

Általános Szállítási feltételek

Ez a változat a tájékoztató kiadásának a dátuma szerinti állapotot tükrözi.

1. Bevezető

A. A Szolgáltató az itt megfogalmazott feltételek („feltételek”) alapján szállít csomagokat, dokumentumokat és borítékokat („csomagok”). A jelen feltételeket kiegészíti a Szolgáltató mindenkor érvényes Szolgáltatási és Díjszabási Útmutatója (az „Útmutató”) és a (lentebb meghatározott) Postai Függelék. Az Útmutató a Szolgáltató szolgáltatásaival kapcsolatos fontos részleteket tartalmaz, melyet a feladónak el kell olvasnia, és amely a Szolgáltató és a feladó közötti megállapodás részét képezi.

B. A Szolgáltató a VTL Vámügynökség Kft-t jelenti (székhely: Magyarország, 1036 Budapest, Bécsi út 57-59., I.em.9.), amellyel a feladó a szerződést köti és amely a Szolgáltatótól kapott kóddal a Szolgáltató honlapján szereplő linken érhető el. Az ügyfélszolgálat a +36 20 5463870 telefonszámon kedden és csütörtökön 10.00 –14.00 között, illetve a www.vtlvam.com honlapon érhető el.

C. Ha a légi szállítás során a végső rendeltetési hely vagy egy megálló a származási országon kívül található, akkor a Varsói Egyezmény az irányadó. A Varsói Egyezmény a szállítók a küldemény elvesztésével vagy sérülésével, illetve késésével kapcsolatos kártérítési kötelezettségét szabályozza és – sok esetben – korlátozza. (A jelen feltételek alkalmazásában a „Varsói Egyezmény” jelentése (i) a nemzetközi légitfuvarozásra vonatkozó egyes szabályok egységesítése tárgyában Varsóban 1929. évi október hó 12. napján kelt nemzetközi Egyezmény, vagy (ii) ennek az Egyezménynek a jegyzőkönyvekkel vagy kiegészítő egyezménnyel módosított vagy kiegészített változata, vagy (iii) az 1999. évi Montreáli Egyezmény, attól függően, hogy melyik alkalmazandó.) Minden ellenkező előírásra tekintet nélkül a nemzetközi közúti áru fuvarozásra a Genfben 1956. május 19-én aláírt, nemzetközi közúti áru fuvarozási szerződésről szóló Egyezmény (a „CMR Egyezmény”) rendelkezései mérvadóak.

D. Egy küldemény a Szolgáltató által megfelelőnek ítélt bármely tranzitállomáson keresztül szállítható. A Szolgáltató mind saját nevében, mind kiszolgálói, ügynökei és alvállalkozói nevében bevonhat alvállalkozókat a szolgáltatások és a szerződések teljesítésére, melyek mindegyikére vonatkoznak a jelen feltételek.

E. A jelen feltételekben használt „Fuvarlevél” a Szolgáltató egy adott fuvarlevelét / szállítólevelét vagy a felvételi lap ugyanazon dátumhoz, címhez és szolgáltatási szinthez tartozó bejegyzéseit jelenti. Mindazok a csomagok, melyekre egy adott Fuvarlevél vonatkozik, egyetlen küldeménynek tekintendők.

2. A Szolgáltatás tartalma

Amennyiben nem születik megállapodás különleges szolgáltatásról, és a jelen feltételek függvényében, a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás a csomagfelvételt, a szállítást, adott esetben a vámkezelést és a küldemény kézbesítését tartalmazza. A feladó elfogadja, hogy a küldemények szállíthatók más feladók küldeményeivel együtt, és hogy a Szolgáltató nem ellenőrzi folyamatosan az egyedi küldemények beérkezését és távozását minden kezelőközpontban.

A Szolgáltató nem egyetemes fuvarozó, és fenntartja a jogot arra, hogy saját döntése alapján megtagadja a csomag szállítását. A Szolgáltató kínált bizonyos szolgáltatásai egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatásoknak („Postai Szolgáltatások”) minősülnek, nevezetesen azok, amelyek a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény („Postatörvény”) meghatározásában postai küldeményeket érintenek. A Postai Szolgáltatásokra alkalmazandó különös feltételeket a jelen feltételekhez mellékelte Függelék (a „Postai Függelék”) vagy a

„Függelék”), a Postatörvény és a 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet (a „Rendelet”) tartalmazza. A Postai Szolgáltatások tekintetében a Függelék, a Postatörvény és a Rendelet a jelen feltételeket kiegészítik, és a lehető legteljesebb mértékig a jelen feltételekkel együttesen értelmezendők. Amennyiben a Függelék/Postatörvény/Rendelet valamely rendelkezése a jelen feltételek valamely rendelkezésétől eltér, és mindkét rendelkezés közösen nem alkalmazható, úgy a Függelék/ Postatörvény/Rendelet rendelkezése irányadó. Ugyanakkor a Függelék, a Postatörvény, illetve a Rendelet alkalmazása (akár közvetlenül, akár értelmezés céljából) kifejezetten kizárt minden olyan szolgáltatás tekintetében, amely nem tartozik a Postatörvény hatálya alá. A kétségek elkerülése végett, az előbbiek nem érintik az irányadó, így pl. az 1.C bekezdésben felsorolt nemzetközi egyezmények rendelkezéseinek alkalmazását. A Postai Szolgáltatásokat ellenőrző hatóság a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Székhely: 1015 Budapest Ostrom utca 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.
Telefon: +36 1 457 7100
Fax: +36 1 356 5520

Központi Ügyfélszolgálat címe: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 1 468 0673
Fax: +36 1 468 0509
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf.: 997.
E-mail: info@nmhh.hu
Honlap: www.nmhh.hu

3. Szállítási feltételek

Ez a rész határozza meg azokat a különböző korlátozásokat és feltételeket, melyek a Szolgáltató által végzett csomagszállításra vonatkoznak. Azt is bemutatja, hogy milyen következményekkel jár az, ha a feladó olyan csomagot kíván szállíttatni, amely ezeknek a követelményeknek nem felel meg.

3.1 Szolgáltatási korlátozások és feltételek

A csomagoknak meg kell felelniük az alábbi (i)-(iv) bekezdésekben foglalt korlátozásoknak.

(i) A csomag súlya nem haladhatja meg a 31,5 kg-t (vagy 70 fontot), illetve a 70 kg-t (vagy 150 fontot) (attól függően, hogy mely országban adják át a csomagot a Szolgáltatónak szállításra, illetve mely országban található a rendeltetési hely, az Útmutatóban meghatározottaknak megfelelően), hosszúsága pedig nem haladhatja meg a 274 cm-t, illetve a csomagonkénti maximális méret hosszban és kerületben együttesen 400 cm lehet.

(ii) A csomag értéke nem haladhatja meg az 40000 EUR-nak megfelelő, helyi pénznemben számított összeget. Emellett, ha a csomagban valódi, nem divatékszerek (bijou-k) vannak, azok értéke nem haladhatja meg az 500 EUR-nak megfelelő, helyi pénznemben kifejezett összeget.

(iii) A csomag nem tartalmazhat az Útmutatóban felsorolt tiltott cikket, ideértve, de nem korlátozva a különösen nagy értékű szállítmányokat (mint például műtárgyak, régiségek, drágakövek, bélyegek, ritkaságok, arany vagy ezüst), pénzt vagy forgatható értékpapírokat (mint például csekk, váltó, kötvény, takarékkönyv, előre fizetett hitelkártya, részvényjegy vagy egyéb értékpapírok), lőfegyvereket és veszélyes árukat.

(iv) A csomag nem tartalmazhat olyan árut, mely emberi vagy állati életet vagy szállítási eszközt veszélyeztethet, vagy egyébként károsíthatja vagy rongálhatja a Szolgáltató által szállított egyéb árukat, illetve aminek a szállítását, kivitelét vagy behozatalát a hatályos jogszabályok tiltják.

A feladó felel a Fuarlevélen feltüntetett adatok pontosságáért és hiánytalanságáért, valamint azért, hogy minden csomagnál pontosan legyen meghatározva a csomag feladójának és a címzettjének az elérhetősége, és hogy a csomag megfelelően legyen becsomagolva, jelölve és feliratozva, tartalma megfelelően legyen meghatározva és osztályba sorolva, és azokat olyan iratok kísérik, melyek (az egyes esetekben) szükségesek ahhoz, hogy a csomag szállítható legyen, valamint a Szolgáltatási és Díjszabási Útmutatóban és a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően.

Amennyiben a Fuarlevélen vagy a Szolgáltató egyéb alkalmazandó szállítási okmányán attól eltérő szolgáltatási szint nincs egyértelműen feltüntetve, akkor a küldemény szállítása az Express szolgáltatás keretében történik (amennyiben a kiválasztott rendeltetési helyen a szolgáltatás elérhető), és a felszámított díjak kiszámítása is ennek alapján történik.

A feladó garantálja, hogy a jelen feltételek szerint szállításra leadott csomagok megfelelnek a fenti (i)-(iv) bekezdésekben foglalt korlátozásoknak és azokat a feladó (amennyiben a feladó magánszemély), illetve az általa vagy a küldeményt a Szolgáltatónak átadó fél (amennyiben ez különböző) által foglalkoztatott megbízható személyzet biztonságos helyszínen készítette elő, és az előkészítés, tárolás, valamint a Szolgáltatóhoz történő szállítás során a csomagok védve voltak a jogosulatlan hozzáféréstől. A Szolgáltató e garancia alapján vesz át csomagokat a jelen feltételek szerint történő szállításra, és semmilyen más csomag szállítását nem vállalja.

3.2 Romlandó és hőmérsékletre érzékeny áruk szállíttathatók, amennyiben a feladó vállalja a szállítás kockázatát. A Szolgáltató az ilyen csomagok különleges kezelését nem biztosítja.

3.3 A szállítás megtagadása és felfüggesztése

(i) Amennyiben a Szolgáltatónak tudomására jut, hogy egy csomag nem felel meg a fenti korlátozásoknak vagy feltételeknek, illetve hogy az átvételkor fizetendő összeg Fuarlevélen feltüntetett értéke meghaladja a 8. bekezdésben meghatározott korlátozásokat, megtagadhatja a szóban forgó csomag szállítását (vagy annak a küldeménynek a szállítását, melynek az a részét képezi), illetve ha a szállítás már folyamatban van, a Szolgáltató felfüggesztheti a szállítást és visszatarthatja a csomagot vagy a küldeményt a feladó rendelkezésének megfelelően.

(ii) A Szolgáltató akkor is felfüggesztheti a szállítást, ha a kézbesítésre tett kísérlet sikertelen, ha a címzett megtagadja az átvételt, ha a cím helytelensége miatt nem képes a szállítást teljesíteni (miután minden elvárható módon megpróbálta megtalálni a helyes címet), vagy ha a helyes cím egy másik országban található, és nem abban, ami a csomagon vagy a Fuvarlevélen szerepel, illetve ha a kézbesítéskor a címzettől nem tudja behajtani a fizetendő összeget.

(iii) Abban az esetben, ha a Szolgáltató jogosult a csomag vagy a küldemény szállításának a felfüggesztésére, akkor arra is joga van, hogy saját döntése szerint visszaküldje a csomagot a feladónak.

3.4 A feladó köteles fizetni a Szolgáltatónak, illetve helytállni a Szolgáltató felé bármely indokolt költségért és kiadásért (a tárolást is ideértve), amely a Szolgáltatónál merült fel, valamint bármely veszteségért, adóért és vámért, amelyek a Szolgáltatónál felmerülhetnek, és minden, a Szolgáltatóval szemben támasztott követelésért, amelyek abból adódnak, hogy (i) a küldemény a fenti 3.1. bekezdésben meghatározott korlátozások, feltételek vagy kijelentések bármelyikének nem felel meg, vagy (ii) a Szolgáltató a fenti 3. bekezdésben megengedett módon megtagadja vagy felfüggeszti a szállítást, illetve visszaküldi a küldeményt (vagy egy részét), vagy (iii) a feladó nem tartja be a jelen feltételeket. A küldemény (vagy egy részének) visszaküldése esetén szintén a feladó köteles viselni az összes felmerülő, a Szolgáltató alkalmazandó kereskedelmi díjszabása szerint számított díjat és költséget.

3.5 Amennyiben a feladó a Szolgáltató kifejezett írásbeli hozzájárulása nélkül olyan csomagot ad át a Szolgáltató részére, amely nem felel meg a fenti 3.1. bekezdésben meghatározott korlátozásoknak vagy feltételeknek, a Szolgáltató nem téríti meg azokat a veszteségeket, amelyeket a feladó az ilyen csomag szállításával kapcsolatban szenved el (függetlenül attól, hogy a csomag nem megfelelő volta okozta a veszteséget vagy járult hozzá a kár megtörténtéhez, és tekintet nélkül a Szolgáltató bármilyen hanyagságára – ide nem értve a szándékos mulasztást – vagy a Szolgáltató munkatársainak, vállalkozóinak vagy képviselőinek bármilyen hanyagságára, ideértve a szándékos mulasztást is) és, amennyiben a Szolgáltató az ezekben a feltételekben megengedett okból függeszti fel a szállítást, akkor a feladó a szállítási díj visszatérítésére nem jogosult. A meg nem felelés okán a Szolgáltató követelést érvényesíthet.

3.6 Amennyiben a Szolgáltató, jelen rendelkezésekkel összhangban felfüggesztette a csomag vagy a küldemény szállítását, és elfogadható időn belül nem képes beszerezni a feladónak a csomagra vagy küldeményre vonatkozó utasítását, illetve nem tudja azonosítani a feladót vagy bármely más személyt, akit az áruk megilletnek (miután szükség esetén felbontotta a csomagot), akkor a Szolgáltató kizárólagos döntése alapján jogosult a csomag vagy egyéb küldemény eladására vagy megsemmisítésére. Az értékesítésből befolyó összegeket először a csomaggal vagy a szállítmánnyal kapcsolatos vagy a feladótól esedékes kifizetetlen díjak, költségek vagy kiadások fedezésére kell fordítani (a kamatokat is beleértve). A fennmaradó összegről a feladó rendelkezik.

3.7 Hacsak jogszabály ezt nem tiltja, a Szolgáltató fenntartja a jogot – de nem köteles – a szállítás céljára átadott csomagok felnyitására és megvizsgálására, vagy átvilágítására.

4. Vámkezelés

Amikor a csomagot vámkezelésnek kell alávetni, a feladó kötelezettsége, hogy e célra a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa, vagy biztosítsa, hogy a címzett a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja, a hiánytalan és pontos okmányokat, de eltérő utasítás hiányában a vámkezelés során a Szolgáltató eljár a feladó vagy a címzett nevében, költségére és veszélyére. Olyan küldemények esetében, melyek feladási és rendeltetési helye azonos vámterületen belül található, a Szolgáltató csak akkor intézi a vámkezelést, ha arra külön utasítást kap. A feladó hozzájárul, hogy a Szolgáltatót tekintsék a csomag vagy a küldemény névleges címzettjének kizárólag a vámkezelést végző vámügyintéző kijelölése céljából, amennyiben ezt a jogszabály megengedi.

5. Fizetés

5.1 A szállítás és a Szolgáltatási és Díjszabási Útmutatóban meghatározott egyéb szolgáltatások díjai a számla kézhezvételétől számított 8 napon belül vagy a feladó és a Szolgáltató közötti írásos megállapodásban szereplő egyéb határidőn belül fizetendő, amennyiben azok kifizetése a szállítást megelőzően nem történik meg. Az e célra kiállított számla kézhezvételének az időpontja, eltérő időpontra utaló bizonyíték hiányában, a számla kiállításától számított harmadik munkanap. A Szolgáltató ellenőrizheti a csomagok tényleges és/vagy mérethez viszonyított súlyát, és ha az nagyobb, mint a bejelentett súly, a számlázás a nagyobb súly alapján történik.

5.2 Ha (a) a Szolgáltatónak a feladó, a címzett vagy harmadik fél nevében adót, vámot vagy díjat kell fizetnie,

(b) a kiválasztott számlázási opció szerint a címzettnek vagy egy harmadik személynek bármilyen díjat kell fizetnie, vagy

(c) bármilyen adó, vám, büntetés, díj vagy költség kerül kiszabásra helyesen vagy helytelenül a kormányzati hatóságok által, vagy felmerül a Szolgáltatónál bármely körülmény miatt, ideértve, hogy a feladó vagy a címzett nem bocsátja rendelkezésre a megfelelő információ vagy dokumentumok bármelyikét, vagy bármely olyan engedélyt vagy hozzájárulást, amelyre a szállításhoz szükség van, akkor a feladó a címmel és az említett harmadik felekkel egyetemlegesen felelős az említett összegekért. Minden esetben, amikor a kiválasztott számlázási opció szerint a fizetési kötelezettséget először a címzetre vagy bármely harmadik személyre kell terhelni, a Szolgáltató (a feladó szerződéses felelősségének érintése nélkül) a releváns összeg megfizetését először a címzettől és/vagy a harmadik féltől követeli. Ha az előbbi összeget a fenti felek egyike sem fizeti meg azonnal és teljes egészében a Szolgáltató részére, akkor ezt az összeget a feladó fizeti meg első írásbeli felszólításra. Bármely más esetben, a feladó ezennel vállalja, hogy az említett összegeket első felszólításra megfizeti a Szolgáltatónak. A Szolgáltató nem köteles arra, hogy a címmel vagy bármely harmadik féllel szemben fizetési igényt érvényesítsen. Kétség esetén a feladót terheli annak bizonyítása, hogy az összeg megfizetésre került.

5.3 A Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások után számlát állít ki Önnek, amely számla tartalmazza a fizetési határidőt. Amennyiben a számla ellenértéke a fizetési határidőn belül nem érkezik meg, a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény 3. § (1) bekezdése szerinti egyszeri késedelmi díj (behajtási költségátalány) kerül felszámításra, amennyiben Ön vállalkozásnak minősül a magyar behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény értelmező rendelkezései alapján. A behajtási költségátalány negyven eurónak a Magyar Nemzeti Bank késedelem kezdőnapján érvényes hivatalos deviza- középárfolyama alapján meghatározott forintösszeggel egyenlő. Ezen felül, amennyiben nem történik meg a számla értékének befizetése, a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy kamatot számítsa fel Önnek. A kamatláb mértékét a számla tartalmazza, és az általános késedelmi kamatlábak határozzák meg.

5.4 Ha a feladó, a címzett vagy egyéb fél e feltételek alapján bármely összeg fizetését elmulasztja, a Szolgáltató a szállított csomagot visszatarthatja mindaddig, amíg a teljes összeg kiegyenlítésre kerül, vagy a hatályos helyi jogszabályoknak megfelelően eladhatja a csomagot, és az ebből befolyó összegből fedezheti az adósságot. A fennmaradó összeg továbbra is fizetendő marad.

5.5 A Szolgáltató Útmutatóban meghatározott szállítási díjai csak olyan csomagok szállítására érvényesek, amelyek értéke az 50000 USD-nak (vagy az egyéb alkalmazandó értéknek, ha ez alacsonyabb) megfelelő, helyi pénznemben számított összeget nem haladja meg. Amennyiben a Szolgáltató tudomást szerez arról, hogy előzetes kifejezett írásbeli hozzájárulása nélkül a fenti összeget meghaladó értékű csomagot szállít, akkor a jelen feltételek értelmében egyébként felszámítható díjak és költségek, valamint egyéb jogorvoslatok mellett a csomagérték 50000 USD feletti összegének 5%-ában meghatározott pótszállítási díjat is felszámít.

6. A Szolgáltatás akadályoztatása

Ha a Szolgáltató bármilyen, önhibáján kívül álló okból nem képes megkezdeni vagy folytatni a feladó csomagjának a szállítását, az a Szolgáltató részéről nem minősül a feladóval kötött megállapodás megszegésének, de a Szolgáltatónak meg kell tennie minden tőle elvárható, az adott körülmények között gyakorlatilag kivitelezhető lépést a szállítás megkezdése vagy folytatása érdekében. A Szolgáltató ellenőrzésén kívül álló esemény például a légi vagy földi szállítás fennakadása a rossz idő miatt, tűz, árvíz, háború, ellenségeskedés, zavargások, kormányzati vagy egyéb hatóságok (többek között a vámhatóságok is) által tett intézkedések és munkaügyi viták, illetve a Szolgáltatót, vagy más felet érintő kötelezettségek miatti fennakadása.

7. Pénzvisszafizetési garancia

A kötelező helyi jogszabályok alkalmazandó rendelkezéseit is figyelembe véve, bizonyos szolgáltatások és kiválasztott rendeltetési helyek esetében a Szolgáltató pénzvisszafizetési garanciát kínál a szállítási díjakat illetően. Az áruk szállítás céljára történő átvételének időpontjában érvényes, alkalmazhatóságra vonatkozó részletes tudnivalók, a feltételek és az adott szolgáltatáshoz és rendeltetési helyhez tartozó kézbesítési és legkésőbbi csomagfelvételi határidők megtekinthetők a Szolgáltatási és Díjszabási Útmutatóban. Az információk megerősítése céljából a telefonos ügyfélszolgálattal is fel lehet venni a kapcsolatot. A kétségek elkerülése végett, a Szolgáltató pénzvisszafizetési garanciával kapcsolatos felelőssége csak a fentiekre korlátozódik, és ezen kívül a garancia nem tekinthető semmilyen vállalásnak vagy

szavatosságnak arra vonatkozóan, hogy a küldemény egy adott időpontra meg fog érkezni.

8. Szállítás utánvétellel (COD)

A Szolgáltató az Útmutatóban meghatározott kiegészítő díjazás ellenében kézbesítéskor beszedendő szolgáltatást nyújthat. Ha a feladó igénybe kívánja venni ezt a szolgáltatást, akkor a Szolgáltató az alábbi rendelkezések szerint (a valutaváltást is ideértve) a feladó nevében beszedi a Szállítólevélen szereplő, kézbesítéskor fizetendő összeget. A csomag értéke nem haladhatja meg az 10000 EUR-nak megfelelő, helyi pénznemben számított összeget. A kézbesítéskor beszedendő összeget vagy euróban vagy más, a rendeltetési hely szerinti országban használt pénznemben kell feltüntetni a Fuvarlevélen. Ha a Fuvarlevélen meghatározott, a címzettel kifizetett és/vagy a feladónak fizetett, átvételkor fizetendő összegek különböző pénznemekben vannak kifejezve, az átváltásnál a Szolgáltató által észszerűen meghatározott árfolyamot (árfolyamokat) kell figyelembe venni.

Az árfolyamkockázatért a Szolgáltató nem vállalja a felelősséget.

8.1 Kézpénzes utánvétel – Ha a fuvarlevélen az szerepel, az alkalmazandó irányelveknek megfelelően, hogy a Szolgáltató csak készpénzt fogadhat el, akkor a Szolgáltató csak készpénzben fizetheti ki az összeget, a rendeltetési hely szerinti ország pénznemében. Kézpénzben történő fizetés esetén a feladó nevében ilyen formában kifizethető maximális összeg címzettenként és naponként 10.000 EUR-nak megfelelő helyi pénznem.

8.2 Utánvétellel beszedett összegek kifizetése – Amennyiben a Szolgáltató készpénzben szedi be az összeget, a Szolgáltató a megfelelő összeget annak az országnak a helyi pénznemében fizeti ki, ahol a küldeményt a Szolgáltatónak szállításra átadták, vagy külön megállapodás alapján a feladóval. A Szolgáltató az utánvétellel beszedett összegeket a feladó által a Szolgáltató számára meghatározott bankszámlára történő átutalással fizeti ki, vagy egyéb módon külön megállapodás alapján.

8.3 Abban az esetben, ha a feladó nem kapja meg az utánvétel összegét, a feladó köteles a Szolgáltatót az érintett csomag kézbesítésének időpontjától számított 45 napon belül írásban értesíteni.

8.4 A feladó köteles kártalanítani a Szolgáltatót minden olyan veszteség, kiadás vagy a címzett vagy harmadik személy Szolgáltató-szel szembeni követelése esetén, mely azzal kapcsolatban merül fel, hogy a Szolgáltató nem kézbesíti a csomagot azért, mert a címzett nem fizeti ki az átvételkor fizetendő összeget a megfelelő formában, vagy megtagadja a csomag átvételét.

8.5 A Szolgáltató beszedni kívánt összeggel kapcsolatos kártérítési kötelezettsége nem haladhatja meg az itt meghatározott feltételek szerint beszedhető összeghatárt, illetve a Fuvarlevélen meghatározott utánvétel összegét, amennyiben ez alacsonyabb az előbbinél. Továbbá, az utánvétel összege soha nem haladhatja meg az áruk rendeltetési helyen érvényes értékének és a szállítási díjaknak az összegét. Az utánvétel összege nem tekinthető a 9.4. bekezdés értelmében vett vagy egyéb, az értékre vonatkozó nyilatkozatnak, és ezért nem befolyásolja a Szolgáltató veszteség, kár vagy az áruk késése esetére érvényes kártérítési kötelezettségét.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a címzett részéről elkövetett tisztességtelen vagy csalárd magatartásért, ideértve különösen a hamis vagy fedezet nélküli csekk, illetve a címzett által helytelenül kitöltött csekk kiállítását.

Amennyiben a címzett credit- vagy debit kártyával fizet, és ezt követően érvényteleníti vagy törli a tranzakciót, a Szolgáltató nem felelős ennek a címzettel vagy a bankkal történő megvitatásában, és a feladónak vissza kell térítenie az összeget a Szolgáltató részére.

9. Felelősség

Ha a Varsói vagy a CMR Egyezmény (Nemzetközi közúti áruszállítási fuvarszerződési egyezmény) vagy bármely ezen egyezményeket bevezető vagy alkalmazó nemzeti törvény (a könnyebbség kedvéért együttesen az Egyezmények szabályai) alkalmazandó, vagy ahol (és amilyen mértékben) más kötelező nemzeti törvények érvényesülnek, a Szolgáltató felelősségét az alkalmazandó jogszabályok szabják meg és korlátozzák. A Postai Szolgáltatások tekintetében a Szolgáltatónak meg kell felelnie a Postatörvény kártérítési kötelezettségekre vonatkozó rendelkezéseinek.

9.1 Ahol az Egyezmények szabályai vagy más kötelező nemzeti törvények nem érvényesek, a Szolgáltató csak azért felelős, ha nem intézkedett az indokolt gondossággal és ismeretek alapján, és felelősségét kizárólag ezek a feltételek szabják meg (kivéve a személyi sérülés és a halál esetét), és kizárólag a bizonyított károkért felel, mely felelősségének felső határa a küldeményenként 100 USD kivéve, ha a feladó az alábbi 9.4. bekezdés szerint magasabb értéket jelölt meg.

9.2 Amennyiben a reklamáló (vagy az a személy, akitől a reklamálásra vonatkozó jogosultságát származtatja) okozott veszteséget, sérülést vagy késedelmet, vagy hozzájárult ahhoz, akkor a

Szolgáltató ezzel kapcsolatban felmerülhető felelőssége csökkenhet vagy megszűnhet az ilyen közreható gondatlanságra alkalmazható jogszabálynak megfelelően.

9.3 A 9.5. bekezdés rendelkezéseit figyelembe véve a feladó nagyobb felelősségi összeghatárt vehet igénybe, mint amit a Szolgáltató a fenti bekezdés alapján nyújt, vagy amelyeket az Egyezmények szabályai vagy más kötelező nemzeti szabályok előírnak. A feladó ezt abban az esetben teheti meg, ha a fuvarlevélen magasabb értéket jelöl meg és kiegészítő díjat fizet. Ha a feladó magasabb értéket jelent be a szállításra és kifizeti az alkalmazandó díjat, akkor a Szolgáltató felelőssége a bejelentett értéket meg nem haladó bizonyított kárig terjed. A szóban forgó áruk értéke semmilyen körülmények között sem haladhatja meg a 3.1. bekezdés

(ii) pontjában meghatározott határértékeket.

9.4 A kötelező erejű jogszabályban meghatározott esetek kivételével, a Szolgáltató kizárja kártérítési felelősségét az elmaradt haszonért (*lucrum cessans*), továbbá minden közvetett, illetve következménykárért, ideértve, de nem korlátozva a tisztán pénzügyi veszteségekből, elmaradt üzleti lehetőségekből, meghiúsult értékesítésből, illetve az üzleti jó hírnév sérelméből származó károkat. A Szolgáltató nem felel a csomagolásban keletkezett, annak megsérüléséből vagy elvesztéséből származó károkért.

10. Kézbesítés

A Szolgáltató a küldeményt a címzettnek vagy a küldemény címzett nevében történő átvételére jogosultként fellépő más személynek (például a címzettel egy helyen található személynek) kézbesítheti. Ha ilyen személy nem elérhető, a csomag a címzett levélszekrényében hagyható, ha alkalmas erre, vagy szomszédnak kézbesíthető, kivéve, ha a feladó kizárta az ilyen kézbesítési lehetőségeket az alkalmazandó többlétszolgáltatás használatával. Az ilyen alternatív kézbesítési módok közé tartoznak különösen, de nem kizárólag, a csomag kézbesítésének átirányítása egy alternatív címre, a járművezető felhatalmazása arra, hogy a csomagot a címzett ingatlanánál hagyja, a feladó által választott valamely szolgáltatás módosítása, vagy a kézbesítés átütemezése. A feladó ahhoz is hozzájárul, hogy a címzett kézbesítési információt kaphat valamely csomag tekintetében. A feladó kifejezetten lemond bármely olyan jogról, amely a Szolgáltatóval szemben megilletheti abból eredően, hogy a Szolgáltató a címzett által adott bármely előbbi instrukciót követve jár el.

A Szolgáltató alkalmazhat elektronikus eszközt a kézbesítés bizonyítására, és mindössze azért, mert a szóban forgó információt elektronikus formában szerezték és tárolják, a feladó nem kifogásolhatja azt, hogy a Szolgáltató az így szerzett bizonyíték kinyomtatott másolatára támaszkodjon. Hacsak az Egyezmények Szabályai vagy más kötelező nemzeti jogszabályok másként nem írják elő, a Szolgáltató semmilyen körülmények között sem vállal felelősséget a szállítás felfüggesztéséért, a kézbesítés helyének megváltoztatásáért (a Fuvarlevélen megnevezettől eltérő címzettnek vagy címre) vagy csomag feladónak történő visszaküldéséért, és nem tartozik kártérítési kötelezettséggel az ezek által okozott károkért, amennyiben ezek elvégzését sikertelenül ugyan, de megkísérelte.

11. Adatvédelem

11.1 A Szolgáltató jogosult a feladó, illetve a címzett által a Szolgáltató általi fuvarozással összefüggésben átadott személyes és más adatokat kezelni, továbbítani az ilyen adatokat a Szolgáltató csoporthoz tartozó egyéb vállalatoknak és a Szolgáltató alvállalkozóinak világszerte - ideértve az olyan egyéb országokban működő vállalatokat is, ahol esetleg más szintű az adatvédelem, mint abban az országban, ahol a küldeményt a Szolgáltatónak szállításra átadták - és ott kezelni ezen adatokat, ha és amilyen mértékig az adatok továbbítása és az ilyen országokban való kezelése a megállapodás szerinti fuvarozási szolgáltatások teljesítéséhez szükséges. A feladó szavatolja, hogy (i) általa a fuvarozáshoz a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott adatokat jogszerűen szerezte meg, (ii) felhatalmazással rendelkezik, hogy a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa ezen adatokat annak érdekében, hogy a Szolgáltató ezen adatokat weboldalán közzétett Szolgáltató Adatvédelmi Nyilatkozatnak megfelelően kezelje, ideértve, hogy az adatokat olyan országokba továbbítsa, ahol esetleg más szintű az adatvédelem, mint abban az országban, ahol a küldeményt a Szolgáltatónak szállításra átadták, ha és amilyen mértékig az adatok továbbítása és az ilyen országokba való kezelése a megállapodás szerinti fuvarozási szolgáltatások teljesítéséhez szükséges, és

(iii) megszerezte a tájékoztatáson alapuló és kifejezett hozzájárulást a címzettől ahhoz, hogy a Szolgáltató e-maillal és egyéb értesítéseket küldhet a megállapodás szerinti fuvarozási szolgáltatások kapcsán a címzettnek. A Szolgáltató felhasználja a feladó személyes adatait, amelyeket a feladó rendelkezésére bocsátott, összhangban a Szolgáltató weboldalán közzétett Szolgáltató adatvédelmi nyilatkozattal.

11.2 Továbbá a feladó szavatolja, hogy megszerezte a tájékoztatáson alapuló és kifejezett hozzájárulást a címzettől ahhoz, hogy a Szolgáltató felhasználja a címzett személyes adatait a fent megjelölt, a feladás időpontjában hatályos Szolgáltató Adatvédelmi Nyilatkozattal összhangban a fenti

11.1 alpontban megjelöltektől eltérő egyéb felhasználás tekintetében.

11.2

12. Követelések benyújtása – Elévülés

A Szolgáltatóval szembeni követeléseket írásban kell benyújtani, a lehető leghamarabb, de minden esetben a káreseményt követő 14 napon belül (a küldemény részleges elvesztését is ideértve), illetve késedelem esetén nem több mint 21 nappal azt követően, hogy az árukat a kézbesítésre jogosult személy rendelkezésére bocsátották, a küldemény elvesztése esetén pedig nem több mint 60 nappal azt követően, hogy az árukat szállítás céljából a Szolgáltatóval elküldték. Továbbá bármely a Szolgáltató ellen érvényesíteni kívánt, küldeménnyel kapcsolatos igény érvényesíthetősége elévül, illetve lezárul a határidő leteltével, kivéve, ha jogi eljárást indítanak ellene, és arról írásban értesítik az érintett áruk kézbesítését követő nyolc hónapon belül vagy – a kézbesítés elmaradása esetén – a kézbesítés esedékes időpontját követő nyolc hónapon belül. Ez a feltétel nem érinti a feladó Egyezmények Szabályai vagy más kötelező nemzeti jogszabályokból fakadó jogait.

13. Teljes megállapodás és részleges érvénytelenség

A Szolgáltató a feladó és közte létrejött szerződés összes feltételét ebben a dokumentumban, az Útmutatóban és (ha alkalmazandó) a Postai Függelékben szándékozik lefektetni. Ha a feladó ezeknek a feltételeknek valamilyen módosítására kíván támaszkodni, akkor gondoskodnia kell arról, hogy azt írásba foglalja, és mind a feladó, mind a Szolgáltató részéről aláírják még azt megelőzően, hogy a küldeményt a Szolgáltató szállítás céljából átveszi. Az itt megfogalmazott feltételek bármely részének végrehajthatatlansága nem érinti a többi rész végrehajthatóságát.

14. Irányadó jog

A jelen feltételekre nézve annak az országnak a jogszabályai az irányadók, ahol a küldeményt a Szolgáltató számára szállítás céljából átadják.

Függelék a Szolgáltató szállítási feltételekhez

1. Bevezetés

1.1. A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a „Postatörvény”) értelmében a Szolgáltató azon szolgáltatásai, melyek (a lentebb meghatározott) Postai Küldemények felvételét, gyűjtését, feldolgozását, szállítását, illetve kézbesítését együttesen vagy részben magukban foglalják, egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatásnak minősülnek („Postai Szolgáltatás”).

Ez a Függelék a Szolgáltató Szállítási Feltételeket (a „Feltételek”) és (a Feltételekben meghatározott) Útmutatót egészíti ki a Postai Szolgáltatások tekintetében, annyiban és olyan terjedelemben, amennyiben a Postai Szolgáltatásokra a Postatörvény alkalmazandó.

1.2. Meghatározások

„Alkalmi Átvevő” a 7.3.3 és a 7.4.3 szakaszokban meghatározott jelentéssel bír.

„Meghatalmazott Átvevő” a 7.5 szakaszban meghatározott jelentéssel bír.

„Egyéb Jogosult Átvevő” jelenti (i) az Alkalmi Átvevő, (ii) a Helyettes Átvevő, (iii) a Meghatalmazott Átvevő és (iv) a Közvetett Átvevő mindegyikét és bármelyikét (ahogy a szöveggörnyezet megkívánja).

„Vezető” a 7.3.2(i) szakaszban meghatározott jelentéssel bír.

„Közvetett Átvevő” a 7.6.2 és a 7.6.3 szakaszokban meghatározott jelentéssel bír.

„Postai Küldemény” vagy „Küldemény” jelenti azt a legfeljebb 40 kg tömegű küldeményt, mely a Postatörvény 2. § 35. pontjában foglalt meghatározásnak megfelel. A feladható Postai Küldemények méret- és tömeghatárai megegyeznek a Feltételekben és az Útmutatóban szereplő általános méret- és tömeghatárokkal, azzal, hogy – a kétségek elkerülése végett – a 40 kg-ot meghaladó tömegű küldemények nem minősülnek Postai Küldeménynek, és így nem tartoznak a jelen Függelék hatálya alá. „Helyettes Átvevő” a 7.4.2 szakaszban meghatározott jelentéssel bír.

A jelen Függelékben használt, de ebben nem meghatározott nagy kezdőbetűs fogalmak a Feltételekben meghatározott jelentéssel bírnak.

2. A Szolgáltatás Megtagadása

2.1. A Szolgáltató köteles megtagadni a szerződés megkötését, ha

(a) a szerződés teljesítése jogszabályba ütközik;

(b) a Postai Küldemény tartalma nyilvánvalóan sérti vagy veszélyezteti az életet, egészséget, testi épséget vagy az emberi környezetet;

(c) a Feltételek, az Útmutató, vagy jogszabály rendelkezése szerint feltételesen szállítható Postai Küldemény nem felel meg az ilyen Küldeményekre vonatkozó előírásoknak; vagy

(d) a Postai Küldemény csomagolása nem felel meg a Feltételeknek, illetve az Útmutatónak.

2.2. Amennyiben a fent említett okok bármelyike a szerződés megkötését követően jut a Szolgáltató tudomására, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás teljesítését (vagy annak folytatását) megtagadni, és erről a feladót értesíteni. A Postai Küldeménynek a feladó részére történő visszaküldéséből vagy egyéb helyre történő kézbesítéséből és a hatósági intézkedésből származó többletköltségek a feladót terhelik.

3. A Címzéssel Kapcsolatos Szabályok

A feladó köteles a címzésben feltüntetni a címzett nevét, címét, irányítószámát, a címre vonatkozó összes információt (és szükség esetén kapcsolattartója nevét). Postafiók címként való feltüntetése nem megfelelő.

4. A Szolgáltatás Minősége

A Szolgáltató a feladótól átvett Postai Küldeményt a kiválasztott szolgáltatás szerinti feltételekkel, nyomon követhető módon vállalja kézbesíteni.

5. A Szolgáltatás Díjának Megfizetési Módjai

A szolgáltatás díja megfizethető átutalással vagy a futárnál készpénzben.

6. Behozatali Tilalmak (Korlátozások)

A Szolgáltató ezúton felhívja a feladó figyelmét arra, hogy külföldre szóló Postai Küldemény esetében

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

Az adott Küldemény tekintetében felmerülő behozatali tilalomról (korlátozásról) a Szolgáltató Vevőszolgálata a Feltételek 1.B pontjában megjelölt telefonszámokon készséggel nyújt tájékoztatást már a Küldemény feladása előtt.

7. Kézbesítés

7.1. A Szolgáltató a Postai Küldeményt személyes átadással kézbesíti a címzett vagy Egyéb Jogosult Átvevő részére. A Szolgáltató a Küldeményt a feladáskor megjelölt címen kézbesíti, kivéve, ha a feladó vagy a címzett módosított címet jelöl meg (ha ilyen lehetőség az adott Küldemény tekintetében fennáll). A Szolgáltató a címzettet bármilyen alternatív kézbesítési módokról a címhelyen hagyott értesítéssel tájékoztatja.

7.2. A címzett köteles biztosítani a címhely könnyű és biztonságos megközelítését a Szolgáltató számára.

7.3. Kézbesítés Szervezet Részére

7.3.1. Szervezet címére érkezett Postai Küldemény csak akkor kézbesíthető személyes átadással, ha a szervezet gondoskodik képviselője elérhetőségéről a címhelyen. A képviselőt jogosultnak kell tekinteni a szervezet számára címzett Postai Küldemények átvételére.

7.3.2. Az előbbi 7.3.1 szakasz alkalmazásában a címzett szervezet képviselőjének minősülnek az alábbiak:

- (i) a vezető tisztségviselő, a cégvezető, a vezető állású munkavállaló, továbbá minden olyan személy, aki cégjegyzésre vagy a szervezet általános képviseletére jogosult (a jelen (i) pontban felsorolt személyek mindegyike és bármelyike: „Vezető”);
- (ii) a kézbesítési megbízott, a kézbesítési ügygondnok, a felszámoló és a végelszámoló;
- (iii) szervezet üzlethelyiségében vagy az ügyfélforgalom számára nyitva álló egyéb helyiségében történő kézbesítés során a szervezet által foglalkoztatott munkavállaló vagy tag;
- (iv) amennyiben a szervezet postázó helyiséget vagy recepciót működtet, az ott foglalkoztatott természetes személy.

7.3.3. A szervezet azon munkavállalóját, aki nem minősül a fent felsorolt képviselőnek, a Szolgáltató „Alkalmi Átvevőként” a Postai Küldemények átvételére jogosultnak tekintheti.

7.4. Kézbesítés Természetes Személy Részére

7.4.1. Ha a természetes személy címzett a kézbesítés megkísérlésének időpontjában nem tartózkodik a címen, a Postai Küldeményt az ott tartózkodó Meghatalmazott Átvevő részére kell kézbesíteni.

7.4.2. Ha a kézbesítés megkísérlésének időpontjában sem a természetes személy címzett, sem a Meghatalmazott Átvevő nem tartózkodik a címen, a Postai Küldemény az ott tartózkodó Helyettes Átvevőnek is kézbesíthető. „Helyettes átvevőnek” minősül: (i) a címzett 14. életévét betöltött, a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a „Ptk.”) szerinti hozzátartozója; (ii) a címhelyen lévő ingatlan bérbeadója vagy a címzett szállásadója, ha az természetes személy.

7.4.3. Ha a postacsomag kézbesítése megkísérlésének időpontjában sem a címzett, sem Meghatalmazott Átvevő, sem Helyettes Átvevő nem tartózkodik a címhelyen, a Szolgáltató a küldemény átvételére „Alkalmi Átvevőként” jogosultnak tekintheti a címhely szerinti közvetlen szomszédot abban az esetben, ha erről a címzett kifejezetten így rendelkezett, megjelölve az Alkalmi Átvevőt. A közvetlen szomszédnak történő kézbesítés megtörténtéről a Szolgáltató a címzettet értesíti. Nem kézbesíthető a közvetlen szomszédnak a sérült állapotban lévő postacsomag.

7.5. Meghatalmazás Postai Küldemények Átvételére

7.5.1. A címzett a Postai Küldemény átvételére más személy vagy szervezet részére meghatalmazást adhat („Meghatalmazott Átvevő”). A szervezet mint címzett nevében az adhat meghatalmazást a küldemény átvételére, aki jogszabály alapján a szervezet képviseletére jogosult, kivéve a 7.3.2 szakasz (iii) és (iv) pontjaiban foglaltakat. A meghatalmazás szólhat valamennyi Postai Küldemény vagy egyedileg azonosított Küldemények átvételére.

7.5.2. A meghatalmazás adható: (i) közokiratban; (ii) a Szolgáltató erre feljogosított képviselője előtt írásban; vagy

(iii) a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.) 325. §-a szerinti teljes bizonyító erejű magánokiratban, ami azt jelenti, hogy:

(a) a kiállító az okiratot sajátkezűleg írta és aláírta;

(b) két tanú igazolja, hogy az okirat aláírója a részben vagy egészben nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el; igazolásként az okiratot mindkét tanú aláírja, továbbá az okiraton a tanúk nevét és – ha törvény eltérően nem rendelkezik – lakóhelyét, ennek hiányában tartózkodási helyét olvashatóan is fel kell tüntetni;

- (c) az okirat aláírójának aláírását vagy kézjegyét az okiraton bíró vagy közjegyző hitelesíti;
- (d) az okiratot a jogi személy képviselőjére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően aláírja;
- (e) ügyvéd vagy kamarai jogtanácsos az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy az okirat aláírója a más által írt okiratot előtte írta alá vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el; vagy
- (f) az elektronikus okiraton az aláíró a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és - amennyiben jogszabály úgy rendelkezik

- azon időbélyegzőt helyez el, vagy az elektronikus okiratot az aláíró a Kormány rendeletében meghatározott azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesíti, vagy olyan, törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott szolgáltatás, vagy zárt rendszerben alkalmazott, tanúsított bizalmi szolgáltatás keretében jött létre, ahol a szolgáltató az okiratot a kiállító azonosításán keresztül a kiállító személyéhez rendeli és a személyhez rendelést a kiállító saját kezű aláírására egyértelműen visszavezethető adattal együtt vagy az alapján hitelesen igazolja; továbbá a szolgáltató az egyértelmű személyhez rendelésről kiállított igazolást elektronikus dokumentumba kapcsolt, elválaszthatatlan záradékba foglalja és azt az okirattal együtt legalább minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel és minősített időbélyegzővel látja el.

Ha az okirat aláírója nem tud olvasni, illetve nem érti azt a nyelvet, amelyen az okirat készült, csak akkor jön létre teljes bizonyító erejű magánokirat, ha magából az okiratról kitűnik, hogy annak tartalmát a tanúk egyike vagy a hitelesítő személy az okirat aláírójának megmagyarázta.

Értéknilyánítással feladott küldemény átvételére a fenti (a), (b), illetve (f) pontok szerint meghatalmazás nem adható.

7.5.3. Az egészségügyi vagy szociális intézményben ápoltt személy által adott meghatalmazást az intézmény vezetője vagy megbízottja, a szabadságelvonással járó büntetés vagy intézkedés, illetve kényszerintézkedés hatálya alatt álló személy által adott meghatalmazást a fogva tartást végrehajtó szerv vezetője vagy annak megbízottja aláírásával, valamint az intézmény vagy a szervezet bélyegzőjével hitelesítheti. Ilyen esetben a fenti 7.5.2 szakasz nem alkalmazandó.

7.5.4. A meghatalmazás legalább az alábbiakat tartalmazza:

- (i) mind a címzett, mind a Meghatalmazott Átvevő tekintetében: családi és utónév, születési családi és utónév, születési hely és idő, anyja születési neve, személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány megnevezése és száma (természetes személy esetében), vagy név, székhely, nyilvántartási szám, nyilvántartásba vételt elrendelő intézmény (szervezet esetében);
- (ii) az a cím, amelyre érkező Postai Küldemények átvételére a meghatalmazó a meghatalmazást adja,
- (iii) a meghatalmazás keltének helye és ideje,
- (iv) a meghatalmazó aláírása és az egyéb előírt formai követelmények,
- (v) ha a meghatalmazás egy meghatározott Küldemény átvételére szól, e Küldemény azonosítószáma.

7.5.5. A meghatalmazás megszűnésének tényét a meghatalmazó, illetve - a meghatalmazó halála, jogutód nélküli megszűnése vagy tartós akadályoztatása esetén - a Meghatalmazott Átvevő köteles a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató nem felel.

7.6. Kézbesítés Közvetett Átvevő Részére

7.6.1. A Szolgáltató a címhelyen Közvetett Átvevőnek is kézbesítheti a Küldeményt. A Közvetett Átvevő részére történő átadással a Küldeményt kézbesítettnek kell tekinteni.

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

7.6.3. Ha a címzett megjelölt lakóhelye, tartózkodási helye, munkahelye a Magyar Honvédség, a Katonai Nemzetbiztonsági Szolgálat, rendvédelmi szerv, büntetés-végrehajtási, illetve javítóintézet, egészségügyi, illetve szociális ellátást nyújtó intézet, szálloda, üdülő, diákszálló, munkásszálló, akkor e szervezet

„Közvetett Átvevőként” köteles eljárni.

7.6.4. A Közvetett Átvevő a Küldemény átvételétől elzárkózhat, ha a címzettet a Küldeménnyel kapcsolatban fizetési kötelezettség terheli.

7.6.5. Közvetett Átvevőnek nem kézbesíthető

- (a) a sérült állapotban lévő Küldemény;

(b) a vámdíjjal terhelt Küldemény;

(c) az olyan Postai Küldemény, amelynek Közvetett Átvevő útján való kézbesítését jogszabály vagy a feladó külön rendelkezésével kizárja.

7.6.6. Ha a Közvetett Átvevő a Küldemény átvételétől elzárkózik, vagy a Küldemény Közvetett Átvevőnek nem kézbesíthető a Szolgáltató a címzett részére a Közvetett Átvevőnek értesítést hagy hátra.

7.6.7. A Közvetett Átvevő (közvetett kézbesítő) kötelezettségeit részletesen a Postatörvény és a Rendelet tartalmazza.

7.7. A Személyazonosság és az Átvételi Jogosultság Igazolása

7.7.1. A címzett vagy az Egyéb Jogosult Átvevő a személyazonosságát és a Postai Küldemény átvételére való jogosultságát a kézbesítés előtt igazolni köteles.

7.7.2. A címhelyen történő kézbesítéskor (Közvetett Átvevőnek történő kézbesítés kivételével) az átvételi jogosultság jogcíméről tett szóbeli nyilatkozattal a jogcím igazoltnak tekintendő. Amennyiben a szóbeli nyilatkozat alapján az átvételi jogosultság jogcíme kétséges, a Szolgáltató kérheti a jogcím fennállásának további igazolását. A Közvetett Átvevő által kijelölt személy a Küldemény átvételére való jogosultság jogcímének fennállását a részére a Közvetett Átvevő Vezetője által kiállított névre szóló írásbeli igazolással igazolja.

7.7.3. A címhelyen történő kézbesítés esetén az igazolt jogcímmel rendelkező átvevő személyazonosságának igazolására alkalmas okmány elnevezését, betűjelét és számát (az Alkalmi Átvevőnek történő kézbesítés kivételével) a Szolgáltató nem köteles rögzíteni. Meghatalmazott Átvevő esetében a személyazonosság igazolására csak az a hatósági igazolvány alkalmas, amelyben a meghatalmazott nevén kívül legalább egy olyan

- a személyazonosság megállapítására alkalmas - adat szerepel, amelyet a meghatalmazás is tartalmaz.

7.7.4. A címhelyen történő kézbesítés esetén a Szolgáltató a kézbesítési okiraton (vagy annak elektronikus helyettesítőjén) rögzíti: (i) az átvétel jogcímét (kivéve, ha a Küldeményt a címzett veszi át); és (ii) az átvevő saját kezű aláírását. Ha az okirat tulajdonosa ezen adatrögzítés ellen tiltakozik, a Szolgáltató ezt - mint a kézbesítést meghiúsító körülményt - a kézbesítési okiraton (vagy annak elektronikus helyettesítőjén) rögzíti, és a Postai Küldeményt visszaküldi a feladónak.

7.8. A Kézbesítés Egyéb Szabályai

7.8.1. Az írni nem tudó, a latin betűket nem ismerő vagy egyéb ok miatt írásában gátolt címzettnek vagy Egyéb Jogosult Átvevőnek a könyvelt küldeményt írni tudó, nagykorú tanú jelenlétében kell kézbesíteni.

7.8.2. A cselekvőképtelen természetes személy részére címzett Küldeményt a törvényes képviselőnek kell kézbesíteni. Az életkora miatt cselekvőképtelen természetes személy részére címzett Küldeményt a törvényes képviselő címzettként veheti át. A cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló természetes személy részére címzett Küldeményt a gondnoknak kell kézbesíteni. A gondnoknak e minőségét jogerős bírósági ítélettel vagy hatósági határozattal kell igazolnia.

7.8.3. A Szolgáltató a Postai Küldemény kézbesítését érintő, a címzettel vagy az Egyéb Jogosult Átvevővel kapcsolatos információt tartalmazó bejelentést vagy nyilatkozatot legalább a következő feltételek megléte esetén fogadja el:

(i) a bejelentés személyesen és írásban, magyar nyelven történik, és

(ii) a bejelentő a bejelentés valóságát okirattal igazolja és az okirat eredetijét vagy eredetijének bemutatásával egyidejűleg másolatát csatolja, vagy okirat hiányában a bejelentésen nyilatkozik, hogy az abban foglaltak a valóságnak megfelelnek; és

(iii) a bejelentés tartalmazza a bejelentő aláírását, családi és utónevét, születési családi és utónevét, születési helyét és idejét, anyja születési nevét.

7.9 Kézbesítés Külföldön

A Magyarországon feladott és külföldön kézbesítendő postai küldeményekre az e Függelék 7. és a 8. szakaszaiban megállapított kézbesítési szabályok nem alkalmazandók, amennyiben a kézbesítésre a kézbesítés helye szerinti állam jogszabálya alkalmazandó. Ebben az esetben a kézbesítés az adott állam jogszabályai, és amennyiben e jogszabályok megengedik, a Feltételek 10. pontja szerint történik.

8. Kézbesíthetetlen Küldemény. A Küldemény Visszakézbesítése a Feladónak

8.1. A Szolgáltató nem köteles kézbesíteni a Postai Küldeményt, ha a szolgáltatás díját a feladó - vagy utánvét (COD) esetén a címzett vagy az Egyéb Jogosult Átvevő - nem fizette meg.

8.2. Kézbesíthetetlennek minősül az a Postai Küldemény, amelyet a Szolgáltatón kívül álló okból a címzettnek (vagy az Egyéb Jogosult Átvevőnek) kézbesíteni nem lehet. Ilyen okok: a Küldemény címzése vagy címe nem megfelelő, vagy a cím nem létező, továbbá ha a címhely azonosításra nem alkalmas, vagy az nem egyértelmű (jelzése: cím nem azonosítható),

- (i) a címzett a címen nem ismert vagy nem egyértelműen azonosítható (jelzése: címzett ismeretlen),
- (ii) a címzett, az Egyéb Jogosult Átvevő vagy a címzett szervezet képviselője (lásd a 7.3.2 szakasz (i)-(iii) pontjait) egyértelműen elzárkózik a Postai Küldemény átvételétől (jelzése: átvételt megtagadta) (kivéve, ha a címzetten és Meghatalmazott Átvevőn kívüli Egyéb Jogosult Átvevő nem kívánja átvenni a küldeményt, vagy elzárkózik a kézbesítéskor esedékes díj megfizetésétől, az átvétel jogcímének vagy személyazonosságának igazolásától, a kézbesítési okirat vagy tértivevény aláírásától vagy az átvétel során feltüntetendő adatok rögzítésétől; ezen esetekben a Szolgáltató értesíti a címzettet).
- (iv) a címzett elköltözött a címről (jelzés: elköltözött),
- (v) a személyes átadással történő kézbesítés vagy az értesítő hátrahagyása nem lehetséges (jelzése: kézbesítés akadályozott).
- (vi) a 7.8.3 szakasz szerinti bejelentés vagy nyilatkozat alapján a természetes személy meghalt, a szervezet megszűnt (jelzés: bejelentve: meghalt/megszűnt).

Ha a Postai Küldemény kézbesíthetetlen, ennek okát a Szolgáltató a kézbesítési okiraton vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközön, valamint a küldeményen vagy a kísérőokiraton (pl. fuvarlevél) feltünteti.

8.3. Ha a szolgáltatás díját a feladó - vagy utánvét (COD) esetén a címzett vagy az Egyéb Jogosult Átvevő - nem fizette meg, vagy ha a Küldemény kézbesíthetetlen, ezt a Szolgáltató visszakézbesíti a feladónak, a visszakézbesítés költségeinek megtérítése függvényében.

8.4. Ha a feladó a visszakézbesítés költségeit nem téríti meg, vagy a Szolgáltatón kívül álló okból a visszakézbesítés nem lehetséges, a Postai Küldeményt a Szolgáltató őrizni köteles. A Szolgáltató jogállására a Ptk. jogalap nélküli birtoklásra vonatkozó szabályait azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy a Szolgáltató

- (a) a (b) és (c) pontban foglalt esetek kivételével a Postai Küldeményt a feladásától számított három hónap őrzés után megsemmisítheti;
- (b) a (Postatörvényben meghatározott) postacsomag-küldeményt a feladástól számított három hónap őrzés után felbonthatja;
- (c) a Postai Küldeményt azonnal felbonthatja, ha a Küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt a három hónapi őrzés nem várható el. A felbontást követően a Szolgáltató, amennyiben kereskedelmi értékkel rendelkező árut tartalmaz a Postai Küldemény, azt értékesíti. Egyéb esetekben a Küldemény tartalmát megsemmisíti. A Szolgáltató a Küldemény felbontását, értékesítését, illetve megsemmisítését (a Szolgáltató alkalmazottai, tagjai, megbízottai vagy közreműködői közül kijelölt) kétfős bizottság jelenlétében és jegyzőkönyv felvétele mellett hajtja végre. A jegyzőkönyveket a Szolgáltató a feladást követő egy évig köteles megőrizni. A Szolgáltató az ilyen értékesítésből befolyt összeget a visszakézbesíthetetlen Postai Küldemények őrzése következtében általában felmerült költségek csökkentésére fordítja vagy e célra rendelkezésre tartja.

9. Felelősség

9.1. HA A VARSÓI/MONTRÉALI VAGY A CMR EGYZEMÉNY VAGY BÁRMELY EZEN EGYZEMÉNYEKET BEVEZETŐ VAGY ALKALMAZÓ NEMZETI TÖRVÉNY (A KÖNNYEBBSÉG KEDVÉÉRT EGYÜTTESEN AZ EGYZEMÉNYEK SZABÁLYAI) ALKALMAZANDÓ, A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGÉT AZ EGYZEMÉNYEK SZABÁLYAI SZABJÁK MEG ÉS KORLÁTOZZÁK, AMELYEK ELTÉRHETNEK A JELEN

9. SZAKASZ ÉS A POSTATÖRVÉNY RENDELKEZÉSEITŐL ÉS FELÜLÍRHATJÁK EZEKET. HA AZ EGYZEMÉNYEK SZABÁLYAI NEM ALKALMAZANDÓK, A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGÉT A JELEN 9. SZAKASZ ÉS A POSTATÖRVÉNY RENDELKEZÉSEI SZABJÁK MEG.

9.2. A Szolgáltató Felelőssége a Küldemény Megsemmisüléséért, Elveszéséért vagy Megsérüléséért

9.2.1. Ha a Postai Küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvész, vagy megsérül, a Szolgáltató felelős azért a kárért, amely ebből keletkezett a Postai Küldemény felvételétől annak kézbesítéséig vagy a feladó részére történt visszakézbesítéséig terjedő időben, kivéve ha a kárt

- (a) a Szolgáltató működési körén kívül eső elháríthatatlan ok;
- (b) a Postai Küldemény belső tulajdonsága vagy a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága; illetve
- (c) más Postai Küldemény okozta. A Szolgáltatónak kell bizonyítania a csomagolás hiányosságát, továbbá azt, hogy a kárt a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok vagy - a Szolgáltató szerződészerű magatartása ellenére - harmadik személy Postai Küldeménye okozta.

9.2.2. A feladónak kell bizonyítania, hogy a kár nem a Postai Küldemény belső tulajdonságának a következménye, és nem a csomagolás hiányossága miatt állt elő.

9.2.3. A Szolgáltatót nem terheli kártérítési felelősség, ha csak a Postai Küldemény külső csomagolása sérül

meg.

9.2.4. A Szolgáltatót nem terheli kártérítési felelősség a kárért, ha a Küldemény tartalma a Postai Szolgáltatásból kizárt, vagy ha feltételesen szállítható, és a feladó nem teljesítette a feltételes szállításra vonatkozó követelményeket.

9.2.5. Ha a Postai Küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvész, vagy megsérül, a Szolgáltató kártérítési átalányt köteles fizetni. Ha a Küldemény

(a) megsemmisül vagy teljesen elvész, a fizetendő kártérítési átalány összege a szolgáltatásért fizetendő díj tizenötszöröse,

(b) részlegesen elvész vagy megsérül, a fizetendő kártérítési átalány összege úgy aránylik a kártérítési átalány (a) pontban meghatározott teljes összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a Postai Küldemény teljes értékéhez. Az előbbi esetben a Szolgáltató köteles a szolgáltatásért fizetett díjat is visszafizetni.

9.2.6. Ha belföldi forgalomban a Postai Küldemény kézbesítése – vagy annak megkísérlése – a feladástól számított tizenöt napon belül nem történik meg, a felek eltérő megállapodásának hiányában az ellenkező bizonyításáig a Küldeményt elveszettnek kell tekinteni, és a kártérítésre a Küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Ha a Küldemény előkerül, azt kézbesíteni kell. Ebben az esetben (i) a még ki nem fizetett kártérítési átalányt és a vissza nem fizetett szolgáltatási díjat a Szolgáltató nem köteles kifizetni; (ii) a már kifizetett kártérítési átalányt és a már visszafizetett szolgáltatási díjat azonban kézbesítés esetében sem kell a Szolgáltató részére visszafizetni.

9.2.7. Ha a Szolgáltató a Postai Küldeményt arra nem jogosult személy részére tévesen kézbesítette, és a jogosult átvevő részére történő szerződésszerű teljesítés a téves kézbesítés felismerésétől számított 30 napon belül lehetetlen, az ebből eredő kár megtérítésére a Küldemény elveszésére vonatkozó szabályok irányadók.

9.2.8. Ha (a Feltételek 9.4 szakasza szerinti) értéknylvánítás-szolgáltatással feladott (a továbbiakban: érték nyilvántartott) Postai Küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvész, vagy megsérül, a Szolgáltató kártérítési átalányt köteles fizetni. Ha a Küldemény:

(a) megsemmisül vagy teljesen elvész, a fizetendő kártérítési átalány összege az értéknylvánításban megjelölt érték összege,

(b) részlegesen elvész vagy megsérül, a fizetendő kártérítési átalány összege úgy aránylik az értéknylvánításban megjelölt érték összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a Küldemény teljes értékéhez. Ha a feladó az értéknylvánításban megjelölt összegként a Postai Küldemény tartalmának tényleges kereskedelmi értékénél magasabb összeget tüntetett fel, úgy az értéknylvánításban megjelölt összeg helyett a tényleges kereskedelmi értéket, ha az értéknylvánításban megjelölt összeg alacsonyabb a tényleges kereskedelmi értéknél, úgy az értéknylvánításban megjelölt összeget kell a kártérítési átalány számítása során alapul venni.

9.3. A Szolgáltató Felelőssége Késedelmes Kézbesítésért

9.3.1. Az Postai Küldemény késedelmes kézbesítéséért vagy a kézbesítés késedelmes megkísérléséért a Szolgáltató a szolgáltatásért fizetett díj kétszeresével megegyező kártérítési átalányt köteles fizetni. Nem terheli felelősség a Szolgáltatót a Küldemény késedelmes kézbesítéséért vagy a kézbesítés késedelmes megkísérléséért, ha:

(a) a késedelmet a Szolgáltató működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő;

(b) a határidőben történő kézbesítés azért volt sikertelen, mert a címzett vagy más Jogosult Átvevő nem volt elérhető a címben megjelölt helyen;

(c) a Szolgáltató a Ptk. alapján mentesül a késedelmes teljesítésért fennálló felelősség alól;

(d) a szolgáltatás nem idő garantált.

9.3.2. A megsemmisült vagy a teljes egészében elveszett Postai Küldemény esetében késedelem címén kártérítési igény nem érvényesíthető.

9.3.3. Ha a szerződés teljesítése során a Szolgáltató kártérítési felelőssége több jogcímen is felmerül, akkor a Szolgáltató által kártérítésként megfizetendő összeg a 9.2.6, a 9.2.9 és a 9.3.1 szakaszokban meghatározott kártérítési átalány közül a legnagyobb összege erejéig terjedhet.

9.4. Igényérvényesítés

9.4.1. A kártérítési igény érvényesítésére a feladó jogosult, kivéve a következő esetekben:

(i) a címzett jogosult a kártérítési igény érvényesítésére, ha

(a) a Postai Küldeményt részére vagy Egyéb Jogosult Átvevő részére kézbesítették; vagy

(b) a kártérítési igény érvényesítésének jogát a feladó írásban a címzettre engedményezte; vagy

(c) ha a címzett a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja a távollévők között kötött szerződésről a vállalkozás által a jogszabály alapján a címzett mint fogyasztó részére adott, a termék adásvételével kapcsolatban ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget is tartalmazó visszaigazolást és a Postai

Küldeményhez nem kapcsolódik a címzett által a kézbesítéskor még megfizetendő további díj;

(ii) a feladón és címzetten kívüli harmadik személy jogosult a kártérítési igény érvényesítésére, ha az ezzel kapcsolatos követelést a kártérítésre jogosult írásban engedményezte javára. Sem a címzett, sem a fent említett harmadik személy nem érvényesíthet a feladót megillető kártérítésnél magasabb összegű kártérítési igényt.

9.4.2. A Postai Küldemény részleges elveszését vagy megsérülését - ha az felismerhető - a Küldemény kézbesítéskor vagy a küldemény visszakézbesítéskor a kézbesítési okiraton azonnal jelezni kell. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár. Kézbesítési okirat hiányában vagy, ha a részleges elveszés vagy a megsérülés a kézbesítéskor (visszakézbesítéskor) azonnal nem ismerhető fel, azt a kézbesítéstől számított három munkanapos jogvesztő határidőn belül kell írásban vagy a Vevőszolgálatnál telefonon bejelenteni.

9.4.3. Késedelmes kézbesítés címén a jogosult kártérítési igényét a Küldemény átvételétől számított tizenöt napos jogvesztő határidőn belül írásban vagy a Vevőszolgálatnál telefonon jelentheti be a Szolgáltatónak.

9.4.4. A Postai Küldemény teljes elveszése vagy megsemmisülése címén a jogosult kártérítési igényét a Küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően 6 hónapos jogvesztő határidőn belül írásban vagy a Vevőszolgálatnál telefonon jelentheti be a Szolgáltatónak. Ha a Postai Küldemény elveszésének vagy megsemmisülésének a ténye panaszkezelés keretében jut a Szolgáltató tudomására, és a Szolgáltató által a panaszra adott - az elveszés vagy a megsemmisülés tényét megállapító - válasz megérkezésekor az előbbi igényérvényesítési határidőből harminc napnál már kevesebb van hátra, a határidő a Szolgáltató válaszána megérkezését követő harminc napig meghosszabbodik.

9.4.5. A Szolgáltató a jogosult bejelentésére vagy kártérítési igényére harminc napon belül köteles írásban válaszolni. Válaszában a Szolgáltató:

- (a) tájékoztatja a jogosultat a bejelentés/igény megalapozottságának megállapításához szükséges további feltételekről és eljárásról;
- (b) megállapítja a bejelentés, illetve a kártérítési igény megalapozottságát, ezen utóbbi esetben tájékoztatja a jogosultat a kártérítési igény megfizetésének várható időpontjáról; vagy
- (c) ha a kártérítési igény jogalapját vagy mértékét vitatja, tájékoztatja az igény érvényesítőjét a kártérítés és az igényérvényesítés törvényi vagy szerződésben foglalt szabályairól, továbbá (ha alkalmazandó) annak lehetőségéről, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján békéltető testület előtt fogyasztói jogvitát kezdeményezhet.

9.4.6. Ha a jogosult bejelentését/igényérvényesítését az előbbiek szerinti megfelelő jogvesztő határidőn belül megtette a Szolgáltató felé, és kártérítési igényét a Szolgáltató vitatta vagy azt a megalapozottságát megállapító, 9.3.5(b) pont szerinti tájékoztatás átvételétől számított 60 napon belül nem fizette meg, kártérítési igényét a Küldemény feladásától számított egyéves jogvesztő határidőn belül érvényesítheti bíróság előtt. A fent említett békéltető testületi eljárás időtartama az egyéves igényérvényesítési időbe nem számítható be.

9.5. Egyéb Felelősségi Szabályok

9.5.1. A Szolgáltató nem felel a sikertelen vagy késedelmes kézbesítésért, ha ezek oka az, hogy a címzett a címhez való biztonságos eljutás lehetőségét a Szolgáltató számára nem biztosította.

9.5.2. A Szolgáltató és a feladó vagy a címzett eltérő megállapodása hiányában a Szolgáltató Postai Szolgáltatás nyújtásából eredő kártérítési felelősségére - a Postai Küldemény megsemmisüléséből, részleges vagy teljes elveszéséből, megsérüléséből, továbbá késedelmes kézbesítéséből eredő kár kivételével - a Ptk. szabályai az irányadók, azzal, hogy a Szolgáltató a feladó vagy a 9.4.1(i) albekezdésben foglalt esetben a címzett vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni az elmaradt vagyoni előny kivételével. A felmerült követelések 6 hónap alatt elévülnek. A postai szolgáltató nem kötelezhető sérelemdíjra (Ptk. 2:52. §), valamint személyiségi jogsértésből eredő kár (Ptk. 2:53. §) megtérítésére, továbbá nem érvényesíthetők a személyiségi jogok megsértésének felróhatóságtól független szankciói (Ptk. 2:51. §) sem.

9.5.3. A Postai Küldemény által a Szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott kár feladó által történő megtérítésére a polgári törvénykönyv általános szabályait kell alkalmazni.

10. Panaszkezelés

10.1. Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a felhasználó állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban vagy a Feltételekben, az Útmutatóban, illetve a jelen Függelékben foglaltaknak.

10.2. Panasz a Postai Küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától hat hónapos jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység esetén az erről való tudomásszerzéstől számított harminc napon belül,

de legkésőbb a tevékenység megvalósítását követő hat hónapon belül tehető.

10.3. A panasz szóban, írásban, továbbá interneten keresztül is megtehető. A Vevőszolgálat elérhetőségi adatait és nyitvatartását a Feltételek tartalmazzák. A központi Vevőszolgálat (Feltételekben megjelölt) címén történő személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalása telefonon keresztül és elektronikus levélben lehetséges. A jelen 10. szakasz alkalmazásában az írásbelinek minősül az a panasz, értesítés vagy egyéb közlés, amely levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel tettek, amely a címzett számára lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan megjelenítését.

10.4. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, mely tartalmazza: (i) a felhasználó nevét, lakcímét; (ii) a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját; (iii) a felhasználó panaszának részletes leírását, a felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét; (iv) ha a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a Szolgáltató nyilatkozatát a panasszal kapcsolatos álláspontjáról; (v) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a felhasználó aláírását; (vi) a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét; (vii) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát.

10.5. Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Szolgáltató köteles a jegyzőkönyv egy másolati példányát a felhasználónak helyben átadni.

10.6. (i) A szóbeli a panaszt, ha a felhasználó annak kezelésével nem ért egyet, vagy azonnali kivizsgálása nem lehetséges;

(ii) az írásbeli panaszt; és

(iii) az interneten bejelentett panaszt a Szolgáltató 30 napon belül kivizsgálja. A belföldi és az Európai Unió tagállamaiba irányuló szolgáltatással kapcsolatos vizsgálati eljárás időtartama egy alkalommal, a panaszos egyidejű értesítése mellett harminc nappal meghosszabbítható. A Szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről köteles a panaszost írásban tájékoztatni:

(a) belföldi szolgáltatás esetén haladéktalanul;

(b) nemzetközi szolgáltatás esetén a külföldi szolgáltatótól beérkezett tájékoztatás időpontjától számított 15 napon belül. A külföldi szolgáltató késedelmesen megküldött tájékoztatása esetében a Szolgáltatót nem terheli felelősség, ha mindent megtett a szerződéses partner szolgáltatójától beszerzendő adat, információ határidőben történő rendelkezésre bocsátása céljából. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Szolgáltató legkésőbb az előbbi írásbeli tájékoztatással egyidejűleg megküldi a felhasználónak a felvett jegyzőkönyv másolati példányát.

10.7. Ha a panaszos a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a Szolgáltató a panaszra határidőn belül nem válaszol, a panaszos a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő lejártától számított 30 napon belül a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (ld. a Feltételek 2. szakaszát) fordulhat. E lehetőségről a panaszost a Szolgáltató panasszal kapcsolatos válaszában tájékoztatja.

10.8. A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni.

11. Irányadó Jog

A Magyarországon nyújtott vagy igénybe vett Postai Szolgáltatásra a magyar jog irányadó.

12. Joghatóság, Illetékesség

A Magyarországon nyújtott vagy igénybe vett Postai Szolgáltatásokkal kapcsolatos minden jogvita a magyar bíróságok joghatósága alá tartozik. Továbbá minden ilyen jogvitára, az alkalmazandó magyar eljárási jogszabályok által lehetővé tett legteljesebb mértékig, a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagosan illetékes.