



**ELEKTRONIKUS KERESKEDELMI SZOLGÁLTATÁS  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

1.	Általános adatok, elérhetőségek.....	4
1.1	A szolgáltató neve és címe .....	4
1.2	A központi ügyfélszolgálat elérhetőségei .....	4
1.3	Internetes elérhetőség.....	4
1.4	Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	4
1.5	A Posta részére tárhelyet biztosító közvetítő szolgáltató .....	5
2.	Bevezető rendelkezések .....	5
3.	Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatás körében megrendelhető termékek, szolgáltatások ....	6
4.	Regisztráció, bejelentkezés.....	6
5.	Megrendelés, a szerződéskötés lépései.....	7
5.1.	Adónyomtatvány, kártyaolvasók, bélyeg termékek, érmék, forgalmi sorok, postakész termékek, borítékok, csomagolódobozok, levélszekrények, hírlap előfizetés, önálló-, illetve azok vegyes kosarú megrendelése esetében.....	7
5.2.	Bélyeg előfizetés megrendelése .....	8
5.3.	Személyes bélyeg szerkesztés és megrendelés .....	8
5.4.	Hírlap előfizetés.....	9
5.4/A.	-.....	10
5.5.	Szállítási és fizetési mód kiválasztása .....	10
5.6.	Megrendelés visszaigazolása.....	11
6.	Fizetési módok .....	11
7.	Szállítási módok, szállítási határidő, kiszállítás díja.....	12
7.1.	Postai szolgáltatóhelyen történő átvétel (csak belföldre történő szállítás esetén) .....	12
7.2.	Címhelyen történő átvétel .....	13
7.3.	Szállítási határidő .....	13
7.4.	Kiszállítás díja .....	14
8.	Vételár, kiszállítás, szavatosság, elállás.....	14
8.1.	Adónyomtatványok, kártyaolvasók, bélyeg termékek, személyes bélyeg, érmék, forgalmi sorok, postakész termékek, borítékok, csomagolódobozok, levélszekrények, hírlap előfizetés .....	14
9.	Felelősség kizárása .....	17

10. Adatvédelem .....	17
11. Szerzői jogok.....	18
12. Panasz, reklamáció .....	18

## 1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉGEK

### 1.1 A szolgáltató neve és címe

Név: Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
 Székhelye: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.  
 Postacíme: 1540 Budapest  
 Cégjegyzékszám: 01-10-042463 (nyilvántartásba vette a Fővárosi Törvényszék, mint cégbíróság)  
 Adószám: 10901232-2-44  
 Kereskedelmi nyilvántartási szám: XIII/13650/2018/B

### 1.2 A központi ügyfélszolgálat elérhetőségei

	Lakossági ügyfélszolgálat	Üzleti ügyfélszolgálat
Személyes ügyélfogadás	1101 Budapest, Üllői út 114-116.	
Postacím	3512 Miskolc	
Telefonszám	06-1-767-8282	06-1-767-8272 Csütörtökön 17-20 óra között a 06-1-767-8282
Faxszám	06-46-320-136	
E-mail	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu">ugyfelszolgalat@posta.hu</a>	<a href="mailto:uzleti.ugyfelszolgalat@posta.hu">uzleti.ugyfelszolgalat@posta.hu</a>
Telefonos, internetes ügyélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig és pénteken 8-17, csütörtökön 8-20 óra között.	
Személyes ügyélfogadási idő	Hétfőtől-szerdáig 8-17 óra, csütörtökön 8-20 óra, pénteken 8-16 óra között.	

Az ügyfélszolgálat további elérhetőségei a Magyar Posta Zrt. (a továbbiakban: Posta) honlapján az [ÜGYFÉLSZOLGÁLAT](#) oldalon találhatóak.

### 1.3 Internetes elérhetőség

[WWW.POSTA.HU](http://WWW.POSTA.HU)

### 1.4 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) megtalálható a Posta honlapján az [ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK](#) oldalon.

## 1.5 A Posta részére tárhelyet biztosító közvetítő szolgáltató

1.5.1. A Posta az elektronikus kereskedelmi szolgáltatás ellátásához külső tárhelyet biztosító közvetítő szolgáltatót nem vesz igénybe, az 1.1. pontban megjelölt szolgáltatóként a tárhely szolgáltatást saját maga végzi.

## 2. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

---

2.1. Jelen ÁSZF a Posta által üzemeltetett [WWW.POSTA.HU](http://WWW.POSTA.HU) weboldalon történő megrendelés, vásárlás jogi feltételeit tartalmazza, azzal, hogy a magyar és angol nyelven elérhető internetes felületen (a továbbiakban: [WEBSHOP](#)) található termékek, szolgáltatások külföldi szállítási (kézbesítési) cím szerinti megrendelése az Európai Unió (EU) tagországaiba szólnak nem lehetséges.

Jelen ÁSZF által nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.), a webáruházban történő vásárlás esetén az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001.évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.) valamint a 45/2014. (II. 26.) kormányrendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól (a továbbiakban: Kormányrendelet), az Európai Parlament és a Tanács (EU), a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679 rendeletében (a továbbiakban: Általános Adatvédelmi Rendelet) illetve az adott terméket/szolgáltatást érintő általános szerződési feltételekben foglaltak az irányadóak.

2.2. A jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint a szerződés külön írásba foglalás nélkül oly módon jön létre, hogy a megrendelő (a továbbiakban: Vásárló) a [WEBSHOP](#)-ban a kiválasztott tételleket, magyar, vagy angol nyelven elektronikusan megrendeli. A létrejövő szerződés külön nem kerül iktatásra, nem minősül külön írásba foglalt szerződésnek, ellenben a későbbiekben a megrendelés száma szerint visszakereshető.

2.3. A Vásárló a regisztrációval, illetve a megrendelés megerősítése előtt kijelenti, hogy ismeri, magára nézve kötelezőnek tekinti, és elfogadja jelen ÁSZF-et, illetve az elektronikus kereskedelmi szolgáltatás keretében értékesített termékekre/szolgáltatásokra vonatkozó speciális szabályzatokat és általános szerződési feltételeket. ([FILATÉLIAI SZOLGÁLTATÁSOK ÁSZF](#); [HÍRLAP ELŐFIZETŐK RÉSZÉRE NYÚJTOTT LAPTERJESZTÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOK ÁSZF](#); [ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK](#))

- 2.4.** A Posta jogosult az ÁSZF-et, illetve az elektronikus kereskedelmi szolgáltatás keretében értékesített termékekre/szolgáltatásokra vonatkozó speciális szabályzatokat és általános szerződési feltételeket bármikor, indoklás és külön értesítés nélkül, egyoldalúan módosítani, azzal, hogy a változások nem érinthetik a teljesítés alatt lévő megrendeléseket. Az ÁSZF módosítását a Posta a változás hatálybalépését megelőzően legalább 8 nappal nyilvánosságra hozza, a változásról szóló értesítést honlapján az [EGYÉB ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK 2](#) oldalon közzéteszi.
- 2.5.** A [WEBSHOP](#)-ban található termékek, szolgáltatások főbb jellemzőit az adott termék/szolgáltatás melletti ismertető tartalmazza.
- 2.6.** A Posta megfelelő gondossággal kezeli a honlapon szereplő szöveges információkat és képi megjelenítéseket, a 9.1. pontban foglalt esetekre visszavezethető igényérvényesítés jogát kizárja.

### **3. AZ ELEKTRONIKUS KERESKEDELMI SZOLGÁLTATÁS KÖRÉBEN MEGRENDELHETŐ TERMÉKEK, SZOLGÁLTATÁSOK**

---

- 3.1.** A [WEBSHOP](#)-ban az alábbi termékcsoportokba rendezetten található meg a megrendelhető termékek, szolgáltatások:
- 3.1.1. Kártyaolvasók, adónyomtatványok** (az adónyomtatványok elektronikus rendelésére vonatkozó speciális szabályokat az [1. SZ. MELLÉKLET](#) tartalmazza)
- 3.1.2. Bélyeg előfizetés szolgáltatás**
- 3.1.3. Bélyeg termékek**
- 3.1.4. Személyes bélyeg**
- 3.1.5. Érmék, forgalmi sorok**
- 3.1.6. Borítékok és csomagolódobozok**
- 3.1.7. Postakész termékek**
- 3.1.8. Levélszekrények**
- 3.1.9. Hírlap előfizetés**
- 3.1.10. -<sup>1</sup>**

### **4. REGISZTRÁCIÓ, BEJELENTKEZÉS**

---

- 4.1.** A [WEBSHOP](#)-on keresztül történő megrendeléshez regisztrációra van szükség. A regisztráció az [ÉNPOSTÁM](#) oldalon elérhető adatlap kitöltésével és jóváhagyásával történik. A Posta jogosult visszautasítani bármely regisztrációs igényt, amennyiben a felhasználó valótlan, vagy hiányos adatokat ad meg a regisztrációs adatlapon, vagy az adatokból,

---

<sup>1</sup> Hatályát veszítette 2020. január 8-án.

illetve a körülményekből arra lehet következtetni, hogy a regisztráció célja nem a weboldal rendeltetésszerű használata.

- 4.2. A Posta jogosult a regisztrációt törölni, amennyiben a weboldal használata során (böngészés, illetve megrendelés esetén) a felhasználó részéről visszaélést, jogellenes magatartást, vagy cselekményt észlel.
- 4.3. A regisztrált felhasználók akár a kosár<sup>2</sup> összeállítása előtt, akár utána a „Belépés” funkcióval, a regisztrációnál megadott felhasználónevük és jelszavuk beírásával tudnak bejelentkezni. A bejelentkezést követően a felhasználó a regisztrált adatait szabadon módosíthatja, korábbi megrendeléseit megtekintheti. A regisztráció során megadott személyes adatok törlését az azonosító adatok megadásával (családi név, utónév, felhasználónév, e-mail cím, telefonszám) az [ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu) címre küldött e-mailben, telefonon (06-1-767-8282), vagy postai úton levélben (Magyar Posta Zrt. Ügyfélszolgálati Igazgatóság, 3512 Miskolc), illetve faxon (06-46-320-136) lehet kérni. Amennyiben a felhasználó a törlést követően újra vásárolni szeretne, újra regisztrálnia kell.
- 4.4. A regisztrált felhasználó csak saját nevében, gazdálkodó szervezet esetében pedig az arra jogosult, vagy felhatalmazott természetes személy vásárolhat, illetve járhat el. Jogosultság vagy felhatalmazás hiányában eljáró személy tevékenységére a Ptk. megbízás nélküli ügyvitelről szóló szabályai alkalmazandók.
- 4.5. A termékek/szolgáltatások megrendeléséhez a Vásárlónak minden esetben be kell jelentkeznie.

## 5. MEGRENDELÉS, A SZERZŐDÉSKÖTÉS LÉPÉSEI

---

- 5.1. **Adónyomtatvány, kártyaolvasók, bélyeg termékek, érmék, forgalmi sorok, postakész termékek, borítékok, csomagolódobozok, levélszekrények, hírlap előfizetés, önálló-, illetve azok vegyes kosarú<sup>3</sup> megrendelése esetében**
  - 5.1.1. A Vásárló a megrendelését a **WEBSHOP**-ban található termékek kosárba helyezésével állíthatja össze. A termék melletti „Kosárba” gombra kattintva lehet elindítani a megrendelés folyamatát. Amennyiben egy termékből több darabot szeretne vásárolni, a kosárba tételt követően, a termék ára mellett a Vásárló beírhatja a kívánt darabszámot.
  - 5.1.2. A **WEBSHOP**-ban csak készleten levő termékek rendelhetők. Utolsó darabok megrendelésekor előfordulhat, hogy elfogy a megrendelni kívánt termék. Ez esetben a Posta haladéktalanul felveszi a kapcsolatot a Vásárlóval és tájékoztatást ad a készlethiányról, illetve alternatív vásárlási lehetőséget javasol számára.

---

<sup>2</sup> Virtuális tároló, melyben a Vásárló a megrendelni kívánt termékeket/szolgáltatásokat helyezi el.

<sup>3</sup> Termékcsoport szerint vegyesen összeállított kosár.

- 5.1.3. A „Kosár” gombra kattintva megtekinthetők az eddig kiválasztott termékek, és itt van lehetőség eltávolítani, vagy módosítani a kosár egyes elemeit, valamint elindítani a megrendelést a „Megrendelés” gombbal.
- 5.1.4. A Vásárlónak a megrendelési folyamat bármelyik lépésénél lehetősége van adatbeviteli hibák kijavítására, a kosárból való törlésre, illetve a rendelési darabszámok megváltoztatására.

## 5.2. Bélyeg előfizetés megrendelése

- 5.2.1. Bélyeg előfizetés nem rendelhető azonos kosárban más termékcsoporthoz tartozó termékkel. Amennyiben a Vásárló egyéb típusú termékeket is szeretne rendelni, úgy azt csak egy újonnan indított és feladott megrendelésben teheti meg.
- 5.2.2. A Vásárlónak a termék/szolgáltatás kiválasztása után meg kell adnia az előfizetendő termék/szolgáltatás paramétereit, melyek a következők lehetnek:
  - 5.2.2.1. bélyeg, vagy borítékon szereplő bélyeg;
  - 5.2.2.2. postatiszta, vagy bélyegzett terméktulajdonság.
- 5.2.3. Ezen kívül szükséges még a szállítási gyakoriság kiválasztása. Amennyiben a Vásárló
  - 5.2.3.1. éves kiszállítást választ, úgy a bélyegeket a tárgyév végén, összevontan kerülnek kiszállításra;
  - 5.2.3.2. féléves gyakoriságot választ, a bélyegeket évi 2 szállítás (július, december) alkalmával kapja kézhez;
  - 5.2.3.3. negyedéves gyakoriságot választ, a bélyegeket évi 4 szállítás (április, július, október, december) alkalmával kapja kézhez.
- 5.2.4. A bélyeg előfizetést megrendelő Vásárlók számára az év folyamán megjelenő bélyegekből a Posta garantálja a megrendelt darabszámú készlet biztosítását.
- 5.2.5. Az előfizetés megrendelésének díja, a megrendelt termék/szolgáltatás eladási ára és a Posta részére megfizetendő teljes díj összege.
- 5.2.6. Választható fizetési módként kizárólag bankkártya/hitelkártya vehető igénybe.

## 5.3. Személyes bélyeg szerkesztés és megrendelés

- 5.3.1. A Vásárló a személyes bélyegek megrendelését a [WEBSHOP](#)-ban található személyes bélyeg termékek mellett található „Szerkesztés” gombra kattintva indíthatja el.
- 5.3.2. A személyes bélyeg szerkesztése és megrendelése négy fő lépésből áll:
  - 1. lépés „Saját kép feltöltése”: A Vásárlónak az első lépésnél van lehetősége kiválasztania és feltöltenie a személyes bélyeg szelvény részén megjeleníteni kívánt képet a „Kiválaszt” gombra kattintva. A kép feltöltését követően a „Tovább a Szerkesztéshez” gombbal lehet továbblépni.



- 2. lépés** „Ha kell, szerkessze”: A második lépésnél van a Vásárlónak lehetősége a választott bélyegívet esetleg lecserélnie, továbbá a feltöltött fotójából a mintakép mellett található navigációs gombokkal, vagy a szabad kezes szerkesztő felület segítségével a kívánt képrészletet a bélyeg szelvény részére beállítania. Tovább lépés a „Tovább az ellenőrzéshez” gombra kattintva lehetséges.
- 3. lépés** „Előnézet”: A Vásárló a harmadik lépésnél tekintheti meg egészben a megszerkesztett személyes bélyegívet. Ennél a pontnál van lehetőség további személyes bélyegek szerkesztésére, illetve tovább lépni a „Kosárba” gombra kattintva.
- 4. lépés** A Vásárló a kosárban adhatja meg a megrendelni kívánt személyes bélyeg mennyiséget és léphet tovább megrendelés további adatainak megadásához.

**5.3.3.** Vegyes kosarú megrendelés esetén a kosárban feltüntetésre kerül a többi megrendelt termék is.

#### **5.4. Hírlap előfizetés**

**5.4.1.** Hírlap előfizetés nem rendelhető azonos kosárban más termékcsoporthoz tartozó termékekkel. Amennyiben a Vásárló egyéb típusú terméket is szeretne rendelni, úgy azt csak egy újonnan indított és feladott megrendelésben teheti meg.

**5.4.2.** A Posta biztosítja:

5.4.2.1. a belföldön megjelenő – a Posta által országosan terjesztett – hírlapok belföldi és külföldi

5.4.2.2. <sup>4</sup> előfizetését.

A megrendelhető hírlapokról szóló rövid ismertető a [WEBSHOP](#)-on megtekinthető.

**5.4.3.** A Vásárlónak a hírlap kiválasztása után meg kell adnia a következő paramétereket: előfizetési időszak, példányszám, előfizetés kezdete, számlázási, szállítási (kézbesítési) cím és névadatok. Amennyiben a Vásárló már rendelkezik korábbi vagy meglévő előfizetése alapján előfizető azonosító számmal a megrendelés során ezt használhatja.

---

<sup>4</sup> Hatályát veszítette 2018. november 1-jén.

- 5.4.4.** Az előfizetés kezdetét a Vásárló az alábbi határidők figyelembevételével határozhatja meg:
- 5.4.4.1. Az előfizetés teljesítésének kezdőnapja – az 5.4.4.3 pontban foglaltak és az 5.4.4.5. pont szerinti hírlapok kivételével – a megrendelést követő hónap elseje;
  - 5.4.4.2. Amennyiben az előfizetés tárgyhoz 21. napján vagy azt megelőző dátummal történik, akkor a következő hónap elseje még választható előfizetés kezdeti időpontjának;
  - 5.4.4.3. Amennyiben az előfizetés tárgyhoz 21. napját követően történik, az előfizetés kezdetének már nem választható a következő hónap elseje, azaz egy hónappal később indul az előfizetés;
  - 5.4.4.4. Az előfizetés kezdetére a fentiekől eltérően későbbi (akár több hónap) időpont is – de ebben az esetben is csak hónap első napja – választható;
  - 5.4.4.5. Azon hírlapok esetében, amelyek évente 12 alkalommal, vagy annál ritkábban jelennek meg, a megrendelés során az „Előfizetés kezdete” napjának meghatározásakor a fenti határidőket nem kell figyelembe venni. Ebben az esetben „Előfizetés kezdete” eltérhet a kézbesítés kezdő időpontjától.
- 5.4.5.** Az előfizetői jogviszony a szolgáltatás megrendelése és az előfizetési díj(ak) kizárólag a 6.2. pont szerinti előre történő megfizetése esetén határozatlan időre jön létre.
- 5.4.6.** Az előfizetési díjak forintban kerülnek feltüntetésre, amely alapját képezi a Vásárló részére kiállításra kerülő számlának. Az átutalásokat forintban kell teljesíteni. Az előfizetési díj visszautalása esetén, a Posta a fennmaradó előfizetési díjat is forintban utalja, amelynek esetleges devizába történő átváltását a Vásárló bankja biztosítja.
- 5.4.7.** A Posta a megadott szállítási címen kézbesíti a megrendelt hírlapot.
- 5.4.8.** A Vásárlót a szolgáltatás megrendelésével és teljesítésével kapcsolatosan az előfizetési díjon felül – melyet kizárólag a 6.2. pont szerint fizethet meg – további, Posta részéről felmerült költség nem terheli. A devizában történő elszámolás miatt a Vásárló bankja egyéb költséget felszámíthat.

#### **5.4/A. -<sup>5</sup>**

### **5.5. Szállítási és fizetési mód kiválasztása**

- 5.5.1.** A szállítási és fizetési módot a Megrendelés összesítő weboldalon kell megadni. A Vásárlónak ezen a weboldalon van lehetősége megjegyzést írni a megrendelése mellé. A szükséges információk megadása után a megrendelést véglegesítheti és elküldheti.

<sup>5</sup> Hatályát veszítette 2020. január 8-án.

**5.5.2.** A Vásárlónak a megrendelés elküldéséhez minden esetben meg kell jelölnie egy szállítási/fizetési módot, a jelölő négyzet „kipipálásával” külön el kell fogadnia a termék(ek)/szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltéteket.

**5.5.3.** A fizetési módokról a 6. pont, a kiszállítási módokról és határidőkről a 7. pont rendelkezik.

## **5.6. Megrendelés visszaigazolása**

**5.6.1.** A Vásárló minden elküldött megrendeléséről e-mailben és webes felületen is visszaigazolást kap. A megrendelés visszaigazolása a megrendelés beérkezését követő pár percen belül megtörténik. A visszaigazolás tartalmazza a megrendelés részleteit: a megrendelés számát, a Vásárló adatait, a megrendelt termék(ek)/szolgáltatások megnevezését, mennyiségét, árát, a választott szállítási és fizetési módot és a megrendelés végösszegét.

**5.6.2.** A Posta köteles a megrendelést legkésőbb 48 órán belül visszaigazolni. Amennyiben 48 órán belül a megrendelést nem igazolja vissza, a Vásárló mentesül ajánlattételi kötelezettsége alól.

**5.6.3.** A kapott visszaigazolás – az 5.6.4. pontban foglalt kivétellel – csak a megrendelés beérkezését igazolja, nem pedig azt, hogy a termék kiszállítható, azaz rendelkezésre is áll. Ha nem áll rendelkezésre a megrendelt termék, a Posta az 5.1.2. pont szerint jár el.

**5.6.4.** Hírlap előfizetés megrendelésére vonatkozó visszaigazolás egyidejűleg jelenti azt, hogy a Posta a megrendelt hírlapok kézbesítését a szállítási címen az előfizetésnek/megrendelésnek megfelelően teljesíti.

## **6. FIZETÉSI MÓDOK**

---

**6.1.** Árufizetés többletszolgáltatással feladott postacsomag – kivéve Bélyeg előfizetés – (On-line felületen a fizetési információ: „utánvétes fizetés”)

**6.1.1.** A Vásárló a megrendelt termék/szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítéséhez a postacsomaghoz kérhető árufizetés többletszolgáltatást is választhatja a megrendelőlap kitöltésekor, amennyiben a kézbesítés belföldre történik. Külföldre történő kézbesítéskor kizárólag on-line fizetési mód választható.

**6.1.2.** A postacsomaghoz kérhető árufizetés többletszolgáltatás keretében a megrendelt termék/szolgáltatás ellenértékét, valamint a Posta részére megfizetendő díjat átvételkor kell kiegyenlíteni.

**6.1.3.** Az árufizetéshez kapcsolódó összeg

- a) címhelyen történő kézbesítés során készpénzzel, vagy az erre alkalmas **POS TERMINÁLLAL RENDELKEZŐ KÉZBESÍTŐNÉL** bankkártyával lebonyolított fizetési művelettel;
- b) kézbesítési ponton történő kézbesítés során készpénzzel, a postai szolgáltatóhelyeken elérhető tájékoztatás szerinti munkahelyeken bankkártyával lebonyolított fizetési művelettel

fizethető meg.

**6.2. On-line fizetés**

- 6.2.1.** On-line fizetés nem a Posta oldalán, hanem a **WEBSHOP** oldalon elérhető részletes tájékoztatás szerint – az on-line fizetési mód biztosítása érdekében – a Postával együttműködő mindenkor fizetési szolgáltató által üzemeltetett, a nemzetközi kártyatársaságok szabályai és biztonsági előírásai szerint működő oldalon történik.
- 6.2.2.** A tranzakció során a Posta a bankkártya/hitelkártya, illetve a mögötte álló számla adatainak, számának, lejárat dátumának semmilyen formában nincs birtokában, abba betekintést nem nyer.
- 6.2.3.** A fizetőoldal végrehajtja a fizetési tranzakciót, ennek eredményét közli a **WEBSHOP** felé, mely tájékoztatja a Vásárlót a tranzakció eredményéről.
- 6.2.4.** A Bank a kártyával végrehajtott visszaélések megelőzése érdekében, az Elfogadó utólagos értesítése mellett jogosult az elfogadható bankkártyák körét módosítani, korlátozni, amennyiben az „Elfogadóhely által üzemeltetett virtuális terminálon” nagyszámú jogosulatlan/tiltott bankkártya/hitelkártya használatot tapasztal.

**7. SZÁLLÍTÁSI MÓDOK, SZÁLLÍTÁSI HATÁRIDŐ, KISZÁLLÍTÁS DÍJA**

---

**7.1. Postai szolgáltatóhelyen történő átvétel (csak belföldre történő szállítás esetén)**

- 7.1.1.** A Vásárló – a 7.1.5. pontban foglaltak kivételével – a megrendelt termék kiszállítási helyszínének postai szolgáltatóhelyet is választhat. Átvétel helyszínéről bármelyik postai szolgáltatóhely (**POSTALISTA**) megjelölhető.
- 7.1.2.** A Posta a termék postai szolgáltatóhelyre küldésének napján email-ben tájékoztatja a Vásárlót a kiküldés tényéről.
- 7.1.3.** A termék átvételére az átvétel helyszínének választott postai szolgáltatóhely nyitvatartási ideje alatt van lehetőség.
- 7.1.4.** A Vásárlónak a megrendelt termék átvételére annak postai szolgáltatóhelyre érkezését követő 10 munkanapig van lehetősége.

**7.1.5.** A Vásárló kizárólag abban az esetben veheti át postai szolgáltatóhelyen a megrendelt hírlapot, amennyiben hírlap előfizetés megrendeléskor szállítási címként postafiókot jelölt meg.

## **7.2. Címhelyen történő átvétel**

**7.2.1.** A Vásárló kérheti, a megrendelt termék megküldését bármely belföldi, vagy – ahol azt a jelen ÁSZF lehetővé teszi – külföldi címhelyre is.

**7.2.2.** A Posta a belföldi kézbesítési címre megrendelt terméket tartalmazó postai küldeményt kétszer kísérli meg kézbesíteni. Amennyiben mindkét kézbesítési kísérlet sikertelen, a Vásárlónak a megrendelt terméket tartalmazó postai küldemény átvételére az értesítőn megjelölt postai szolgáltatóhelyen a második sikertelen kézbesítési kísérletet követő 10 munkanapig van lehetősége.

**7.2.3.** Külföldi kézbesítési címre megrendelt terméket tartalmazó postai küldemények esetében a rendeltetési hely szerinti országban a Postával közreműködő külföldi postai szolgáltató által vállalt kézbesítési szabályok szerint történik a kézbesítési kísérlet és a kézbesítés, melyről az [ORSZÁGLAPOK](#) valamint a külföldi postai szolgáltató általános szerződési feltételei adnak további tájékoztatást.

## **7.3. Szállítási határidő**

**7.3.1.** A szállítás postai úton történik. A számla, valamint a Posta honlapján közzétett jelen ÁSZF [4. SZ. FÜGGELÉKE SZERINTI ÁSZF-KIVONAT](#)<sup>6</sup> a küldemény kézbesítési címére, a küldeménnyel együtt kerül megküldésre. A számlán vevő adataiként a regisztrációban megadott adatok szerepelnek. A termékek postára adása belföldi szállítási cím esetén a megrendelés időpontjától számított 15 munkanapon belül, külföldi szállítási cím esetén pedig 30 munkanapon belül megtörténik (a 7.3.2. és 7.3.3. pontban foglaltak kivételével).

**7.3.2.** A Bélyeg előfizetésre valamint a személyes bélyegre vonatkozó szállítási határidőről a [FILATÉLIAI SZOLGÁLTATÁSOK ÁSZF](#) rendelkezik.

**7.3.3.** A hírlap előfizetés alapján megrendelt hírlapok kézbesítéséről a [HÍRLAP ELŐFIZETŐK RÉSZÉRE NYÚJTOTT LAPTERJESZTÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOK ÁSZF](#) rendelkezik.

---

<sup>6</sup> A Kormányrendelet által előírt tájékoztatási kötelezettség alapján.

#### 7.4. Kiszállítás díja

A termékek címhelyre, postai szolgáltatóhelyre történő továbbítását – a kártyaolvasók, és az adónyomtatványok kivételével – megrendelésenként kiszállítási díj terheli.

A szolgáltatás díja 27 %-os áfa körbe tartozik.

Átvétel módja	nettó (Ft)	bruttó (Ft)
Postai szolgáltatóhelyen történő átvétel esetén	669	<b>850</b>
Belföldi címhelyen történő átvétel esetén	827	<b>1 050</b>
Európai szállítási címre, elsőbbségiként feladott postai küldemény kézbesítésével	1 575	<b>2 000</b>
Európán kívüli szállítási címre, elsőbbségiként feladott postai küldemény kézbesítésével	1 969	<b>2 500</b>
„Bélyeg előfizetés” díja belföldi szállítási címre, alkalmanként	354	<b>450</b>

A hírlap előfizetés során megrendelt hírlapok esetében az 5.4.8. pontban foglaltak az irányadóak.

## 8. VÉTELÁR, KISZÁLLÍTÁS, SZAVATOSSÁG, ELÁLLÁS

### 8.1. Adónyomtatványok, kártyaolvasók, bélyeg termékek, személyes bélyeg, érmék, forgalmi sorok, postakész termékek, borítékok, csomagolódobozok, levélszekrények, hírlap előfizetés

**8.1.1.** A Vásárlók terméket a termék/szolgáltatás vételárának és az esetleges kiszállítás érdekében nyújtott postai szolgáltatás díjának együttes megfizetése ellenében rendelhetnek.

**8.1.2.** A [WEBSHOP](#)-ban található termék/szolgáltatás mellett feltüntetett ár a termék/szolgáltatás ajánlati ára, amely – ha a termék/szolgáltatás nem mentes az adó alól – tartalmazza az általános forgalmi adót is, nem tartalmazza azonban a kiszállítás érdekében nyújtott postai szolgáltatás díját. Azoknál a termékcsoporthoz, melyek esetében a Posta a kiszállítás érdekében nyújtott postai szolgáltatás teljesítéséért nem számít fel külön díjat, a rendszer automatikusan 0 Ft díjjal kalkulál. Az ajánlati ár az adott pillanatban, illetve akciós termékek/szolgáltatások esetén, a weboldalon meghirdetett ideig érvényes és csak akkor válik véglegessé, ha azt a Posta a megrendelést követően – az 5.6. pont szerint – visszaigazolta.

**8.1.3.** Egyes termékekre/szolgáltatásokra (pl.: személyes bélyeg) bizonyos mennyiség után árkedvezmény jár, melynek összegét a rendszer az adott mennyiséghez tartozó eladási árból automatikusan levonja.

- 8.1.4.** Árváltozás esetén a változást megelőzően feladott megrendelés esetében a korábbi (Vásárlónak visszaigazolt) eladási ár kerül felszámításra.
- 8.1.5. Vegyes kosarú megrendelés esetén a megrendelt termékek termékcsopontonként (3. pont) külön kerülnek kiszámlázásra és kiszállításra/átadásra.**
- 8.1.6.** A Ptk.-ban meghatározott fogyasztónak minősülő Vásárló<sup>7</sup> (a továbbiakban: fogyasztónak minősülő Vásárló) a megrendelés továbbításának időpontjától kezdődően, de legkésőbb
- 8.1.6.1. amennyiben a megrendelés tárgya termék, úgy a megrendelt terméknek a Vásárló, vagy az általa megjelölt harmadik személy által történő átvételét követő,
- 8.1.6.2. amennyiben a megrendelés tárgya szolgáltatás, úgy a szerződéskötés napjától számított
- 14 napon belül indokolási kötelezettség nélkül elállhat a szerződéstől, vagy amennyiben a megrendelés alapján ezen határidő alatt a szolgáltatás teljesítése már elkezdődött, felmondhatja azt.
- 8.1.7.** A fogyasztónak minősülő Vásárló elállási szándékát a Posta részére az alábbiak szerint – figyelembe véve azonban a 8.1.9. pontban foglaltakat is – jelezheti:
- 8.1.7.1. a megrendelt termék átvételét megelőzően az ügyfélszolgálat írásbeli (postai levél, fax, e-mail), vagy szóbeli (személyes, telefon) tájékoztatása a megrendeléstől történő elállásról;
- 8.1.7.2. a megrendelt termék átvételi időpontjában, az átvétel megtagadásával;
- 8.1.7.3. az átvétel (illetve szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződéskötés) napját követő 14. nap 24.00 órájáig az [ÜGYFÉLSZOLGÁLAT](#)-ot személyesen, írásban (a Posta honlapján közzétett jelen ÁSZF 1. sz. függeléke szerinti [ELÁLLÁSI NYILATKOZAT](#), postai levél, fax, e-mail), vagy szóban (telefon) tájékoztatva és a megrendelt, de az elállás miatt visszaküldésre kerülő termék(ek) és lehetőség szerint a számla ügyfélszolgálat részére történő együttes, legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belüli postára adásával, vagy más egyéb igazolható módon történő átadásával. Az elállásról szóló nyilatkozat határidőben történt megtételének bizonyítása, valamint a termék visszaküldésének költsége a Vásárlót terheli. Elállás esetén a visszaküldés költségén felül a Vásárlót további költség nem terheli.

<sup>7</sup> Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 3. pontja szerinti fogyasztó a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

- 8.1.7.4. Amennyiben a Vásárló az elállás miatt a terméket a 8.1.7.3. pontban foglaltak szerint postára adással juttatja vissza a Posta részére, a visszaküldésre kerülő küldemény nem lehet árufizetés többletszolgáltatással feladott postacsomag.
- 8.1.8.** Amennyiben a megrendelt termék/szolgáltatás ellenértékét (ideértve a szállítási költséget is) a fogyasztónak minősülő Vásárló kiegyenlítette, úgy azt a Posta haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül visszatéríti. A visszatérítés mindaddig visszatartható, amíg a fogyasztónak minősülő Vásárló a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte (a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni).
- 8.1.9.** Személyes bélyeg megrendelése esetén a Kormányrendeletben foglaltak alapján elállásnak nincs helye tekintettel arra, hogy annak előállítása a fogyasztónak minősülő Vásárló kifejezett kérésére, személyéhez kötötten történt meg. Hírlap előfizetés esetén, amennyiben a Vásárló megrendelése alapján a kézbesítés már megkezdődött, akkor a Vásárlót csak a hátralevő előfizetési idővel arányos előfizetési díj illeti meg.
- 8.1.10.** Egyéb termék vagy szolgáltatás megrendelése esetén a fogyasztónak minősülő Vásárló 8.1.6.- 8.1.7. pontban foglaltak szerint élhet az elállási jogával, azonban a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért ő maga felel. A Posta fenntartja magának a jogot, az ezt meghaladó használatból eredő értékcsökkenés ellenértékének megállapítására.
- 8.1.11.** Szavatosság, jótállás
- A Posta a megrendelt termékre, szolgáltatásra a Ptk. szabályai szerint szavatosságot, a jogszabályi feltételek fennállta esetén jótállást vállal (a kártyaolvasókra vonatkozó jótállás időtartamát a [3. SZ. MELLÉKLET](#) tartalmazza). Ennek feltételeiről részletesebben a Posta honlapján közzétett jelen ÁSZF 3. sz. függeléke szerinti [SZAVATOSSÁGI MINTATÁJÉKOZTATÓ](#) dokumentumból tájékozódhat. Hibás teljesítés (minőségi hiba) esetén a Vásárló kifogásáról a hiba felfedezését követően késedelem nélkül – fogyasztónak minősülő Vásárló esetén két hónapon belül – a Posta honlapján közzétett jelen ÁSZF 2. sz. függeléke szerinti [JEGYZŐKÖNYV](#) felvételéhez szükséges adatok megadásával tájékoztatni köteles a Postát az ügyfélszolgálat 1.2. pont szerinti elérhetőségein. A közlés késedelméből eredő kárért a Vásárló felelős.



## 9. FELELŐSSÉG KIZÁRÁSA

---

**9.1.** A [WEBSHOP](#)-on keresztül történő vásárlás feltételezi a Vásárló részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását. A felhasználó, illetve a Vásárló tudomásul veszi, hogy a böngészéssel és a vásárlással kapcsolatos esetleges kockázatokat saját magának kell felmérnie, illetőleg magának kell gondoskodnia a számítógépe biztonságos használatáról és az azon tárolt adatok védelméről. A Posta nem felel a vis maior-ból eredő, vagy egyéb, az ellenőrzési körén kívül eső események okán bekövetkező károkért, ideértve, de nem kizárólagosan:

- a) a weboldal használatából, vagy üzemzavarából;
- b) az adatok bárki által történő megváltoztatásából;
- c) az információtovábbítási késedelemből adódó;
- d) vírusok által okozott;
- e) a szoftverhibából, internetes hálózat hibájából, egyéb technikai jellegű hibából eredő;
- f) vonal, vagy rendszerhibából adódó

károkért.

**9.2.** A [WWW.POSTA.HU](#) weboldalon lehetőség van más weboldalakra történő átlépésre a linkeken keresztül. Ezekre történő navigáláskor a felhasználó átkerül más szolgáltatók által fenntartott oldalakra, ahol a személyes adatok kezelésére Postának nincs befolyása, a kapcsolódó oldalakon közzétett információk és adatok tekintetében a Postát semmilyen felelősség nem terheli.

## 10. ADATVÉDELEM

---

**10.1.** A Vásárlóknak a vásárlás folyamán meg kell adniuk személyes adataikat (kötelező adatok: jelszó, név, e-mail cím, telefonszám, szállítási és számlázási cím), amelyeket a Posta a megrendelés teljesítésére irányuló szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezeli. A Posta a díjak számlázása céljából kezeli továbbá a megrendelés időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatokat. Amennyiben a Posta a személyes adatokat más célra kívánja felhasználni, arról a Vásárlót egyértelműen tájékoztatja, és ehhez előzetes, kifejezett hozzájárulását kéri. A Posta a tudomására jutott személyes adatokat az Általános Adatvédelmi Rendeletben foglaltak figyelembevételével adatkezelőként eljárva kezeli.

**10.2.** A Posta adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozatáról az [ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ](#) oldalon lehet tájékozódni.

**10.3.** A Posta nem érvényesít szankciót az olyan Vásárlóval szemben, aki a nem kötelező adatszolgáltatást megtagadja.

## 11. SZERZŐI JOGOK

---

**11.1.** A weboldalon megjelenített tartalom egészét, illetve részeit a saját személyes használattól eltérő célra és mértékben kizárólag a Posta előzetes írásbeli engedélye alapján lehet bármilyen módon felhasználni, kinyomtatni, reprodukálni, nyilvánosan közzétenni, terjeszteni, tárolni, átruházni, illetve bármilyen egyéb módon a nyilvánosságot szolgáló vagy kereskedelmi céllal felhasználni.

## 12. PANASZ, REKLAMÁCIÓ

---

**12.1.** A Vásárló az ügyfélszolgálat 1.2. pont szerinti elérhetőségein, illetve a panaszbejelentés helyeként választott postai szolgáltatóhelyen az ott elhelyezett Vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel is tehet észrevételt, panaszt az internetes megrendelést, számlareklamációt érintően.

**12.2.** A Posta a panaszokat, reklamációkat kivizsgálja és annak eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül a Vásárlót írásban tájékoztatja.

**12.3.** A panaszkezelésről részletesen a Posta honlapján közzétett [ÜGYFÉLSZOLGÁLAT](#) illetve a [REKLAMÁCIÓ KÁRTÉRÍTÉS](#) oldalakon lehet tájékozódni.

**12.4.** Amennyiben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerinti fogyasztónak minősülő<sup>8</sup> Vásárló a panaszra, reklamációra adott választ nem fogadja el, vagy a Posta a panaszra, reklamációra határidőn belül nem válaszol, a Vásárló a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint [ILLETÉKES KORMÁNYHIVATAL](#)-hoz fordulhat a panaszával, reklamációjával kapcsolatban.

A panasszal, reklamációval kapcsolatos bármilyen vitás ügy bírósági eljárásen kívüli rendezésének érdekében az Fgytv. – békéltető testületre vonatkozó szabályok – szerinti fogyasztónak minősülő Vásárló<sup>9</sup> a lakóhelye vagy tartózkodási helye (székhelye) szerint illetékes [BÉKÉLTETŐ TESTÜLET](#)-hez is fordulhat. A Posta székhelye szerint illetékes Budapesti Békéltető Testület címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

**12.5.** A fogyasztónak minősülő Vásárló – az Fgytv.-ben jelzett kivétellel – a panaszát az európai uniós online vitarendezési platformon keresztül is benyújthatja.

[HTTPS://WEBGATE.EC.EUROPA.EU/ODR/MAIN/INDEX.CFM?EVENT=MAIN.HOME.SHOW&LNG=HU](https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=hu)

---

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> 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.

Iktatószám: .....

## J E G Y Z Ő K Ö N Y V

### vásárlói minőségi kifogás intézéséről



A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági intézéséről szóló 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet alapján

Fogyasztó/vásárló neve:			
Fogyasztó/vásárló levelezési címe:			
Fogyasztási cikk azonosító adatai, megnevezése:			
Fogyasztási cikk vételára:			
Bizonylat sorszáma:			
Vásárlás helye, időpontja:			
Hiba bejelentésének időpontja:			
Hiba leírása:			
A fogyasztó/vásárló által érvényesíteni kívánt igény (jelölje X-el)*:			
Kijavítás:	Kicserélés:	Árleszállítás:	Elállás:
A kifogás rendezésének a módja:			
Amennyiben a rendezés módja a fogyasztói/vásárlói igényétől eltér, ennek indoklása:			
<i>Ha a vállalkozás a kifogás bejelentésekor a fogyasztó által bejelentett igényéről nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén annak indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – 5 munkanapon belül köteles a fogyasztót értesíteni.</i>			
Amennyiben a kifogás elutasításra kerül, ennek indoklása:			
Az időpont, amikor a fogyasztó/vásárló a terméket átveheti:			

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. Belföldi lakóhely vagy tartózkodási hely hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. A testületek elérhetősége megtalálható a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) honlapon.

A jegyzőkönyvben rögzített személyes adatokat a Magyar Posta Zrt. a Polgári Törvénykönyv és 19/2014. (IV.29.) NGM rendeletben meghatározottak szerint a szavatossági/jótállási igény érvényesítése, a minőségi kifogás kezelése céljából kezeli.

Alulírott fogyasztó/vásárló nyilatkozom, hogy jelen jegyzőkönyv egy példányát a mai napon átvettem.

Alulírott vállalkozó a fentiekben megjelölt fogyasztási cikket intézkedés végett átvettem:

.....Év .....Hó .....Nap

.....  
Fogyasztó/vásárló

.....  
Vállalkozó

\* A Ptk. 6:159. § (2) és (2a) bekezdése, és a 6:173. § (2) bekezdése értelmében, a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendeletre is tekintettel kellékszavatossági és jótállási igény alapján a fogyasztó választása szerint

**elsősorban** kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a vállalkozásnak – másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet, vagy

**másodsorban** az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, vagy a szerződéstől elállhat különösen, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A fenti jegyzőkönyvben szereplő minőségi hibás termék általam választott rendezési módja rendben megtörtént. A terméket, vagy annak ellenértékét hiánytalanul átvettem:

20.... év ..... hó ..... nap

.....  
Fogyasztó/vásárló aláírása

## Adatkezelési tájékoztatás

### 1. Ki az adatai kezelője?

Magyar Posta Zrt. (Székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6., Cg. 01-10-042463; adószám: 10901232-2-44). Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: [adatvedelem@posta.hu](mailto:adatvedelem@posta.hu)

### 2. Milyen adatokat kezelünk?

A Magyar Posta Zrt. a jegyzőkönyvben feltüntetett adatokat kezeli, amit közvetlenül Öntől vesz fel.

### 3. Mi jogosítja fel a Postát az adatok kezelésére?

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:168-6:173 §-ban foglaltak érvényesítéséhez,
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben [továbbiakban: NGM rend.] előírt jogi kötelezettségek teljesítéséhez szükséges az adatkezelés. [Általános Adatvédelmi Rendelet 2016/679 EU rendelet 6. cikk (1) bek. c) pont]

### 4. Milyen célból kezeli a Posta az adatokat?

Adatait azért kezeljük, hogy szavatossági/jótállási igényét, minőségi kifogását kezelni, rendezni tudjuk és ezzel összefüggésben Önnel kapcsolatban legyünk.

### 5. Meddig kezeljük az Ön adatát?

Adatait a jegyzőkönyv felvételétől számított három (3) évig kezeljük. [NGM rend. 4. § (6) bek.] Ha jogi igény előterjesztése, érvényesítése, illetve védelme (például bírósági eljárás) folytán az adat kezelése szükséges, akkor a Magyar Posta Zrt. az adatot a 3 év lejárta követően a jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges ideig kezeli.

### 6. Kik ismerhetik meg az adatait?

Személyes adatait a Magyar Posta Zrt. jegyzőkönyvet felvevő és a szavatossági/jótállási igényét, minőségi kifogását kezelő munkavállalók, az ügyfélszolgálatot ellátó munkatársak ismerhetik meg. A Magyar Posta Zrt. belső működését, a munkavégzés szabályosságát rendszeresen ellenőrzi erre kijelölt szervezeti egységei útján, ezért az adatokat megismerhetik az ellenőrzést végző kollégák is (működésellenőrzési munkatársak, belső ellenőrök, biztonsági és védelmi munkatársak, az adatvédelmi tisztviselő), amennyiben az az ellenőrzés elvégzéséhez elengedhetetlen.

A jegyzőkönyvön szereplő adatokat továbbá az ellenőrző hatóság is megismerheti NGM rend. 4. § (6) alapján. Ugyancsak megismerhetik az adatokat konkrét eljárásban a törvény alapján arra feljogosított szervezetek, személyek, így a rendvédelmi szervek (például: rendőrség, katasztrófavédelem), ügyészség, bíróságok annyiban és olyan mértékben, amely a megkeresésük, jogszabályban előírt kötelezettségük céljának megvalósításához elengedhetetlenül szükséges és a cél elérésére alkalmas.

### 7. Kikkel közöljük az adatait (adatfeldolgozók és más címzettek)?

Az adatkezeléshez a Magyar Posta Zrt. adatfeldolgozót nem vesz igénybe.

A Magyar Posta Zrt. a papíralapon kezelt adatokat is az előírt adatvédelmi követelményeknek megfelelően semmisíti meg az őrzési idő lejártával.

### 8. Milyen jogok illetik meg?

Adatainak kezelésével kapcsolatos jogait az alábbi elérhetőségeken benyújtott kérelme útján gyakorolhatja bármikor korlátozás nélkül és ingyenesen:

- Ügyfélszolgálati Igazgatóság 3512 Miskolc címen, továbbá
- az [ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu) e-mail címen, vagy
- a 06-1/767-8282 telefonszámon,
- személyesen a postahelyen.

A Magyar Posta Zrt. a kérelmére a választ indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelme benyújtásától számított 1 hónapon belül adja meg az Ön számára. Ha a kérelem nagyon összetett vagy nagyszámú kérelem kerül benyújtásra, akkor a Magyar Posta Zrt. jogosult meghosszabbítani 2 hónappal ezt a határidőt, de erről Önt 1 hónapon belül értesíteni fogjuk.

Ha valamely okból nem tudjuk kérelmét teljesíteni, akkor ennem okairól is fogjuk Önt tájékoztatni a kérelme benyújtásától számított 1 hónapon belül.

Megalapozatlan vagy ugyan azokra az adatokra vonatkozóan rendszeresen ismétlődő, túlzó kérelmek esetén a teljesítés díját felszámítjuk vagy megtagadjuk a kérelmet.

#### a. Tájékoztatás (hozzáférés) kérése

A Magyar Posta Zrt. az adatai kezelésére vonatkozó tájékoztatás kérésére – erre irányuló kérése esetén írásban – megadja az Ön számára a kezelt adatait és az adatkezelés-re vonatkozóan Ön által kért információkat. Ha kérelmében konkrétan nem jelöli meg mikre kíváncsi, akkor az adatain túl az alábbiakról adunk tájékoztatást:

- az adati kezelésének céljairól,
- arról, hogy milyen adatait kezeljük,
- azokról, akikkel az adatokat közöltük vagy közölni fogjuk,

- az adatok tárolásának időtartamáról,
- az Ön adatkezeléssel kapcsolatban gyakorolható jogairól,
- az adatok forrásáról.

**b. Az adat helyesbítésének (módosításának) kérése**

Ön kérheti az adatának helyesbítését. Ez azt jelenti, hogy ha rossz, nem valós adatát kezeli a Magyar Posta Zrt. akkor az kérheti annak módosítását, a helyes, valós adat kezelését. A módosítani kért adat valóságát alá kell támasztania, és igazolnia kell azt is, hogy Ön kérheti az adat módosítását. A Magyar Posta Zrt. csak így tudja megítélni azt, hogy az új adat valós-e, és ha igen, akkor módosíthatja-e a régét.

Ha nem egyértelmű, hogy a kezelt adat helyes-e vagy pontos-e, akkor a Magyar Posta Zrt. az adatot nem helyesbíti, hanem korlátozza annak kezelését, mindaddig, amíg az adat helyessége, pontossága megállapításra nem kerül.

Az Önről nyilvántartott adatokat hiányos nyilván-tartás esetén az Ön kérésére ki is egészítjük, ha adata szükséges ahhoz a tevékenységhez, amire az adatot felhasználjuk.

**c. Az adatkezelés korlátozása**

Ön kérheti, hogy a Magyar Posta Zrt. korlátozza az adatainak kezelését. Ebben az esetben az Ön adatait nem fogjuk felhasználni, azokat csak tároljuk. Az Ön adatainak kezelését akkor korlátozzuk, ha Ön

- vitatja, hogy az általunk kezelt adatok pontosak, de még ellenőriznünk kell az adatai pontosságát,
- ellenzi, hogy adatait töröljük, és kéri azok megőrzését,
- igényli, hogy adatait megtartsuk, mert azok felhasználásával jogi igényt szeretne érvényesíteni.

**d. Az adat törlésének kérése, tiltakozás az adatkezelés ellen és az adat hordozásának kérése**

Tekintettel arra, hogy a Magyar Posta Zrt. a jegyzőkönyvön feltüntetett adatokat az NGM rendelet alapján köteles kezelni, ezért Önt a tiltakozás, a törlés és az adatok hordozásának joga nem illeti meg.

**9. Hova fordulhat jogai védelmében?**

Javasoljuk, hogy először a Magyar Posta Zrt-t keresse meg panaszával a 8. pontban szereplő elérhetőségeken, hogy azt kezelni tudjuk. Fordulhat továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11, postacím: 1363 Budapest, Pf. 9. e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu); honlap: [naih.hu](http://naih.hu)) valamint választása szerint lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez.

## TÁJÉKOZTATÓ SZAVATOSSÁGRÓL ÉS JÓTÁLLÁSRÓL

### 1. Szavatosság (kellékszavatosság és termékszavatosság)

#### 1.1. Kellékszavatosság

1) A Posta hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Szerződésszerűen teljesít a Posta, ha a Vásárló a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett, és ha a szerződés tárgyát képező szolgáltatás

- a) megfelel a szerződésben szereplő leírásnak, mennyiségnek, minőségnek, típusnak;
- b) rendelkezik a szerződés szerinti jellemzőkkel (funkcionalitás, kompatibilitás);
- c) alkalmas arra célra, amelyet a Posta legkésőbb a vásárláskor a fogyasztónak minősülő Vásárló tudomására hozott;
- d) rendelkezik valamennyi tartozékkal és használati útmutatóval.

2) Fogyasztónak minősülő Vásárló által vásárolt termék esetén az átvételtől számított egy éven belül a Vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt, kivéve, ha e vélelem a termék természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Amennyiben a termék átvételét követő 1 éven belül a termék meghibásodik – ellenkező bizonyításáig – vélelmezni kell, hogy a felismert hiba a teljesítés időpontjában már fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

3) A Posta a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. A fogyasztónak minősülő Vásárló kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt, egyéb Vásárló (pl.: cég, egyéb jogi személy) kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el. Ha a fogyasztónak minősülő Vásárlóval kötött szerződés tárgya használt dolog, akkor az elévülési határidő egy év. A Vásárló kellékszavatossági jogait az ugyanabból a szerződésből eredő követeléssel szemben kifogásként akkor is érvényesítheti, ha a kellékszavatossági igény elévült.

4) Kellékszavatossági igénye alapján a Vásárló választása szerint:

- a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha
  - aa) a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy
  - ab) az a Postának – másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve
    - aba) a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét;
    - abb) a szerződésszegés súlyát;



- abc) a kellékszavatossági jog teljesítésével a Vásárlónak okozott érdeksérelmet;
- b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát – a fogyasztónak minősülő Vásárló kivételével – a Posta költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől – a jelentéktelen hiba kivételével – elállhat, ha
- ba) Posta a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, vagy fogyasztónak minősülő Vásárló esetén akkor, elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette a 373/2021. (VI.30.) Korm. rendelet 13. § (3) bekezdésében meghatározott feltételeket, vagy megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét (kijavítás, kicserélés), illetve a körülményekből nyilvánvaló, hogy észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak minősülő Vásárlónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut megjavítani vagy kicserélni;
  - bb) kijavítási vagy a kicserélési kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a Vásárló érdekeit kímélve nem tud eleget tenni;
  - bc) a Vásárlónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt;
  - bd) fogyasztónak minősülő Vásárló esetén ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Posta megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
  - be) fogyasztónak minősülő Vásárló esetén a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá.
- 5) A Vásárló a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a Postának megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a Posta adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.
- 6) A Vásárló a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a Postával közölni. Fogyasztónak minősülő Vásárló által a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát a Posta késedelem nélkül közöltnek tekinti. A közlés késedelméből eredő kárért a Vásárló felelős.
- 7) A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Postát terhelik. Ha azonban a dolog meghibásodásában a Vásárlót terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a Vásárló köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a Posta e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

## 1.2. Termékszavatosság

- 1) Az e pontban foglaltak kizárólag a fogyasztónak minősülő Vásárló által megrendelt termékek (ingó dolog) esetében, fogyasztói szerződés (a fogyasztónak minősülő Vásárló és a Posta között kötött szerződés) keretében érvényesek.
- 2) A Posta által a fogyasztónak minősülő Vásárlónak eladott termék hibája esetén a fogyasztónak minősülő Vásárló követelheti a Gyártótól (Gyártónak minősül a termék előállítója, az importőr, és aki önmagát Gyártónak tünteti fel), hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy ha a javítás megfelelő határidőn belül a fogyasztónak minősülő Vásárló érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges, a terméket cserélje ki. A Gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.
- 3) A termék akkor hibás, ha
  - a) nem felel meg a terméknek a Gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek;
  - b) vagy nem rendelkezik a Gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.
- 4) A Gyártó mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy
  - a) a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
  - b) a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
  - c) a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.
- 5) Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli. A fogyasztónak minősülő Vásárló kötelezettsége, hogy a hiba felfedezése után késedelem nélkül – a hiba felfedezését követő 2 hónapon belül – a hibát a Gyártóval közölnie szükséges.
- 6) A fogyasztónak minősülő Vásárló szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését bizonyítottanak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát – a fogyasztónak minősülő Vásárló bemutatja.
- 7) A Posta a fogyasztónak minősülő Vásárló nála bejelentett szavatossági igényéről jegyzőkönyvet vesz fel, a másolatot a fogyasztónak minősülő Vásárló rendelkezésére bocsátja.



## 2. Jótállás

1) Fogyasztónak minősülő Vásárló esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22) Kormányrendelet alapján a Kormányrendelet mellékletében meghatározott tartós fogyasztási cikkekre

- a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 1 év;
- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 2 év;
- c) 250 000 forint eladási ár felett 3 év.

A jótállási idő a termék fogyasztónak minősülő Vásárló részére történő átadásának napjával kezdődik.

2) A jótállási igényekre egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

3) A jótállási igény érvényesítéséhez be kell mutatni a terméket, a szabályosan kitöltött jótállási jegyet, ennek hiányában az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot (az Áfa törvény alapján kibocsátott számla vagy nyugta). Az elveszett, vagy a Forgalmazó által átadni elmulasztott jótállási jegy csak a vásárlási bizonylat (vagy a szerződés megkötését igazoló egyéb bizonylat) alapján pótolható. A jótállási jegyen történt, a fogyasztónak minősülő Vásárlónak felróható javítás, törlés, átírás, valótlan adatok bejegyzése a jótállási jegy érvénytelenségét vonhatja maga után.

4) A Posta a fogyasztónak minősülő Vásárló nála bejelentett jótállási igényéről jegyzőkönyvet vesz fel, a másolatot a fogyasztónak minősülő Vásárló rendelkezésére bocsátja.

5) Ha a fogyasztónak minősülő Vásárló a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított 3 munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Posta nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

6) A kijavítást vagy kicserélést megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni. A Postának törekednie kell arra, hogy a kijavítást legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Amennyiben a termék első javítása alkalmával a javító szolgálat megállapítja, hogy a termék nem javítható, a termék kicserélését vagy a vételár visszafizetését 8 napon belül teljesíteni kell.

7) Ha a jótállás időtartama alatt a termék három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik – a fogyasztónak minősülő Vásárló eltérő rendelkezése (árleszállítás, kijavítás, kijavíttatás) hiányában – a Posta köteles a terméket 8 napon belül kicserélni. Ha a

termék kicserélésére nincs lehetőség, a Posta köteles a fogyasztónak minősülő Vásárló által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton (számla vagy nyugta) feltüntetett vételárat 8 napon belül a fogyasztónak minősülő Vásárló részére visszatéríteni.

8) Amennyiben a kijavításra átvett termék javítását a Posta nem tudja 15 napon belül elvégezni, legkésőbb a 15. napon köteles értesíteni a fogyasztónak minősülő Vásárlót a kijavítás várható elkészültének idejéről. Amennyiben az ily módon meghosszabbított határidő meghaladja a 30 napot, a 30. napot követő 8 napon belül köteles a Posta a terméket kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Posta köteles a fogyasztónak minősülő Vásárló által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztónak minősülő Vásárló részére visszatéríteni. A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

9) A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket az üzemeltetés helyén kell megjavítani.

10) A fogyasztónak minősülő Vásárló a hiba felfedezése után a legrövidebb időn belül köteles kifogását a Postával közölni. Kellő időben közöltnek kell tekinteni a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt kifogást. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztónak minősülő Vásárló a felelős.

11) Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a fogyasztónak minősülő Vásárló a terméket nem tudja rendeltetésszerűen használni. A jótállási idő a termék kicserélése, kijavítása esetén újból elkezdődik. A jótállás a fogyasztónak minősülő Vásárló jogszabályból eredő – így különösen a kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogait nem érinti.

12) A Posta a jótállás ideje alatt a felelősség alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A Posta a fogyasztónak minősülő Vásárló kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni, ennek másolatát a fogyasztónak minősülő Vásárlónak át kell adni. Ha a Posta a fogyasztónak minősülő Vásárló igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb 5 munkanapon belül köteles értesíteni a fogyasztónak minősülő Vásárlót.

13) Amennyiben a fogyasztónak minősülő Vásárlónak a jótállással kapcsolatos minőségi kifogását a Posta nem a fogyasztónak minősülő Vásárló igényének megfelelően rendezzi, a fogyasztónak minősülő Vásárló jogosult a lakóhelye szerint illetékes megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett **BÉKÉLTETŐ TESTÜLET** eljárását is kezdeményezni.

14) A Posta a termék eladásakor köteles a jótállási jegyen a készülék termék és gyártási számát egyeztetni, azt – a vásárlás napjának feltüntetése mellett – hitelesíteni, és a fogyasztónak minősülő Vásárlónak átadni.