



**Magyar Posta**

**MPL Üzleti csomag  
fuvarozási szolgáltatás  
Általános Szerződési Feltételei**

Hatályos 2013. január 1-jétől

## Tartalomjegyzék

1.	Általános rész .....	4
2.	Szolgáltatás besorolása .....	5
3.	Igénybevételi lehetőségek .....	5
4.	A küldemény tartalma .....	5
5.	Tömeg- és mérethatárok .....	6
6.	Csomagolás .....	7
7.	Lezárás .....	11
8.	Címzés, címirat, elektronikus feladójegyzék, érték ..	12
9.	Alapdíjban foglalt különszolgáltatások .....	13
9.1.	Postai lezárás .....	13
9.2.	Szállítmánykézbesítés .....	14
9.3.	Telefonos egyeztetés (kézbesítés) .....	14
9.4.	Riportrendszer .....	14
9.5.	Tudakozódás .....	14
9.6.	Raklapkezelés .....	14
10.	Alapdíjért kérhető különszolgáltatások .....	15
10.1.	1 munkanapos időgarancia .....	15
10.2.	2 munkanapos időgarancia .....	15
10.3.	E-előrejelzés .....	15
10.4.	E-értesítés .....	15
10.5.	Nyomkövetés .....	16
10.6.	- <b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>	
10.7.	Kétszeri kézbesítési kísérlet .....	16
10.8.	Háznál történő átvétel 3 db-tól .....	16
10.9.	Utánküldés .....	17
11.	Külön díj ellenében kérhető különszolgáltatások .....	17
11.1.	Utánvétel .....	17
11.2.	Törékeny kezelés .....	17
11.3.	Terjedelmes .....	17
11.4.	Egyedi kezelés .....	18
11.5.	Délutáni kézbesítés (17-20) .....	18
11.6.	Szombati kézbesítés (8-12) .....	18
11.7.	Éjszakai kézbesítés .....	19
11.8.	Zsilipes kézbesítés .....	19
11.9.	Saját kézbe .....	19
11.10.	Tételes áruátadás .....	19
11.11.	Áruházi átadás .....	19
11.12.	Ismételt kézbesítés .....	19
11.13.	Visszakézbesítés .....	20
11.14.	Tértivevény .....	20
11.15.	Dokumentum menedzsment .....	20
11.16.	Háznál történő átvétel (1-2 db esetén) .....	20
11.17.	Címzett fizet .....	21
11.18.	Címirat megszemélyesítés .....	21



11.19.	Feladó utólagos rendelkezése .....	21
11.20.	Csomagtárolás .....	21
11.21.	Lehívásos megrendelés .....	21
12.	A küldemények kiszolgáltatása .....	22
13.	A szolgáltatás díja .....	22
14.	- .....	23
15.	Reklamáció .....	23
15.1.	-	23
16.	Felelősség a szolgáltatás teljesítéséért .....	23
16.1.	Késedelmes teljesítés .....	23
16.2.	A küldemények sérülése, teljes vagy részleges elveszése, megsemmisülése .....	23
16.3.	A kártérítési igények benyújtása .....	24

## 1. Általános rész

A Magyar Posta Zrt. (a továbbiakban: Posta) MPL Üzleti csomag fuvarozási szolgáltatásának részletes igénybevételi feltételeit jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) tartalmazza.

Az MPL Üzleti csomag fuvarozási szolgáltatásra jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvénynek a fuvarozásra vonatkozó rendelkezései, valamint a közúti közlekedési szolgáltatásokról és a közúti járművek üzemben tartásáról szóló 89/1988. (XII.20.) MT. rendelet, a közúti árutovábbítási szerződésekről szóló 2/1981. (I.31.) MT. rendelet az irányadó.

A Posta vállalja, hogy a feladó által megadott - kizárólag a szolgáltatások megrendeléséhez, teljesítéséhez szükséges - személyes adatokat a szerződés teljesítése és a szerződés feltételeinek későbbi bizonyítása érdekében a szükséges mértékben, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A Posta a szolgáltatást az ügyféligeny alapján történő kapacitásvizsgálatot követően biztosítja, kizárólag írásos szerződés megkötését követően.

A Posta inverz szolgáltatás keretében biztosítja továbbá, hogy az igénybevevő részére az ügyfelei, térítésmentesen adjanak fel küldeményeket. Ebben az esetben az igénybevevő vállalja a címére érkező küldemények maradéktalan átvételét és a szolgáltatás díjának utólagos megfizetését. Az igénybevételhez szükséges címiratot az igénybevevő előállíthatja saját maga, vagy partnerei számára elektronikus úton elérhetővé és előállíthatóvá teheti. Emellett a feladás történhet - csomagfelvételre kijelölt postahelye(ke)n- kézi kitöltésű címirattal is.

Inverz szolgáltatáshoz értéknylvánítás, E-előrejelzés, 1 munkanapos időgarancia, egyedi kezelés, felvétel háznál (csak csomag küldemény kézbesítésével egyidejűleg), terjedelmes és törékeny különszolgáltatások kérhetőek.

A Felek a szolgáltatás biztosításával kapcsolatban felmerült vitás kérdéseik rendezésére a magyar joghatóságot és a magyar bíróságok kizárólagos illetékességét kötik ki.

Az ÁSZF megtekinthető, illetve letölthető a Posta [www.posta.hu](http://www.posta.hu) honlapjáról, valamint a Posta a szerződéskötéskor, az Igénybevevő kérésére, részére másolatban biztosítja.

Az ÁSZF módosítását a Posta a változás hatálybalépését megelőzően legalább 8 nappal nyilvánosságra hozza. A változásról szóló értesítést honlapján közzéteszi.

## **2. Szolgáltatás besorolása**

A hatályos ÁFA mértékét a mindenkori jogszabályok tartalmazzák.

## **3. Igénybevételi lehetőségek**

Az 1. pontban meghatározott MPL Üzleti csomagot a szerződésben erre kijelölt postahelyeken, valamint háznál/telephelyen lehet feladni.

## **4. A küldemény tartalma**

MPL Üzleti csomagként bármilyen, a szolgáltatásból nem kizárt tárgy feladható. Kizárt a szolgáltatásból a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti szállításáról szóló Európai Megállapodás (ADR) kihirdetéséről szóló 1979. évi törvényerejű rendelet, illetve az ADR „A” és „B” mellékletének belföldi alkalmazásáról szóló, a 20/1979. (IX.18.) KPM rendelet hatálya alá eső azon küldemény, ami nem esik az ADR valamely mentessége alá, valamint készpénz, nemesfém, ékszer és drágakő.

A kizárások körében a Postának nincs ellenőrzési kötelezettsége. A feladó még a küldemények Posta részére történő átadását megelőzően köteles ellenőrizni, hogy azok a jelen (4.) pont alapján nincsenek-e kizárva a szolgáltatásból, és köteles a Postát erről értesíteni. Kétség felmerülése esetén az igénybevevőnek írásban, igazolt módon külön fel kell hívnia a Posta figyelmét a küldemény tartalmára, és kérnie kell írásban a Posta döntését.

A Posta kizárja felelősségét azokért a küldeményekért, amelyekről a feladást követően derül ki, hogy a szolgáltatásból kizárt tartalommal rendelkeztek, de ezt sem a címirat, sem külön írásbeli feladói nyilatkozat nem tartalmazta.

A feladó felelős azért, hogy a küldemény tartalma megfelel a címiraton, vagy egyébként írásban, előre közölt tartalomnak.

A Posta jogosult a továbbítást megtagadni, ha a küldemény átvétele után kizárásra való ok jut a tudomására, vagy ha okkal feltételezhető, hogy a küldemény a jelen (4.) pont értelmében a szolgáltatásból ki van zárva. Ilyen esetekben a Postának jogában áll, hogy amennyiben a helyzet indokolja - a feladó tájékoztatása után - az ilyen küldeményeket a fuvardíj és a visszaszállítási költségek megtérítése után a feladónak visszaszállítsa vagy átadja, ezek hiányában a küldeményt értékesítse, vagy azokat a kockázat elkerülése céljából a hatóság részére átadja, vagy megsemmisítse.

Az ADR hatálya alá tartozó veszélyes áru szállítás csak valamely mentesség esetén, és csak akkor engedélyezett, ha a feladó és a Posta erről előzőleg írásban megállapodtak. A szállításra vonatkozó szerződés nem érvényes, ha a feladó nem informálja a Postát arról, hogy a szállítmány az ADR szerint veszélyes árunak minősül. A Posta nem tartozik felelősséggel semmilyen kárért vagy következményes kárért, ha a feladó nem tájékoztatta, vagy tévesen tájékoztatta arról, hogy a szállítmány veszélyesnek minősül. Ilyen esetekben a feladó vagyoni felelősséget vállal a Postával szemben eredményesen érvényesített bárminemű, a feladó részéről megadott tájékoztatás elmaradására, vagy téves voltára visszavezethető kárigény megtérítéséért.

## **5. Tömeg- és mérethatárok**

Jelen ÁSZF a 40 kg tömeg feletti küldeményekre terjed ki.

A küldemény maximális tömege egységtrakomány képző eszközzel (pl. raklap) együttesen 1000 kg lehet.

A 40 kg-ot meghaladó tömegű csomag - a gumibroncs kivételével - csak gépi vagy kézi hidraulikus emelővel történő anyagmozgatást lehetővé tevő, feladó által biztosított egységtrakomány képző eszközön szállítható. Az egységtrakomány képző eszközre helyezett áru biztonságos rögzítése az áruátadó felelőssége.

A 40 kg feletti küldemények közül azokat, amelyek alapterületének egységtrakomány képző eszközzel együtt mért mérete eléri vagy meghaladja a 60\*100 cm (szélesség/hosszúság) mindegyik értékét - egységtrakomány képző eszköz biztosításától függetlenül - raklapos küldeményként kezeli a Posta.

A raklapos - vagy annak minősített - küldemények után az alapszolgáltatás díjaként a raklapdíj kerül felszámításra.

Az egységtrakományos küldemény maximális magassága (egységtrakomány képző eszközzel együtt) 180 cm lehet.

Terjedelmesként kezeli a Posta a csomagot, ha a hosszúsága 75 cm-nél nagyobb, vagy összmérete (hosszúság + szélesség + magasság) 200 cm-nél nagyobb és 300 cm-nél kisebb, vagy alakja nem téglatest, természete miatt egyéb küldeménnyel nem rakható össze vagy eltérő kezelést kíván (pl. kerékpár, bútor, hordó, növény). Terjedelmesként kezeli továbbá az egységtrakományos küldeményt, ha mérete - az egységtrakomány képző eszközzel együtt - 120x80x160 cm-nél nagyobb.

Csak olyan küldemény adható fel, amelyet egy ember is biztonságosan tud mozgatni a rendelkezésre álló anyagmozgató eszközökkel.

A 200 cm-nél hosszabb, vagy összméretében 300 cm-nél nagyobb méretű küldemények, valamint 160x120 cm alapterületet vagy 180 cm-es küldemény magasságot (egységtrakomány képző eszközzel együtt) meghaladó méretű egységtrakományos áruk szállítását a Posta csak előzetes egyeztetés alapján, egyedi díjszabással vállalja.

Azon küldemények szállítását, amelyet egy ember nem tud biztonságosan mozgatni a rendelkezésre álló kézi anyagmozgató eszközökkel, a Posta csak előzetes egyeztetés és egyedi díjszabás ellenében vállalja. Az ilyen küldemény átadásakor a feladó, kézbesítésekor pedig a címzett köteles biztosítani a fel- és lerakodás elvégzéséhez szükséges eszközöket valamint munkaerőt.

## **6. Csomagolás**

A feladó köteles a szállítandó küldeményeit a tartalom jellegének és súlyának megfelelő módon becsomagolni. A csomagolásnak olyannak kell lennie, hogy a fuvarozótól elvárható szakszerű szállítás, kézi-, vagy gépi anyagmozgatás során a tartalom minőségét és épségét megóvja. A csomagolás, illetve a becsomagolt küldemény más küldeményekben, anyagmozgatási-, és fuvarszközben

nem tehet kárt, a küldemény, illetve tartalma emberi életet, a kezelők testi épségét, egészségét nem veszélyeztetheti és a környezetet nem károsíthatja.

Veszélyes áru feladása esetén a csomagolásnak, illetve a csomagolás jelöléseinek az ÁSZF-ben meghatározottakon túl meg kell felelnie az ADR vonatkozó előírásainak is.

A csomagolás (külső és belső csomagolás) és lezárás akkor megfelelő, ha biztosítja, hogy megsértése nélkül a belső tartalomhoz ne lehessen hozzáférni, és amely alkalmas arra, hogy a küldeményt az átvételből (felvételtől), raktározásból és továbbszállításból eredő mozgatási, emelési, rögzítési igénybevétel során sérülésektől megóvjá.

A csomagolási egységet a tartalmat védő belső csomagolással és burkolatot teljesen kitöltő anyaggal kell megtölteni.

Nem kell csomagolni azokat a tárgyakat, amelyeket a kereskedelmi szokás szerint nem csomagolnak (pl. autógumi, műanyagbordó).

Egyedi kezelést igénylő áruk esetén, a küldemény külső csomagolásán fel kell tüntetni a küldemény kezeléséhez szükséges, lényeges ismereteket (pl. „törékeny”, „állítva szállítható”, „nem halmozható” stb.).

Ha a küldemény átvételéhez, szállításához, raktározásához vagy továbbításához valamely jogszabály különleges csomagolási feltételt ír elő, vagy a tartalom jellege a különleges kezelést indokolja, akkor ezt a küldemény telephelyi vagy raktári átvételekor a feladó köteles egyértelműen közölni és a címirat megfelelő részén feltüntetni, valamint a csomagolást az előírásoknak megfelelően elvégezni.

Hiányos vagy nem megfelelő csomagolás esetén a Posta a felvételt (telephelyen az átvételt) megtagadhatja.

### **Egyes árukra vonatkozó külön csomagolási feltételek**

#### Egységrakományok

Az egységrakományba foglalt (pl. raklappal) áruk tömegének, fajtájának és jellegének megfelelően kell az egyedi árukat csomagolni, és a raklaphoz rögzíteni.

#### Fényszórók, lámpák



A fényszórók, lámpák csomagolása esetén, javasolt a szilárd (fa, kemény műanyag vagy fém) külső doboz vagy láda, valamint külön belső védő csomagolás is. A csomagoláson jelölni kell a törékeny tartalmat és a helyes forgatási irányt.

#### Dísztárcsák

Darabegyedenkénti, kartondobozos csomagolást igényelnek, valamint a törékeny tartalom jelzése szükséges.

#### Szélvédők, gépkocsi ablaküvegek

A gépkocsi ablaküveg többretegű hullámkarton dobozba vagy fakalodába kell csomagolni, úgy hogy a tartalom az elmozdulás ellen rögzítve legyen, valamint a törékeny tartalom jelzése is szükséges. A kalodában a szélvédőt úgy kell elhelyezni, hogy a kaloda a szélvédő teljes terjedelmét eltakarja, és minden esetben rögzítést igényel. A kaloda alján az üveg védelmét szolgáló, a mechanikai hatásokat tompító, kellő vastagságú „párnát” kell alkalmazni.

#### Törékeny tárgyak

Az üveg és porcelántárgyakat, valamint más törékeny tárgyakat fém, fa, műanyag vagy erős kartondobozba kell csomagolni és olyan papírral, fagyapottal vagy más hasonló védőanyaggal kell kitölteni, amely a szállítás során minden súrlódást vagy ütődést a tárgyak között vagy a tárgyak és a doboz falai között megakadályoz.

#### Légterelő

A légterelőt olyan módon kell csomagolni, hogy a csomagolódoboz megvédje a tartalmat a súrlódástól, ezen kívül a törékeny tartalom jelzése is szükséges.

#### Flakonok, kannák

Csomagolásukat egyedileg, és egységgravománnyba zsugorfóliázva kell biztosítani.

#### Gépjárműgumik

Amennyiben a külső és belső gumi együtt és egymásba „építve” kerül feladásra, akkor a külső gumiköpenyt több helyen át kell kötni, vagy pántolni.

#### Akkumulátorok

Az akkumulátorok egyedileg csomagolatlanul, csak úgy adhatók át szállításra, ha házuk sértetlen, úgy vannak rögzítve, hogy nem tudnak szivárogni, elcsúszni, leesni vagy megrongálódni, el vannak látva kitámasztó eszközzel, vagy megfelelően vannak halmazolva (pl. rakodólapon), nincs a külsejükön veszélyes sav vagy lúg maradvány és rövidzárlat ellen védve vannak.

#### Olajok

A kisebb kiszerelések műanyag flakonban, hullámkartonba csomagolva, valamint különböző űrtartalmú fémhordókban szállíthatók. Amennyiben az olajok az ADR hatálya alá tartoznak, a csomagolásnak, illetve a csomagolás jelöléseinek az ÁSZF-ben meghatározottakon túl meg kell felelni az ADR-ben előírt vonatkozó előírásoknak is.

#### Fényezett és fényezetlen karosszéria elemek

A fém elemek lehetnek csomagoltak és csomagolás nélküliek. A műanyag karosszéria elemek (lökhárítók, hűtő díszrácsok stb.) igen eltérő csomagolása fokozott figyelmet igényel. Gondos egyedi csomagolásuk szükséges.

#### Csomagolt bútor és ajtó panelek (lapok)

Az ajtókat és bútorlapokat többrétegű kartonpapírba és légbuborékos fóliába, az éleket és a sarkokat védelemmel és törékeny felírással ellátva szükséges csomagolni.

#### Súlyos fém küldemények

Ezeket a tárgyakat ládába kell csomagolni. Ládának tekinthető a deszkából, rétegelt lemezből vagy préselt falemezből, műanyagból, fémből és ezeknek az anyagoknak a kombinációjából készült, valamennyi oldalán zárt, de a tetején nyitott formájú tartály is.

#### Rekeszek (kalodák)

A rekeszekben szállított főként sík vagy lapárut ki kell ékelni és rögzíteni.

#### Hordók

A 60 liternél nagyobb térfogatú hordókat raklapra kell elhelyezni és rögzíteni.

#### Zsákok

A zsákos áruk biztonságos lezárásának érdekében azokat úgy kell átkötni, vagy levarrni, hogy tartalmuk ne sérülhessen (ne nyílhasson ki) a rakodás vagy szállítás során.

Az egységcsomagba rakott zsákok alá a raklapra kartonpapírt kell elhelyezni, hogy a raklap deszkázata vagy a kiálló szög a zsákot ne sértse meg, valamint a csomag ne csúszhasson szét.

#### Tekercecsek, bálák

Az árut úgy kell csomagolni, hogy a rakodás és szállítás során a szennyeződésektől és a mechanikus hatásoktól megvédjék a tartalmat, lezárásuknak a kezelés során nem szabad kinyílnia. Több rétegű külső csomagolást kell alkalmazni.

#### Veszélyes árut tartalmazó csomagolások

A veszélyes árut olyan, az ADR előírásainak megfelelő jó minőségű csomagolóeszközbe kell csomagolni, amely elég erős ahhoz, hogy ellenálljon azoknak az igénybevételeknek, ütéseknek, amelyeknek rendes körülmények között a szállítás során, a szállítóeszközök közötti átrakás, a szállítóeszközből a raktárba való berakodás során ki van téve, illetve amelyek akkor léphetnek fel, amikor további kézi vagy gépi árukezelés céljából a rakodólapról vagy az egyesítő csomagolásból eltávolítják. A csomagolóeszközök veszélyes áruval közvetlenül érintkező részeit a veszélyes áru nem támadhatja meg, sem lényegesen nem gyengítheti, és ezek a részek nem okozhatnak veszélyes hatást, pl. reakció katalizálását vagy a veszélyes áruval való reakciót. A veszélyes árut tartalmazó csomagolásokat el kell látni az ADR-ben meghatározott jelölésekkel is.

### **7. Lezárás**

Az egységcsomag képző eszközre helyezett áru biztonságos rögzítéséről, a küldemények lezárásáról a feladónak vagy képviselőjének kell gondoskodnia.

Biztonságos lezárást jelent az árukezelés esetében a külső burkolat nyitható pontjain történő egyedi céges feliratú, tetszőleges szélességű műanyag ragasztószalaggal történő leragasztás, fóliázás olyan módon történő elvégzése, hogy a burkolat nyilvánvaló megsértése nélkül a tartalomhoz ne lehessen hozzáférni.

Az egységcsomagok esetében a biztonságos lezárást a szoros, egymást merőlegesen metsző pántolás (műanyag vagy fém pántszalaggal) jelenti.

Biztonságos lezárásnak számít az is, ha a rakodólapon elhelyezett árutömeg minden szabadon lévő oldalát nyújtható-, vagy zsugorfóliával a rakodólap egyik „lábához” kötve körkörösén bevonják, úgy, hogy a rakodólapon elhelyezett árutömeg teljesen beburkolásra kerüljön. Ekkor a fólia-burkolatot egyedi (céges feliratú, mintázatú), tetszőleges szélességű műanyag ragasztószalaggal, kereszt irányban át kell ragasztani.

## **8. Címzés, címirat, elektronikus feladójegyzék, érték**

A szolgáltatás igénybevételének feltétele a címirat és az elektronikus feladójegyzék előállítása és a felvétel megkezdéséig a kijelölt elektronikus címre történő továbbítása.

Az igénybevevő a címiratot, illetve elektronikus feladójegyzéket a Posta által díjmentesen rendelkezésére bocsátott szoftver segítségével, vagy a Posta által megadott műszaki specifikáció alapján készített saját fejlesztésű programmal maga állítja elő. Ezzel a programmal a dokumentum visszaforgatáshoz szükséges vonalkód is előállítható.

A küldeményt lakcímre vagy telephelyre is lehet címezni.

A küldeményen a feladó címeként postafiókot nem lehet megjelölni. A küldeményeket külön-külön kell címirattal ellátni.

A címirat 3 részből áll:

- a kiemelhető címirat-törzslap (főrész), és további
- 2 kiemelhető öntapadós (címkék) rész.

A címirat részei egyoldalas öntapadós etikettek, melyeket a hátoldalukkal kell a küldemény burkolatához, erősíteni (ragasztani).

A címiratot úgy kell elhelyezni, hogy a csomagolás részét képező pántolás, ragasztás, illetve a különleges kezelésre figyelmeztető jelzések még részben sem takarhatják el a címadatokat.

Csomag esetén a címiratot a küldeménydarab tetején, míg egységcsomagos küldemény esetén, ha nem magasabb 130 cm-nél, a tetején-, vagy ha magasabb, akkor – jól látható módon – az oldalán kell elhelyezni.

A címiratnak tartalmazni kell a címzett nevét, a pontos kézbesítési címet (irányítószám, rendeltetési hely, utca,

házszám, emelet, ajtó, lehetőség szerint telefonszám feltüntetésével), továbbá a különleges kezelésre figyelmeztető jelzéseket is. (pl. törékeny, utánvétel, stb.).

A címiratot úgy kell felragasztani, hogy az a szállítás során ne válhasson le.

Csomagolás nélküli küldemény esetében ragasztott vagy varrt címiratot is lehet alkalmazni.

A címiraton feltüntetett tömeg- és mérethatárok helyességét, valamint azok egyezését az elektronikus feladójegyzéken szereplő adatokkal, a Posta felvételkor ellenőrzi, és az általa megállapítottak szerint - ha szükséges - javítja a díja(ka)t.

Ha az igényelt különszolgáltatások vonatkozásában eltérés van a címirat és az elektronikus feladójegyzék között, akkor a Posta a címiraton szereplő megrendelést tekinti elsődlegesnek, és ahhoz javítja az elektronikus feladójegyzéket.

A javított, tényleges elektronikus feladójegyzéket - amely a díjazás, illetve a számlázás alapjául is szolgál - a feladó által adott adathordozón vagy - e-mailben küldött feladójegyzék esetén - e-mailben adja illetve küldi vissza a Posta.

A javított, tényleges elektronikus feladójegyzékről feladás összesítőt is nyomtat, és ad át - igény esetén - a Posta a feladónak.

A feladó a küldeményhez csatolhatja a saját dokumentumát is. A csatolt ügyfél-dokumentációk nem kapcsolódnak a Posta által végzett szolgáltatáshoz, így tartalmukért a Posta nem vállal felelősséget, a bennük foglaltak a postai kezelést nem érintik.

Az ügyfél-dokumentációhoz az alábbi okiratok tartozhatnak:

- a) a feladó által kiállított számla,
- b) a feladó által kiállított szállítólevél,
- c) a címzett által kibocsátott áruátvételi dokumentum (csak kézbesítéskor),
- d) egyéb, nem postai okirat.

**A címiraton a küldemény valós értékének - ami nem lehet nulla Ft - a feltüntetése kötelező.**

## **9. Alapdíjban foglalt különszolgáltatások**

### **9.1. Postai lezárás**

A postai lezárás keretében a Posta a feladó által megfelelően becsomagolt küldemények postai előírások szerinti - fémzárral,

illetve postai lezárás címkével történő - lezárását elvégzi, amennyiben a feladó azt ilyen módon nem zárta le. 100.000 Ft feletti értékű küldeményeknél kizárólag fémezéssel történő lezárást alkalmaz a Posta.

## **9.2. Szállítmánykézbesítés**

A szolgáltatás igénybevételével az egyidejűleg egy címhelyre feladott küldeményeket kizárólag együttesen, egy időben kézbesíti a Posta.

Amennyiben a rendeltetési hely szerinti kézbesítőhelyre nem érkeznek meg az együtt kézbesítendő küldemények, azokat a Posta külön-külön a címzett részére nem adja át, kivéve, ha erről a feladó utólag másként rendelkezik.

## **9.3. Telefonos egyeztetés (kézbesítés)**

Amennyiben a címiraton feltüntetésre került a címzett telefonszáma, akkor az első sikertelen kézbesítési kísérletet követően, a kézbesítő telefonon egyeztet a címmel a második kézbesítési kísérlet helyéről és idejéről. A küldemény kézbesíthetetlensége esetén - amennyiben a feladó telefonszáma is feltüntetésre került a címiraton -, a feladót a Posta a küldemény visszaküldése előtt tájékoztatja a kézbesíthetetlenség okáról és egyeztet a küldemény további sorsáról.

## **9.4. Riportrendszer**

A Posta e-mailben minden nap információt szolgáltat a feladó részére a feladott küldemények státuszáról és a beszedett utánvételi összegekről.

## **9.5. Tudakozódás**

A küldemény feladójának, címzettjének vagy ezek meghatalmazottainak kérésére a Posta a szolgáltatási szerződés teljesítéséről, a küldemény sorsáról tudakozódás keretében díjmentesen tájékoztatást ad.

## **9.6. Raklapkezelés**

A feladó csere-raklap igénye esetén, az általa feladott raklapok helyett, a Posta megfelelő minőségű EUR raklapokat biztosít, vagy visszaforgatja a raklapokat.

Amennyiben a feladni kívánt raklap méretét, jelölését vagy minőségi állapotát tekintve nem minősíthető jó állapotú szabvány EUR raklapnak (nem felel meg a szabvány EUR raklapokkal szemben

támasztott követelményeknek), úgy nincs mód a csere-raklap biztosítására.

Az EUR raklap méretei:

- alapterülete 80 x 120 cm,
- a lábak magassága 7,8 cm, az összekötő elemekkel együtt a teljes magasság 14,4 cm.

Jelölése, a raklap mindkét hosszanti oldalán jól láthatóan szerepel a

- jobb oldali saroklábán az európai szabvány raklap jele: ovális keretben EUR felirat,
- bal oldali saroklábán az engedélyező (PK, DB, MÁV) jele,
- középső lábon egy hat számjegyből álló kód, amely a minősítő szerv jelét és a gyártás idejét tartalmazza.

## **10. Díjmentes különszolgáltatások**

### **10.1. Egy munkanapos időgarancia**

A Posta vállalja, hogy a küldeményt a feladást követő munkanapon kézbesíti, vagy a kézbesítést megkísérli a megadott címhelyen.

### **10.2. Két munkanapos időgarancia**

A Posta vállalja, hogy a küldeményt legkésőbb a feladást követő második munkanapon kézbesíti, vagy a kézbesítést megkísérli a megadott címhelyen.

### **10.3. E-előrejelzés**

A Posta a küldemény feladását követő munkanapon a feladásról és a küldemény paramétereiről (ki adta fel, mikor, milyen típusú a küldemény, mennyi az utánvételi összeg) elektronikus előrejelzést küld a küldemény címzettje részére.

A Posta a tájékoztatást e-mail esetén a nap bármely szakaszában, SMS esetén pedig 08 és 21 óra között biztosítja.

### **10.4. E-értesítés**

Az e-értesítés különszolgáltatás keretében a Posta tájékoztatja a feladót az általa megadott elektronikus értesítési címen (SMS fogadására alkalmas telefonszám vagy e-mail cím) a küldemény kézbesítéséről, nem kézbesíthető küldemény esetén a kézbesíthetetlenség okáról. Az értesítés a kézbesített küldemények esetén legkésőbb a kézbesítést követő munkanapon, a nem kézbesíthető küldemények esetén legkésőbb a küldemény visszaküldését követő munkanapon történik meg.

A Posta a tájékoztatást e-mail esetén a nap bármely szakaszában, SMS esetén pedig 8.00 és 21.00 óra között biztosítja.

Az értesítés küldemény-azonosítónként tartalmazza a küldemény

- Kézbesített küldemény esetén
  - o kézbesítésének idejét (hónap, nap, óra, perc)],
  - o az átvevő státuszát (jogosult átvevői kör (címezett, meghatalmazott, helyettes átvevő),
- visszaküldés esetén
  - o a visszaküldésének idejét (hónap, nap),
  - o a visszaküldésének okát.

### **10.5. Nyomkövetés**

A Posta a postai küldemény egyedi azonosító jelzése alapján, internetes honlapján lekérdezhető információként, küldeményenként, tájékoztatást ad a küldemény felvételének helyéről és dátumáról, a kézbesítésének dátumáról, az átvevő státuszáról (címezett, meghatalmazott stb.), illetve sikertelen kézbesítési kísérlet esetén a küldemény további kezeléséről és a kézbesíthetetlenség okáról.

A tájékoztatásra legkésőbb az esemény bekövetkezését követő munkanapon, legfeljebb az utolsó esemény bekövetkezését követő munkanaptól számított 3 hónapig kerül sor.

### **10.6. -**

### **10.7. Kétszeri kézbesítési kísérlet**

A Posta vállalja, hogy a sikertelen első kézbesítési kísérlet napját követő munkanapon, a címhelyen ismételten megkísérli kézbesíteni a küldeményt.

### **10.8. Háznál történő átvétel 3 db-tól**

Háznál történő átvétel eseti vagy rendszeres jelleggel vehető igénybe. A feladónak az eseti igényét legkésőbb az átadást megelőző munkanapon jeleznie kell az arra kijelölt postai szolgáltató helynek. A Posta az eseti igényt kapacitás függvényében vállalja.

A rendszeres igénybevételhez írásbeli szerződés megkötése szükséges.

Háznál történő átvétel igénybevétele esetén, amennyiben a feladó a szállítási igényét az átvételt megelőzően, a szerződésben feltüntetett időpontig és elérhetőségen elmulasztja lemondani



vagy eseti jelleggel módosítani és ezért küldemény átvétel nem történik meg, a Posta kiállási díjat számol fel.

### **10.9. Utánküldés**

A címzett elköltözése vagy ideiglenes távolléte esetén a Posta a küldeményt a címzett erre irányuló írásbeli szerződése alapján az új címére továbbítja, utánküldi.

## **11. Külön díj ellenében kérhető különszolgáltatások**

### **11.1. Utánvétel**

A Posta a küldeményt a feladó által megjelölt utánvételi összeg beszedése után kézbesíti a jogosult átvevő részére. A Posta a beszedett utánvételi összegeket naponta egy összegben utalja át a feladó által az írásbeli szerződésben megadott bankszámlaszámra, vagy készpénzben - küldeményenként - a kifizetési utalvány technológia felhasználásával juttatja el a feladó címére.

A feltüntetett utánvételi összeg nem haladhatja meg a 2.000.000 Ft-ot.

A küldemény értéke maximum 2.000.000 Ft lehet.

### **11.2. Törékeny kezelés**

A különszolgáltatás keretében a Posta a küldeményeket épségük megóvása érdekében a nem törékeny tartalmú küldeményektől megkülönböztetve oly módon kezeli, hogy azokat ütődés, nagy nyomóerő vagy egyéb állapotváltozást előidéző hatás - ide nem értve a küldemények szállítása során szükségszerűen fellépő hatásokat, mint pl. rázkódás a gépkocsiban - ne érje.

A törékeny kezelési igényt a címiraton és - lehetőség szerint - a küldeményen is jelezni kell.

### **11.3. Terjedelmes**

Terjedelmesként kezeli a Posta a csomagot, ha a hosszúsága 75 cm-nél nagyobb, vagy összmérete (hosszúság + szélesség + magasság) 200 cm-nél nagyobb és 300 cm-nél kisebb, vagy alakja nem téglatest, természete miatt egyéb küldeménnyel nem rakható össze vagy eltérő kezelést kíván (pl. kerékpár, bútor, hordó, növény). Terjedelmesként kezeli továbbá az egységtrakományos küldeményt, ha mérete - az egységtrakomány képző eszközzel együtt - 120x80x160 cm-nél nagyobb.

#### **11.4. Egyedi kezelés**

Egyedileg kezeli a Posta a 200 cm-nél hosszabb, vagy összméretében 300 cm-nél nagyobb méretű küldeményeket valamint a 160x120 cm alapterületet meghaladó méretű egységgrakományos áruk szállítását. Egyedi kezelést igénylő küldemények szállítását a Posta csak előzetes egyeztetés alapján vállalja.

Az egyedi kezelésért - egyedileg megállapított díj mellett további díj a törékeny vagy terjedelmes kezelés igénybe vételéért nem kerül felszámolásra. Postán maradóra címzett küldeményhez és raklapcsere esetén nem kérhető az egyedi kezelés.

#### **11.5. Délutáni kézbesítés (17-20)**

A küldemény kézbesítését a feladó - kísézőokiraton/címíraton tett - rendelkezése alapján a Posta 17.00-20.00 óra között is megkísérli. A különszolgáltatás igénybevétele nem zárja ki azt, hogy a Posta a küldemény kézbesítését általános (08.00-17.00 óra között) időpontban is megkísérelje. A délutáni kézbesítést (kézbesítési kíséretet) a Posta csak a Küldeményforgalmi Üzletszabályzat 1. sz. függelékében felsorolt településeken vállalja.

#### **11.6. Szombati kézbesítés (8-12)**

A küldemény kézbesítését a feladó - kísézőokiraton/címíraton tett - rendelkezése alapján a Posta szombati napon is megkísérli 08.00 és 12.00 óra között. A különszolgáltatás igénybevétele nem zárja ki azt, hogy a Posta a küldemény kézbesítését szombati napot megelőzően, hétköznapon kísérelje meg. Amennyiben az első kézbesítés kíséret szombati napon történik és az sikertelen, a Posta a következő munkanapon kísérli meg a küldemény másodszeri kézbesítését.

Pénteki napon történő feladás esetén a szombati kézbesítési kíséret kizárólag az 1 munkanapos időgarancia különszolgáltatás igénybevétele esetén garantált. Amennyiben a pénteki feladású küldemény első kézbesítését a Posta nem tudja szombaton megkísérelni, az első kézbesítési kíséret a következő munkanapon történik.

Amennyiben a szombati nap egyben munkaszüneti nap is, (ünnepnap) az első kézbesítési kíséret a következő munkanapon történik.

A szombati kézbesítést (kézbesítési kíséretet) a Posta csak az Küldeményforgalmi Üzletszabályzat 1. sz. függelékében felsorolt településeken vállalja.

### **11.7. Éjszakai kézbesítés**

A szolgáltatás keretében a Posta vállalja, hogy az előzetesen, írásban egyeztetett címhelyre a küldemény felvételét követő éjszaka, de legkésőbb a következő nap reggel **6.00 óráig** megkísérli a küldemény kézbesítését.

### **11.8. Zsilipes kézbesítés**

A Posta a jogosult átvevő személyes jelenléte nélkül, zárható helyre kézbesíti a küldeményt. A különszolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az igénybevevő vagy a címzett olyan zárható területet biztosít a küldemény kézbesítéséhez, amelyhez kizárólag a Posta megbízottjának és a címzettnek (jogosult átvevőnek) van hozzáférési lehetősége.

### **11.9. Saját kézbe**

Igénybevétele esetén a küldeményt csak személyesen a címzett, vagy címzettnek az ilyen küldemények átvételére feljogosított meghatalmazottja veheti át. Szervezetnek, intézménynek címzett küldemények esetében ez a különszolgáltatás nem vehető igénybe.

### **11.10. Tételes áruátadás**

A Posta - az igénybevevő szerződésben jelzett igénye alapján - a küldeményeket a címhelyen tételesen - a belső tartalom számlálása, illetve számbavétele alapján - adja át a címzettnek.

### **11.11. Áruházi átadás**

A szolgáltatás keretében a Posta vállalja, hogy az igénybevevők által áruházi kiszállításra feladott árukat a rendelési, illetve a szállítási adatok alapján mennyiségileg és minőségileg is ellenőrzött módon adja át az áruháznak.

Az áruházi átadás és a tételes áruátadás különszolgáltatás együtt nem vehető igénybe.

### **11.12. Ismételt kézbesítés**

A címzettek a részükre érkezett küldemények tekintetében, a másodszori sikertelen kézbesítési kísérletet követően „ismételt házhoz kézbesítési” igényeiket telefonon bejelenthetik, melyet követően a Posta - a címzettel egyeztetett módon - ismételten megkísérli a kézbesítést.

### **11.13. Visszakézbésítés**

Ha a címzett ismeretlen, illetve a megadott címen nem található, vagy a küldemény átvételét megtagadta, a Posta - külön díj felszámításával - a küldeményt a feladó részére visszaszállítja.

### **11.14. Tértivevény**

A Posta a küldemény kézbesítését a címzettel (illetve az egyéb jogosult átvevővel) tértivevény lapon elismerteti, és azt a feladónak visszaküldi.

### **11.15. Dokumentum menedzsment**

Dokumentum menedzsment szolgáltatás keretében a Posta vállalja, hogy a feladott küldeményhez tartozó dokumentum, szerződés, tételes átadási lista megadott pontjait igénybevevő megbízása alapján ellenőrzi, az átvevő személyét hitelt érdemlően igazolja, a dokumentumok megjelölt pontjait kitölteti és aláírhatja az átvevővel. A dokumentumokat összegyűjtve, szerződés szerinti rendszerességgel a feladó részére fizikai formájában visszajuttatja.

Amennyiben a címzett nem teljesíti a feladó által előírt - a dokumentum kezelésére és kitöltésére vonatkozó - utasítás rendelkezéseit (pl. aláírás, kitöltés, lebélyegzés stb.), a Posta a csomagot nem kézbesíti a címzett részére.

A címiraton lévő dokumentum menedzsment azonosítót a feladó köteles a dokumentumra felragasztani.

### **11.16. Háznál történő átvétel (1-2 db esetén)**

Háznál történő átvétel eseti vagy rendszeres jelleggel vehető igénybe. Az eseti igénybevételhez írásbeli szerződés megkötése nem szükséges. A feladónak az eseti igényét legkésőbb az átadást megelőző munkanapon jeleznie kell az arra kijelölt postai szolgáltató helynek. A Posta az eseti igényt kapacitás függvényében vállalja.

A rendszeres igénybevételhez írásbeli szerződés megkötése szükséges.

Háznál történő átvétel igénybevétele esetén, amennyiben a feladó a szállítási igényét az átvételt megelőzően, a szerződésben feltüntetett időpontig és elérhetőségen elmulasztja lemondani vagy eseti jelleggel módosítani és ezért küldemény átvétel nem történik meg, a Posta kiállási díjat számol fel.

#### **11.17. Címzett fizet**

Az a különszolgáltatás, amelynek igénylésével a küldemény feladási díját nem a küldemény felvételekor, hanem kézbesítéskor a címzett, jogosult átvevő fizeti meg.

#### **11.18. Címirat megszemélyesítés**

A Posta díj ellenében vállalja a címirat előállítását, valamint az igénybevevő által megadott adatokkal való kitöltését.

#### **11.19. Feladó utólagos rendelkezése**

A küldemény feladója az utólagos rendelkezés keretében a küldemény címadatait megváltoztathatja, az utánvétel kivételével különszolgáltatásokat kérhet, módosíthat, lemondhat, illetve vissza is kérheti a küldeményt. A feladó rendelkezéseit a Posta a kézbesítés megkezdéséig tudja figyelembe venni.

#### **11.20. Csomagtárolás**

Csomagtárolás keretében a Posta vállalja, hogy a címzett csomagtárolási címére érkezett küldeményeit a postai szolgáltató hely arra kijelölt helyiségében helyezi el és - csomagtárolási díj ellenében - őrzi a címzett vagy meghatalmazottja részére történő átadásáig, illetve az előírt átvételi határidő lejártáig.

#### **11.21. Lehívásos megrendelés**

Lehívásos megrendelés során az igénybevevő saját telephelyétől/címhelyétől eltérő címen kérheti a küldemények felvételét és kézbesítését.

A küldemény feladója lehet az igénybevevő vagy annak egy - a feladás folyamatát lebonyolító - megbízottja vagy más szervezet; míg címzettje az igénybevevőtől eltérő harmadik személy vagy szervezet.

Amennyiben a küldemény feladója nem az igénybevevő, úgy a tényleges feladót az igénybevevő köteles tájékoztatni az ÁSZF és az egyedi szerződés tartalmáról, továbbá arról, hogy a szolgáltatást a Posta az ÁSZF és az igénybevevővel megkötött egyedi szerződés tartalma szerint látja el.

A szolgáltatás igénybevétele során a küldemények az 1. sz. függelék utolsó oszlopában megjelölt településeken vagy a szerződésben meghatározott településeken adhatóak fel.

Igénybevevő vállalja, hogy a címiratot előállítja és eljuttatja a küldemény feladójához vagy a szállítási megrendeléssel együtt a postához.

A lehívásos megrendelés költségeit az igénybevevő viseli.

## 12. A küldemények kiszolgáltatása

A küldemény átvételére jogosultak:

- a címzett (a küldemény címiratán címzettként megjelölt személy vagy szervezet),
- a címzett meghatalmazottja (természetes személy vagy szervezet, aki érvényes meghatalmazással rendelkezik),
- a címzett, címben megjelölt helyen tartózkodó 14. életévét betöltött közeli hozzátartozója (házastárs, egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha és nevelt gyermek, az örökbefogadó, a mostoha és a nevelő szülő, a testvér),
- a címzett élettársa, a címzett bérbeadója vagy szállásadója, ha ezek természetes személyek,
- alkalmi átvevő - a feladónak a küldemény címiratán/kísérőokiratán tett rendelkezése esetén, a Posta a fenti, „jogosult átvevő” bekezdés alatti szövegezésben foglaltak szerint átvételre jogosultak mellett, átvételre jogosultnak tekinti a címzett szomszédjait, illetve munkahelyre címzett küldemény esetén a címzett munkatársát.

Amennyiben címzettként magánszemély neve és szervezet neve is fel van tüntetve, úgy a Posta a szervezetet tekinti címzettnak. A szervezet vezetője mellett egyéb jogosult átvevőnek minősül a szervezet székhelyén vagy telephelyén tartózkodó olyan személy, aki az átvétel tényét aláírásával és cégbélyegző használatával igazolni tudja.

## 13. A szolgáltatás díja

A szolgáltatás **alapdíjai**, valamint a **különszolgáltatások díjai** - az egyedi szerződésekben - a küldemények súlyai és darabszámai alapján kerülnek meghatározásra.

A raklapos - vagy annak minősített - küldemények után az alapszolgáltatás díjaként a raklapdíj kerül felszámításra.

A szolgáltatás díja mellett, a feladónak - az üzemanyag árak jelentős változásai miatt - az üzemanyag ártól függő felárat is meg kell fizetnie.

Az **üzemanyag felár** számítás alapja a megkötött szerződésben szereplő alapidíj. Az üzemanyag felár konkrét mértéke a gázolajnak az NAV által meghatározott, minden hónap első munkanapján érvényes bruttó árától függ.

**14.** -

## **15. Reklamáció**

Reklamáció a teljesítéstől számított egyéves jogvesztő határidőn belül tehető meg a Posta Ügyfélszolgálati Központjának elérhetőségein.

Amennyiben a reklamációra adott választ a panaszos nem fogadja el, vagy a Posta a reklamációra határidőn belül nem válaszol, a panaszos a reklamáció kapcsán a Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez (1365 Budapest, Pf. 20), fordulhat a reklamáció, illetve az eljárás kivizsgálása érdekében.

**15.1.** -

## **16. Felelősség a szolgáltatás teljesítéséért**

### **16.1. Késedelmes teljesítés**

Jogszabály eltérő rendelkezése hiányában a Posta hibájából adódó késedelmes kézbesítés esetén a feladó írásban beterjesztett igényére a Posta kötbért fizet. A kötbér mértéke - jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - minden megkezdett munkanap után a szolgáltatás nettó díjának 10%-a, legfeljebb azonban a szolgáltatás díjának a kétszerese.

### **16.2. A küldemények sérülése, teljes vagy részleges elveszése, megsemmisülése**

A Posta felelős azért a kárért, amely a küldemény átvételétől a kézbesítésig terjedő idő alatt a küldemény megsérüléséből, teljes vagy részleges elveszéséből, megsemmisüléséből keletkezett, kivéve, ha a kár:

- a Posta tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok,
- a küldemény belső tulajdonsága,
- a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága,

- annak következtében állt elő, hogy a feladó, az átvevő (címezett), vagy az általuk rendelt kísérő nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható lett volna, továbbá ha a feladó a tájékoztatást elmulasztotta megtenni a Posta részére a küldemény kívülről fel nem ismerhető rendkívüli értékéről, vagy
- abból adódott, hogy a feladó elmulasztotta jelölni a küldemény címiratán a tartalom törékeny jellegét.

**A Posta felelőssége, a címiraton feltüntetett értékig terjed. Ez az összeg a küldemény valós értékénél magasabb nem lehet.**

Részleges elveszés (tartalomhiány), illetve sérülés esetén a Posta kárfelelőssége a sérülés, illetve elveszés (tartalomhiány) arányában áll fenn.

A Posta felelőssége nem terjed ki a közvetett kár vagy az elmaradt haszon összegére.

Nem tartozik továbbá a Posta felelősséggel, ha csomag esetén csak a külső csomagolás sérül meg.

A gyűjtő csomagolásban elhelyezett áru belső (egyedi) csomagolását, annak megfelelőségét a Posta nem vizsgálja, mivel a gyűjtőcsomagolást nem bontja meg. Erre tekintettel a Posta nem tartozik felelősséggel abban az esetben, ha a kár az egyedi-, illetve a gyűjtőcsomagolás hiányossága miatt következett be. A csomagolás megfelelőségét ilyen esetekben a feladó köteles bizonyítani.

Ha a küldemények átvételénél (kiszolgáltatásakor) akár mennyiségi, akár minőségi hiányosságok állapíthatók meg, ezekről a kézbesítő jelenlétében kármegállapítási jegyzőkönyvet kell felvenni. A kármegállapítási jegyzőkönyv mintáját a 2. sz. függelék tartalmazza. A jegyzőkönyv 2 példányban készül, és azokat az érdekeltek egy-egy példányban megkapják (feladó, Posta).

### **16.3. A kártérítési igények benyújtása**

A feladó küldemény késedelmes kézbesítése címén kártérítési igényét a postai szolgáltatóhoz a küldemény átvételétől számított tizenöt napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.

Ha az átvételkor felismerhető, hogy a küldemény hiányos vagy sérült, a Postával szemben a kártérítési igényt haladéktalanul érvényesíteni kell. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár. A Postával szemben az átvétel után csak három napon belül és csak



akkor lehet igényt támasztani, ha a hiányt vagy sérülést az átvételkor nem lehetett felismerni.

A kártérítési igény érvényesítésére alapvetően a feladó jogosult. Kárigeny érvényesítésére, a címzett akkor jogosult, ha a küldeményt átvette, vagy, ha a kártérítési igény érvényesítésének a jogát a feladó a címzetre engedményezte. Bármelyik jogosult részéről történő érvényesítés a másik jogosultnak ezt a jogát megszünteti. A kártérítési igényt a „Kártérítési igény bejelentése” c. nyomtatványon (1. sz. függelék) kell a

Magyar Posta Zrt.  
Kártérítési és Postahelyi Követelés-kezelési Osztály  
1540 Budapest

levelezési címre, illetve a +36-1/288-1560 fax számra megküldeni.

A feladó (illetve a címzett) az általa előterjesztett kártérítési igényhez minden esetben köteles csatolni - a nyomtatványon megadott módon - az igényt alátámasztó valamennyi rendelkezésére álló számlát, bizonylatot, okiratot, illetve egyéb bizonyítékot.

Amennyiben a feladó (illetve a címzett) a kártérítési igényét e pont szerint jelezte a Posta irányába, vagy ha a kártérítési igény a küldemény elveszése vagy megsemmisülése okán merült fel, úgy az a küldemény kiszolgáltatásától, illetőleg annak vállalt időpontjától kezdődően, 1 éves jogvesztő határidőn belül érvényesíthető.

1. sz. függelék

**Kártérítési igény bejelentése**  
**MPL Üzleti csomag küldeményekhez**

Igénybevevő adatai	
Igénybevevő neve:	<input type="text"/> Címe: <input type="text"/>
Ügyintéző neve, e-mail címe, tel.szám:	<input type="text"/>
Bankszámlaszám	
Bankszámlaszám (melyre az átutalást kérik):	<input type="text"/>
Címzett adatai	
Címzett neve:	<input type="text"/> Címe: <input type="text"/>
Telefonszáma:	<input type="text"/>
Küldemény adatai	
Címirat száma (Küldeményazonosító):	<input type="text"/>
A küldemény feladási ideje:	<input type="text"/>
A küldemény tömege (kg):	<input type="text"/>
Tartalom adatai	
Sérült / Hiányzó / Elveszett áru tételes felsorolása (db száma): <small>(Szíveskedjék a megfelelőt aláhúzni!)</small>	<input type="text"/>
Sérült / Hiányzó / Elveszett áru nettó (ÁFA nélküli) beszerzési értéke:	<input type="text"/>
Kárigény összege	
Kártérítési igény összege (Ft):	<input type="text"/>

**Az igényhez csatolni kell:**

- 1.) Feladójegyzék-másolat, megjelölve rajta a kártérítendő küldemény adatait
- 2.) A sérült/eltűnt árutartalom nettó beszerzési értékét (vagy javítási költségét) alátámasztó számlamásolat vagy hiteles nyilatkozat
- 3.) Sérülés, hiány esetén a címzett és a posta által készített közös jegyzőkönyv másolata
- 4.) Sérülés esetén a címzett által a posta részére vizsgálatra beküldött áru feladási bizonylatának másolata

Dátum:

aláírás

PH

A kárigényt az alábbi címre kérjük eljuttatni:

Levelezési cím: Magyar Posta Zrt.

Kártérítési és Postahelyi Követelés-kezelési Osztály  
1540 Budapest

## 2. sz. függelék

### KÁRMEGÁLLAPÍTÁSI JEGYZŐKÖNYV

#### A kármegeállapítási jegyzőkönyv felvételének

helye:.....ideje:.....

A jelenlévő személyek neve és a jegyzőkönyv felvételekor betöltött szerepük:

.....

A szállító neve:.....

Az átvevő:.....

A címirat száma:.....

A küldemény megérkezésének pontos időpontja:.....

az azóta alkalmazott őrzés módja és helye:.....

A megszemlélt küldemény megnevezése:.....

A küldemény átvizsgálásakor felmért mennyiségi és minőségi adatok:.....

.....

A címiraton a szállító által feltüntetett mennyiségi adatok:.....

A csomagolás leírása:.....

Mennyiségi hiány esetén: ennek mértéke, a feltehető ok megjelölésével (romlás, kopás, törés, egyéb stb.):.....

A hiány észlelésének körülményei:.....

A kár nagysága:.....

Minőségi hiány esetén:

pontos leírás:.....

a valószínűsíthető okok:.....

a felmerült kár nagysága:.....

az átvevő nyilatkozata a szállítóval szembeni igényéről:.....

az átvevő nyilatkozata az igény mértékéről:.....

Esetleges ellenvélemények:.....

Aláírások:

.....