

küldemények kiszolgáltatása (kézbesítése) érdekében köteles az 1) bekezdés a) és b) alpontjai, illetve a 2)-3) bekezdések szerinti jogosult átvevő elérhetőségéről úgy gondoskodni, hogy azzal a küldemény kiszolgáltatását (kézbesítését) aránytalanul hosszú – 15 percet meghaladó – várakozási idővel ne hátráltassa. Amennyiben a címzett a küldemények kiszolgáltatásához (kézbesítéséhez) a címhely könnyű és biztonságos megközelítését nem biztosítja, a Posta a címzett értesítése mellett a címhely közelében teszi lehetővé a küldemény átvételét a címzett vagy egyéb jogosult átvevő részére, amennyiben ez a címzett érdekkörében felmerülő okból nem valósul meg, a Posta a 6) bekezdésben foglaltak szerint jár el.

5) A küldemények kiszolgáltatása (kézbesítése) során a kirakás a Ptk. és a Korm. rendelet rendelkezése szerint a címzett vagy az egyéb jogosult átvevő feladata, amellyel kapcsolatban a Postát utasítási jog illeti meg. A Posta a fuvarszekőzből történő kiemelését külön díj megfizetése nélkül elvégzi, további anyagmozgatást azonban nem végez. A gépkocsiból történő kirakással/kiemeléssel kapcsolatban, amennyiben szükséges, a Posta annak végrehajtásához a címzett vagy az egyéb jogosult átvevő közreműködését kérheti.

6) Ha a címzett ismeretlen, illetve a megadott címen nem található, vagy a küldemény kiszolgáltatását (kézbesítését) aránytalanul hosszú – 15 percet meghaladó – várakozási idővel hátráltatta vagy annak átvételét megtagadta, továbbá, ha a másodszori kézbesítési kísérlet sikertelen, a Posta a feladóval folytatott telefonos egyeztetés során a tőle kapott eltérő rendelkezés hiányában – külön díj felszámításával – a küldeményt a feladó részére visszaszállítja.

15. REKLAMÁCIÓ

1) Reklamáció a küldemény feladását követő legfeljebb második munkanaptól számított egy éves jogvesztő határidőn belül tehető meg az ügyfélszolgálat 1. pont 2) bekezdése szerinti elérhetőségein.

2) A panasszal reklamációval kapcsolatos bármilyen vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezésének érdekében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény – békéltető testületre vonatkozó szabályok – szerinti fogyasztónak minősülő feladó¹ a székhelye szerint illetékes **BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**-hez fordulhat. A Posta székhelye szerint illetékes Budapesti Békéltető Testület címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

16. FELELŐSSÉG A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉÉRT

16.1. A küldemények sérülése, teljes vagy részleges elveszése, megsemmisülése

1) A Posta felelős azért a kárért, amely a küldemény átvételétől a kiszolgáltatásáig (kézbesítéséig) terjedő idő alatt a küldemény megsérüléséből, teljes vagy részleges elveszéséből, megsemmisüléséből keletkezett, kivéve, ha a kárt:

- a) a feladó, vagy a küldemény érkezéséről szóló értesítést követően a címzett vagy az egyéb jogosult átvevő felróható magatartása;
- b) a feladó, a címzett vagy az egyéb jogosult átvevő nem megfelelő (szakszerű) rendelkezésének megfelelő, de a Postának nem felróható postai kezelés;

¹ Az 1997. évi CLV. törvény 2.§ a) pont szerinti fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje, a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában a fentiekben túl fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

- c) a feladó által a Posta részére történő átadás vagy a küldemény átvételére jogosult személy által – a 14. pont 5) bekezdésben foglaltak szerint a Posta által adott utasításnak – nem megfelelően elvégzett anyagmozgatás;
- d) a küldemény tartalmának belső tulajdonsága, vagy sajátos hibája (így különösen törés, rozsdás, önmagában bekövetkező belső romlás, beszáradás, csorgás, rendes apadás vagy férges, rágcsálók kártevése);
- e) a Posta tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok;
- f) a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága;
- g) az árudarabok elégtelen vagy nem megfelelő megjelölése, vagy számozása okozta, vagy a kár annak következtében állt elő, hogy
- h) a feladó, kifejezetten nyitott és ponyvával nem fedett jármű használatáról rendelkezett a külön írásba foglalt szerződésben;
- i) a feladó, a címzett vagy az egyéb jogosult átvevő, vagy az általuk rendelt kíséző 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;
- j) a csomagolás nem felelt meg a tartalom tulajdonságának, jellegének, alakjának, tömegének, halmazállapotának, a feltételesen szállítható küldeményekre vonatkozóan az **POSTAI SZOLGÁLTATÁSOK ÁSZF 1. SZ. FÜGGELÉK**-ben meghatározottként elvárt feltételeknek, illetve a „Törékeny” többletszolgáltatással/kezeléssel feladott küldemény belső csomagolásának hiányossága miatt a tartalom megsérül vagy kifolyik, szennyeződik;
- k) a küldemény csomagolása nem az évszaknak megfelelő környezeti hőmérséklet szerint történt;
- l) a feladó elmulasztotta jelölni a küldemény címiratán a tartalom sérülékeny, törékeny, illetve romlandó jellegét.

2) A Postának kell bizonyítania azt, hogy a kár az 1) bekezdés a)-h) alpontjaiban feltüntetett tények vagy körülmények miatt keletkezett.

3) A feladónak kell bizonyítania azt, hogy a kár nem a küldemény tartalmának, belső tulajdonságának a következménye és nem a csomagolás hiányossága miatt állt elő, továbbá, hogy jelölte a küldemény címiratán a többletszolgáltatás igénybevételét.

4) A feladónak vagy a jogosult átvevőnek kell bizonyítania azt, hogy a kár nem az ő vagy általuk rendelt kíséző nem megfelelő eljárásának következménye, továbbá, hogy biztosította a Posta részére a küldemény kívülről fel nem ismerhető rendkívüli értékéről szóló tájékoztatást.

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

6) Részleges elveszés (tartalomhiány), illetve sérülés esetén a Posta kárfelelőssége a sérülés, illetve elveszés (tartalomhiány) arányában, az 5) bekezdés szerint a címiraton feltüntetett értékből számított összegig áll fenn.

7) A Posta felelőssége nem terjed ki a jogosult vagyonában keletkezett egyéb károkra vagy az elmaradt vagyoni előny összegére.

8) Nem tartozik továbbá a Posta felelősséggel, ha

- a) csak a küldemény külső csomagolása sérül meg;

- b) a 8. pont 4) bekezdés alapján csomagolás nélkül feladható és úgy feladott küldemény szennyeződött, karcosodott, kiemelkedő részei (pl.: kerék, görgő, fogantyú) sérültek;
- c) a küldemény tartalmának hiányossága sértetlen csomagolással és lezárással rendelkező egységkrakomány-képző eszközön belül mutatkozik.

9) 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.

10) Ha a küldemények átvételénél (kiszolgáltatásakor/kézbesítésekor) akár mennyiségi, akár minőségi hiányosságok állapíthatók meg, ezekről a Posta jelenlétében kármegállapítási jegyzőkönyvet kell felvenni. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár. Ha a részleges elveszés vagy a megsérülés a kiszolgáltatáskor (kézbesítéskor) (visszakézbesítéskor) azonnal nem ismerhető fel, azt a kiszolgáltatástól (kézbesítéstől) számított három munkanapos jogvesztő határidőn belül kell a Postához írásban bejelenteni. A bejelentéssel egy időben a bemutatott küldemény alapján a Posta utólag jegyzőkönyvet készít. A bejelentéssel egyidejűleg a kártérítési igényt is jelezni lehet. A teljes küldeményt – a tartalmat a teljes belső és külső csomagolással együtt – kell a Posta rendelkezésére bocsátani a kárigény elbírálásához. A kármegállapítási jegyzőkönyv mintáját a [2. SZ. FÜGGELÉK](#) tartalmazza. A jegyzőkönyv 2 példányban készül, és azokat az érdekeltek egy-egy példányban megkapják (feladó, Posta).

16.2. A kártérítési igények benyújtása

1) A kártérítési igény érvényesítésére alapvetően a feladó jogosult. Kárigény érvényesítésére, a címzett akkor jogosult, ha a küldeményt átvette, vagy, ha a kártérítési igény érvényesítésének a jogát a feladó a címzettre engedélyezte. 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.
Ügyfélszolgálati Igazgatóság
3512 Miskolc

levelezési címre megküldeni.

2) 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.

3) A külön írásba foglalt szerződés alapján kártérítési igény – a szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott károk kivételével – egy éves jogvesztő határidőn belül jelenthető be írásban a Posta felé. A határidő számításának kezdő időpontja a küldemény címzettnek vagy az egyéb jogosult átvevőnek történő kiszolgáltatásának (kézbesítésének) időpontja vagy az az időpont, amikor a küldeményt a címzettnek ki kellett volna szolgáltatni.