nemzetközi postautalványon vagy nemzetközi gyorsutalványon érkezett összeg deviza- vagy forintszámlára történő utalása.

- 1.4. A postai szolgáltató helyek készpénzbefizetésként csak a Magyarország területén törvényes fizetési eszközként elfogadható forint bankjegyeket és pénzerméket fogadnak el, illetve kifizetéseket is csak ilyen pénznemekben teljesítenek. A Posta a befizetések és a kifizetések során a kerekítésre vonatkozó jogszabályban előírtak szerint jár el.
- 1.5. Minden készpénzben befizetett, vagy számlára terhelt pénzeszköz, amelyet nemzetközi postautalvány vagy nemzetközi gyorsutalvány teljesítése céljából átadtak, a feladó tulajdonát képezi mindaddig, amíg azt a kedvezményezettnek ki nem fizetik, vagy annak számláján jóvá nem írják.

## 2. NEMZETKÖZI POSTAUTALVÁNY FELADÁS FELTÉTELEI (MAGYARORSZÁGRÓL KÜLFÖLDI CÍMHELYRE)

- 2.1. A Posta jelen ÁSZF 2. számú mellékletében felsorolt **szolgáltató helyeken** fogadja a nemzetközi postautalvány feladásokat, a postai szolgáltató helyeken kifüggesztett, illetve a postai honlapon közzétett nyitvatartási időn belül.
- 2.2. Külföldi címhelyre küldött postautalványt devizabelföldi és devizakülföldi természetes és jogi személy, jogi személyiség nélküli szervezet egyaránt feladhat jogcím megjelölése nélkül.
- 2.3. A nemzetközi postautalvány szolgáltatást a feladó a Posta által rendszeresített, és díjmentesen rendelkezésre bocsátott **nyomtatvány** kitöltésével veheti igénybe. A nemzetközi postautalvány nyomtatvány kitöltési szabályait, illetve a nyomtatvány mintáját jelen ÁSZF 1.a és 1.b. melléklete tartalmazza.
- 2.4. A küldeni kívánt **összeget** forintban kell megfizetni, de az összeget az utalványon forintban vagy devizában is fel lehet tüntetni. A maximálisan küldhető összeghatárt országonként a „Nemzetközi postautalvány szolgáltatás igénybevételének országonkénti feltételei” elnevezésű Hirdetmény tartalmazza. Az összeg átszámítását a felvevő postai szolgáltató hely végzi a

## A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának Általános Szerződési Feltételei

feladás napján érvényes nemzetközi postautalvány befizetési árfolyam alkalmazásával. Utánvételes utalványok esetén a feladás napjának a Nemzetközi Posta Kicserélő Központba történő érkezés napja számít. Az alkalmazott árfolyam a kijelölt postai szolgáltató helyeken, valamint a Posta honlapján ([www.posta.hu](http://www.posta.hu)) megtekinthető.

### 2.5. Szolgáltatás díja

A Posta a nemzetközi postautalványon feladott összegek továbbításáért a „Nemzetközi postautalvány szolgáltatás díjairól” szóló mindenkor hatályos Hirdetményben meghatározott díjat számít fel.

A nemzetközi postautalvány szolgáltatás díját az utalvány feladásakor forintban kell megfizetni.

A **díjfizetési módot** a „Nemzetközi postautalvány szolgáltatás igénybevételének országokénti feltételei” elnevezésű Hirdetményben foglaltak szerint kell feltüntetni a nyomtatványon:

**Feladó fizet (Our - OUR) opció:** a feladó feladásakor megfizeti a szolgáltatás egészére járó díjat, azaz a Posta és a célország díjrészét is. A határon átlépést követő költségekről a célországgal a Posta számol el.

**Megosztott (Shared - SHA) opció:** Az utalvány díja a feladó és a címzett között megoszlik. A Posta által a továbbításért felszámított díjrész a feladót terheli. A célország szolgáltatója által felszámított díjrészt a célország szabályai szerint a címzett fizeti meg.

2.6. A feladó a kitöltött nyomtatvány és a teljesítéshez szükséges összeg átadásával kezdeményezi a szolgáltatási szerződés létrejöttét, amelyet a Posta a feladóvevény érvényesítésével és visszaadásával ismer el. A Posta a megbízás teljesítéséig a megbízást adó feladó rendelkezése szerint jár el. A szolgáltatás teljesítettnek minősül a jelen ÁSZF 2.8. pontban meghatározottak teljesülése esetén, valamint a 2.10. pontban felsoroltak miatt visszaküldött nemzetközi postautalványok esetén.

2.7. A megbízási adatok, megbízó azonosítása, a megbízási adatok kezelése jelen ÁSZF 6. pontjában foglaltak szerint történik.

### 2.8. Nemzetközi postautalvány szolgáltatás teljesítése

2.8.1. A nemzetközi postautalványok eredeti utalvány formájában postai úton, vagy az utalvány összegének kifizetéséhez szükséges adatok elektronikus úton kerülnek továbbításra.

2.8.2. A nemzetközi postautalványon feladott összeg legkorábban a feladást követő negyedik munkanapon a címzett rendelkezésére áll.

2.8.3. A feladott összeg – a feladástól, valamint a „Nemzetközi postautalvány szolgáltatás igénybevételének országokénti feltételei” elnevezésű Hirdetményben meghatározottaktól függően - a címzettnek készpénzben kerül kifizetésre, vagy a kedvezményezett számláján kerül jóváírásra.

2.8.4. A Magyarországon külföldi címhelyre feladott nemzetközi postautalvány kifizetése a kifizető ország szabályozása szerint történik.

### 2.9. Feladó utólagos rendelkezése

2.9.1. A nemzetközi postautalvány feladója az eredeti feladóvevény bemutatása mellett írásban kezdeményezheti a feladott forintösszeg visszafizetését, amely alapján a Posta intézkedik az utalvány visszavonásáról.

**A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának  
Általános Szerződési Feltételei**

- 2.9.2. A Posta a visszavonás kezeléséért díjat számít fel.
- 2.9.3. A visszavonás addig teljesíthető, amíg a célország szolgáltatója az utalványt a címzettnek nem kézbesítette, illetve amíg az utalvány érkezéséről a címzettet nem értesítette.
- 2.9.4. Visszavonás csak azon a postai szolgáltató helyen indítható, ahol az utalványt feladták.
- 2.9.5. Az utalvány feladásakor fizetett díjat a Posta visszatéríti, ha az utalvány a felvevő postai szolgáltató helyről még nem került továbbításra.
- 2.9.6. Egyéb utólagos rendelkezésre (címmódosítás, címhelyesbítés, - a 3.7. pontban foglaltak kivételével - utánküldés) nincs lehetőség.

**2.10. Feladott nemzetközi postautalvány visszaküldése**

- 2.10.1. A feladott nemzetközi postautalványt fogadó ország szolgáltatója az alább jelzett esetekben visszaküldi az utalványt a feladónak. Amennyiben a nemzetközi postautalványt visszaküldő ország szolgáltatója a visszaküldés során díjat számít fel, a Posta jogosult ezt a díjat az utalvány felvételének napján érvényes nemzetközi postautalvány befizetési árfolyamon átszámítva a feladóra ráterhelni az olyan utalvány esetében
- amelyet az érvényességi idő lejártáig a címzett nem keresett vagy nem vett át,
  - amelynek címzése hiányos, hibás,
  - amelynek átvételét a címzett megtagadta,
  - amelynek visszavonásáról a feladó rendelkezett,
  - melynek címzettje ismeretlen,
  - melynek címzettje meghalt,
  - amelyet a célország szolgáltatója saját hibáján kívül visszaküldött,
  - számlára küldés esetén, amennyiben a célország szolgáltatója a visszaküldés során díjat számít fel.
- 2.10.2. Az utalványok elszámolásában közreműködő közvetítő bank (elszámoló bank) az utalványok adattartalmára vonatkozóan átvilágítást végez az európai jogszabályoknak megfelelően. Amennyiben valamely utalvány nem felel meg az átvilágítási követelményeknek, a közvetítő bank visszaküldi azt. Az ehhez kapcsolódóan a közvetítő bank által a visszaküldésért és a kapcsolódó adminisztrációért felszámított – a „Nemzetközi postautalvány szolgáltatás díjairól” szóló mindenkor hatályos Hirdetményben közzétett – és az utalvány felvételének napján érvényes nemzetközi postautalvány befizetési árfolyamon forintra átszámított díjat a feladó köteles megfizetni olyan módon, hogy az az utalvány összegéből kerül levonásra. Amennyiben az utalvány összege a visszaküldés díját nem fedezi, a Posta a feladót erről értesíti. Ez esetben a feladó visszafizetési igénnyel kizárólag a Hirdetményben meghatározott díj megfizetését követően élhet.
- 2.10.3. A kifizetetlenül visszaérkezett nemzetközi postautalványok visszafizetése a feladónak az utalvány felvételének napján érvényes nemzetközi postautalvány befizetési árfolyamon történik. A címzett országban EUR-tól eltérő valutanemben kifizetendő utalványok visszaküldése esetén, amennyiben a visszaküldő ország a hozzá történő érkezéskor és visszaküldéskor eltérő árfolyamot alkalmaz, a Posta az árfolyam eltéréssel visszaérkezett összegnek megfelelő forint összeget fizet ki a feladó részére, de maximum a feladott összeg erejéig.
- 2.10.4. Az utalvány visszaérkezéséről a Posta kizárólag abban az esetben értesíti a feladót, ha az utalványon a feladó címeként magyarországi cím szerepel. Azon utalványok esetén, amelyen feladó címeként külföldi cím van megjelölve, a feladót a Posta az utalvány visszaérkezéséről nem értesíti. Az ilyen utalványok kezelése a 2.11. pontban leírtak szerint történik.

2.11. **A kifizetetlenül visszaérkezett, és a feladónak vissza nem kézbesíthető utalvány kezelése**  
Az olyan kézbesíthetetlen nemzetközi postautalvány összeget, amelyet felszólítás ellenére a feladó nem vett át, a Posta a Ptk. megbízás nélküli ügyvitelre vonatkozó szabályai szerint a feladástól számított 1 évig őrzi. A Posta az őrzéssel kapcsolatosan felmerült, a „Nemzetközi postautalvány szolgáltatás díjairól” szóló mindenkor hatályos Hirdetményben meghirdetett költségeit az őrzésbe helyezendő pénzből történő levonással érvényesíti. Amennyiben a Posta által őrzött pénz a Hirdetményben meghatározott, őrzéssel kapcsolatos költségeket nem fedezi, a Posta a feladót erről értesíti. Ez esetben a feladó visszafizetési igénnyel kizárólag a Hirdetményben meghatározott díj megfizetését követően élhet. A feladástól számított 1 éves őrzési idő elteltével, az összeggel kapcsolatos igény elévül.

### 2.12. **Érvényességi idő**

A Magyarországon külföldi címhelyre feladott nemzetközi postautalványok esetében az érvényességi időt a címzett ország szolgáltatója határozza meg. Az országonként eltérő érvényességi időt a „Nemzetközi postautalvány szolgáltatás igénybevételének országonkénti feltételei” elnevezésű Hirdetmény tartalmazza. Az érvényességi idő nem hosszabbítható meg.

## 3. **KÜLFÖLDÖN MAGYARORSZÁGI CÍMZETT RÉSZÉRE FELADOTT NEMZETKÖZI POSTAUTALVÁNY KIFIZETÉSE**

3.1. A külföldről magyarországi címzett részére érkezett nemzetközi postautalványok összegét a Posta a címzett vagy meghatalmazottja (továbbiakban: átvételre jogosult) részére – a 3.3.3. pontban meghatározott összeghatártól függően - a címhelyen vagy a postai szolgáltató helyen forintban kifizeti, vagy az utalványozott összeget számlajóváírás céljából az utalvány címiratában vagy közlemény rovatában megnevezett számlavezető hitelintézethez továbbítja.

3.2. Amennyiben a tranzakcióban kifizetési napot jelöltek meg, az összeg legkorábban a megjelölt napon fizethető ki, vagy továbbítható számlajóváírás céljából a számlavezető hitelintézethez.

### 3.3. **Kézbesítés általános szabályai**

3.3.1. A Posta a nemzetközi postautalvány összegét a feladó által megjelölt helyen kizárólag a címzettnek, vagy meghatalmazottjának történő személyes átadással kézbesíti a 3.3.3. pontban foglaltak szerint. Amennyiben a címzett nem kívánja készpénzben átvenni az utalvány összegét, kérheti annak deviza- vagy forintszámlára történő telepítését a 3.3.17. pontban foglaltak szerint.

3.3.2. Amennyiben a kézbesítés sikertelen, a Posta az utalvány érkezéséről értesítést hagy hátra a címhelyen. A Posta az utalvány összegét az értesítésben megjelölt postai szolgáltató helyen az értesítés kiállításától számított 10 munkanapig a címzett rendelkezésére tartja. Ezt követően az érvényességi idő leteltéig a PEK őrzi az utalványt. A 10 munkanapot követően az utalvány érvényességi határideje lejártáig az átvételre jogosult 100.000 Ft összeghatárig kérheti az utalvány ismételt házhoz kézbesítését a 3.8. pontban foglaltak szerint, e feletti összeg esetén kérheti az utalványnak az értesítésben megjelölt postai szolgáltató helyre történő ismételt kiküldését.

3.3.3. A Posta a települések belterületén háznál, valamint belterületen kívüli lakott helyen háznál, vagy támponton kézbesíti a nemzetközi postautalványt **100.000 Ft** összeghatárig, e feletti

**A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának  
Általános Szerződési Feltételei**

összeg esetében értesítést kézbesít a címzett részére az utalványban megjelölt címhelyen, vagy támponton.

Az átvételi időn belül értesítés alapján postai szolgáltató helyen történik a kifizetés, ha az utalványt a címben megjelölt helyen a Posta az alábbi okok miatt kifizetni nem tudta:

- a címzett vagy meghatalmazott a kézbesítés megkísérlésekor nem tartózkodik a címen,
- a címzett vagy meghatalmazott a kézbesítéskor esedékes díj megfizetését az összeg mértéke vagy a fizetési mód miatt csak a kézbesítési kísérletet követően, a 3.3.2. pontban meghatározott rendelkezésre tartási időn belül vállalja teljesíteni.

Amennyiben a nemzetközi postautalvány összege meghaladja a **100.000 Ft** összeghatárt, az összeget a Posta az értesítésben megjelölt postai szolgáltató helyen fizeti ki.

A **100.000 Ft** alatti vagy a **100.000 Ft**-ot elérő összegek esetén postai szolgáltató helyen történik a kifizetés azon a településen, ahol a címhelyen történő kézbesítés teljesítése rendkívüli földrajzi, illetve infrastrukturális körülmények következtében nem, vagy csak aránytalan nehézséggel lehetséges.

### **3.3.4. Meghatalmazott részére történő kézbesítés szabályai**

3.3.4.1. A nemzetközi postautalvány összegének átvételére a címzett más személy vagy szervezet részére közokiratban meghatalmazást adhat. A szervezet mint címzett nevében a szervezet vezetője, kézbesítési megbízottja, kézbesítési ügygondnoka, felszámolója, végelszámolója adhat meghatalmazást a küldemény átvételére. Vezetőnek minősül a vezető tisztségviselő, a cégvezető, a vezető állású munkavállaló, továbbá minden olyan személy, aki cégjegyzésre vagy a szervezet általános képviselőjére jogosult. Meghatalmazás adható továbbá a postai szolgáltató erre feljogosított képviselője előtt. Ez esetben a meghatalmazó aláírásának igazolására valamennyi postai szolgáltató hely arra kijelölt alkalmazottja vagy az adott cím szerinti postautalványok kézbesítését ellátó alkalmazott jogosult.

3.3.4.2. A nemzetközi postautalvány összegének átvételére – az előző pont szerinti, a szervezet vezetője által adott meghatalmazás kivételével – **teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazás nem adható.**

3.3.4.3. Az egészségügyi vagy szociális intézményben ápoltt személy által adott meghatalmazást az intézmény vezetője vagy az általa megbízott személy, 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 szervezet bélyegzőjével hitelesítheti. Az így hitelesített meghatalmazásokat a Posta a hitelesítő személy jogosultságának vizsgálata nélkül fogadja el.

3.3.4.4. A meghatalmazásnak tartalmaznia kell:

- a) a meghatalmazó és a meghatalmazott teljes nevét, személyazonosító adatait (születési helyét, születési idejét, anyja nevét); valamint a szervezet nevét, székhelyét és cégjegyzékszámát, vagy a nyilvántartásba vételt elrendelő intézmény nevét és a határozatának számát,
- b) természetes személy meghatalmazó esetén azt a címet, amelyre érkező postai küldemények átvételére a meghatalmazást adja,
- c) a meghatalmazó aláírását,
- d) a meghatalmazás alapján kézbesítendő küldemények körét.

**A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának  
Általános Szerződési Feltételei**

- e) egy esetre szóló meghatalmazás esetén annak a küldeménynek az azonosítószámát vagy feladójának elnevezését, amelynek átvételére a meghatalmazást adták.
- f) Idegen nyelven készült meghatalmazáshoz szükséges a hiteles magyar fordítás egyidejű bemutatása is.

3.3.4.5. Ha a szervezetnek adott meghatalmazás nem tartalmazza a meghatalmazottnak kézbesíthető küldemények körét, az ilyen meghatalmazás minden fajta postai küldemény átvételére jogosító meghatalmazásnak tekintendő.

3.3.4.6. A meghatalmazás a postai küldemény címében megjelölt helyen, illetve a cím szerint illetékes kézbesítő postai szolgáltató helyen jogosít a postai küldemény átvételére.

3.3.4.7. Egy meghatalmazásban több személy is meghatalmazható, akik közül bárki jogosult a küldemény átvételére. Egy meghatalmazásban ugyanazt a személyt vagy szervezetet több személy is meghatalmazhatja.

3.3.4.8. A Posta – a közokiratba foglalt általános meghatalmazásokat kivéve – a meghatalmazást átveszi és – az egy esetre szóló meghatalmazások kivételével – a meghatalmazásról igazolványt állít ki a meghatalmazott részére, amellyel a meghatalmazott a küldemény átvételi jogosultságát a Postánál igazolni tudja. A közokiratba foglalt általános meghatalmazások esetében a Posta a közokirat számát (jelzését) veszi nyilvántartásba.

3.3.4.9. A meghatalmazás megszűnésének tényét a meghatalmazó, illetve – a meghatalmazó halála, jogutód nélküli megszűnése vagy tartós akadályoztatása esetén – a meghatalmazott köteles a Postának haladéktalanul személyesen (írásban) bejelenteni, és a meghatalmazást bizonyító igazolványt leadni. A bejelentés elmulasztásából eredő károkért a Posta nem felel.

**3.3.5. Felszámoló, végelszámoló, történő kézbesítés szabályai:**

A felszámoló és a végelszámoló a szervezet képviselőjének minősül, így a Posta a felszámolás vagy végelszámolás alatt álló szervezet részére érkező utalványt a felszámoló, végelszámoló részére kézbesíti abban az esetben, amennyiben a szervezet az általa használt, címként feltüntethető ingatlanon (székhely, telephely, fióktelep, ügyintézés egyéb helye) gondoskodik ésszerű időn belül a felszámoló, végelszámoló elérhetőségéről.

**3.3.6. A személyazonosság igazolása**

3.3.6.1. A címzett, illetve meghatalmazott személyazonosságát az alábbi – érvényes – okiratokkal igazolhatja:

- a) személyi igazolvánnyal (beleértve az Európai Unió tagállamaiból érkezett külföldi állampolgárok EU-s személyi igazolványait is), illetve személyazonosító igazolvánnyal, vagy annak igénylését igazoló hatósági okirattal,
- b) katonai igazolvánnyal,
- c) tartózkodási engedéllyel,
- d) letelepedett jogállást igazoló okmánnyal,
- e) bevándorlási engedéllyel,
- f) ideiglenes tartózkodásra jogosító igazolással,
- g) útlevéllal,
- h) 2001. január 1-jét követően Magyarországon kiadott vezetői engedéllyel (jogosítvány).



**A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának  
Általános Szerződési Feltételei**

- 3.3.6.2. Meghatalmazottnak történő kézbesítés esetén a személyazonosság igazolására csak olyan okirat fogadható el, melyben a meghatalmazott nevén kívül legalább egy olyan – a személyazonosság megállapítására alkalmas – adat szerepel, amelyet a meghatalmazás is tartalmaz.
- 3.3.6.3. A jogi személy, jogi személyiség nélküli szervezet vezetője átvételi jogosultságát – előzetes bejelentéssel, vagy az utalvány átvételekor – a következőképpen igazolhatja:
- a) gazdasági társaság esetén:
- aa) szervezet vezetője részére Posta által kiállított igazolvánnyal,
  - ab) cégkivonattal, cégmásolattal, cégbíróság által kiadott végzéssel, vagy
  - ac) közokiratba foglalt vagy ellenjegyzett létesítő okirattal (társasági szerződés, alapító okirat vagy alapszabály) vagy
  - ad) közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánnyal vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintával;
- b) egyéb szervezet esetén szervezet vezetője részére Posta által kiállított igazolvánnyal, létesítő okirattal, illetve kinevezési okirattal (vagy közgyűlési jegyzőkönyvvel) vagy a költségvetési szerv által történt előzetes bejelentés esetén, az ott betöltött vezetői jogosultságot igazoló arc-képes hivatali igazolvánnyal.
- c) Az eredeti okiratok helyett elfogadható azok közjegyző által hitelesített másolata is. Idegen nyelvű okiratnak csak hiteles magyar fordítása fogadható el.
- d) A Posta a bemutatott okiratok érvényességét és hatályosságát nem vizsgálja és a bemutatott okiratok közül a később kiállítottat fogadja el.
- 3.3.6.4. A személyazonosságot igazoló okmány elnevezését, betűjelét és számát a Posta a kézbesítési okiratra feljegyezheti. A Posta minden esetben feljegyzi a fenti adatokat, ha az átvételre jogosult személye a kifizető postai alkalmazott előtt nem ismert, illetve ha a postai szolgáltató helyen történik a kifizetés. Ha az okmány tulajdonosa az adatok feljegyzéséhez nem járul hozzá, a Posta ezt, mint a kézbesítést megghiúsító körülményt a kézbesítési okiraton rögzíti, és a pénzüsszeget visszaküldi a feladónak.
- 3.3.7. A Posta a kézbesítés során nem vizsgálja, hogy a címhelyen van-e más ugyanolyan nevű személy, aki a postautalvány összegére igényt tarthat. Amennyiben a postautalvány összegére többen tartanak igényt, és emiatt az átvételre jogosult személyét illetően kétség merül fel, a Posta a postautalvány összegét – e körülménynek az utalványon történő feltüntetését után – „a címzett nem volt azonosítható” megjelöléssel visszaküldi a feladónak.
- 3.3.8. A postautalvány összegének átvételét az átvételre jogosultnak az utalványon a kifizetés napjának, átvételi jogcímének feltüntetésével és aláírásával kell elismernie. Amennyiben az átvevő aláírása olvashatatlan, a kézbesítő kérheti az átvevő nevének olvasható formában történő feltüntetését is.
- 3.3.9. A Posta **az írni nem tudó, a latin betűket nem ismerő, a vak, vagy egyéb ok miatt írásában gátolt címzettnek** a postautalvány összegét az írni tudó, nagykorú tanú jelenlétében kézbesíti. A kézbesítő a kézbesítés előtt a címzett és a tanú személyazonosságát ellenőrzi, és a 3.3.6.4. pont szerint jár el. A tanú – e minőségének feltüntetésével mellett – az utalványon saját nevét írja alá.
- 3.3.10. A **14. életévét be nem töltött kiskorúnak, illetve a cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személynek** érkezett postautalvány összegét a Posta a törvényes képviselőnek,

**A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának  
Általános Szerződési Feltételei**

illetve a kijelölt gondnoknak kézbesíti. A kijelölt gondnoknak e minőségét jogerős hatósági határozattal kell igazolnia. A kiskorú törvényes képviselője a kiskorú részére érkezett postautalvány összegét címzettként veheti át.

- 3.3.11. A **címzett természetes személy elhalálása, illetve a címzett szervezet megszűnése esetén**, a részükre érkezett postautalvány összegét a Posta – az e tényre vonatkozó bejelentés vételét követően – visszaküldi a feladónak.  
A bejelentést a Posta – 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,
    - bc) okirat hiányában a bejelentésen nyilatkozik, hogy az abban foglaltak a valóságnak megfelelnek,
  - c) és a bejelentés tartalmazza a bejelentő aláírását és természetes személyazonosító adatait.
- 3.3.12. Ha a címzett a postautalvány összegének átvételét vagy annak kézbesítéséhez szükséges okirat aláírását megtagadja, a Posta a postautalvány összegét - a megtagadás tényének az utalványra való feljegyzése mellett – visszaküldi a feladónak.
- 3.3.13. Amennyiben a meghatalmazott tagadja meg a postautalvány összegének átvételét, vagy a postautalvány aláírását, a Posta a postautalvány érkezéséről a címzett részére értesítést hagy.
- 3.3.14. Ha az érkezett utalvány címezésében vagy közlemény rovatában nincs rendelkezés a számlára utalásra és az utalvány címezése pontos, a Posta az utalvány összegét az annak beérkezése napján érvényes nemzetközi postautalvány kifizetési árfolyamon átszámítva, az átszámított összeget a jogszabályban meghatározott kerekítési szabályoknak megfelelően megállapítva küldi meg kézbesítésre az illetékes kézbesítő postai szolgáltató helyhez.
- 3.3.15. **„Postán maradó” (poste restante) címzésű utalványok kézbesítése**
- 3.3.15.1. A „postán maradó” (poste restante) címzéssel érkezett nemzetközi postautalvány összegének kifizetése az utalvány címében megjelölt postai szolgáltató helyen, a következők szerint történik.
- 3.3.15.2. A Posta az utalvány összegét az utalvány átvételére jelentkező – az utalvány címében megjelölt nevű – személy részére, a személy azonosítása, a személyazonosságát igazoló okmány adatainak feljegyzése után fizeti ki.
- 3.3.15.3. A Posta a kifizetés során nem vizsgálja, hogy van-e más ugyanolyan nevű személy, aki a kifizetési utalvány összegére igényt tarthat.
- 3.3.15.4. A „postán maradó” címzéssel érkezett utalványok összegét a postahelyre érkezéstől számított 10 munkanapig a címzett rendelkezésére tartja. Ezt követően az érvényességi idő leteltéig a PEK őrzi az utalványt. A 10 munkanapot követően az utalvány érvényességi határideje lejártáig az átvételre jogosult kérheti az utalványnak az utalvány címében megjelölt postai szolgáltató helyre történő ismételt kiküldését.

**A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának  
Általános Szerződési Feltételei**

3.3.16. A nemzetközi postautalvány bemutatásakor a címzett természetes személy vagy meghatalmazottja; jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet képviselője kérheti a forintösszeg kifizetését, vagy rendelkezhet az összeg magyarországi forintszámlára, vagy a devizaösszeg európai devizaszámlára történő utalásáról (telepítéséről).

**3.3.17. Nemzetközi postautalvány összegének számlára történő utalásáról (telepítés) való rendelkezés**

3.3.17.1. Abban az esetben, ha a címzett az utalványozott devizaösszeg deviza-, vagy forintszámlára történő utalására (telepítésére) rendelkezik, a számlajóváírás érdekében közölnie kell a meglévő deviza-, vagy forintszámlájának számlaszámát, a számla típusát (deviza- vagy forintszámla) és a számlavezető hitelintézet nevét. Devizaszámla esetén a számlaszámot IBAN formátumban kell megadni, és fel kell tüntetni a számlavezető hitelintézet bankazonosító kódját (BIC) is.

3.3.17.2. Amennyiben a címzett nem jelöli meg a számla típusát, a Posta devizában kezdeményezi a telepítést. A Postához forintban érkezett utalványösszegek jóváírása kizárólag forintban történhet, még abban az esetben is, ha a címzett deviza számlát jelöl meg.

3.3.17.3. Számlára történő utalás esetén a Posta a „Nemzetközi postautalvány szolgáltatás díjairól” szóló mindenkor hatályos Hirdetményben meghatározott díjat számítja fel, melyet forintban kell megfizetni.

3.3.17.4. Amennyiben a címzett pontatlanul, vagy hiányosan jelöli meg az átutaláshoz szükséges adatokat és emiatt a hitelintézet díjat számítja fel, a Posta jogosult ezt a díjat a címzettnek felszámítani. Ha a címzett számlaszáma pontosításra kerül, a számlajóváírás összege a hitelintézet által felszámított díjjal csökkentett összeg, egyéb esetben a hitelintézet által felszámított díjjal csökkentett összeg a címhelyen kerül kifizetésre.

3.4. Ha az érkezett nemzetközi postautalvány címratában a címzett neve mellett vagy a közlemény rovatban szerepel a számlavezető hitelintézet megnevezése, valamint az IBAN számla száma és BIC kódja, a Posta az utalványt a címzettnek történő bemutatás, valamint a címzett értesítése nélkül, devizában vagy forintban (attól függően, hogy az érkezett összeg a Postához devizában vagy forintban érkezett) a megnevezett számlavezető hitelintézethez továbbítja. Ebben az esetben a Posta telepítési díjat nem számítja fel.

**3.5. Érkezett nemzetközi postautalvány visszaküldése**

3.5.1. Minden olyan nemzetközi postautalványt, amelyekért a címzett (átvételre jogosult) az átvételi határidőn belül nem jelentkezett, illetve amelynek kifizetését az érvényességi időn belül nem kérték, a Posta az érvényesség lejártá után azonnal visszaküldi a felvevő ország szolgáltatójának.

3.5.2. A Posta a Pénzforgalmi Megállapodás értelmében haladéktalanul visszaküld a felvevő ország szolgáltatójának minden olyan nemzetközi postautalványt,

- amelyen a címzettnek kifizetendő devizában kifejezett összeg, vagy devizanem nem egyértelmű, vagy a maximális összeghatárt meghaladja,
- amely kitöltése szabálytalan,
- amelynél a név, a cím, vagy a számlaszám pontatlan, hiányos, kétséges, vagy téves

## A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának Általános Szerződési Feltételei

- amely rövidített nevet, címet tartalmaz,
- amelyet a címzett nem fogadott el,
- amelynek címzettje ismeretlen,
- amelynek címzettje meghalt,
- amelynek címzettje cím hátrahagyása nélkül távozott,
- számlára érkező utalvány esetén, amennyiben az utalvány címzettje nem egyezik az utalványon megadott számlaszám tulajdonosával,
- minden ceruzával írt vagy javított, módosított utalványt akkor is, ha azokat tanúsítják.

3.5.3. Amennyiben a számlavezető bank felé továbbított nemzetközi postautalvány összeget a bank visszaküldi (pl. megszűnt számla esetén) és ezért a bank díjat számít fel, a bank által felszámított díjjal csökkentett összeget küldi vissza a Posta a felvevő ország szolgáltatójának.

### 3.6. Érvényességi idő

A külföldön magyarországi címzett részére feladott nemzetközi postautalványok érvényességi ideje a feladást, elektronikus utalványok esetében a beérkezést követő hónap utolsó napja. Az érvényességi idő nem hosszabbítható meg.

### 3.7. Utánküldés

3.7.1. A nemzetközi postautalvány összegének jogosultja az összeg utánküldését csak Magyarország területén lévő címhelyre kérheti.

3.7.2. A Posta a nemzetközi postautalványt a vonatkozó utánküldési szerződésben foglaltak alapján, díj ellenében a címzett új belföldi címére továbbítja és a kézbesítést a címzett új címén kísérli meg.

3.7.3. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szerződés megkötését

- a) a címzett személyesen, vagy meghatalmazottja útján, az erre rendszeresített megrendelőlap 2 példányban történő (kézi vagy elektronikus) kitöltésével, és bármely postai szolgáltatóhelyen történő benyújtásával, vagy
- b) az ÉNPOSTÁM oldalon előzetesen regisztrált és ÉNPOSTÁM KÁRTYÁ-val is rendelkező megrendelő az Internetes oldal útján, elektronikus megrendelés kitöltésével és beküldésével kezdeményezheti.

3.7.4. A Posta az utánküldést

- a) külön megjelölt kezdőnap hiányában legkésőbb a megrendelést követő második munkanaptól,
  - b) meghatározott kezdőnapot – legkorábban a megrendelést követő második munkanapot - tartalmazó megrendelés esetén a megjelölt naptól,
- a szerződés vagy Internetes oldal útján történt megrendelés lejártáig teljesíti.

3.7.5. A Posta a rendelkezésre tartási (őrzési) időt az új címhelyen történő kézbesítési kísérlet napját követő munkanaptól számítja.

3.7.6. Az utánküldés a megrendelés hatályba lépése előtt letétbe helyezett utalványokra nem terjed ki, azok átvételéről a címhelyen hátrahagyott értesítő alapján a címzettnek gondoskodnia kell, ellenkező esetben az utalvány összege az átvételi határidő lejártát követően „nem kereste” jelzéssel a feladó részére visszairányításra kerül.

**A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának  
Általános Szerződési Feltételei**

- 3.7.7. Az utánküldés megrendelést csak a megrendelés hatályba lépésének napján és azt követően érkezett utalványokra veszi figyelembe a Posta a szerződés lejártáig.
- 3.7.8. „Postán maradó”-ként érkezett utalvány utánküldése tilos.
- 3.7.9. A szerződés határozatlan időre, vagy a Megrendelő által előre meghatározott időtartamra – de minimum egy naptári hónapra - köthető meg. A határozott időtartamra kötött szerződés meghosszabbítható. A meghosszabbításhoz az eredeti szolgáltatást megrendelő nyomtatvány szükséges. Ennek hiányában új szerződést kell kötni a szolgáltatást megrendelő nyomtatvány ismételt kitöltésével. Az utánküldési szerződés – bármely postán – a Megrendelő által bármikor írásban felmondható. A felmondás legkorábban az erről szóló bejelentést követő második munkanaptól hatályos, azonban lehetőség van, ezt a határnapot követő egyéb időpont meghatározására is.
- 3.7.10. A negyedévre meghirdetett átalánydíjat a határozatlan időtartamra kötött szerződések esetén negyedévenként előre, legkésőbb a tárgynegyedévet megelőző ötödik munkanapig kell megfizetni. A fizetési határidő elmulasztása esetén az utánküldés a díjjal rendezett időszak utolsó napján automatikusan megszűnik.
- 3.7.11. A Megrendelő által előre meghatározott időtartamra kötött szerződések esetében az átalánydíjat előre kell megfizetni. A tárgyhoz 20-ig megkezdett szolgáltatás esetében a szerződéskötés hónapjára is felszámítja a Posta a meghirdetett átalánydíjat, míg a 20-a után megkezdett szolgáltatás esetében az adott hónapra nem kell átalánydíjat fizetni. Azon 1 hónap határozott időtartamra kötött szerződéseknel, melyeknél a szolgáltatás teljesítése tárgyhoz 20-a után kezdődik meg, a meghirdetett havi díjat meg kell fizetni.
- 3.7.12. Amennyiben a szolgáltatást a Megrendelő határozott időre kéri, vagy a határozatlan időtartamra kötött szerződést felmondja, és a záró dátum akár csak egy nappal is áthúzódik a következő hónapra, akkor a megkezdett hónapra vonatkozóan a teljes díjat meg kell fizetni.
- 3.7.13. Féléves/háromnegyedéves/éves időtartamú szerződés esetében az átalánydíjat a meghirdetett negyedéves díj felszorozásával állapítja meg a Posta, egyéb esetben a fizetendő átalánydíj megállapításakor a meghirdetett havi díjat, vagy a negyedéves és a havi díjat együtt alkalmazza a Posta a Megrendelő által meghatározott időtartamnak megfelelően.
- 3.7.14. Amennyiben a Megrendelő az utánküldés teljesítés kezdetének a szerződéskötés hónapját követő hónapot, vagy későbbi időpontot jelöl meg, az átalánydíjat csak az utánküldés teljesítés hónapjától számítja fel a Posta.
- 3.7.15. Amennyiben közös háztartásban, illetve egy címhelyen élő, közeli hozzátartozók (Ptk. 685.§ b) együtt költöznek azonos új címre, a szerződésben az összes érintetthez vonatkozóan külön meghatalmazás nélkül lehet kérni az utánküldést. Az ilyen igénybejelentést a költözéssel érintett közeli hozzátartozók mindegyikének alá kell írnia, az igény azonban egy szerződésnek minősül, és az átalánydíjat is csak egyszeresen kell megfizetni.
- 3.7.16. Lehetőség van arra, hogy több címről a címzett egy címre kérje utalványai utánküldését, de ebben az esetben eredeti címenként kell szerződést kötni és az utánküldés díját szerződésenként kell megfizetni.

**A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának  
Általános Szerződési Feltételei**

- 3.7.17. A fiókbérlő – egy vagy több – postafiókjára érkező utalványait is utánküldheti másik postafiókjára. Ebben az esetben minden postafiókhoz (melyhez kapcsolódóan az utánküldést igényli az ügyfél) külön-külön szerződést kell kötni, és az utánküldés díját szerződésenként kell megfizetni.
- 3.7.18. Az utánküldésre vonatkozó szabályok megfelelően alkalmazandóak a postafiókról postafiókra történő továbbküldés megrendelése esetén is. Az ügyfél az átirányításból eredő esetleges hosszabb kezelési időtartamot tudomásul veszi.
- 3.7.19. Ha a címzett az utánküldésre adott megbízását a szerződéskötés napján a bejelentés helyén visszavonja (a szerződést felmondja), az utánküldés megrendelő által megfizetett átalánydíját visszafizeti a Posta. A megrendelés napját követő felmondás esetén a szerződés megszűnésének hónapját követő időszakra eső átalánydíjat fizeti vissza a Posta.
- 3.7.20. A Posta az egy adott közterületi jelölésen (házszámon) belüli utánküldést is csak akkor teljesíti, ha a címzett ezt írásban kérte. Ebben az esetben is szerződést kell kötni, mely meghatározott ideig, de maximum fél évig terjedhet, az utánküldés ellátása azonban díjmentes.

### **3.8. Ismételt kézbesítés**

- 3.8.1. Olyan településeken, ahol a kézbesítési kapacitás lehetővé teszi, a Posta vállalja, hogy – amennyiben az utalvány feladója által igénybevett szolgáltatással/különszolgáltatással ez nem ellentétes - a sikertelen házhoz kézbesítés után a címzett kérésére, az utalvány összegét ismételten, a „Nemzetközi postautalvány szolgáltatás díjáról” szóló mindenkor hatályos Hirdetményben közzétett díj ellenében
- a címzettel egyeztetett napon, vagy egyeztetett időpontban (aznap, vagy egyéb napon) az utalvány eredeti címezésében szereplő címre,
  - vagy a címzett által meghatározott új, magyarországi címre házhoz kézbesíti.

#### **3.8.2. A szolgáltatás**

- a) a címhelyhez rendelt kijelölt kézbesítő postai szolgáltatóhelyen telefonon tett bejelentéssel, vagy
- b) az ÉNPOSTÁM oldalon előzetesen regisztrált és ÉNPOSTÁM KÁRTYÁ-val is rendelkező megrendelő esetén az Internetes oldal útján, elektronikus megrendelés kitöltésével és beküldésével is kezdeményezhető.

A szolgáltatás díjának kiegyenlítése készpénzben, vagy a Posta honlapján közzétetteknek megfelelően, a postai szolgáltatóhelyeken elérhető tájékoztatás szerinti munkahelyeken, továbbá erre alkalmas POS terminállal rendelkező kézbesítőnél bankkártyával lebonyolított fizetési művelettel, illetve díjhitelezés keretében fizető ügyfelek esetében és online megrendelés esetén bankkártyával (az erre vonatkozó megbízás elektronikus úton történő indításával) történhet.

- 3.8.3. A Posta az ismételt kézbesítési szolgáltatást a kézbesítést teljesítő postai szolgáltató hely nyitva tartási idején, kézbesítő szolgálat ellátásának idején, illetve az utalványok érvényességi idején belül teljesíti.

Az ismételt kézbesítés helyi körülményeiről a kézbesítő postai szolgáltató hely – a helyben szokásos módon és a sikertelen kézbesítési kísérlet során hagyott értesítésen – tájékoztatja a címzettet.

## A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának Általános Szerződési Feltételei

3.8.4. Az utalvány összegének kifizetésére az átvétel elismerését és a címzett által a szolgáltatás díjának megfizetését követően kerül sor.

3.8.5. A szolgáltatás díját a címzett hibájából meghiúsult ismételt kézbesítés esetén is ki kell fizetni, és annyszor, ahányszor a címzett az ismételt kézbesítést kérte.

3.8.6. Ismételt kézbesítés eredeti címen, egyeztetett napon vagy egyeztetett időpontban

Egyeztetett napon vagy egyeztetett időpontban történő kézbesítés esetén a címzett utalványának ismételt kézbesítését két módon kérheti:

- a címzett kérheti, hogy utalványát a posta aznap, vagy egyéb napon a címzettel egyeztetett időpontban az utalvány eredeti címzésében szereplő címen kézbesítse.
- a címzett kérheti, hogy utalványát a posta a címzettel egyeztetett napon, a szokásos kézbesítési rendben, az utalvány eredeti címzésében szereplő címen kézbesítse.

Az egyeztetett napon, vagy egyeztetett időpontban történő ismételt kézbesítés szolgáltatás postapartner által üzemeltetett postai szolgáltatóhelyen nem vehető igénybe.

3.8.7. Ismételt kézbesítés új címre

Új címre történő ismételt kézbesítés esetén a címzett kérheti, hogy utalványát a Posta az utalvány címzésétől eltérő címen kézbesítse, az alábbi feltételek mellett:

- a Posta az új címen történő ismételt kézbesítést legkorábban a megrendelést követő második munkanaptól garantálja,
- a különszolgáltatás csak belföldi forgalomban vehető igénybe,
- az utalvány összegének kifizetését az új címen kizárólag a címzett, illetve az e címre érkezett utalványok átvételére adott meghatalmazás alapján a meghatalmazott részére teljesíti,
- amennyiben az új címen történő ismételt kézbesítés sikertelen, a Posta a címzett által megjelölt új címen értesítést hagy, és az utalványt az új cím szerinti illetékes postai szolgáltatóhelyen a jogosult átvévo rendelkezésére tartja a 3.3. pontban meghatározott átvételi határidőig.

3.9.<sup>1</sup>

#### 4. NEMZETKÖZI GYORSUTALVÁNY FELADÁS FELTÉTELEI (MAGYARORSZÁGRÓL KÜLFÖLDI CÍMHELYRE)

4.1. A Posta jelen ÁSZF 2. számú mellékletében felsorolt **szolgáltató helyeken** fogadja a nemzetközi gyorsutalvány feladásokat, a postai szolgáltató helyeken kifüggesztett, illetve a postai honlapon közzétett nyitvatartási időn belül.

4.2. A nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatást természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet egyaránt igénybe veheti a szolgáltatásba bevont országokkal kötött megállapodásokban rögzített feltételek alapján.

4.3. A nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatást a feladó a Posta által rendszeresített, és díjmentesen rendelkezésre bocsátott **nyomtatvány** kitöltésével veheti igénybe. A nyomtatvány kitöltési szabályait és a nyomtatvány mintáját jelen ÁSZF 1.a. és 1.b. melléklete tartalmazza. A feladó

<sup>1</sup> Hatályon kívül 2020. április 1-től

## A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának Általános Szerződési Feltételei

adatait a személyi okmányaiban szereplő adatokkal egyezően kell megadni.

- 4.4. A küldeni kívánt **összeg** feladása forintban történik, az összeget a feladási bizonylaton forintban vagy devizában kell feltüntetni. A maximálisan küldhető összeghatár országonként eltérhet. Az összeg átszámítását a felvevő postai szolgáltató hely végzi a feladás napján érvényes nemzetközi postautalvány befizetési árfolyam alkalmazásával. Az alkalmazott árfolyam a postai szolgáltató helyeken valamint a Posta honlapján ([www.posta.hu](http://www.posta.hu)) megtekinthető.

### 4.5. Szolgáltatás díja

A Posta a nemzetközi gyorsutalványon feladott összegek továbbításáért a „*Nemzetközi postautalvány szolgáltatás díjairól*” szóló Hirdetményben meghatározott díjat számítja fel.

A nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatás díját az utalvány feladásakor forintban kell megfizetni.

- 4.6. A feladó a kitöltött nyomtatvány, és a teljesítéshez szükséges összeg átadásával kezdeményezi a szolgáltatási szerződés létrejöttét, amelyet a Posta a másolati példányának érvényesítésével és visszaadásával igazol. A Posta a megbízás teljesítéséig a megbízást adó feladó rendelkezése szerint jár el.

- 4.7. A postai szolgáltató helyen a pénztárzárást követően feladott összeg következő munkanapi felvételnek minősül. A pénztárzárás időpontjáról az adott postai szolgáltató helyen lehet tájékozódni.

- 4.8. A megbízói adatok, megbízó azonosítása, a megbízói adatok kezelése jelen ÁSZF 6. pontjában foglaltak szerint történik.

### 4.9. Nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatás teljesítése

- 4.9.1. A feladott összeg a címzettnek készpénzben kerül kifizetésre.

- 4.9.2. A feladott összeg a felvételt követő második munkanapon a címzett rendelkezésére áll a célország szolgáltatójának kifizetőhelyein. Az összeg feladásáról és a kifizetéshez szükséges adatokról a címzettet a feladónak kell értesítenie.

- 4.9.3. A Magyarországon külföldi címhelyre feladott nemzetközi gyorsutalvány kifizetése a kifizető ország szabályozása szerint történik. Az összeg érkezéséről a feladó értesíti a címzettet, aki az adott ország szolgáltatójának kifizetőhelyein az utalvány érvényességi idején belül kezdeményezheti az összeg felvételét. A feladónak az összeg felvételéhez közölnie kell a címzettel a pontos nevét, a küldött pénzüsszeget, a feladás helyét (ország), a jelszót, amennyiben a kifizetést jelszóhoz kötötte.

### 4.10. Feladó utólagos rendelkezése

- 4.10.1. A nemzetközi gyorsutalvány feladója az eredeti feladási bizonylat másolati példányának bemutatása mellett írásban kezdeményezheti az utalvány visszavételét, amely alapján a Posta intézkedik az utalvány visszavonásáról.

- 4.10.2. A Posta a visszavonás kezeléséért a „*Nemzetközi postautalvány szolgáltatás díjairól*” szóló mindenkor hatályos Hirdetményben meghatározott díjat számítja fel.

- 4.10.3. A visszavonás addig teljesíthető, amíg az utalvány a címzettnek nem került kifizetésre.

- 4.10.4. Visszavonás csak azon a postahelyen indítható, ahol az utalványt feladták.

- 4.10.5. Az utalvány feladásakor fizetett díjat a Posta visszatéríti, ha az utalvány a felvevő postai szolgáltató helyről még nem került továbbításra.

- 4.10.6. Egyéb utólagos rendelkezésre (címmódosítás, névmódosítás) nincs lehetőség.



**A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának  
Általános Szerződési Feltételei**

**4.11. Feladott nemzetközi gyorsutalvány visszaküldése**

- 4.11.1. A külföldről visszaérkező ki nem fizetett utalvány összegének visszafizetését a Posta kifizetési bizonylat kitöltése és a feladóvevény bemutatása után a bizonylatok adategyezősége esetén, a feladó vagy meghatalmazottja részére teljesíti.
- 4.11.2. Az utalvány visszaérkezéséről a Posta kizárólag abban az esetben értesíti a feladót, ha az utalványon a feladó címeként magyarországi cím szerepel. Azon utalványok esetén, amelyen feladó címeként külföldi cím van megjelölve, a feladót a Posta az utalvány visszaérkezéséről nem értesíti. Az ilyen utalványok kezelése a 2.11. pontban leírtak szerint történik.
- 4.11.3. Amennyiben a nemzetközi gyorsutalványt visszaküldő ország szolgáltatója a visszaküldés során díjat számít fel, a Posta jogosult ezt a díjat az utalvány felvételének napján érvényes nemzetközi postautalvány befizetési árfolyamon átszámítva a feladóra ráterhelni.
- 4.11.4. Az utalványok elszámolásában közreműködő közvetítő bank (elszámoló bank) az utalványok adataira vonatkozóan átvilágítást végez az európai jogszabályoknak megfelelően. Amennyiben valamely utalvány nem felel meg az átvilágítási követelményeknek, a közvetítő bank visszaküldi azt. A Posta ilyen esetben a 2.10.2. pontban foglaltak szerint jár el.

**4.12. A visszaérkezett, feladó vagy meghatalmazottja által át nem vett utalvány kezelése:**

A kifizetetlen nemzetközi gyorsutalványok kezelése megegyezik jelen ÁSZF 2.11. pontban meghatározott kézbesíthetetlen nemzetközi postautalványok kezelésével.

**5. KÜLFÖLDÖN MAGYARORSZÁGI CÍMZETT RÉSZÉRE FELADOTT NEMZETKÖZI GYORSUTALVÁNY KIFIZETÉSE**

- 5.1. A külföldön magyarországi címzett részére feladott nemzetközi gyorsutalvány összegének kifizetését a címzettnek kell kezdeményeznie a kijelölt – jelen ÁSZF 2. számú mellékletében felsorolt - **szolgáltató helyeken** a Posta által rendszeresített, és díjmentesen rendelkezésre bocsátott nemzetközi gyorsutalvány kifizetési bizonylat pontos kitöltésével és annak a postai szolgáltató hely kifizetésre kijelölt munkahelyein történő átadásával. A nyomtatvány kitöltési szabályait és a nyomtatvány mintáját jelen ÁSZF 1.a. és 1.b. melléklete tartalmazza.
- 5.2. A kifizetés indításához a **címzettnek ismernie kell** a feladó nevét, a várt pénzüsszeget devizában, a feladás helyét (küldő ország), a jelszót (ha a feladó a kifizetést jelszóhoz kötötte). Nem fizethető ki a nemzetközi gyorsutalvány összege, ha a címzett a felsorolt adatok bármelyikét nem ismeri, vagy a címzett és a feladó által megadott adatok összehasonlítása során eltérés mutatkozik.
- 5.3. Az utalvány összegének átvevője:**
- 5.3.1. A külföldről természetes személy részére érkezett utalványt kizárólag a címzett veheti át. Magyarországra címzett utalvány esetén az utalvány természetes személy címzettje 14 éven felüli, érvényes személyazonosító okmánnal rendelkező címzett lehet.
- 5.3.2. Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetében az utalványt annak képviselője vagy meghatalmazottja veheti át. A meghatalmazás csak eseti lehet, amelynek tartalmaznia kell az 5.2. pont szerinti adatokat.
- 5.4. A kifizetés során a címzettnek, nem természetes személy címzett képviselőjének illetve meghatalmazottjának rendelkeznie kell – kivéve az 5.7. pontban foglaltak esetén – a 3.3.6.1. pontban meghatározott, személyazonosság igazolására szolgáló érvényes okmánnal, amelynek kifizetési bizonylaton szereplő adatait a bizonylatra fel kell jegyezni. Nem természetes személy címzett nevében eljáró személy esetén a képviseletre, átvételre való jogosultságot is igazolni kell. Szervezet mint címzett esetében a vezető átvételi jogosultságát olyan, egy évnél

## A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának Általános Szerződési Feltételei

nem régebbi eredeti okirattal vagy arról készített közokiratba foglalt vagy egyszerű másolattal igazolhatja, amely a szervezetre vonatkozó jogszabály alapján egyébként alkalmas a vezetői minőség igazolására. Jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetében az átvételhez cégszerű aláírás szükséges.

5.5. A külföldről magyarországi címzett részére érkezett nemzetközi gyorsutalványok összegét a Posta a kifizetés napján érvényes nemzetközi postautalvány kifizetési árfolyamon átszámítva, a jogszabályban meghatározott kerekítés szabályainak figyelembe vételével, forintban fizeti ki.

### 5.6. **Nemzetközi gyorsutalvány összegének számlára történő utalásáról (telepítés) való rendelkezés**

A nemzetközi gyorsutalvány kifizetésekor a címzett illetve nem természetes személy címzett képviselője írásbeli rendelkezése alapján lehetőség van az utalvány - az utalványozott összeg deviza- vagy forintszámlán történő jóváírása céljából - a megnevezett magyarországi számlavezető hitelintézethez történő továbbítására. Jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetében a bankszámlára történő továbbításra vonatkozó rendelkezés adásához cégszerű aláírás szükséges.

5.6.1. Abban az esetben, ha a címzett az utalványozott devizaösszeg deviza-, vagy forintszámlára történő utalására (telepítésére) rendelkezik, a számlajóváírás érdekében közölnie kell a meglévő deviza-, vagy forintszámlájának számlaszámát, a számla típusát (deviza- vagy forintszámla) és a számlavezető hitelintézet nevét. Devizaszámla esetén a számlaszámot IBAN formátumban kell megadni, és fel kell tüntetni a számlavezető hitelintézet bankazonosító kódját (BIC) is.

5.6.2. Számlára történő utalás esetén a Posta a „*Nemzetközi postautalvány szolgáltatás díjairól*” szóló mindenkor hatályos Hirdetményben meghatározott díjat számítja fel.

5.6.3. Amennyiben a címzett pontatlanul, vagy hiányosan jelöli meg az átutaláshoz szükséges adatokat és emiatt a hitelintézet díjat számítja fel, a Posta jogosult ezt a díjat a címzettnek felszámítani. Ha a címzett számlaszáma pontosításra kerül, a számlajóváírás összege a hitelintézet által felszámított díjjal csökkentett összeg, egyéb esetben a hitelintézet által felszámított díjjal csökkentett összeg a címhelyen kerül kifizetésre.

5.7. **Jelszóhoz kötött kifizetés:** Amennyiben a nemzetközi gyorsutalvány feladója a kifizetést jelszó ismeretéhez és megadásához kötötte, természetes személy címzett és pontosan megadott jelszó esetén 100.000,- Ft összeghatárig a Posta az átvevő személyazonosságát nem igazoltatja. 100.000,- Ft összeg felett az utalvány kifizetésének feltétele a személyazonosság igazolása is. Jogi személy címzett esetén minden esetben az utalvány kifizetésének feltétele a személyazonosság igazolása is.

5.8. A Posta az **írni nem tudó, a latin betűket nem ismerő, a vak, vagy egyéb ok miatt írásában gátolt címzettnek** a gyorsutalvány összegét a 3.3.9. pontban meghatározottak szerint fizeti ki.

### 5.9. **Érkezett nemzetközi gyorsutalvány visszaküldése**

5.9.1. Minden olyan nemzetközi gyorsutalványt, amelynek kifizetését az átvételre jogosult az érvényességi időn belül nem kérte, az érvényességi idő lejártakor a rendeltetési ország szolgáltatója az összeg feladónak történő visszafizetése céljából visszaküldi a felvevő ország szolgáltatójának.

5.9.2. A Posta visszaküld a felvevő ország szolgáltatójának minden olyan nemzetközi gyorsutalványt,

## A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának Általános Szerződési Feltételei

- amelyen a címzettnek kifizetendő, devizában kifejezett összeg a maximális összeghatárt meghaladja,
- amely a nemzetközi megállapodásban foglalt szabályoknak nem felel meg.

### 5.10. Érvényességi idő

A nemzetközi gyorsutalvány érvényessége a feladás napjától számított 32 nap. Az érvényességi idő nem hosszabbítható meg.

## 6. A MEGBÍZÓI ADATOK, MEGBÍZÓ AZONOSÍTÁSA, A MEGBÍZÓI ADATOK KEZELÉSE

- 6.1. Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/847 Rendelete szerint az illegális pénzáramlás, valamint a terrorizmus finanszírozásának megakadályozása és a pénzmosás megelőzése érdekében a fizetési szolgáltatók kötelesek biztosítani, hogy a pénzáttalásokat legalább a Rendeletben meghatározott adatok kísérjék, továbbá a pénzeszközök áttulása előtt kötelesek az adatok valódiságát ellenőrizni.
- 6.2. A Posta az adatok valódiságának ellenőrzését a *„Hirdetmény a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. tv. valamint a kapcsolódó egyéb jogszabályok által előírt kötelezettségek postai végrehajtásáról, valamint egyes ügyfél-átvilágítási intézkedésekről”* szóló, mindenkor hatályos Hirdetménye szerint teljesíti, melyet postai szolgáltatóhelyein, valamint honlapján közzétesz.

## 7. TUDAKOZÓDÁSI ELJÁRÁS

- 7.1. A **nemzetközi postautalvány** sorsának megállapítására a feladás napját követő naptól számított hat hónapon belül az eredeti feladóvevény vagy másolatának bemutatása mellett a feladó tudakozódási eljárást kezdeményezhet a felvételre kijelölt postai szolgáltató helyen.
- 7.2. A **nemzetközi gyorsutalvány** sorsának megállapítására kizárólag a feladó által, - a 4.7. pont figyelembevételével – a feladást követő második munkanaptól számított hat hónapon belül a nyomtatvány másolati példányának bemutatása mellett, a felvételre kijelölt postai szolgáltató helyen tudakozódás kezdeményezhető.
- 7.3. A Posta a nála kezdeményezett tudakozódásért a *„Nemzetközi postautalvány szolgáltatás díjairól”* szóló mindenkor hatályos Hirdetményben meghatározott díjat számít fel.
- 7.4. Amennyiben a címzett ország szolgáltatója a tudakozódásért különdíjat is felszámít, a Posta jogosult ezt a díjat közzétenni és felszámítani.
- 7.5. Amennyiben a tudakozódási eljárás a szolgáltató felelősségét állapítja meg, úgy a Posta a felszámított díjat a tudakozódnak visszatéríti.
- 7.6. A Posta tudakozódás eredményéről az érintett külföldi szolgáltatótól beérkezett tájékoztatás időpontjától számított tizenöt napon belül a tudakozó részére értesítést küld.

## 8. ADATSZOLGÁLTATÁS

- 8.1. A nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásokkal kapcsolatos információs igényeket a Posta – a Hirdetményben közzétett díj ellenében – adatszolgáltatásként kezeli.
- 8.2. Az adatszolgáltatást írásban lehet kezdeményezni, az egyéb alakisághoz nincs kötve, azonban az adatkérésre való jogosultságot igazolni kell.

## A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának Általános Szerződési Feltételei

- 8.3. A Posta a nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásra vonatkozóan csak a feladó és címzett, illetve azok meghatalmazottja részére, illetve az igazságszolgáltatási szervek átirátára, büntetőeljárásban a felvétel keltétől kezdődően 5 éven belül szolgáltat adatot. Az adatszolgáltatás megválaszolási ideje az igény átvételétől számított maximum 30 naptári nap.
- 8.4. A nemzetközi postautalvánnyal és nemzetközi gyorsutalvánnyal történt be- és kifizetésre vonatkozó adatszolgáltatási igény esetén a kezdeményezőnek meg kell adnia a feladó nevét, címét, a „Címzett” rovaton feltüntetett adatokat és azt az időpontot/időszakot (konkrét időpontot, vagy -tól-ig meghatározással) amikor a befizetés történt. Amennyiben a felsorolt adatokat nem tudja a rendelkezésre bocsátani, a szolgáltatást a Posta nem vállalja.
- 8.5. A nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatással kapcsolatos adatszolgáltatás:  
- a PEK-ben (Postacíme: 1725 Budapest Postafiók 91.), illetve  
- az [inquiries@pek.posta.hu](mailto:inquiries@pek.posta.hu) e-mail címen kezdeményezhető.
- 8.6. Adatszolgáltatásra vonatkozó meghatalmazás kizárólag eseti meghatalmazás lehet és minden alkalommal egyértelműen meg kell határozni az adatszolgáltatás tartalmi körét Eseti meghatalmazás adható teljes bizonyító erejű magánokiratban és közokiratban.
- 8.7. A kért információt a Posta a feladóvevényen lévő címre küldi meg.
- 8.8. Az adatszolgáltatás díjköteles, kivéve abban az esetben, ha a jogszabály díjmentességet ír elő.
- 8.9. A PEK által kiállított számla ellenében az adatszolgáltatás díját átutalással a PEK által kiállított számla ellenértékeként kell kiegyenlíteni.

## 9. ÜGYFÉL TÁJÉKOZTATÁS

### 9.1. Előzetes tájékoztatás

- 9.1.1. A Posta a nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásban résztvevő országok listáját, és az igénybevétel országokénti feltételeit a „Nemzetközi postautalvány szolgáltatás igénybevételének országokénti feltételei” elnevezésű Hirdetményben teszi közzé, amely megtekinthető a Posta honlapján ([www.posta.hu](http://www.posta.hu)) és a nemzetközi postautalvány felvételére kijelölt postahelyeken.
- 9.1.2. A nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány igénybevételének részletes feltételeit jelen ÁSZF, illetve a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatások díjait a „Nemzetközi postautalvány szolgáltatás díjairól” szóló Hirdetmény tartalmazza. Az ÁSZF-t, illetve a Hirdetményt a Posta magyar nyelven internetes honlapján ([www.posta.hu](http://www.posta.hu)), és a postai szolgáltató helyein kifüggesztve teszi közzé.
- 9.1.3. A Posta jogosult jelen ÁSZF-ben foglaltakat, illetve a Hirdetményben foglalt díjakat egyoldalúan módosítani. Az ÁSZF-ben bekövetkező változásokat a Posta a változás hatályba lépése napját 30 naptári nappal megelőzően, magyar nyelven honlapján ([www.posta.hu](http://www.posta.hu)), és a postai szolgáltató helyein kifüggesztve közlésezi. Amennyiben az ÁSZF módosítás a Megbízó/feladó

## A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának Általános Szerződési Feltételei

számára kedvezőbb feltételeket, többletjogosultságokat, új szolgáltatás/szolgáltatási elemek igénybevételi lehetőségét teremti meg, vagy jogszabálynak való megfelelést szolgál, mely jogszabály tekintetében az adott jogszabály előírása az alkalmazásra rövidebb időszakot határoz meg, úgy a módosítás 30 napnál rövidebb, a Posta által meghatározott időpontban, jogszabály esetén a jogszabály hatálybalépésnek időpontjában lép hatályba.

### 9.2. Utólagos tájékoztatás

9.2.1. **Nemzetközi postautalvány esetén:** A Posta az utólagos tájékoztatási kötelezettségének a Magyarországon külföldi címhelyre feladott nemzetközi postautalvány esetén a feladó részére a feladás visszaigazolásáról szóló feladóvevény, illetve külföldön magyarországi címzett részére feladott nemzetközi postautalvány esetén a kézbesítés során a címzett részére átadott szelvény útján tesz eleget.

9.2.2. **Nemzetközi gyorsutalvány esetén:** A Posta az utólagos tájékoztatási kötelezettségének az ÁSZF, Hirdetmény, illetve Magyarországon külföldi címhelyre feladott nemzetközi gyorsutalvány esetén a feladó részére átadott másolati példány, illetve külföldön magyarországi címzett részére feladott nemzetközi gyorsutalvány esetén a kifizetés során átadott másolati példány útján tesz eleget.

## 10. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, FELFÜGGESZTÉSE

10.1. A Posta elháríthatatlan akadály (vis maior) esetén – az ok megszűnéséig – jogosult az ÁSZF-ben rögzített szolgáltatások szüneteltetésére, illetve a befogadott megbízások felfüggesztésére.

10.2. Felfüggeszhető továbbá a szolgáltatás, ha azt a Posta neki fel nem róható okból teljesíteni nem tudja.

10.3. A Posta a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatásokra vonatkozó szolgáltatási szerződés megkötését megtagadhatja, amennyiben a szerződés teljesítése jogszabályba, nemzetközi szerződésbe vagy megállapodásba ütközne, illetve a teljesítés a Posta működési körén kívül álló elháríthatatlan ok miatt nem lenne lehetséges.

10.4. Nem teljesíti a Posta a szolgáltatást a lejárt (érvénytelen), a Posta megítélése szerint hamis, hamisgyanús okiratok bemutatása esetén. Okiratnak minősül minden olyan irat, adatállomány, fizikai megjelenésétől függetlenül, amely a Posta szolgáltatásainak igénybevételéhez, teljesítéséhez szükséges.

## 11. TÁJÉKOZTATÁS, PANASZ, KAPCSOLATTARTÁS, JOGORVOSLAT

11.1. A Posta a jelen ÁSZF-ben rögzített szolgáltatásairól, igénybevételi és teljesítési szabályokról, magyar nyelven internetes honlapján, a postai szolgáltató helyeken, a Posta Elszámoló Központban (1201 Budapest, Attila u. 40., Tel: 421-7575 vagy 421-7576), a Magyar Posta Zrt. Ügyfélszolgálati Igazgatóságán (Tel.: 06-1-767-8282, [ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu)), illetve papíron való rendelkezésre bocsátással is tájékoztatást ad.

**A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának  
Általános Szerződési Feltételei**

## **11.2. Panaszkezelés**

- 11.2.1. A Posta az ügyfeleitől érkező, a szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat díjmentesen, egyszerű, átlátható, megkülönböztetéstől mentes módon kezeli.
- 11.2.2. A Posta panaszként kezeli az olyan közlést, amely szerint a nyújtott szolgáltatás, vagy a szolgáltató alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve az ÁSZF-ben foglaltaknak. A panasz egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére is irányulhat.
- 11.2.3. Nem minősül panasznak az információ (felvilágosítás, tájékoztatás) kérés, az adatszolgáltatás, a postai szolgáltatás minőségének javítására tett javaslatok.
- 11.2.4. Panasz a jelen ÁSZF-ben szereplő szolgáltatásokhoz kapcsolódóan a feladás napjától számított 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.
- 11.2.5. Az ügyfél panasz benyújtásának lehetőségei:
- 11.2.5.1. Szóban:
- a) személyesen bármely postai szolgáltatóhelyen, vagy az Ügyfélszolgálati Igazgatóságon (Budapest X. Üllői út 114-116.)
  - b) telefonon (Tel. szám: 06-1-767-8282)
- 11.2.5.2. Írásban:
- a) levélben (levelezési cím: Magyar Posta Zrt. Ügyfélszolgálati Központ 3512 Miskolc)
  - b) interneten ([ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu), [www.posta.hu](http://www.posta.hu))
  - c) egyéb módon (Vásárlók könyve)
- 11.2.6. Azokon a településeken, ahol a postai szolgáltatás mobilposta útján biztosított, a Posta az ügyfél panaszát írásban a mobilpostán is fogadja.
- 11.2.7. Szóbeli panasz esetén a sérelem elintézésére a Posta a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást.
- 11.2.8. A Posta a panaszt a beérkezésétől számított 30 nap alatt kivizsgálja és megválaszolja.
- 11.2.9. A panaszok nyilvántartásba vételének időpontja a szóban tett panasz esetében a panasz közlésének napja, az írásbeli panasz esetében az első postaszervhez történő érkezés napja.
- 11.2.10. A panasz elutasítása, valamint a 30 napos válaszadási időt követően, amennyiben a szolgáltató nem válaszolt a panaszra, jogorvoslatért a panaszos a következő intézményekhez fordulhat:
- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (1015 Budapest, Ostrom u. 23-25., levelezési cím: 1534 Budapest, Pf. 75.)

## **12. A POSTA FELELŐSSÉGE**

- 12.1. A Posta felelőssége a nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásokkal közvetített be- és kifizetésekkel kapcsolatban az okirattal bizonyíthatóan el nem számolt összeg és járulékaik erejéig, a Polgári Törvénykönyv szerinti általános elévülési időn belül áll fenn.

## A Magyar Posta Nemzetközi postautalvány és nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatásának Általános Szerződési Feltételei

- 12.2. A Posta felel az általa nem teljesített vagy hibásan teljesített fizetési műveletért felszámított díj, költség vagy egyéb fizetési kötelezettség megtérítéséért.
- 12.3. Az Egyetemes Postaegyesület Postai Pénzforgalmi Megállapodása alapján nem felel a Posta, ha a Megbízó a postautalvány felvételétől számított 6 hónapon belül nem indított tudakozódási eljárást.
- 12.4. Nem felel a Posta elháríthatatlan akadály (vis maior), vagy belföldi hatósági határozatok, illetve a bírósági határozatok rendelkezéséből eredő kárért.
- 12.5. Nem felel a Posta az általa vállalt szolgáltatás teljesítésének elmaradásáért, ha az a Postának fel nem róható okra vezethető vissza.
- 12.6. A Posta nem felel az olyan hamis, vagy hamisított megbízás teljesítésének a következményeiért, amelynek a hamis, vagy hamisított voltát a szolgáltatás teljesítése során alkalmazott ellenőrzéssel, illetőleg elvárható gondossággal sem lehetett felismerni.
- 12.7. A Postát nem terheli felelősség a nem szerződészerű teljesítésért, vagy sikertelen teljesítésért, ha annak oka az, hogy:
- a feladó a kifizetéshez szükséges adatokat a címzettnek helytelenül adta meg, vagy nem közölte a címzettel,
  - a feladó a nemzetközi gyorsutalvány küldéséről a címzettet nem tájékoztatta,
  - a címzett a küldött összeget nem kereste,
  - a feladó által megadott címzett neve nem egyezik a címzett igazolványában feltüntetett névvel,
  - ha a kárt a feladó hibája vagy hanyagsága okozta, különös tekintettel a küldőnek a postai fizetési utalvány teljesítéséhez szükséges információ pontos megadásában, valamint az átadott pénzeszközök származásának és az utalvány céljának törvényességében viselt felelősségére,
  - ha az átadott pénzeszközöket lefoglalják,
  - ha a közvetítő bank által végzett átvilágítás eredményeképp a közvetítő bank visszaküldi az utalványt.
- 12.8. A tagországok szolgáltatói a nemzetközi postautalvány és a nemzetközi gyorsutalvány szolgáltatás körében minden felelősség alól mentesülnek:
- az utalvány továbbításának, kifizetésének késedelme esetén,
  - ha a kifizetés végrehajtásáról azért nem tudnak számot adni, mert a szolgálati okiratok erőhatalom következtében megsemmisültek, hacsak felelősségüket másképp nem bizonyították be,
  - ha a felvevő országban az utalvánnyal összefüggő követelés elévülési határideje lejárt.

### 13. ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÁS

A Magyar Posta Zrt. a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások teljesítése során kezelt adatokat a Magyar Posta Zrt. Adatkezelési tájékoztatójában foglaltak szerint kezeli. A Magyar Posta Zrt. részletes Adatkezelési tájékoztatója elérhető a Posta honlapján ([www.posta.hu](http://www.posta.hu)) az Adatkezelési tájékoztató menüpont alatt, illetve a postai szolgáltatóhelyeken.