

# **Egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatások**

## **Általános Szerződési Feltételek**

### **CityMAIL Hungary Kft.**

#### **I. FEJEZET**

##### **Hatály és általános feltételek**

1. A jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) a CityMAIL Hungary Kft. (Szolgáltató) és a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás felhasználói (Megbízó) között szabályozza a Szolgáltató által végzett, az egyetemleges postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatások feltételeit és rendjét. A Szolgáltató által végzett egyéb, nem az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatások körébe tartozó szolgáltatásokról önálló ÁSZF rendelkezik.
2. A jelen ÁSZF előírásai kötelezőek mind a Szolgáltató, mind pedig a Megbízó számára.
3. Az ÁSZF a Megbízóval írásban kötött, egyedi szerződés elválaszthatatlan részét képezi.
4. A Szolgáltató által a Megbízótól kézbesítésre átvett küldemény kézbesítésére a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek érvényesek, kivéve, ha a szerződő felek írásban, ettől eltérően állapotok meg.
5. Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a 2012. évi CLIX, a postai szolgáltatásokról szóló törvény (Törvény), 335/2012. (XII.4.) kormányrendelet, valamint a Ptk. vonatkozó rendelkezései az irányadók.

#### **II. FEJEZET**

##### **A nyújtott szolgáltatások köre és jellemzői**

1. A Szolgáltató
  - a):* Budapest közigazgatási határán belüli postai szolgáltatást nyújt (a Törvény 7.§. 1. pontja szerint) azzal, hogy a Törvény 30.§ (1) pontja alapján hivatalos iratot nem kézbesít,
  - b):* az alábbi speciális többletszolgáltatásokat kínálja az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatáshoz
    - (i)* lehetővé teszi a küldemények valós idejű, on-line nyomon követhetőségét a Megbízó számára oly módon, hogy az adott küldeményt kiszállító kézbesítő aktuális tartózkodási helyét GPS technológia segítségével követhetővé teszi.
    - (ii)* lehetővé teszi a Megbízó számára a küldemény visszahívását vagy a kézbesítési cím megváltoztatását a küldemény Szolgáltató általi átvétele után, de a kézbesítése előtt,
    - (iii)* napi jelentéseket szolgáltat a Megbízó számára a kézbesített és a nem kézbesített küldeményekről.
2. A Szolgáltató megbízásokat munkanapokon fogad, és azokat még aznap, vagy a

- következő két munkanapon hajtja végre.
3. A könyvelt küldemények tekintetében az elveszett, megsemmisült vagy megsérült küldemények aránya Megbízónként és havonta nem haladja meg a feladott könyvelt küldemények egy ezrelékét.
  4. A Szolgáltató által kezelt postai küldemények:  
Levélküldemény (320mm x 220mm x 24mm mérethatárig és 2000 g tömeghatárig). A méretei miatt levélszekrénybe nem kézbesíthető küldeményt a Szolgáltató megkísérli személyesen átadni a Címzettnek. Ha ez nem lehetséges, a küldemény érkezéséről a Szolgáltató értesítőt hagy hátra a levélszekrényben, ennek a hiányában a címhely közelében erre a célra használt helyen. A Címzett 5 munkanapon belül telefonon kérheti a személyes kézbesítést, ennek hiányában a Szolgáltató a küldeményt visszaadja a Megbízónak nem kézbesíthető küldeményként.
  5. Az egy szállítmányon belül, egyszerre feladható küldemények darabszáma nincs limitálva.

### **III. FEJEZET**

#### **A szolgáltatásokhoz való hozzáférés**

1. A Szolgáltató küldeményeket a Megbízóval megkötött írásos szerződés alapján fogad és kézbesít.
2. Megbízó olyan gazdálkodó szervezet lehet, amely a Szolgáltató által lefedett földrajzi régióban évente legalább 20.000,- darab kézbesítendő levélküldeménnyel rendelkezik.
3. A Szolgáltató telephelye: 1139 Budapest, Frangepán u. 19, amely egyben az ügyfélszolgálat helyszíne is. Ügyfélszolgálati telefon: 06-1-7858175.

### **IV. FEJEZET**

#### **A szolgáltatás minősége**

1. A küldemények kézbesítési feltételeit az egyes Megbízókkal megkötött szerződések valamint az ÁSZF szabályozzák, figyelembe véve az erre vonatkozó jogszabályokat. Az egyes Megbízókkal megkötött szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében az ÁSZF az irányadó.
2. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások alapvető jellemzői:
  1. Nem könyvelt levélküldemények kézbesítése levélszekrénybe
  2. Többletszolgáltatások:
    - a):. A Megbízó címén történő küldeményfelvétel. Szolgáltató írásos szerződés alapján, a Megbízóval egyeztetett időpontban és a Megbízó által megjelölt helyszín(ek)en veszi fel a kézbesítendő küldeményeket.
    - b):. A küldemény visszahívása, a címzett és/vagy a kézbesítési cím megváltoztathatósága a kézbesítés során. Szolgáltató szerződés alapján lehetővé teszi Megbízónak, hogy adott küldemény felvétele után, de kézbesítése előtt az adott küldeményt visszahívja, vagy a címzettet és/vagy a kézbesítési címet módosítsa.
    - c):. Írásos vagy szóbeli tájékoztatás a kézbesítés napjáról és pontos idejéről (amennyiben a Megbízó kéri). Szolgáltató szerződés alapján vállalja, hogy

Megbízót rendszeresen, vagy eseti alkalmanként, írásban vagy szóban tájékoztatja a Megbízó küldeményének kézbesítési napjáról és pontos kézbesítési idejéről.

d):. A küldemények ellenőrzött, online nyilvántartása és nyomon követése. Szolgáltató szerződés alapján hozzáférést biztosít Megbízónak Szolgáltató elektronikus nyilvántartási rendszeréhez, amelyben Megbízó real time módon nyomon tudja kísérni a saját küldeményeinek kézbesítési státuszát az alábbi weboldalon, megfelelő hozzáférési kóddal: [www.citym.hu](http://www.citym.hu)

- 3.A Szolgáltató köteles gondoskodni a küldemények biztonságáról, és a küldeményekkel kapcsolatos kommunikáció bizalmasságáról (mind a Megbízó, mind pedig a címzett irányában) nemcsak a szolgáltatás végrehajtása során, hanem azt követően is. A Szolgáltató a Megbízón és a címzetten, vagy azok meghatalmazottain kívül másnak a küldemények kezelésével kapcsolatban nem ad át információt, és garantálja a kézbesítési hálózata biztonságát.

## **V. FEJEZET**

### **Díjazás**

- 1.A szolgáltatások árát a Szolgáltató díjszabása (1. melléklet), vagy a Szolgáltató és a Megbízó közötti szerződés szabályozza, a Megbízó által igényelt szolgáltatásoknak és többletszolgáltatásoknak megfelelően. Az 1. mellékletben meghirdetett díjak magukban foglalják a IV.2. pont szerinti szolgáltatások és többletszolgáltatások díját. Szolgáltató az egyes Megbízókkal megkötött szerződésben az ÁSZF-ben meghirdetett díjszabásától eltérhet, kedvezményt alkalmazhat. Az ajánlott kedvezmények tekintetében a Szolgáltató elsősorban a darabszámot, a küldemények időbeli vagy térbeli megoszlását, a küldemények feladáskori (pl. irányítószám szerinti, vagy más szempont alapján meglévő) rendezettségét veszi figyelembe.
- 2.A szolgáltatás ellenértékének megfizetése átutalással vagy készpénzben történhet.

## **VI. FEJEZET**

### **A küldemények átvételének és kézbesítésének feltételei**

1. A Szolgáltató olyan küldeményeket vesz át kézbesítésre, amelyeknek a formája és a csomagolása szállításra alkalmassá teszi őket, és amelyek nem veszélyeztetik más küldemények biztonságát, épségét. Adott munkanapon 14:00 óráig felvett küldemények esetén a kézbesítés a felvétel napjához képest két munkanapon belül történik meg. Adott munkanapon 14:00 után átvett küldemények esetén a kézbesítés a felvétel napjához képest három munkanapon belül történik meg.
- 2.A Szolgáltató által kezelt postai küldemények:
  1. .Levélküldemény (320mm x 220mm x 24mm-es mérethatárig és 2000 g tömeghatárig)
- 3.A küldemények borítékolásáról a Megbízó gondoskodik. A borítékok, csomagok, dobozok meg kell, hogy feleljenek a következő feltételeknek:
  - 3.1. a küldemény súlyának, formájának, típusának és tartalmának, valamint

a szállítás metódusának és várható időtartamának megfelelő borítékolás.

3.2. A küldemények borítékolása legyen megfelelő a tartalom biztonságának a biztosítására ne csak oly módon, hogy a tartalom a szállítás során ne sérülhessen meg, hanem oly módon is, hogy azt észrevétlen módon felbontani, megbontani ne lehessen, ésígy a küldemény tartalmáról a szállítás során senki ne szerezhesen tudomást.

4. Amennyiben a küldemény nem felel meg a VI. 2-es és VI. 3-as pontban leírt feltételeknek, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy megtagadja a küldemény átvételét. Ha a Szolgáltatónak olyan irányú kétsége támad, hogy a küldemény tartalmaz-e tiltott árut vagy anyagot, akkor a Szolgáltató ezt köteles jelezni a Megbízónak, és köteles lehetőséget adni a Megbízónak, hogy a felvétel helyén a Megbízó felbontsa a küldeményt bizonyítandó, hogy az nem tartalmaz tiltott árut vagy anyagot. A küldemény felbontásának Megbízó általi megtagadása esetén a Szolgáltató nem veszi át a küldeményt. A küldemény tartalmának kibontással történő ellenőrzését követően, annak rendben léte esetén a küldemény újraborítékolásáról a Szolgáltató köteles gondoskodni.
5. A küldeményt a Szolgáltató a küldeményen szereplő címzett levélszekrényébe kézbesíti, vagy – annak hiányában – megkísérli a Címzettnek személyesen átadni.
6. A küldemény címezésének kötelezően tartalmaznia kell a következő elemeket:
  - A címzett pontos neve
  - A címzett pontos címe (helyiség, utcanév, házsám, helyrajzi szám (csak akkor, ha nincs utcanév, házsám), emelet, ajtó, irányítószám)A címezést a boríték jobb alsó részén, a feladót a bal felső részén kell feltüntetni.

Helytelen cím megadása esetén a Szolgáltató a kézbesítést vagy a Megbízó további instrukciói alapján, vagy a Szolgáltató Belső kontrol divíziója általi elemzések alapján hajtja végre. Ezen esetekben a megkötött szerződések alapján a Szolgáltató kiegészítő díjat kérhet többletköltségei fedezésére.

A Szolgáltató postafiók címre történő kézbesítést nem vállal.
7. A küldeményt a Szolgáltató visszaszállítja a Megbízónak, amikor a Szolgáltató helytelen címezés miatt nem tud kézbesíteni (miután a Szolgáltató ésszerű eszközökkel maga is próbált meggyőződni a helyes címről, sikertelenül).
8. A levélszekrénybe a küldemény mérete miatt nem kézbesíthető levélküldemény esetén a Szolgáltató megkísérli a Címzettnek való személyes átadást. Ennek megfiúsulása esetén a Szolgáltató telefonon megkísérel kapcsolatba lépni a Címzettel annak érdekében, hogy a Szolgáltató kézbesítője a Címzettel egyeztetett helyszínen és időpontban a levélküldeményt a Címzettnek átadja. Ennek sikertelensége esetén a Szolgáltató a levélküldeményt a kézbesítés megfiúsulásától számított 2 munkanapon belül visszajuttatja a Megbízónak kézbesíthetetlen levélküldeményként.
9. Amennyiben egy küldemény kézbesítése nem lehetséges annak felbontása nélkül (pl. azért, mert nem látható a címezés, vagy annak egy része), a levélküldeményt a Szolgáltató visszakézbesíti a Megbízónak kézbesíthetetlen küldeményként.

## VII. FEJEZET

### A felek jogai és kötelezettségei

#### 1. Az Megbízónak joga van:

1. teljes körű információt kapni az elérhető szolgáltatások fajtáiról és jellemzőiről
2. szerződéskötést kezdeményezni a Szolgáltatóval a Szolgáltató minden rendelkezésre álló szolgáltatása vonatkozásában.
3. kéréseket, panaszokat vagy javaslatokat közvetíteni a Szolgáltató felé.
4. visszakapni a küldeményt, ha az kézbesíthetetlen.
5. kártérítést kérni a Szolgáltató által Megbízottnak okozott kár miatt a szerződéses, illetve az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint

#### 2. A Megbízónak kötelessége:

1. a VI.2, VI.3. és VI.6. pontban részletezettek szerint, megfelelő formában előkészíteni a küldeményt
2. a szerződés szerinti szolgáltatási díjat megfizetni
3. a küldemény címzettjéről valós és teljes körű tájékoztatást adni a Szolgáltatónak
4. felelősséget vállalni az általa a Szolgáltatónak okozott károkért.

#### 3. A Szolgáltatónak joga van:

1. elvárni a küldemények VI.2, VI.3. és VI.6. pont szerinti előkészítettségét;
2. megtagadni tiltott terméket vagy anyagot tartalmazó küldemény átvételét
3. kártérítést kérni a Megbízó küldeménye által a Szolgáltatónak, vagy a Szolgáltató által kezelt egyéb, harmadik személyek küldeményeiben okozott kárért.
4. egyedi szerződéseket és/vagy megállapodásokat kötni kiegészítő szolgáltatásokra
5. az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatásért az írásos szerződésben rögzített - vagy ennek hiányában az ÁSZF szerinti – díjat felszámolni.

#### 4. A Szolgáltató köteles:

1. garantálni a szerződésben vállalt minőségi szabványok teljesítését;
2. titoktartásra a szolgáltatás teljesítése során, és azt követően;

3. a Megbízót tájékoztatni az elérhető szolgáltatások fajtáiról, jellemzőiről, áráról, egyéb feltételeiről, a szolgáltatások rendjéről; a kézbesítésből kizárt, tiltott termékek és anyagok köréről

4. a Megbízó panaszait kivizsgálni, azokra reagálni azok beérkezésétől számított 30 napon belül

5. a szerződésnek megfelelően, szükség esetén a Megbízót kártalanítani a vállalt szerződéses feltételeknek megfelelően.

6. a Megbízót megfelelően, teljes körűen tájékoztatni a kínált szolgáltatások bármilyen korlátozásáról olyan esetben, ha a korlátozást hivatalos szervek rendelik el rendkívüli esemény, vagy nemzetbiztonsági kockázat vagy veszély okán.

## **VIII. FEJEZET**

### **A kézbesítésből kizárt áruk, termékek, anyagok**

1. narkotikumok, kábítószeres, pszichotróp anyagok, altatószerek, nyugtatók, fájdalomcsillapítók, mérgező anyagok.
2. fegyverek, robbanóanyagok, gyúlékony, vagy egyéb veszélyes anyagok és tárgyak.
3. olyan tárgyak és anyagok, amelyek jellegük vagy csomagolásuk miatt veszélyeztetik a Szolgáltató alkalmazottainak, vagy harmadik személyeknek az életét vagy az egészségét, vagy veszélyeztethetnek, beszennyezhetnek, vagy egyéb módon károsíthatnak más küldeményeket vagy tárgyakat.
4. élő állatok
5. az országban betiltott, nem bejegyzett egyház, szekta vagy szervezet vallásos tartalmú vagy jellegű anyagai
6. származási okirattal vagy egyéb, a műtárgy eredetét megfelelő módon bizonyító okirattal nem rendelkező műtárgyak
7. készpénz, értékpapír, készpénzt helyettesítő eszköz, utazási csekk, ékszer, gyémánt, arany, ezüst, csiszolt és csiszolatlan drágakövek, egyéb, a Megbízónak értékes tárgyak, hacsak a Szolgáltató és a Megbízó a szolgáltatási szerződésben ettől eltérően nem állapodik meg.
8. azon tárgyaknak és anyagoknak a szállítása, küldése is tilos, amelyeknek tiltott a behozatala Magyarországra.

## IX. FEJEZET

### Kártérítési felelősség, panaszkezelés

1. A Törvény 44. § (3) bekezdésének megfelelően a Megbízóval létrejött postai szolgáltatási szerződés nem vagy nem szerződésszerű teljesítése esetén (különösen, ha a postai küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvesz vagy megsérül) a Szolgáltatót – kivéve, ha a károkozás a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy szándékos cselekményének eredményeként következett be – kártérítési kötelezettség nem terheli.
2. A Törvény 44. § (5) bekezdésének megfelelően a Szolgáltató nem felel a levélszekrénybe kézbesíthető postai küldemények elveszéséből, megsemmisüléséből vagy megsérüléséből eredő kárért, ha a címen nincs a Törvény 41.§ (2) bekezdésében leírtaknak megfelelő levélszekrény.
3. A postai küldemény késedelmes kézbesítéséért a Szolgáltató kártérítési felelősséggel nem tartozik.
4. A Jogosult (Megbízó vagy a Címzett) a küldemény elveszése vagy megsemmisülése címén kártérítési igényét a küldemény feladásától számított 15 naptól kezdődően 6 hónapos, jogvesztő határidőn belül jelentheti be írásban a Szolgáltatónak a Szolgáltató központi telephelyére (1139 Budapest, Frangepán utca 19) küldött, tértivevényes levélben, vagy pedig az [info@citym.hu](mailto:info@citym.hu) email címre elküldött emailben.
5. A Szolgáltató a Jogosult bejelentésére, vagy kártérítési igényére harminc napon belül köteles írásban válaszolni.
6. Ha a Jogosult a IX. 4. pontban meghatározott jelzését, bejelentését vagy igényét az ott meghatározott, jogvesztő határidőn belül megtette a Szolgáltató felé, és kártérítési igényét a Szolgáltató vitatta, vagy azt a megalapozottságát megállapító tájékoztatás átvételétől számított 60 napon belül nem fizette meg, kártérítési igényét a küldemény feladásától számított, egy éves, jogvesztő határidőn belül érvényesítheti bíróság előtt.
7. A Szolgáltató nem felelős
  - a) a küldemények hivatalos hatóságok általi elkobzásáért és/vagy megsemmisítéséért, amennyiben a küldemény tiltott tárgyat, árucikket vagy anyagot tartalmazott;
  - b) azért a gazdasági kárért, ideértve az alternatív szállítás költségét, elmaradt hasznot, elveszített üzleti lehetőséget, amely a küldemény használhatatlanná válásából, elveszéséből vagy megrongálódásából, vagy a szállítás késedelméből fakad
8. Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a Megbízó, a Címzett, vagy azok meghatalmazottja állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részben vagy egészben nem felel meg a szerződésben, az ÁSZF-ben vagy a jogszabályokban foglaltaknak. Az ilyen bejelentéseket, valamint a kártérítési igényeket a Szolgáltató a panaszok között köteles nyilvántartani.

9. Minden panaszt a Szolgáltatónál kell benyújtani írásban (email, levél) vagy jelezni szóban (telefonon: 06-1-7858175, személyesen). A Törvény által szabályozott panasztételi határidő eltelte után a Szolgáltató felelőssége megszűnik. Az írásos panasz a következő címre küldendő, illetve a szóbeli panasz a következő címen tehető meg: CityMAIL Hungary Kft. 1139 Budapest, Frangepán u. 19., hétfőn, kedden, szerdán és pénteken 8:00 és 18:00 között, csütörtökön 8:00 és 20:00 között, illetve e-mailen: info@citym.hu, telefonon: 06-1-7858175 számon a fent megjelölt nyitvatartási időben.
10. Panasz a postai küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától hat hónapos, jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység, vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított harminc napon belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő hat hónapon belül tehető.
11. A Szolgáltató a beérkező panaszokat ingyenesen megvizsgálja, azokról nyilvántartást vezet.
12. A vizsgálat lefolytatására Szolgáltatónak a panasz beérkezésétől számított 30 nap áll a rendelkezésére.
13. A Szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről panaszost haladéktalanul, írásban tájékoztatja.
14. Amennyiben a panaszos a panaszra adott választ nem fogadja el, a panaszos a válasz kézhezvételétől számított 30 napon belül a Hatósághoz fordulhat a panasz kivizsgálása érdekében.

## **X. FEJEZET**

### **Adatkezelés, titokvédelem**

A Szolgáltató a postai szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, vagy a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat – a Törvény 55.§ (1)-(5) bekezdésében foglalt eltérésekkel, közérdeken alapuló célból, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben foglaltak figyelembevételével – a Törvény felhatalmazása alapján, adatkezelőként eljárva használhatja fel és továbbíthatja. Ezen adatkezelés célja a Törvény szerint a postai szolgáltatás szerződés szerinti teljesítése, a teljesítés elszámolása, igazolása és utólagos ellenőrzése, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság részére történő adatszolgáltatás, továbbá a Törvényben meghatározott egyéb cél. Az adatkezelés időtartama a Törvény vagy a Megbízó eltérő rendelkezése hiányában a postai küldemény feladását követő naptári év vége.

## **XI. FEJEZET**

### **A szolgáltató tevékenységét felügyelő hatóság**

A Szolgáltató tevékenységét a Törvény alapján a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) felügyeli. Az NMHH ügyfélszolgálatának címe: 1133 Budapest,



Visegrádi utca 106, levelezési címe: 1376 Budapest, Pf. 997, telefon: 06-1-468-0500,  
fax: 06-1-468-0680, email cím: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu), weboldal: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu).

## **XII. FEJEZET**

### **A Szolgáltató jelzémintája:**



## **XIII. FEJEZET**

### **A vitás kérdések megoldása**

A Szolgáltató és a Megbízó közötti vitás kérdések rendezésének módját a felek a kölcsönösen aláírt és elfogadott írásos szerződésben rögzítik.

Mellékletek:

- 1: Díjszabás
- 2: Nyomtatványok