

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. Általános rendelkezések

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) szabályozzák a Szolgáltató, valamint a Megrendelő között időgarantált Küldemény kézbesítés tárgykörben létrejövő jogviszonyból eredő jogokat és kötelezettségeket.

A Szolgáltatás teljesítésének további feltételeit és részletszabályait a Megrendelővel kötött Szerződés tartalmazza.

2. Értelmező rendelkezések

Szolgáltató: MédiaLOG-DMHM Zrt.

székhelye: 1225 Budapest, Campona utca 1. DC10. ép.
postacíme: 1225 Budapest, Campona utca 1. DC10. ép.
ügyfélszolgálat címe: 1225 Budapest, Campona utca 1. DC10. ép.
cégjegyzékszám: 01-10-045507
telefon: +36 1 460 2753
e-mail: ugyfelszolgalat@mlog.hu
honlap: www.mlog.hu
ügyfélszolgálat nyitva tartása: hétfőtől-péntekig 10-12 óra

Megrendelő: az a jogi személy, aki a Szolgáltatóval kötött Egyedi Szerződés alapján igénybe veszi a Szolgáltató által Küldemény kézbesítés tárgykörben nyújtott szolgáltatást.

Lefedettség: azon települések köre, amelyeken a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás elérhető és amelyeket a Szolgáltató a www.mlog.hu webcímen tesz közzé.

Szolgáltatás/ Szolgáltatások: a Megrendelő által rendelkezésre bocsátott Küldemény személyes átadása a Címzettek részére oly módon, hogy a Küldemény felvételét, a Címzett részére történő átadását, a kézbesítés tényét az erre szolgáló okiraton elismeri.

Küldemény/ Küldemények: a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott tömeg- és mérethatároknak megfelelő – annak burkolatán vagy az ahhoz tartozó listán (fuvarlevélen) megcímezett – küldemény, amelyet a Szolgáltató kísérő okirattal közúti járművön szállít és kézbesít személyes átadással a Címzett részére.

A Küldemény fajtái: a levélküldemény vagy csomagküldemény.

Címzett: a Küldeményen, annak csomagolásán, vagy a hozzá tartozó listán címzettként megjelölt személy.

Szerződés: a Megrendelő és a Szolgáltató között a Szolgáltatás tárgyában létrejött megállapodás, amelynek elválaszthatatlan részét képezik a jelen Általános Szerződési Feltételek.

Időgarantált szolgáltatás: a Szolgáltató vállalja, hogy a Megrendelőtől átvett Küldeményt 5 munkanapon belül kézbesíti.

A Küldemények csomagolására, lezárására, címezésére, feladására vonatkozó szabályokat e fejezet abban az esetben tartalmazza, ha ezek eltérnek a feladó feladatait meghatározó fejezet általános szabályaitól.

Az Általános Szerződési Feltételek részletesen ismerteti a Küldemények meghatározását, méret és tömeghatárát, a küldemény tartalmára vonatkozó előírásokat.

2.1. Szolgáltató

a MédiaLOG-DMHM Zrt. (székhelye: 1225 Budapest, Campona utca 1. DC10. ép., cégjegyzékszám: 01-10-045507, adószám: 13792710-2-43) (továbbiakban: Szolgáltató)

Alaptevékenysége: a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban: Postatv.) a 8. § (1) bekezdésének d) pontjai szerint egyéb egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő időgarantált Küldemény Szerződésben rögzített feltételek szerinti kézbesítése, Magyarország területén, biztosítva a Küldeményeknek a Címzett részére történő személyes átadását.

A szolgáltatások ellátásához a Szolgáltató közreműködőt is igénybe vehet.

2.2. Megrendelő

Megrendelő az a jogi személy, aki a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelel és a Szerződésben rögzített feltételekkel igénybe veszi a Szolgáltatást.

A Szolgáltató szolgáltatásai igénybevétele esetén feladó Megrendelőnek (továbbiakban: feladó) a Küldeményen feladóként feltüntetett jogi személyt kell tekinteni.

3. A Szerződés tárgya

A Szerződés alapján a Szolgáltató vállalja, hogy az Általános Szerződési Feltételekben és a jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő méretű, tömegű, tartalmú és csomagolású Küldeményeket díj fizetése ellenében a

Megrendelőtől átveszi, továbbítja és a Megrendelő által megjelölt címhelyen a Címzett, vagy jogosult átvevő részére kézbesíti.

Az Általános Szerződési Feltételek részletesen ismerteti a Küldemények meghatározását, méret és tömeghatárát, a küldemény tartalmára vonatkozó előírásokat.

4. Szerződés létrejötte, módosítása, megszűnése

4.1. A Szerződés létrejötte

A Szolgáltató a Megrendelővel köt Szerződést a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint.

A Szolgáltatás megkezdése előtt a Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges iratokat és egyéb dokumentumokat a Megrendelő díjmentesen a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja. A dokumentumokon szerepeltetett adatok kezelésére vonatkozóan az Adatkezelési Tájékoztatóban leírtak szerint jár el a Szolgáltató.

A Szerződés tartalmazza a Küldemények felvételének és kézbesítésének részletes feltételeit.

A Küldemények felvétele a küldemények átvételének írásbeli elismerésével történik.

A Küldemények felvételét a Szolgáltató dátumozása, a felvétel pontos időpontjának feltüntetése és a felvevő megbízott aláírása igazolja.

A Küldeményt – ha arról a szerződő felek másként nem állapodtak meg – a Szolgáltató abban az esetben köteles felvenni, ha azt a Megrendelő a tartalom jellegének, természetének és mennyiségének megfelelő burkolatba csomagolta és annak tartalmához a csomagolás, illetve a lezárás nyilvánvaló megsértése nélkül hozzáférni nem lehet.

A Szolgáltatás díjának kiegyenlítése a Szerződés rendelkezéseinek megfelelően történik.

A Szerződésben a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseitől a felek közös megegyezéssel eltérhetnek, kivéve, ha a vonatkozó jogszabályok az eltérést tiltják.

Nem térhetnek el a szerződő felek az Általános Szerződési Feltételek szabályaitól abban az esetben, ha az eltérés következtében a küldemények felvétele, feldolgozása, továbbítása vagy kézbesítése az életet, egészséget, a testi épséget, illetve a címzettnek a küldemény biztonságos átvételéhez fűződő jogát sérti vagy veszélyezteti.

4.2. A Megrendelő cím-módosítása

A Megrendelő a Küldemény címadatait az utólagos rendelkezésre vonatkozó szabályok megfelelő alkalmazásával – külön díj ellenében – a továbbítás után is módosíthatja, amelyet a Szolgáltatónak a rendeltetési helyen a kézbesítés megkezdéséig figyelembe kell vennie.

Amennyiben a cím módosítása a Küldemény más kézbesítő helyhez történő továbbküldését vagy visszaküldését vonja maga után, a továbbküldésért járó díjat meg kell fizetni, az időgaranciaként vállalt idő ebben az esetben a cím módosításának időpontjától és nem a küldemény átvételétől számít.

5. Szolgáltatás nyújtásának megtagadása

5.1. Szerződéskötés és teljesítés megtagadása

A Szolgáltató a Szerződés megkötését, vagy teljesítését köteles megtagadni, amennyiben az alábbi tények valamelyike tudomására jut:

- a Szerződés teljesítése jogszabályba vagy nemzetközi megállapodásba ütközik;
- a Küldemény tartalma az életet, az egészséget, a testi épséget vagy az emberi környezetet nyilvánvalóan sérti vagy veszélyezteti;
- a feltételesen továbbítható küldeményekre vonatkozó előírásoknak a Küldemény nem felel meg;
- a Küldemény csomagolása nem felel meg az általános szerződési feltételekben foglalt előírásoknak.

A teljesítés előzőek szerinti megtagadásából, vagy a küldemény visszakézbesítéséből származó többletköltségek a Megrendelőt terhelik.

A Szolgáltató megtagadhatja a szerződés megkötését, ha:

- a Szolgáltatás teljesítését jogszabály alapján szüneteltetik vagy korlátozzák, vagy
- a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges forgalmi feltételek – tevékenységi körén kívül álló okból – nem állnak rendelkezésre.

Ha a Szolgáltató alapos okkal feltételezi, hogy a Szerződés megkötését vagy a teljesítést meg kell tagadnia, a Szerződés megkötését vagy a teljesítést attól teheti függővé, hogy a Megrendelő bizonyítja-e a Szolgáltató feltételezésének alaptalanságát. Amennyiben a Megrendelő bizonyítani kívánja a feltételezés alaptalanságát, erre a lehetőséget helyben és azonnal meg kell adni. Ha a bizonyítás következtében a feltételezés alaptalannak bizonyult, a Küldemény ismételt, biztonságos csomagolására a Szolgáltató díjmentesen köteles. Ebben az esetben a csomagolás hiányosságára a Szolgáltató a továbbiakban nem hivatkozhat.

5.2. Szerződés megszűnése

A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei:

- a Szolgáltató a szerződésben vállalt szolgáltatást teljesíti;
- a küldemény kézbesíthetetlen;
- a Feladó a szolgáltatási szerződéstől eláll.

5.3. Kézbesíthetetlen küldemények

Kézbesíthetetlennek minősül az a Küldemény, amelyet a Szolgáltatón kívül álló okból a Címzettnek (vagy az egyéb jogosult átvevőnek) kézbesíteni nem lehet.

A kézbesíthetetlen Küldeményt a Szolgáltató köteles a Megrendelőnek visszakézbesíteni, amelyet költségei megtérítéséhez kötheti a Szolgáltató. Amennyiben a Megrendelő a visszakézbesítés költségeit nem téríti meg, vagy a Szolgáltatón kívül álló okból a visszakézbesítés nem lehetséges, a Küldemény visszakézbesíthetetlennek minősül.

5.4. Visszakézbesíthetetlen Küldemény

A visszakézbesíthetetlen postai küldeményt a Szolgáltató őrizni köteles. Az őrzésre a Polgári Törvénykönyv felelős őrzésre vonatkozó szabályait a következő eltéréssel kell alkalmazni. A Szolgáltató

- a) a b) pontban foglaltak kivételével a könyvelt postai küldeményt a feladástól számított három hónap elteltéig őrzi, ezt követően a küldeményt megsemmisíti;
- b) a könyvelt postai küldeményt azonnal felbontja, amennyiben a postai küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt annak a) és b) pontokban meghatározott időtartamú őrzése nem várható el.

A felbontást követően a Szolgáltató, amennyiben kereskedelmi értékkel rendelkező árut tartalmaz a postai küldemény, azt értékesíti, egyéb esetekben a küldemény tartalmát megsemmisíti.

A postai küldemény felbontása, értékesítése és megsemmisítése kétfős bizottság jelenlétében és jegyzőkönyv felvétele mellett történik, amely bizottság tagjai a Szolgáltató alkalmazottjai, tagjai, megbízottai vagy közreműködői lehetnek. A jegyzőkönyvet a Szolgáltató a küldemény feladását követő egy évig megőrzi.

A Szolgáltató az értékesítésből befolyt összeget a visszakézbesíthetetlen postai küldemények őrzése következtében felmerült költségek csökkentésére fordítja vagy e célra rendelkezésre tartja.

6. A Szolgáltatás igénybevételének általános szabályai

6.1. A Megrendelő feladatai

6.1.1. A Küldemény tartalmára vonatkozó szabályok figyelembevétele

A Megrendelő felelőssége gondoskodni arról, hogy a Küldemény tartalma a jogszabályoknak és az Általános Szerződési Feltételeknek megfeleljen.

A Küldemény tartalma nem lehet olyan tárgy vagy anyag, amelynek szállítását jogszabály vagy az Általános Szerződési Feltételek tiltja. Az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott egyes tárgyak és anyagok csak az Általános Szerződési Feltételekben előírt feltételekkel adhatók fel. A szállításból kizárt tárgyakat valamint a feltételesen szállítható tárgyakat és azok feladási feltételeit az *1. melléklet* tartalmazza. A tárgyakat a működésükhöz szükséges energia vagy erőforrásokkal együtt úgy szabad küldeményben elhelyezni, hogy a csomagolás a véletlenszerű működésbe lépést megakadályozza.

A Szolgáltató nem köteles vizsgálni a Küldemény tartalmát arra vonatkozóan, hogy az a szállításból kizárt-e, vagy feltételesen szállítható. Ha azonban a szolgáltatás bármely szakaszában azt állapítja meg, hogy a Küldemény tartalma a szállításból kizárt vagy a szállításhoz szükséges feltételek hiányoznak, a küldeményt a Címzettnek nem kézbesíti. A Megrendelő felelős a Küldemény által személyek életében, egészségében és testi épségében, továbbá egyéb tárgyakban, a Szolgáltató berendezéseiben és más küldeményekben okozott károkért; köteles viselni saját kárát és megtéríteni a Szolgáltató felmerült többletköltségeit (pl. visszaküldés, újracsomagolás, a kárenyhítés körében felmerült költségek, stb.), ha azok annak folytán keletkeztek, hogy a Megrendelő a jogszabályokban és az Általános Szerződési Feltételekben foglalt előírásokat nem tartotta be.

6.1.2. Csomagolás, lezárás, címzés

A Megrendelő feladata gondoskodni a Küldemények szállításra alkalmas címzéséről és a tartalom jellegéhez igazodó, azt megfelelően védő, biztonságos csomagolásáról.

Küldemények csomagolása: A Küldeményeket a tartalom tulajdonságának, jellegének, alakjának, tömegének megfelelően úgy kell csomagolni, hogy a Küldemény burkolata a belső tartalmat megvédje.

Burkolatként olyan tiszta, világos csomagolóeszközt kell használni, amely a címirat olvashatóságát, valamint kezelését nem zavarja, és amelyre a címirat és egyéb jelzések könnyen és tartósan ráragaszthatók.

Küldemények lezárása: A burkolatnak, a belső- és külső csomagolásnak és lezárásnak olyannak kell lennie, hogy a burkolat nyilvánvaló megsértése nélkül a tartalomhoz ne lehessen hozzáférni.

Küldemények címzése: A Küldeményt tiszta, pontos, jól olvasható címezéssel kell ellátni. A Szolgáltató nem fogad el szállításra olyan Küldeményt, melynek címezését áthúzás, átírás útján, vagy bármilyen módon megváltoztatták. A címzett nevét teljes alakjában kell a Küldeményre feljegyezni. Címzettként egy név szerepelhet.

A címiratot úgy kell kialakítani, hogy a Megrendelő és a Címzett címe jól láthatóan elkülönüljön. A címezésre vonatkozó adatokat latin betűkkel, arab számokkal (kerület, utca, házszám, épület, emelet, ajtó esetén szükség szerint római számmal), olvashatóan, a Küldeményen, a burkolaton vagy a Küldeményhez tartósan hozzáerősített címiraton – tintával, gépírással, golyóstollal, vagy nyomtatással – illetve a Küldeményhez csatolt címjegyzéken, kísérő okiraton kell feltüntetni. Lehet függő, ragasztott vagy varrott címiratot is alkalmazni, amelyet úgy kell felerősíteni a Küldeményre, hogy az a kezelés során ne válhasson le.

A Címzett nevét és címét a Küldemény hosszúságának irányában kell feltüntetni, szállítási rend szerint a Küldemény előoldalán.

A Küldeményeken a Megrendelőnek a következő címadatokat kell feltüntetnie:

- a Címzett (Címzettek) nevét, vagy elnevezését;
- a Küldemény rendeltetési helyét – település nevét;
- a címhelyet – az utca, közterület nevét, a házszámot (ha ez nincs, helyrajzi számot), a lépcsőház számot;
- a közelebbi címet – az emelet, és az ajtószám megjelölésével;
- címhely irányítószámát.

A Címzett feladatait az Általános Szerződési Feltételek tartalmazza és a Szerződés tartalmazza.

6.2. A Szolgáltatás díjának megállapítása és kiegyenlítése

6.2.1. Díjak megállapítása

A Szolgáltatások igénybevételéért a Megrendelő díjat tartozik fizetni.

A Szolgáltatások díját, jelen Általános Szerződési Feltételek 2. *melléklete*, a hatályos Díjszabás tartalmazza.

A Szolgáltatások díjait – a Szolgáltatóval kötött Szerződés alapján és ennek feltételei szerint – banki átutalással lehet kiegyenlíteni.

A Szolgáltatások díját a Szolgáltató határozza meg.

A díjváltozás hatálybalépésének napjától a Megrendelőnek az új díjakat kell megfizetnie.

A Szolgáltató a szolgáltatások díját és a Küldeményt terhelő egyéb összeget a Küldemény kézbesítésétől számított egy éven belül követelheti.

6.2.2. Díjfizetési módok

A Szolgáltató átutalásos számlát állít ki a Megrendelő részére.

6.3. Szolgáltatások

A Szolgáltató minden Küldeményt az átvétel elismerését követően nyilvántartva, személyes átadással a kézbesítés tényét és az átvevő személyét rögzítve kézbesít és a Megrendelőnek az erről szóló igazolást átadja.

6.3.1. Igényelhető szolgáltatások

Speciális többletszolgáltatásnak minősül az alábbi:

- a) időgarantált szolgáltatás (5 munkanap).

6.3.2. Felvétel

A Küldemények felvétele a Szerződésben rögzített módon és helyen történik.

A Küldemény Szolgáltató általi átvételét a Szolgáltató okirata bizonyítja, melyen szerepel az átvevő személy aláírása és az átvétel időpontja, valamint a Szolgáltató adatai.

Amennyiben szemrevételezés után a Küldeményt a Megrendelő vagy a megbízásából eljáró kézbesítő személyes biztonságára nézve veszélyesnek vagy a rendelkezésre álló szállítási eszközzel történő biztonságos szállításra alkalmatlannak ítéli meg, vagy ha a Küldemény szállításból kizárt tárgyat tartalmaz vagy a feltételeken szállítható Küldemény az Általános Szerződési Feltételek *1. mellékletében* rögzítetteknek nem felel meg, a felvételét visszautasítja.

6.3.3. Tömeg és mérethatárok

A Szolgáltatóval szállítható csomagküldemények tömeg – és mérethatárai a következők:

- a csomagküldemény súlya nem haladhatja meg az 5 kilogrammot
- mérete legfeljebb: 500x300x350 mm lehet
- a levélküldemény súlya nem haladhatja meg a 2000 grammot
- mérete 110 x 220 mm vagy 114x229 mm

Az Általános Szerződési Feltételekben ajánlott tömeg – és mérethatároktól a Szerződésben lehet eltérni.

6.3.4. A Küldemények kézbesítése

6.3.4.1. A kézbesítés általános szabályai

A Szolgáltató a Küldeményeket a Megrendelő által megjelölt, a Küldeményen, vagy annak kísérő okiratán feltüntetett címhelyen kézbesíti, kivéve, ha a Felek megállapodása, illetve a Küldemény Címzettje ettől eltérően rendelkezik.

A nem megfelelő címzés a Szolgáltatót nem mentesíti a Szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítésének megkísérlése alól, a nem megfelelő cím miatti kézbesíthetlenség esetén a Szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól.

6.3.4.2. A kézbesítés helye

A Szolgáltató belföldön minden Küldeményt a Címzettnek vagy jogosult átvevőnek személyes átadással kézbesíti a Küldeményen megjelölt címhelyen, aminek megvalósulását az átvevő (címezett vagy annak meghatalmazottja) személyi azonosság igazolására szolgáló okmány számának rögzítésével igazol.

6.3.4.3. Közvetett kézbesítés

A szolgáltató a Küldeményt a címezett magánszemély helyett jogszabályban meghatározott esetekben az adott címen működő szervezet vezetője, vagy az általa a küldemények átvételére meghatalmazott személy részére – a közvetett kézbesítő által biztosított helyen – kézbesíti.

Közvetett úton nem kézbesíthető

– a sérült könyvelt Küldemény;

– minden további küldemény, melynek közvetett kézbesítését jogszabály vagy a felek megállapodása kizárja;

A közvetett úton nem kézbesíthető küldemények érkezéséről a Szolgáltató a Címzettet értesítő hátrahagyásával tájékoztatja.

A közvetett kézbesítő köteles a saját részére (alkalmazottai részére) érkező küldeményeket elkülönítetten kezelni.

6.3.4.4. Küldemény kézbesítése az átvételre jogosult részére

Jogosult átvevőnek a Címzett, a meghatalmazott, a helyettes átvevő és a közvetett kézbesítő minősül.

A Szolgáltató minden Küldeményt a jogosult átvevő részére kézbesít. A jogosult átvevő részére történt átadással a szolgáltató a Szerződésben foglalt feladatát teljesíti.

Jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb szervezet (a továbbiakban együttesen: szervezet) részére címzett küldemény átvételére a szervezet vezető tisztségviselője jogosult. A Szolgáltató a szervezet részére címzett küldeménynek tekinti azt is, ha a szervezet részére címzett küldemény címzésében a szervezet elnevezése mellett természetes személy nevét is feltüntették, vagy a küldeményen természetes személy neve és a szervezet – megnevezése nélkül – címe (levelezési címe) szerepel.

A Címzetten kívüli jogosult átvevő a polgári jog általános szabályai szerint felel a küldemény címzett részére történő átadásáért.

6.3.4.5. Az átvétel elismerése

A Küldemény átvételét az átvevő a kézbesítő okiraton a kézbesítés időpontjának feljegyzése után teljes nevének aláírásával köteles elismerni. A Szolgáltató a jogosult átvevő személy személyazonosító okmányának adatait a Küldemény kézbesítésekor a kézbesítő okiraton rögzíti.

Ha magánszemélynek címzett küldemény átvételét nem a címzett ismeri el, az átvevő köteles a címzett és a közöttük lévő kapcsolatot is jelezni.

Az aláírás megtagadása esetén a szolgáltató a küldeményt – az ok feltüntetésével – visszaküldi a feladónak.

Az írni nem tudó, a latin betűket nem ismerő, a vak, vagy egyéb, a fizikai állapotában beállott változás következtében írásában gátolt címzettnek szóló könyvelt küldeményt írni tudó nagykorú tanú jelenlétében kell kézbesíteni. A tanú – e minőségének feltüntetésével – a küldemény átadásakor a kézbesítő okiraton saját nevét írja alá. A tanú és a címzett személyazonosságát a kézbesítő előtt igazolni köteles.

A kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy részére érkezett küldeményt a címzett helyett a törvényes képviselőnek vagy a gondnoknak kézbesíti a szolgáltató. A törvényes képviselő vagy a gondnok e minőségét jogerős hatósági határozattal, hatósági igazolvánnyal vagy hatósági bizonyítvánnyal igazolhatja.

A címzett természetes személy elhalálása, jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet megszűnése esetén a részére

érkezett küldeményt a szolgáltató – az e tényekről történő tudomásszerzést követően – haladéktalanul visszaküldi a feladónak.

6.3.4.6. Visszavétel, visszaküldés

Meghatalmazottnak, helyettes átvevőnek, vagy közvetett módon kézbesített ép és sértetlen Küldeményeket a Szolgáltató a kézbesíthetlenségi ok feltüntetésével és az átvevő (közvetítő) személyi azonosságra szolgáló okmány számának rögzítésével átveszi és azokat – a Címzettnek történő kézbesítés sikertelensége esetén – visszaküldi a Megrendelőnek.

Ha a kézbesítés során a Címzett vagy meghatalmazottja írásban úgy nyilatkozik, hogy a Küldeményt nem fogadja el, úgy azt a Szolgáltató az átvételi határidők mellőzésével és az ok feltüntetésével visszaküldi a Megrendelőnek.

Amennyiben e személyek az írásbeli nyilatkozatot megtagadják, a Szolgáltató e tényt a kézbesítési okiratra és a Küldeményre feljegyzi.

Ha a Küldemény a Szolgáltatón kívüli okból nem kézbesíthető, a Szolgáltató azt – az ok megjelölésével – a Megrendelőnek visszaküldi.

7. Tájékoztatás, panasz

7.1. Tájékoztatás

A Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatási feltételekben bekövetkezett valamennyi lényeges változásról tájékoztatja ügyfeleit.

Telefonon, e-mail-ben, internetes honlapon az igénybevevők részére közzé teszi:

- Általános Szerződési Feltételeket;
- az alkalmazott díjakat;
- az állandó elérhetőségének telefonszámát, egyéb elérhetőségét;
- minden egyéb közérdekű információt.

7.2. Felhasználói bejelentések, panaszok

A Szolgáltatónak a vonatkozó jogszabályok szerint biztosítania kell, hogy Megrendelői és a Címzettek a szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentéseiket, (továbbiakban: panasz) díjmentesen megtehessek.

A Megrendelők és a Címzettek panaszukat az alábbi módon tehetik meg:

- e-mail útján;
- telefonon;
- levélben;
- személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a Megrendelő/ Címzett állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részben vagy egészében nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak. A Szolgáltató a postai Küldemény részleges elveszésére vagy megsérülésére vonatkozó jelzést, bejelentést és a kártérítési igény érvényesítését a panaszok között tartja nyilván.

A Szolgáltató által végzett szolgáltatások teljesítése során felmerült panasz a Küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától hat hónapos jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított 30 napos határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő hat hónapon belül tehető.

A Szolgáltató a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében köteles megvizsgálni.

Szóbeli észrevétel esetén a sérelem elintézésére a Szolgáltató a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást. A Szolgáltató a panaszt kivizsgálja, és a panasz benyújtásának időpontjától számított lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 30 naptári napon belül válaszol.

A szóban és telefonon tett panasz esetében a panasz benyújtásának időpontja a benyújtás napjával, az írásban, levélben és egyéb módon beérkező panasz esetében a beérkezés napjával kezdődik. A Szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről 30 napon belül a panaszost írásban tájékoztatja.

A Szolgáltató valamennyi panaszról nyilvántartást vezet.

Amennyiben a Megrendelő/ Címzett a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a Szolgáltató a panaszra határidőn belül nem válaszol, a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő lejártától számított 30 napon belül a panaszos a Hatósághoz fordulhat.

8. Adatkezelési szabályok, adat- és titokvédelem

8.1. Adatszolgáltatás

A Szolgáltatóra vonatkozó olyan adatokat, amely a Szolgáltatások igénybevételéhez, a hozzáférés megvalósításához, illetve a Hatóság feladatainak a végzéséhez szükségesek, a Szolgáltató köteles a Hatóság részére szolgáltatni, akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott adatokat köteles nyilvánosan hozzáférhetővé tenni.

A fentiek szerinti adatszolgáltatás során az adatszolgáltató felelős az adat tartalmának időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért és ellenőrizhetőségéért.

8.2. Személyes adatok védelme, titokvédelmi kötelezettség

A Szolgáltató a postai szolgáltatási szerződésével kapcsolatos, illetve annak teljesítése során tudomására jutott adatokat adatkezelőként kezeli, dolgozza fel és továbbítja.

Az adatkezelés

a) célja: a Szerződés teljesítése, a teljesítés elszámolása, igazolása és utólagos ellenőrzése, a Hatóság részére történő adatszolgáltatás, továbbá jogszabályban meghatározott egyéb cél.

b) időtartama: jogszabály vagy a felhasználó eltérő rendelkezése hiányában a Küldemény feladását követő ötödik naptári év utolsó napja.

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítését nem teszi függővé olyan személyes vagy más adat megadásától, vagy olyan célú adatkezeléshez való hozzájáruló nyilatkozat megtételétől, amely a Szolgáltatás Megrendelő által igényelt tartalmú elvégzéséhez nem szükséges.

A Szolgáltató az általa továbbított Küldemény tartalmát csak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

A Szolgáltató:

- a zárt Küldeményt – e pontba foglaltak kivételével – nem bonthatja fel;
- a nem zárt Küldeményeket csak a felvételhez, feldolgozáshoz, továbbításához, illetve kézbesítéshez szükséges adatok megállapítása érdekében és annak megfelelő mértékben tanulmányozhatja;
- a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatot – a Megrendelő, a Címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével – mással nem közölhet;
- a Küldeményt – tartalmának megismerése céljából – a Megrendelő, a Címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével másnak át nem adhatja;
- a szolgáltatás teljesítéséről – a Megrendelő, a Címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével – másnak tájékoztatást nem adhat.

A Szolgáltató a zárt Küldeményt felbonthatja, ha

- a Küldemény burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átcsomagolással a Küldemény tartalmának a megóvása nem biztosítható;
- a Küldemény tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt;

- kézbesíthetetlen Küldemény őrzési ideje lejárt.

A Küldemény felbontását legalább két főből álló bizottság végzi, annak megtörténtét és a teendő intézkedéseket jegyzőkönyvben rögzíti. A bizottság tagjait a Szolgáltatónak az alkalmazottai, tagjai, megbízottai, illetve közreműködői közül kell kijelölnie. Ha a bizottság nem működtethető, a felbontás a helyi önkormányzat arra feljogosított képviselőjének jelenlétében történhet. A felbontás tényét a Küldeményre rá kell vezetni, és ha erre lehetőség van, a felbontásról, a felbontás okáról a Megrendelőt értesíteni kell.

A Szolgáltatónak és a közreműködői tevékenységet végző személynek (szervezetnek) megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítani kell a Szolgáltató igénybevételével továbbított Küldemények, szöveges közlemények, illetve közlések titkosságát. A Szolgáltató és a közreműködői tevékenységet végző személy (szervezet) – a jogszabályi feltételek fennállása és erre irányuló megkeresés esetén – köteles a Küldeményt, szöveges közleményt, illetve közlést átadni vagy bemutatni az annak megismerésére külön törvényben feljogosított szervezeteknek, továbbá azok megfigyelését, tárolását, illetve a Küldeménybe, szöveges közleménybe más módon történő beavatkozást lehetővé tenni.

8.3. A postai szolgáltatásnyújtásban résztvevő alkalmazott, megbízott és közreműködő adat- és titokvédelmi felelőssége

Az adat- és titokvédelmi kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját és közreműködőjét – a munkaviszony, a tagsági viszony, a megbízási jogviszony, a közreműködői jogviszony megszűnése után is – a Szolgáltatóval azonos módon terheli, azok megszegéséért felelősséggel tartozik.

9. Felelősség a Szolgáltatások teljesítéséért

A Szolgáltató a szolgáltatások nem szerződészerű teljesítése esetén beleértve a Küldemény sérülését, tartalomhiányát, elveszését és megsemmisülését is, a Postatv.-ben, valamint jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak megfelelően tartozik felelősséggel.

A Szolgáltató nem felel a Szolgáltatások körében keletkezett kárért, ha az a Szolgáltató működési körén kívül álló elháríthatatlan okból keletkezett:

- vis maior: háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, robbantásos fenyegetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében;
- ha a belső tartalomnak nem megfelelően csomagolt a Küldemény,
- ha a kárt a Küldemény belső tulajdonsága, a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága vagy az elégtelen címzés okozta;

- a Megrendelő a különleges kezelést igénylő Küldeménye esetén előzetesen nem nyilatkozott (pl. törékeny); illetve
- a közvetett kárért, elmaradt haszonért.

A fenti károkkal kapcsolatos bizonyítás a következő személyeket terheli:

– a Szolgáltatót: a csomagolás hiányossága és az elégtelen címzés tekintetében, illetve abban a vonatkozásban, hogy a kárt működési körén kívül eső elháríthatatlan külső ok, vagy szerződészerű teljesítése mellett a károsulton kívüli más személy okozta;

– a Megrendelőt; illetve a Címzettet: abban a tekintetben, hogy a kár nem a csomagolás hiányossága vagy a címzés elégtelensége miatt állt elő, illetve, hogy a kár nem a Küldemény tartalmára, belső tulajdonságára vezethető vissza.

Közvetett kézbesítés esetén a szolgáltató felelőssége a Küldemény átadásával az átvevőre száll át, az átvevő a Címzettel szemben a polgári jog általános szabályai szerint felel.

10. Kártérítés

10.1. A kártérítés általános szabályai

Az ügyfél a Szolgáltatóval szembeni kártérítési igényét írásban a feladástól számított 15. naptól kezdődően, illetve a Küldemény hiányossága vagy sérülése esetén az erre vonatkozó jegyzőkönyv felvételét követően, ezen időpontoktól számított hat hónapos elévülési időn belül érvényesítheti.

Az ügyfél a postai Küldemény késedelmes kézbesítése címén a Szolgáltatóval szembeni kártérítési igényét a Küldemény átvételétől számított tizenöt napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.

Az ügyfél kárigényének elbírálására és kielégítésére a Küldemény megsemmisülése vagy elveszése, a Küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén a kárigény bejelentését írásban kell megtenni, vagy azt a Szolgáltatónál írásban jegyzőkönyvbe vetetni.

Amennyiben a Szolgáltatónak a tévesen kézbesített Küldemények visszavételére és szabályos kézbesítésére nincs lehetősége, a Küldeményt elveszettnek tekinti.

A kártérítési igény érvényesítésére az alábbiak kivételével a Megrendelő jogosult. A Címzett jogosult, ha:

– a sérült Küldeményt átvette; vagy

– a Megrendelő a kártérítésre vonatkozó igény érvényesítésének jogát a Címzetre engedményezte.

A Szolgáltató az ügyféltől a kár mértékének igazolását, bizonyítását abban az esetben kérheti, ha a kártérítési igény Küldemény sérülésével, tartalomhiányával kapcsolatos.

10.2. A kárigény bejelentésének módja

Ha a Szolgáltató a panasz kivizsgálás során 30 napon belül a Küldemény megsemmisülését vagy elveszését állapította meg, annak tényéről írásban tájékoztatja a Megrendelőt.

Ha a Megrendelő kártérítési igénnyel kíván élni, azt a Küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően hat hónapos elévülési időn belül teheti meg a Szolgáltatónál.

A Küldemény sérüléséről, teljes vagy részleges tartalomhiányáról írásban van lehetőség kárigény bejelentésére.

Ha a Szolgáltató a Küldemény kezelésének bármely szakaszában a Küldemény sérülését vagy hiányosságát észleli, ezek tényéről és mértékéről jegyzőkönyvet vesz fel. A sérült vagy hiányos Küldeményt a szolgáltató e jegyzőkönyv kíséretében kézbesíti.

Ezekben az esetekben a Küldeményt a Címzett vagy meghatalmazottja – bizonyos esetekben a Megrendelő – a kárigény jegyzőkönyvön történő összegszerű feltüntetésnél (esetlegesen a jegyzőkönyvben foglaltakkal kapcsolatos nyilatkozatával) veszi át – veszi vissza – melyet aláírásával igazol.

Ha a Küldemény sérülése, hiányossága a kézbesítéskor nem ismerhető fel, az erről szóló bejelentést a kézbesítéstől számított 3 munkanapon belül kell a Szolgáltatóhoz írásban bejelenteni.

10.3. A kártérítési igény elbírálása, kifizetése

A Küldemény megsemmisülése vagy elveszése, továbbá teljes vagy részleges tartalomhiánya esetén, jegyzőkönyv alapján bejelentett kártérítési igényt a Szolgáltató a bejelentést követő 30 napon belül elbírálja és annak eredményéről a Megrendelőt haladéktalanul írásban tájékoztatja.

A Szolgáltató az általa megalapozottnak talált kárösszeg kifizetése iránt – az elbírálástól számított – 8 naptári napon belül intézkedik.

A Szolgáltató az igény jogosságának teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás indokait írásban közli az ügyféllel.

10.4. A kártérítés mértéke

A Szolgáltató a küldemények tartalmának sérülése, hiányossága, elvesztése, megsemmisülése esetén a következők szerinti kártérítési átalányt köteles fizetni.

A Szolgáltató a könyvelt küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén fizetendő kártérítés a küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése folytán a szolgáltatásért fizetendő díj tizenötszöröse.

10.5. Eljárás a kártérítés után előkerült Küldemények esetében

Ha a Küldemény vagy a Küldemény tartalmának egy része a kártérítés összegének kifizetését követően megkerül, arról a Szolgáltató a kártérítésben részesültet értesíti. A Szolgáltató a Küldeményt kártérítettnek visszaszállítja és ez esetben kártérítettnek a felvett kártérítési összeget nem kell visszafizetnie. Ha a kártérítésben részesült sikertelen kézbesítés esetén az értesítésre 8 napon belül nem ad választ, azt a Szolgáltató a megkerült Küldeményről, illetve tartalomrészről történő lemondásnak tekinti.

11. Felelősség a Küldemény késedelmes kézbesítéséért

A garantált kézbesítési idejű Küldemény késedelmes kézbesítéséért a Szolgáltató kártérítést köteles fizetni, kivéve, ha bizonyítja, hogy a késedelmet a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. A kártérítés összege a garantált idejű szolgáltatásért fizetett díj kétszerese.

A Szolgáltató a nem garantált kézbesítési idejű Küldemény késedelmes kézbesítéséért kártérítési felelősséggel nem tartozik.

Ha belföldi forgalomban a Küldemény kézbesítése – illetve annak megkísérlése – a feladástól számított tizenötödik napon belül nem történik meg, a felek eltérő megállapodásának hiányában a Küldeményt elveszítettnek kell tekinteni, és a kártérítésre a Küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

Ha elveszítettnek tekintendő Küldemény előkerül, a Küldeményt kézbesíteni kell. A már kifizetett kártérítést azonban kézbesítés esetében sem kell a szolgáltató részére visszafizetni.

12. Szolgáltatások teljesítésének minősége

A Szolgáltató tevékenységének ellátása során vállalja, hogy a Megrendelő által az Általános Szerződési Feltételek alapján igényelt és megfizetett szolgáltatásokat maradéktalanul teljesíti, a Küldeményeket biztonságos körülmények között továbbítja és ép, sértetlen állapotban kézbesíti a minőségi előírásoknak megfelelően.

A felvett Küldemények továbbítási útvonalát és módját a Szolgáltató választja meg az igénybevett szolgáltatásnak megfelelően.

13. Átfutási idők

A Szolgáltató tevékenységét úgy szervezi és működteti, hogy a feladott Küldemények végponttól-végpontig mért útvonalára vonatkoztatott továbbítási időtartam a következők szerint teljesüljön:

A Szolgáltató vállalja, hogy az érvényben lévő és leendő szerződéseinek megfelelően, valamint az eseti szerződésekben (fuvarlevelek) megállapodott kézbesítési határidők szerint a Küldemények a fuvarlevélen feltüntetetteknek és a Megrendelők akaratának megfelelően kézbesítésre kerüljenek, vagy ennek megkísérlése megtörténjen.

14. Záró rendelkezések

Jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései 2023. szeptember 15. napjától visszavonásig, illetve a módosítások hatályba lépéséig maradnak hatályban.

Az Általános Szerződési Feltételek mindenkor hatályos szövege a hatálybalépést megelőző 15. naptól kezdődően www.mlog.hu weboldalon került közzétételre.

Kelt: Budapest, 2023. augusztus 29.

A Szolgáltató által kézbesítendő Küldemény nem tartalmazhatja az alábbiakat:

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

A szolgáltatás alapdíja**Levélküldemények:**

LEVÉL súly	Díj
1 - 80g-ig	278 Ft
81-320g-ig	555 Ft
321 g - 500g-ig	794 Ft
501g - 1500g-ig	1 755 Ft
1501-g - 2.000 g-ig	2 294 Ft

Csomagküldemények:

Súly	Díj	Maximum méretek
1,5 kg-ig	1 200 Ft	240 x 150 x 120 mm
1,51 kg - 3,00 kg-ig	1 500 Ft	500 x 300 x 150 mm
3,01 kg - 5,00 kg-ig	1 750 Ft	500 x 300 x 350 mm

Forgalom után járó kedvezmény:

2023. július 1-től érvényes kedvezmények (ÁFA nélkül)		
Forgalmi sáv (Ft/év)		Kedvezmény mértéke (%)
alsó	felső	
150 000 001	300 000 000	0,50%
300 000 001	500 000 000	1,00%
500 000 001	700 000 000	1,50%
700 000 001	900 000 000	2,00%
900 000 001	--	3,00%

3. számú Melléklet:

Felügyeleti szerv:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf.: 997.

Telefon: 06-1-468-05-00

Telefax: 06-1-468-06-80

E-mail: info@nmhh.hu

Honlap: www.nmhh.hu

**Átvételi elismervény
LEVÉLKÜLDEMÉNY**

4. sz. melléklet



Nyomtatvány sorszáma	
Túrákód	
Ügynökségek kód	
Kézbesítő	

Megbízó
neve
címe
adószáma

Megbízott
neve
címe
adószáma

Szám.	Címzett			Küldemény		Átadás időpontja	Átadás státusza			Átvevő	
	Neve	Címe	Telefonszáma	megnevezése	(db)		Átadva	Értesítés	Címzett ismeretlen	szig.szám	alíírás
1.											
2.											
3.											
4.											
5.											
6.											
7.											
8.											
9.											
10.											
11.											
12.											
13.											
14.											
15.											
16.											
17.											
18.											
19.											
20.											
21.											
22.											
23.											
24.											
25.											
26.											
27.											
28.											
29.											
30.											
31.											
32.											
33.											
34.											
35.											
36.											
37.											
38.											
39.											
40.											
Összesítés											
	Átadás időpontja										
	Átadott mennyiség										
	Értesítők száma										
	Címzett ismeretlen										
	összesen										

**Átvételi elismervény
CSOMAGKÜLDEMÉNY**

4. sz. melléklet



Nyomtatvány sorszáma	
Túrakód	
Ügynökségek kód	
Kézbesítő	

Megbízó
neve
címe
adószáma

Megbízott
neve
címe
adószáma

Szám.	Címzett			Küldemény		Átadás időpontja	Átadás státusza			Átvevő	
	Neve	Címe	Telefonszáma	megnevezése	(db)		Átadva	Értesítés	Címzett ismeretlen	szig.szám	aláírás
1.											
2.											
3.											
4.											
5.											
6.											
7.											
8.											
9.											
10.											
11.											
12.											
13.											
14.											
15.											
16.											
17.											
18.											
19.											
20.											
21.											
22.											
23.											
24.											
25.											
26.											
27.											
28.											
29.											
30.											
31.											
32.											
33.											
34.											
35.											
36.											
37.											
38.											
39.											
40.											

Összesítés
Átadás időpontja
Átadott mennyiség
Értesítők száma
Címzett ismeretlen
összesen



ÉRTESÍTŐ KÜLDEMÉNY ÉRKEZÉSÉRŐL

Küldeményazonosító:

Sikertelen kézbesítési kísérlet időpontja:

202é.hh.nn.

óó:pp

Az Ön címére a-től küldemény érkezett, amelyet az alábbi címen és időpontban tudja átvenni a sikertelen kézbesítést követően 5 munkanapig.

Cím:

Átvétel: Hétfőtől - péntekig 8:00 - 16:00 óráig

Telefonos érdeklődés:

Az át nem vett küldemények a feladó részére visszaküldésre kerülnek.

Kapcsolat: ugyfelszolgalat@mlog.hu

Telefonszám:

Szolgáltató Logója

