

MAGYAR POSTA ELEKTRONIKUS KERESKEDELMI SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI – KIVONAT

8.1.6. A Ptk.-ban meghatározott fogyasztónak minősülő Vásárló¹ (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 ügyfélszolgálat² 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 ügyfélszolgálatot személyesen, írásban (ÁSZF 1. sz. függelék 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 (különösen a küldeményazonosító közlésével), valamint a termék visszaküldésének költsége a Vásárlót terheli. A Posta az áruvisszajuttatás többletszolgáltatással feladott postacsomagként visszaküldött terméket nem fogadja el. A visszaküldés költségén felül elállás esetén a Vásárlót további költség nem terheli. Amennyiben a Vásárló a postai szolgáltatóhelyen személyesen gyakorolja az elállási jogát, jogosult ezzel egyidejűleg az árut is visszaadni.

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 visszatérhető, 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 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 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 és ügyfélszolgálati elérhetőséget az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza). Ennek feltételeiről részletesebben az ÁSZF 3. sz. függelék szerinti Szavatossági Mintatájékoztató dokumentumból tájékozódhat. Hibás teljesítés (minőségi hiba) esetén a Vásárló kifogásáról a hiba felfedezését követően késelem nélkül – fogyasztónak minősülő Vásárló esetén két hónapon belül – az ÁSZF 2. sz. függelék szerinti Jegyzőkönyv felvételéhez szükséges adatok megadásával tájékoztatni köteles a Postát az ügyfélszolgálat elérhetőségein. A közlés késeleméből eredő kárért a Vásárló felelős.

ÁSZF 3. sz. melléklet: Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet, valamint a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet melléklete alapján a Reiner cyberJack RFID basis típusú kártyaolvasóra, valamint a Reiner cyberJack RFID standard HUN típusú kártyaolvasóra a termék átvételétől számított 2 év időtartamú jótállás érvényes.

12.1. A Vásárló az ügyfélszolgálat 1.2. pontja 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. A panaszkezelésről részletesen a Posta honlapján közzétett **Ügyfélszolgálat**, illetve a **Reklamáció kártérítés** oldalakon lehet tájékozódni.

12.2. Amennyiben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerinti fogyasztónak minősülő Megrendelő a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a Posta a panaszra határidőn belül nem válaszol, a Megrendelő a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint **illetékes Kormányhivatal**-hoz fordulhat a panaszával, reklamációjával kapcsolatban.

A panasszal kapcsolatos bármilyen vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezésének érdekében az Fgytv. – békéltető testületre vonatkozó szabályok – szerinti fogyasztónak minősülő Megrendelő⁴ 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.

12.3. 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>

Hírlap előfizetői ÁSZF 4.3.1.2. pont 1) Fogyasztónak¹ minősülő Előfizető az előfizetési díj megfizetését követően, a fizetés napjától számított 14 napon belül indokolási kötelezettség nélkül elállhat a szerződéstől, vagy ha ezen idő alatt a megrendelés alapján az előfizetés kézbesítése megkezdődik, felmondhatja azt. 3) A Szolgáltató az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül visszatéríti a befizetett előfizetési díjat. Amennyiben az Előfizető megrendelése alapján a kézbesítés már megkezdődött, akkor az Előfizetőt csak a hátralevő előfizetési idővel arányos előfizetési díj illeti meg.

Az Elektronikus Kereskedelmi Szolgáltatás Általános Szerződési Feltételeinek elérhetősége: https://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/egyeb_aszf_2

Hírlap Előfizetők részére szóló Általános Szerződési Feltételek elérhetősége: https://www.posta.hu/static/internet/download/EASZF_I_Hirlap_elfozetoi_ASZF.pdf

¹ Polgári Törvénykönyv 8:1.§ (1) 3. pont szerinti fogyasztó a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

² Lakossági Ügyfélszolgálat: 1062 Budapest, Teréz krt. 51-53., postacím: 3512 Miskolc, telefon: 06-1-767-8282, telefax: 06-46-320-136, e-mail: ugyfelszolgalat@posta.hu

³ Az 1997. évi CLV. törvény 2§ 10. pont szerinti fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

⁴ A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével – a fentiekben túl fogyasztónak minősülő az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társaság, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Legutóbbi módosítás hatálybalépésének időpontja: 2024. július 23.