

UPS Szállítási feltételek

Ez a változat a tájékoztató kiadásának a dátuma szerinti állapotot tükrözi. Az új küldeményekre vonatkozó mindenkor érvényes változat a www.ups.com honlapon található, vagy beszerezhető valamelyik UPS kirendeltségen.

1. Bevezető

A. A UPS az itt megfogalmazott feltételek („feltételek”) alapján szállít csomagokat, dokumentumokat és borítékokat („csomagok”). A jelen feltételeket kiegészíti a UPS mindenkor érvényes Szolgáltatási és Díjszabási Útmutatója (az „Útmutató”) és a (lentebb meghatározott) Postai Függelék. Az Útmutató a UPS szolgáltatásaival kapcsolatos fontos részleteket tartalmaz, melyet a feladónak el kell olvasnia, és amely a UPS és a feladó közötti megállapodás részét képezi.

B. A „UPS” a UPS Magyarország Kft.-t jelenti (székhely: Magyarország, 2220 Vecsés, Lőrinci utca 154., Airport City Logistic Park, G épület), amellyel a feladó a szerződést köti és amely a székhelyén, vagy a Vevőszolgálaton keresztül a +36 1 877 0000 telefonszámon hétfőn, kedden, csütörtökön és pénteken 8.00 – 18.00 között, szerdán 7.00 – 19.00 között, illetve a www.ups.com honlapon érhető el. A társaság a C bekezdésben hivatkozott egyezmény alkalmazásában az áruk (első) fuvarozója is.

C. Ha a légi szállítást során a végső rendeltetési hely vagy egy megálló a származási országon kívül található, akkor a Varsói Egyezmény az irányadó. A Varsói Egyezmény a szállítók a küldemény elvesztésével vagy sérülésével, illetve késésével kapcsolatos kártérítési kötelezettségét szabályozza és – sok esetben – korlátozza. (A jelen feltételek alkalmazásában a „Varsói Egyezmény” jelentése (i) a nemzetközi légitfuvarozásra vonatkozó egyes szabályok egységesítése tárgyában Varsóban 1929. évi október hó 12. napján kelt nemzetközi Egyezmény, vagy (ii) ennek az Egyezménynek a jegyzőkönyvekkel vagy kiegészítő egyezményekkel módosított vagy kiegészített változata, vagy (iii) az 1999. évi Montreáli Egyezmény, attól függően, hogy melyik alkalmazandó.) Minden ellenkező előírásra tekintet nélkül a nemzetközi közötti áru fuvarozásra a Geníriben 1956. május 19-én aláírt, nemzetközi közötti áru fuvarozási szerződésről szóló Egyezmény (a „CMR Egyezmény”) rendelkezései mérvadóak.

D. Egy küldemény a UPS által megfelelően ítélt bármely tranzitállomáson keresztül szállítható. A UPS mind saját nevében, mind kiszolgálói, ügynökei és alvállalkozói nevében bevonhat alvállalkozókat a szolgáltatások és a szerződések teljesítésére, melyek mindegyikére vonatkoznak a jelen feltételek.

E. A jelen feltételekben használt „Fuvarlevél” a UPS egy adott fuvarlevél / szállítólevélét vagy a felvételi lap ugyanazon dátumhoz, címhez és szolgáltatási szinthez tartozó bejegyzéseit jelenti. Mindazok a csomagok, melyekre egy adott Fuvarlevél vonatkozik, egyetlen küldeménynek tekintendők.

2. A Szolgáltatás tartalma

Amennyiben nem születik megállapodás különleges szolgáltatásról, és a jelen feltételek függvényében, a UPS által nyújtott szolgáltatás a csomagfelvételt, a szállítást, adott esetben a vámkezelést és a küldemény kézbesítését tartalmazza. A feladó elfogadja, hogy a küldemény szállíthatók más feladók küldeményeivel együtt, és hogy a UPS nem ellenőrzi folyamatosan az egyedi küldemények beérkezését és távozását minden kezelőközpontban.

A UPS nem egyetemes fuvarozó, és fenntartja a jogot arra, hogy saját döntése alapján megtagadja a csomag szállítását. A UPS Magyarországon kínált bizonyos szolgáltatásait egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatásoknak („Postai Szolgáltatások”) minősülnek, nevezetesen azok, amelyek a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény („Postatörvény”) meghatározásában postai küldeményeket érintenek. A Postai Szolgáltatásokra alkalmazandó különös feltételeket a jelen feltételekhez mellékelt függelék (a „Postai Függelék” vagy a „Függelék”), a Postatörvény és a 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet (a „Rendelet”) tartalmazza. A Postai Szolgáltatások tekintetében a Függelék, a Postatörvény és a Rendelet a jelen feltételeket kiegészítik, és a lehető legteljesebb mértékig a jelen feltételekkel együttesen értelmezendők. Amennyiben a Függelék/Postatörvény/Rendelet valamely rendelkezése a jelen feltételek valamely rendelkezésétől eltér, és mindkét rendelkezés közösen nem alkalmazható, úgy a Függelék/Postatörvény/Rendelet rendelkezése irányadó. Ugyanakkor a Függelék, a Postatörvény, illetve a Rendelet alkalmazása (akár közvetlenül, akár értelmezés céljából) kifejezetten kizárt minden olyan szolgáltatás tekintetében, amely nem tartozik a Postatörvény hatálya alá. A késégek elkerülése végett, az előbbieket nem érintik az irányadó, így pl. az 1.C bekezdésben felsorolt nemzetközi egyezmények rendelkezéseinek alkalmazását. A Postai Szolgáltatásokat ellenőrző hatóság a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala (cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.; levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997; tel.: +36 1 468 0500; fax: +36 1 468 0680; e-mail: info@nmhh.hu).

3. Szállítási feltételek

Ez a rész határozza meg azokat a különböző korlátozásokat és feltételeket, melyek a UPS által végzett csomagszállításra vonatkoznak. Azt is bemutatja, hogy milyen következményekkel jár az, ha a feladó olyan csomagot kíván szállíttatni, amely ezeknek a követelményeknek nem felel meg.

3.1 Szolgáltatási korlátozások és feltételek

A csomagoknak meg kell felelniük az alábbi (i)-(iv) bekezdésekben foglalt korlátozásoknak.

(i) A csomag súlya nem haladhatja meg a 31,5 kg-t (vagy 70 fontot), illetve a 70 kg-t (vagy 150 fontot) (attól függően, hogy mely országban adják át a csomagot a UPS-nek szállításra, illetve mely országban található a rendeltetési hely, az Útmutatóban meghatározottaknak megfelelően), hosszúsága pedig nem haladhatja meg a 270 cm-t (vagy 108 hüvelyket), illetve a csomagonkénti maximális méret hosszban és kerületben együttesen 419 cm (vagy 165 hüvelyk) lehet.

(ii) A csomag értéke nem haladhatja meg az 5000 USD-nak megfelelő, helyi pénzben számított összeget. Emellett, ha a csomagban valódi, nem divatékszerek (bijou-k) vannak, azok értéke nem haladhatja meg az 500 USD-nak megfelelő, helyi pénzben kifejezett összeget.

(iii) A csomag nem tartalmazhat az Útmutatóban felsorolt tiltott cikkeket, ideértve, de nem korlátozva a különösen nagy értékű szállítmányokat (mint például műtárgyak, régiségek, drágakövek, bélyegek, ritkaságok, arany vagy ezüst), pénzt vagy forgatható értékpapírokat (mint például csekk, váltó, kötvény, takarékkönyv, előre fizetett hitelkártya, részvényjegy vagy egyéb értékpapírok), löfegyvereket és veszélyes árukat.

(iv) A csomag nem tartalmazhat olyan árut, mely emberi vagy állati életet vagy egészséget veszélyeztet, vagy egyébként károsíthatja vagy rongálhatja a UPS által szállított egyéb árukat, illetve aminek a szállítását, kivételét vagy behozatalát a hatályos jogszabályok tiltják. A feladó felel a Fuvarlevélen feltüntetett adatok pontosságáért és hiánytalanságáért, valamint azért, hogy minden csomagnál pontosan legyen meghatározva a csomag feladójának és a címzettjének az elérhetősége, és hogy a csomag megfelelően legyen becsomagolva, jelelve és feliratozva, tartalma megfelelően legyen meghatározva és osztályba sorolva, és azokat olyan iratok kísérik, melyek (az egyes esetekben) szükségesek ahhoz, hogy a csomag szállítható legyen, valamint a Szolgáltatási és Díjszabási Útmutatóban és a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően. Amennyiben a Fuvarlevélen vagy a UPS egyéb alkalmazandó szállítási okmányán attól eltérő szolgáltatási szint nincs egyértelműen feltüntetve, akkor a küldemény szállítása az Express szolgáltatás keretében történik (amennyiben a kiválasztott rendeltetési helyen a szolgáltatás elérhető), és a felszámított díjak kiszámítása is ennek alapján történik. A feladó garantálja, hogy a jelen feltételek szerint szállításra leadott csomagok megfelelnek a fenti (i)-(iv) bekezdésekben foglalt korlátozásoknak és azokat a feladó (amennyiben a feladó magánszemély), illetve az általa vagy a küldeményt a UPS-nek átadó fél (amennyiben ez különböző) által foglalkoztatott megbízható személyzet biztonságos helyszínén készítette elő, és az előkészítés, tárolás, valamint a UPS-hez történő szállítás során a csomagok védve voltak a jogosulatlan hozzáféréstől. A UPS e garancia alapján veszi át csomagokat a jelen feltételek szerint történő szállításra. A UPS semmilyen más csomag szállítását nem vállalja.

3.2 Romlandó és hőmérsékletre érzékeny áruk szállíthatók, amennyiben a feladó vállalja a szállítás kockázatát. A UPS az ilyen csomagok különleges kezelését nem biztosítja.

3.3 A szállítás megtagadása és felfüggesztése

(i) Amennyiben a UPS-nek tudomására jut, hogy egy csomag nem felel meg a fenti korlátozásoknak vagy feltételeknek, illetve hogy az átvételkor fizetendő összeg Fuvarlevélen feltüntetett értéke meghaladja a 8. bekezdésben meghatározott korlátozásokat, a UPS megtagadhatja a szóban forgó csomag szállítását (vagy annak a küldeménynek a szállítását, melynek az a részét képezi), illetve ha a szállítás már folyamatban van, a UPS felfüggesztheti a szállítást és visszatarthatja a csomagot vagy a küldeményt a feladó rendelkezésének megfelelően.

(ii) A UPS akkor is felfüggesztheti a szállítást, ha a kézbesítésre tett kísérlet sikertelen, ha a címzett megtagadja az átvételt, ha a cím helytelensége miatt nem képes a szállítást teljesíteni (miután minden elvárható módon megpróbálta megtalálni a helyes címet), vagy ha a helyes cím egy másik országban található, és nem abban, ami a csomagon vagy a Fuvarlevélen szerepel, illetve ha a kézbesítőkör a címzettől nem tudja behajtani a fizetendő összeget.

(iii) Abban az esetben, ha a UPS jogosult a csomag vagy a küldemény szállításának a felfüggesztésére, akkor arra is joga van, hogy saját döntése szerint visszaküldje a csomagot a feladónak.

3.4 A feladó köteles fizetni a UPS-nek, illetve helytállni a UPS felé bármely indokolt költségért és kiadásért (a tárolást is ideértve), amely a UPS-nél merül fel, valamint bármely veszteségért, adóért és vámrért, amelyek a UPS-nél felmerülhetnek, és minden, a UPS-szel szemben támasztott követelésért, amelyek abból adódnak, hogy (i) a küldemény a fenti 3.1. bekezdésben meghatározott korlátozások, feltételek vagy kijelentések bármelyikének nem felel meg, vagy (ii) a UPS a fenti 3. bekezdésben megengedett módon megtagadja vagy felfüggeszti a szállítást, illetve visszaküldi a küldeményt (vagy egy részét), vagy (iii) a feladó nem tartja be a jelen feltételeket. A küldemény (vagy egy részének) visszaküldése esetén szintén a feladó köteles viselni az összes felmerülő, a UPS alkalmazandó kereskedelmi díjszabása szerint számított díjat és költséget.

3.5 Amennyiben a feladó a UPS kifejezett írásbeli hozzájárulása nélkül olyan csomagot ad át a UPS részére, amely nem felel meg a fenti 3.1. bekezdésben meghatározott korlátozásoknak vagy feltételeknek, a UPS nem téríti meg azokat a veszteségeket, amelyeket a feladó az ilyen csomag szállításával kapcsolatban szenved el (függetlenül attól, hogy a csomag nem megfelelő volta okozta a veszteséget vagy járult hozzá a kár megtörténtehez, és tekintet nélkül a UPS bármilyen hanyagságára – ide nem értve a szándékos mulasztást – vagy a UPS munkatársainak, vállalkozóinak vagy képviselőinek bármilyen hanyagságára, ideértve a szándékos mulasztást is), amennyiben a UPS az ezekben a feltételekben megengedett okból függeszti fel a szállítást, akkor a feladó a szállítási díj visszatérítésére nem jogosult. A meg nem felelés okán a UPS követelést érvényesíthet.

3.6 Amennyiben a UPS, jelen rendelkezésekkel összhangban felfüggesztette a csomag vagy a küldemény szállítását, és elfogadható időn belül nem képes beszerezni a feladónak a csomagra vagy a küldeményre vonatkozó utasítást, illetve nem tudja azonosítani a feladót vagy bármely más személyt, akit az áruk megilletnek (miután szükség esetén felbontotta a csomagot), akkor a UPS kizárólagos döntése alapján jogosult a csomag vagy egyéb küldemény eladására vagy megsemmisítésére. Az értékesítésből befolyó összegeket először a csomaggal vagy a szállítmánnyal kapcsolatos vagy a feladótól esedékes kifizetetlen díjak, költségek vagy kiadások fedezésére kell fordítani (a kamatokat is beleértve). A fennmaradó összegről a feladó rendelkezik.

3.7 Hacsak jogszabály ezt nem tiltja, a UPS fenntartja a jogot – de nem köteles – a szállítás céljára átadott csomagok felnyitására és megvizsgálására, vagy átvilágítására.

4. Vámkezelés

Amikor a csomagot vámkezelésnek kell alávetni, a feladó kötelezettsége, hogy e célra a UPS rendelkezésére bocsássa, vagy biztosítsa, hogy a címzett a UPS rendelkezésére bocsássa, a hiánytalan és pontos okmányokat, de eltérő utasítás hiányában a vámkezelés során a UPS eljár a feladó vagy a címzett nevében, költségeire és veszélyére. Olyan küldemények esetében, melyek feladási és rendeltetési helye azonos vámrületen belül található, a UPS csak akkor intézi a vámkezelést, ha arra külön utasítást kap. A feladó hozzájárul, hogy a UPS-t tekintse a csomag vagy a küldemény névleges címzettjének kizárólag a vámkezelést végző vámuügynéző kijelölése céljából, amennyiben ezt a jogszabály megengedi.

5. Fizetés

5.1 A szállítás és a Szolgáltatási és Díjszabási Útmutatóban meghatározott egyéb szolgáltatások díjai a számla kézhezvételétől számított 8 napon belül vagy a feladó és a UPS közötti írásos megállapodásban szereplő egyéb határidőn belül fizetendők, amennyiben azok kifizetése a szállítást megelőzően nem történik meg. Az e célra kiállított számla kézhezvételének az időpontja, eltérő időpontra utaló bizonyíték hiányában, a számla kiállításától számított harmadik munkanap. A UPS ellenőrizheti a csomagok tényleges és/vagy mérthez viszonyított súlyát, és ha az nagyobb, mint a bejelentett súly, a számlázás a nagyobb súly alapján történik.

5.2 Ha (a) a UPS-nek a feladó, a címzett vagy harmadik fél nevében adót, vámost vagy díjat kell fizetnie, (b) a kiválasztott számlázási opció szerint a címzettnek vagy egy harmadik személynek bármilyen díjat kell fizetnie, vagy (c) bármilyen adó, vám, büntetés, díj vagy költség kerül kiszábrásra helyesen vagy helytelenül a kormányzati hatóságok által, vagy felmerül a UPS-nél bármely körülmény miatt, ideértve, hogy a feladó vagy a címzett nem bocsátja rendelkezésre a megfelelő információ vagy dokumentumok bármelyikét, vagy bármely olyan engedélyt vagy hozzájárulást, amelyre a szállításhoz szükség van, akkor a feladó a címzettel és az említett harmadik felekkel egyetemlegesen felelős az említett összegekért. Minden esetben, amikor a kiválasztott számlázási opció szerint a fizetési kötelezettséget először a címzetre vagy bármely harmadik személyre kell terhelni, a UPS (a feladó szerződéses felelősségének érintése nélkül) a releváns összeg megfizetését először a címzettől és/vagy a harmadik féltől követeli. Ha az előbbi összeget a fenti felek egyike sem fizeti meg azonnal és teljes egészében a UPS részére, akkor ezt az összeget a feladó fizeti meg első írásbeli felszólításra. Bármely más esetben, a feladó ezennel vállalja, hogy az említett összegeket első felszólításra megfizeti a UPS-nek. A UPS nem köteles arra, hogy a címzettel vagy bármely harmadik féllel szemben fizetési igényt érvényesítsen. Késég esetén a feladót terheli annak bizonyítása, hogy az összeg megfizetésére került.

5.3 A UPS az általa nyújtott szolgáltatások után számlát állít ki Önnek, amely számla tartalmazza a fizetési határidőt. Amennyiben a számla ellenértéke a fizetési határidőn belül nem érkezik meg, a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény 3. § (1) bekezdése szerinti egyszeri késedelmi díj (behajtási költségátalány) kerül felszámításra, amennyiben Ön vállalkozásnak minősül a magyar behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény értelmező rendelkezései alapján. A behajtási költségátalány nyolcvan eurónak a Magyar Nemzeti Bank késedelem kezdőnapján érvényes hivatalos deviza-középárfolyama alapján meghatározott forintosszeggel egyenlő. Ezen felül, amennyiben nem történik meg a számla értékének befizetése, a UPS fenntartja a jogot, hogy kamatot számíton fel Önnek. A kamatláb mértékét a számla tartalmazza, és az általános késedelmi kamatlábak határozzák meg.

5.4 Ha a feladó, a címzett vagy egyéb fél e feltételek alapján bármely összeg fizetését elmulasztja, a UPS a szállított csomagot visszatarthatja mindaddig, amíg a teljes összeg kiegyenlítésre kerül, vagy a hatályos helyi jogszabályoknak megfelelően eladhatja a csomagot, és az ebből befolyó összegből fedezheti az adósságot. A fennmaradó összeg továbbra is fizetendő marad.

5.5 A UPS Útmutatóban meghatározott szállítási díjai csak olyan csomagok szállítására érvényesek, amelyek értéke az 5000 USD-nak (vagy az egyéb alkalmazandó értéknek, ha az alacsonyabb) megfelelő, helyi pénzben számított összeget nem haladja meg. Amennyiben a UPS tudomást szerez arról, hogy előzetes kifizetési írásbeli hozzájárulása nélkül a fenti összeget meghaladó értékű csomagot szállít, akkor a jelen feltételek értelmében egyébként felszámítható díjak és költségek valamint egyéb jogorvoslatok mellett a csomagérték 5000 USD feletti összegének 5%-ában meghatározott pótszállítási díjat is felszámít.

6. A Szolgáltatás akadályoztatása

Ha a UPS bármilyen, önhibáján kívül álló okból nem képes megkezdeni vagy folytatni a feladó csomagjának a szállítást, az a UPS részéről nem minősül a feladóval kötött megállapodás megszegésének, de a UPS-nek meg kell tennie minden tőle elvárható, az adott körülmények között gyakorlatilag kivitelezhető lépést aállítás megkezdése vagy folytatása érdekében. A UPS ellenőrzésén kívül álló esemény például a légi vagy földi szállítás fennakadása a rossz idő miatt, tűz, árvíz, háború, ellenségeskedés, zavargások, kormányzati vagy egyéb hatóságok (többek között a vámrhatóságok is) által tett intézkedések és munkaügyi viták illetve a UPS-t, vagy más felet érintő kötelezettségek miatti fennakadása.

7. Pénzvisszafizetési garancia

A kötelező helyi jogszabályok alkalmazandó rendelkezéseit is figyelembe véve, bizonyos szolgáltatások és kiválasztott rendeltetési helyek esetében a UPS pénzvisszafizetési garanciát kínál a szállítási díjakat illetően. Az árú szállítás céljára történő átvételének időpontjában érvényes, alkalmazhatóságra vonatkozó részletes tudnivalók, a feltételek és az adott szolgáltatáshoz és rendeltetési helyhez tartozó kézbesítési és legkisebbi csomagfelvételi határidők megtekinthetők a Szolgáltatási és Díjszabási Útmutatóban, és a UPS honlapján (www.ups.com). Az információk megerősítése céljából a feladó tartózkodási helye szerinti telefonos UPS ügyfélszolgálatnál is fel lehet venni a kapcsolatot. A kétségek elkerülése végett, a UPS pénzvisszafizetési garanciával kapcsolatos felelőssége csak a fentiekre korlátozódik, és ezen kívül a garancia nem tekinthető semmilyen vállalásnak vagy szavatosságnak arra vonatkozóan, hogy a küldemény egy adott időpontra meg fog érkezni.

8. Szállítás utánvétellel (COD)

Bizonyos rendeltetési helyek esetében, a helyi telefonos UPS ügyfélszolgálat tájékoztatása szerint a UPS az Útmutatóban meghatározott kiegészítő díjazás ellenében kézbesítéskor beszedendő szolgáltatást nyújt. Ha a feladó igénybe kívánja venni ezt a szolgáltatást, akkor a UPS az alábbi rendelkezések szerint (a valutaváltást is ideértve) a feladó nevében beszedi a Szállítólévélben szereplő, kézbesítéskor fizetendő összeget. A kézbesítéskor beszedendő összeget vagy euróban vagy más, a rendeltetési hely szerinti országban használt pénznemben kell feltüntetni a Fuvarlevélben. Ha a Fuvarlevélben meghatározott, a címzettel kifizetett és/vagy a feladónak fizetett, átvételkor fizetendő összegek különböző pénznemekben vannak kifejezve, az átvételnél a UPS által ésszerűen meghatározott árfolyamot (árfolyamokat) kell figyelembe venni. Az árfolyamkockázatért a UPS nem vállalja a felelősséget.

8.1 Készpénzes Utánvétel – Ha a Fuvarlevélben az szerepel, az alkalmazandó UPS irányelveknek megfelelően, hogy a UPS csak készpénzt fogadhat el, akkor a UPS csak készpénzben fizethető ki az összeget, a rendeltetési hely szerinti ország pénznemében. Készpénzben történő fizetés esetén a feladó nevében ilyen formában kifizetethető maximális összeg címzetenként és naponként 5000 USD-nak megfelelő helyi pénznem. Az előző szabály ellenére, a feladó nevében, a következő országokban található címzettektől utánvétes küldeményekért készpénzben beszedhető összeg nem haladhatja meg címzetenként és naponként az adott összegeket: Belgium: 3.000 EUR; Spanyolország: 2.499 EUR; Görögország: 1.500 EUR természetes személyek esetén, EUR 500 jogi személyek esetén; Portugália: 1.000 EUR; Olaszország: 999,99 EUR; Franciaország: 750 EUR; Románia: 10.000 RON természetes személyek esetén, RON 5.000 jogi személyek esetén; Svédország: 3.000 SEK. Egyes országokban időről időre további korlátozások is létezhetnek; ezeknek a korlátozásoknak a részletei megtalálhatók az Útmutatóban és a UPS honlapján (www.ups.com).

Ha a feladó a megadott összeghatárt meghaladó összeget határoz meg az átvételkor fizetendő összegként, akkor a UPS automatikusan jogosult arra, hogy az összeg egészére vagy részére csekket fogadjon el.

8.2 Utánvétel csekkel – Ha a Szállítólévél nem határozza meg egyértelműen (és az alkalmazandó UPS irányelvekkel összhangban), hogy a UPS csak készpénzt fogadhat el, akkor a UPS a fizetést elfogadhatja készpénzben (a 8.1. bekezdésben szereplő korlátozásokra is figyelemmel) vagy bármely, a feladó részére kiállított és a küldemény rendeltetési helye szerinti ország által elismert csekken. Csekk elfogadása esetén a bármely módon beszedhető összeg nem haladhatja meg a csomagonkénti 5000 USD-nak (vagy az egyéb alkalmazandó értéknek, ha az alacsonyabb) megfelelő összeget. Amennyiben a UPS csekket is elfogadhat, a csekket euróban vagy a rendeltetési hely szerinti országban használt helyi pénznemben kell kiállítani.

8.3 Utánvétellel beszedett összegek kifizetése – Amennyiben a UPS készpénzben szedi be az összeget, a UPS a megfelelő összeget annak az országnak a helyi pénznemében fizeti ki, ahol a küldeményt a UPS-nek szállításra átadták. A UPS az utánvétellel beszedett összegeket a feladó által a UPS számára meghatározott bankszámlára történő átutalással vagy a feladó részére kiállított csekk formájában fizeti ki. A feladó részére a UPS által a fentiek szerint kiállított vagy a címzett által kiállított és a UPS által a 8.2. bekezdésben foglaltak szerint átvett csekket a UPS közönséges postai úton, a feladó kockázatára továbbítja a feladónak, vagy átadja a feladónak vagy bármely más személynek, aki jogosult a feladó nevében a csekket elfogadni.

8.4 Abban az esetben, ha a feladó nem kapja meg az utánvétel összegét, a feladó köteles a UPS-t az érintett csomag kézbesítésének időpontjától számított 45 napon belül írásban értesíteni.

8.5 A feladó köteles kártalanítani a UPS-t minden olyan veszteség, kiadás vagy a címzett vagy harmadik személy UPS-szel szembeni követelése esetén, mely azzal kapcsolatban merül fel, hogy a UPS nem kézbesíti a csomagot azért, mert a címzett nem fizeti ki az átvételkor fizetendő összeget a megfelelő formában, vagy megtagadja a csomag átvételét.

8.6 A UPS beszedni kívánt összeggel kapcsolatos kártérítési kötelezettsége nem haladhatja meg az itt meghatározott feltételek szerint beszedhető összeghatárt, illetve a Fuvarlevélben meghatározott utánvétel összegét, amennyiben ez alacsonyabb az előbbinél. Továbbá, az utánvétel összege soha nem haladhatja meg az árú rendeltetési helyen érvényes értékének és a szállítási díjaknak az összegét. Az utánvétel összege nem tekinthető a 9.4. bekezdés értelmében vett vagy egyéb, az értékre vonatkozó nyilatkozatnak, és ezért nem befolyásolja a UPS veszteség, kár vagy az árú kessése esetére érvényes kártérítési kötelezettségét. A UPS nem vállal felelősséget a címzett részéről elkövetett tisztességtelen vagy csalárd magatartásért, ideértve különösen a hamis vagy fedezet nélküli csekk, illetve a címzett által helytelenül kitöltött csekk kiállítását.

9. Felelősség

9.1 Ha a Varsói vagy a CMR Egyezmény (Nemzetközi közúti áruszállítási fuvarszerződési egyezmény) vagy bármely ezen egyezményeket bevezető vagy alkalmazó nemzeti törvény (a könnyebbség kedvéért együttesen az Egyezmények szabályai) alkalmazandó, vagy ahol (és amilyen mértékben) más kötelező nemzeti törvények érvényesülnek, a UPS felelősségét az alkalmazandó jogszabályok szabják meg és korlátozzák. A Postai Szolgáltatások tekintetében a UPS-nek meg kell felennie a Postatörvény kártérítési kötelezettségre vonatkozó rendelkezéseinek.

9.2 Ahol az Egyezmények szabályai vagy más kötelező nemzeti törvények nem érvényesek, a UPS csak azért felelős, ha nem intézkedett az indokolt gondossággal és ismeretek alapján, és felelősségét kizárólag ezek a feltételek szabják meg (kivéve a személyi sérülés és a halál esetét), és kizárólag a bizonyított károkat felel, mely felelősségének felső határa a küldeményenként 19.914,00 HUF nemzeti pénznemben számított ellenértéke, kivéve, ha a feladó az alábbi 9.4. bekezdés szerint magasabb értéket jelölt meg.

9.3 Amennyiben a reklámoló (vagy az a személy, akitől a reklámálásra vonatkozó jogosultságát származtatja) okozott veszteséget, sérülést vagy károsítást, vagy hozzájárult ahhoz, akkor a UPS ezzel kapcsolatban felmerülhet felelőssége csökkenhet vagy megszűnhet az ilyen közreható gondatlanságra alkalmazható jogszabályok megfelelően.

9.4 A 9.5. bekezdés rendelkezéseit figyelembe véve a feladó nagyobb felelősségi összeghatárt vehet igénybe, mint amit a UPS a fenti bekezdés alapján nyújt, vagy amelyeket az Egyezmények szabályai vagy más kötelező nemzeti szabályok előírnak. A feladó ezt abban az esetben teheti meg, ha a fuvarlevélben magasabb értéket jelölt meg és kiegészítő díjat fizet. Ha a feladó magasabb értéket jelent be a szállításra és kifizeti az alkalmazandó díjat, akkor a UPS felelőssége a bejelentett értéket meg nem haladó bizonyított kárig terjed. A szóban forgó árú értéke semmilyen körülmények között sem haladhatja meg a 3.1. bekezdés (ii) pontjában meghatározott határértékeket.

9.5 Hacsak az Egyezmények szabályai vagy más kötelező nemzeti jogszabályok másként nem írják elő, a UPS nem vállal felelősséget tisztán gazdasági veszteségeikért, mint például az alternatív közlekedési eszköz költségei, a kieső nyereség, üzleti lehetőségek elvesztése vagy a használat kieséséből eredő kieső jövedelem, amely egy küldemény vagy csomag elvesztéséből, sérüléséből vagy késedelmeiből eredt, függetlenül attól, hogy a szóban forgó küldeményen megjelölt-e értékét vagy sem a 9.4. bekezdés szerint.

A UPS kártérítési kötelezettsége nem terjed ki a csomagolást ért károokra.

10. Kézbesítés

A UPS a küldeményt a címzettnek vagy a küldemény címzett nevében történő átvételére jogosultként fellépő más személynek (például a címzettel egy helyen található személynek) kézbesítheti. Ha ilyen személy nem elérhető, a csomag a címzett levélszekrényében hagyható, ha alkalmas erre, vagy szomszédnak kézbesíthető, kivéve, ha a feladó kizárta az ilyen kézbesítési lehetőségeket az alkalmazandó többszolgáltatás használatával. A UPS a címzettel bármilyen alternatív kézbesítési módról (vagy a küldemény valamely UPS Access Point-ra történő

átrányításáról) a címhelyen hagyott értesítéssel tájékoztatja. Az előző bekezdés ellenére, és a feladóval való eltérő megállapodás hiányában, a UPS alkalmazhat bármely alternatív kézbesítési módot, amelyet a címzett a UPS My Choice Szolgáltatási Feltételek vagy a UPS és a címzett közötti bármely más megállapodás szerint választott. Az ilyen alternatív kézbesítési módok közé tartoznak különösen, de nem kizárólag, a csomag kézbesítésének átirányítása egy alternatív címre (ideértve valamely UPS Access Point-ot), a járművezető felhatalmazása arra, hogy a csomagot a címzett ingatlanánál hagyja, a feladó által választott valamely szolgáltatás módosítása, vagy a kézbesítés átütemezése. A feladó ahhoz is hozzájárul, hogy a címzett kézbesítési információt kaphat valamely csomag tekintetében. A feladó kifejezetten lemond bármely olyan jogról, amely a UPS-szel szemben megjelölhető abból eredően, hogy a UPS a címzett által adott bármely előbbi instrukciót követve jár el.

A UPS alkalmazhat elektronikus eszközt a kézbesítés bizonyítására, és mindössze azért, mert a szóban forgó információit elektronikus formában szerezték és tárolják, a feladó nem kifogásolhatja azt, hogy a UPS az így szerzett bizonyíték nyomtatott másolatára támaszkodik. Hacsak az Egyezménynek Szabályai vagy más kötelező nemzeti jogszabályok másként nem írják elő, a UPS semmilyen körülmények között sem vállal felelősséget a szállítás felfüggesztéséért, a kézbesítés helyének megváltoztatásáért (a Fuarlevélen megnevezettől eltérő címzetnek vagy címre) vagy csomag feladónak történő visszaküldéséért, és nem tartozik kártérítési kötelezettséggel az ezek által okozott károkért, amennyiben ezek elvégzését sikertelenül ugyan, de megkísérelte.

11. Adatvédelem

11.1 A UPS jogosult a feladó, illetve a címzett által a UPS általi fuvarozással összefüggésben átadott személyes és más adatokat kezelni, továbbítani az ilyen adatokat a UPS csoporthoz tartozó egyéb vállalatoknak és a UPS alvállalkozóinak világszerte – ideértve az olyan egyéb országokban működő vállalatokat is, ahol esetleg más szintű az adatvédelem, mint abban az országban, ahol a küldeményt a UPS-nek szállításra átadták – és ott kezelni ezen adatokat, ha és amilyen mértékig az adatok továbbítása és az ilyen országokban való kezelése a megállapodás szerinti fuvarozási szolgáltatások teljesítéséhez szükséges. A feladó szavatolja, hogy (i) általa a fuvarozáshoz a UPS rendelkezésére bocsátott adatokat jogszerűen szerezte meg, (ii) felhatalmazással rendelkezik, hogy a UPS rendelkezésére bocsássa ezen adatokat annak érdekében, hogy a UPS ezeket az adatokat a UPS weboldalán <http://www.ups.com/content/gb/en/resources/ship/terms/privacy.html> címen közzétett UPS Adatvédelmi Nyilatkozatnak megfelelően kezelje, ideértve, hogy az adatokat olyan országokba továbbítsa, ahol esetleg más szintű az adatvédelem, mint abban az országban, ahol a küldeményt a UPS-nek szállításra átadták, ha és amilyen mértékig az adatok továbbítása és az ilyen országokban való kezelése a megállapodás szerinti fuvarozási szolgáltatások teljesítéséhez szükséges, és (iii) megszerzte a tájékoztatáson alapuló és kifejezett hozzájárulást a címzettől ahhoz, hogy a UPS emailt és egyéb értesítéseket küldhet a megállapodás szerinti fuvarozási szolgáltatások kapcsán a címzettnek. A UPS felhasználja a feladó személyes adatait, amelyeket a feladó rendelkezésre bocsátott, összhangban a UPS weboldalán <http://www.ups.com/content/gb/en/resources/ship/terms/privacy.html> címen közzétett UPS Adatvédelmi Nyilatkozattal.

11.2 Továbbá a feladó szavatolja, hogy megszerzte a tájékoztatáson alapuló és kifejezett hozzájárulást a címzettől ahhoz, hogy a UPS felhasználhatja a címzett személyes adatait a fent megjelölt, a feladás időpontjában hatályos UPS Adatvédelmi Nyilatkozattal összhangban a fenti 11.1 alpontban megjelöltéktől eltérő egyéb felhasználás tekintetében.

12. Követelések benyújtása – Elévülés

A UPS-szel szembeni követeléseket írásban kell benyújtani, a lehető leghamarabb, de minden esetben a kéreseményt követő 14 napon belül (a küldemény részleges elvesztését is ideértve), illetve késedelem esetén nem több mint 21 nappal azt követően, hogy az árukat a kézbesítésre jogosult személy rendelkezésére bocsátották, a küldemény elvesztése esetén pedig nem több mint 60 nappal azt követően, hogy az árukat szállítás céljából a UPS-szel elküldték. Továbbá bármely a UPS ellen érvényesíteni kívánt, küldeménnyel kapcsolatos igény érvényesíthetősége elévül, illetve lezárul a határidő leletével, kivéve, ha jogi eljárást indítanak ellene, és arról írásban értesítik az érintett áruk kézbesítését követő nyolc hónapon belül vagy – a kézbesítés elmaradása esetén – a kézbesítés esedékes időpontját követő nyolc hónapon belül. Ez a feltétel nem érinti a feladó Egyezménynek Szabályai vagy más kötelező nemzeti jogszabályokból fakadó jogait.

13. Teljes megállapodás és részleges érvénytelenség

A UPS a feladó és közte létrejött szerződés összes feltételét ebben a dokumentumban, az Útmutatóban és (ha alkalmazandó) a Postai Függelékben szándékozik lefektetni. Ha a feladó ezeknek a feltételeknek valamilyen módosítására kíván támaszkodni, akkor gondoskodnia kell arról, hogy azt írásba foglalja, és mind a feladó, mind a UPS részéről aláírják még azt megelőzően, hogy a küldeményt a UPS szállítás céljából átveszi. Az itt megfogalmazott feltételek bármely részének végrehajthatatlansága nem érinti a többi rész végrehajthatóságát.

14. Irányadó jog

A jelen feltételekre nézve annak az országnak a jogszabályai az irányadók, ahol a küldeményt a UPS számára szállítás céljából átadják.

FÜGGELÉK A UPS SZÁLLÍTÁSI FELTÉTELEKHEZ

1. Bevezetés

1.1. A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a „**Postatörvény**”) értelmében a UPS azon szolgáltatásai, melyek (a lentebb meghatározott) Postai Küldemények felvételét, gyűjtését, feldolgozását, szállítását, illetve kézbesítését együttesen vagy részben magukban foglalják, egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatásnak minősülnek („**Postai Szolgáltatás**”).

Ez a Függelék a UPS Szállítási Feltételeket (a „**Feltételek**”) és (a Feltételekben meghatározott) Útmutatót egészíti ki a Postai Szolgáltatások tekintetében, anyiban és olyan terjedelemben, amennyiben a Postai Szolgáltatásokra a Postatörvény alkalmazandó.

1.2. Meghatározások

„**Alkalmi Átvevő**” a 7.3.3 és a 7.4.3 szakaszokban meghatározott jelentéssel bír.

„**Meghatalmazott Átvevő**” a 7.5 szakaszban meghatározott jelentéssel bír.

„**Egyéb Jogosult Átvevő**” jelenti (i) az Alkalmi Átvevő, (ii) a Helyettes Átvevő, (iii) a Meghatalmazott Átvevő és (iv) a Közvetett Átvevő mindegyikét és bármelyikét (ahogy a szövegkörnyezet megkívánja).

„**Vezető**” a 7.3.2(i) szakaszban meghatározott jelentéssel bír.

„**Közvetett Átvevő**” a 7.6.2 és a 7.6.3 szakaszokban meghatározott jelentéssel bír.

„**Postai Küldemény**” vagy „**Küldemény**” jelenti azt a legfeljebb 40 kg tömegű küldeményt, mely a Postatörvény 2. § 35. Pontjában foglalt meghatározásnak megfelel. A feladható Postai Küldemények méret- és tömeghatárai megegyeznek a Feltételekben és az Útmutatóban szereplő általános méret- és tömeghatárokkal, azzal, hogy – a kétségek elkerülése végett – a 40 kg-ot meghaladó tömegű küldemények nem minősülnek Postai Küldeménynek, és így nem tartoznak a jelen Függelék hatálya alá.

„**Helyettes Átvevő**” a 7.4.2 szakaszban meghatározott jelentéssel bír.

A jelen Függelékben használt, de ebben nem meghatározott nagy kezdőbetűs fogalmak a Feltételekben meghatározott jelentéssel bírnak.

2. A Szolgáltatás Megtagadása

2.1. A UPS köteles megtagadni a szerződés megkötését, ha

(a) a szerződés teljesítése jogszabályba ütközik;

(b) a Postai Küldemény tartalma nyilvánvalóan sérti vagy veszélyezteti az életet, egészséget, testi épséget vagy az emberi környezetet;

(c) a Feltételek, az Útmutató, vagy jogszabály rendelkezése szerint feltételelesen szállítható Postai Küldemény nem felel meg az ilyen Küldeményekre vonatkozó előírásoknak; vagy

(d) a Postai Küldemény csomagolása nem felel meg a Feltételeknek, illetve az Útmutatónak. A csomagolásra vonatkozó útmutatás a UPS honlapján az alábbi címen érhető el:

<http://www.ups.com/content/hu/hu/resources/ship/packaging>

2.2. Amennyiben a fent említett okok bármelyike a szerződés megkötését követően jut a UPS tudomására, a UPS köteles a szolgáltatás teljesítését (vagy annak folytatását) megtagadni, és erről a feladót értesíteni. A Postai Küldeménynek a feladó részére történő visszaküldéséből vagy egyéb helyre történő kézbesítéséből és a hatósági intézkedésből származó többletköltségek a feladót terhelik.

3. A Címzéssel Kapcsolatos Szabályok

A feladó köteles a címzésben feltüntetni a címzett nevét, címét, irányítószámát, a címre vonatkozó összes információt (és szükség esetén kapcsolattartója nevét). Postafiók címként való feltüntetés nem megfelelő.

4. A Szolgáltatás Minősége

A UPS a feladótól átvett Postai Küldeményt a kiválasztott szolgáltatás szerinti feltételekkel, nyomon követhető módon vállalja kézbesíteni.

5. A Szolgáltatás Díjának Megfizetési Módjai

A szolgáltatás díja megfizethető átutalással vagy a futárnál készpénzben.

6. Behozatali Tilalmak (Korlátozások)

A UPS ezúton felhívja a feladó figyelmét arra, hogy külföldre szóló Postai Küldemény esetében Küldemény tartalmával kapcsolatban a cím szerinti és a küldemény kezelésében részt vevő országban felmerülhet behozatali tilalom (korlátozás). Kérjük, további információért tekintse meg a www.ups.com honlapot. Az adott Küldemény tekintetében felmerülő behozatali tilalomról (korlátozásról) a UPS Vevőszolgálat a Feltételek 1.B pontjában megjelölt telefonszámokon készséggel nyújt tájékoztatást már a Küldemény feladása előtt.

7. Kézbesítés

7.1. A UPS a Postai Küldeményt személyes átadással kézbesíti a címzett vagy Egyéb Jogosult Átvevő részére. A UPS a Küldeményt a feladáskor megjelölt címen kézbesíti, kivéve, ha a feladó vagy a címzett módosított címet jelöl meg (ha ilyen lehetőség az adott Küldemény tekintetében fennáll). A UPS a címzettet bármilyen alternatív kézbesítési módról a címhelyen hagyott értesítéssel tájékoztatja.

7.2. A címzett köteles biztosítani a címhely könnyű és biztonságos megközelítését a UPS számára.

7.3. Kézbesítés Szervezet Részére

7.3.1. Szervezet címére érkezett Postai Küldemény csak akkor kézbesíthető személyes átadással, ha a szervezet gondoskodik képviselője elérhetőségéről a címhelyen. A képviselőt jogosultnak kell tekinteni a szervezet számára címzett Postai Küldemények átvételére.

7.3.2. Az előbbi 7.3.1 szakasz alkalmazásában a címzett szervezet képviselőjének minősülnek az alábbiak:

- (i) a vezető tisztviselő, a cégvezető, a vezető állású munkavállaló, továbbá minden olyan személy, aki cégjegyzésre vagy a szervezet általános képviselésére jogosult (a jelen (i) pontban felsorolt személyek mindegyike és bármelyike: „Vezető”);
- (ii) a kézbesítési megbízott, a kézbesítési ügygondnok, a felszámoló és a végelszámoló;
- (iii) szervezet üzlethelyiségében vagy az ügyfélforgalom számára nyitva álló egyéb helyiségében történő kézbesítés során a szervezet által foglalkoztatott munkavállaló vagy tag;
- (iv) amennyiben a szervezet postázó helyiséget vagy recepciót működtet, az ott foglalkoztatott természetes személy.

7.3.3. A szervezet azon munkavállalóját, aki nem minősül a fent felsorolt képviselőnek, a UPS „**Alkalmi Átvéveőként**” a Postai Küldemények átvételére jogosultnak tekintheti.

7.4. Kézbesítés Természetes Személy Részére

7.4.1. Ha a természetes személy címzett a kézbesítés megkísérlésének időpontjában nem tartózkodik a címen, a Postai Küldeményt az ott tartózkodó Meghatalmazott Átvéveő részére kell kézbesíteni.

7.4.2. Ha a kézbesítés megkísérlésének időpontjában sem a természetes személy címzett, sem a Meghatalmazott Átvéveő nem tartózkodik a címen, a Postai Küldemény az ott tartózkodó Helyettes Átvéveők is kézbesíthető. „**Helyettes átvéveők**” minősül: (i) a címzett 14. életévét betöltött, a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a „**Ptk.**”) szerinti hozzátartozója; (ii) a címhelyen lévő ingatlan bérbeadója vagy a címzett szállásadója, ha az természetes személy.

7.4.3. Ha a postacsomag kézbesítése megkísérlésének időpontjában sem a címzett, sem Meghatalmazott Átvéveő, sem Helyettes Átvéveő nem tartózkodik a címhelyen, a UPS a küldemény átvételére „**Alkalmi Átvéveőként**” jogosultnak tekintheti a címhely szerinti közvetlen szomszédot abban az esetben, ha arról a feladó külön így rendelkezett, és ehhez a címzett is hozzájárulását adta. A közvetlen szomszédnak történő kézbesítés megtörténteiről a UPS a címzettet értesítő elhelyezésével tájékoztatja. Nem kézbesíthető a közvetlen szomszédnak a sérült állapotban lévő postacsomag.

7.5. Meghatalmazás Postai Küldemények Átvételére

7.5.1. A címzett a Postai Küldemény átvételére más személy vagy szervezet részére meghatalmazást adhat („**Meghatalmazott Átvéveő**”). A szervezet mint címzett nevében az adhat meghatalmazást a küldemény átvételére, aki jogszabály alapján a szervezet képviselésére jogosult, kivéve a 7.3.2 szakasz (iii) és (iv) pontjaiban foglaltakat. A meghatalmazás szóhat valamennyi Postai Küldemény vagy egyedileg azonosított Küldemények átvételére.

7.5.2. A meghatalmazás adható: (i) közokiratban; (ii) a UPS erre feljogosított képviselője előtt írásban; vagy (iii) a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (a továbbiakban: Pp.) 196. §-a szerinti teljes bizonyító erejű magánokiratban, ami azt jelenti, hogy:

- (a) a kiállító az okiratot sajátkezűleg írta és aláírta;
- (b) két tanú az okirat aláírásával igazolja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük sajátkezű aláírásának ismerte el; az okiratban a tanúk lakóhelyét (címét) is fel kell tüntetni;
- (c) a kiállító aláírása vagy kézjegye az okiraton bírólag vagy közjegyzőileg hitelesítve van;
- (d) a gazdálkodó szervezet által üzleti körében kiállított okiratot szabályszerűen aláírták;
- (e) ügyvéd (jogtanácsos) az okiratot ellenjegyezte; vagy
- (f) az elektronikus okirat kiállítója minősített elektronikus aláírást helyezett el.

Értéknylvínálással feladott küldemény átvételére a fenti (a), (b), illetve (f) pontok szerint meghatalmazás nem adható.

7.5.3. Az egészségügyi vagy szociális intézményben ápolat személy által adott meghatalmazást az intézmény vezetője vagy megbízottja, a szabadságelvonással járó büntetés vagy intézkedés, illetve kényszerintézkedés hatálya alatt álló személy által adott meghatalmazást a fogva tartást végrehajtó szerv vezetője vagy annak megbízottja aláírásával, valamint az intézmény vagy a szervezet bélyegzőjével hitelesítheti. Ilyen esetben a fenti 7.5.2 szakasz nem alkalmazandó.

7.5.4. A meghatalmazás legalább az alábbiakat tartalmazza:

- (i) mind a címzett, mind a Meghatalmazott Átvéveő tekintetében: családi és utónév, születési családi és utónév, születési hely és idő, anyja születési neve, személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány megnevezése és száma (természetes személy esetében), vagy név, székhely, nyilvántartási szám, nyilvántartásba vételt elrendelő intézmény (szervezet esetében);
- (ii) az a cím, amelyre érkező Postai Küldemények átvételére a meghatalmazó a meghatalmazást adja,
- (iii) a meghatalmazás kellékének helye és ideje,
- (iv) a meghatalmazó aláírása és az egyéb előírt formai követelmények,
- (v) ha a meghatalmazás egy meghatározott Küldemény átvételére szól, e Küldemény azonosítószáma.

7.5.5. A meghatalmazás megszűnésének tényét a meghatalmazó, illetve - a meghatalmazó halála, jogutód nélküli megszűnése vagy tartós akadályoztatása esetén - a Meghatalmazott Átvéveő köteles a UPS-nek haladéktalanul bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő károkat a UPS nem felel.

7.6. Kézbesítés Közvetett Átvéveő Részére

7.6.1. A UPS a címhelyen Közvetett Átvéveők is kézbesítheti a Küldeményt. A Közvetett Átvéveő részére történő átadással a Küldeményt kézbesítettnek kell tekinteni.

7.6.2. A több címzett által használt vagy nem a használó által üzemeltetett irodaház, üzletház, ipari park, gyártelep vagy más hasonló létesítmény esetében az ezen létesítményeket üzemeltető szervezet köteles „**Közvetett Átvéveőként**” eljárni, ha a UPS-nek az épületben vagy az ingatlan területén működő címzethez történő eljutása bármilyen módon korlátozott, nem biztonságos, vagy a címzettek elérési helye nem egyértelműen beazonosítható.

7.6.3. Ha a címzett megjelölt lakóhelye, tartózkodási helye, munkahelye a Magyar Honvédség, a Katonai Nemzetbiztonsági Szolgálat, rendvédelmi szerv, büntetés-végrehajtási, illetve javítóintézet, egészségügyi, illetve szociális ellátást nyújtó intézet, szálloda, üdülő, diákszálló, munkásszálló, akkor e szervezet „**Közvetett Átvéveőként**” köteles eljárni.

7.6.4. A Közvetett Átvéveő a Küldemény átvételétől elzárkózhat, ha a címzettet a Küldeménnyel kapcsolatban fizetési kötelezettség terheli.

7.6.5. Közvetett Átvéveők nem kézbesíthető

- (a) a sérült állapotban lévő Küldemény;
- (b) a vámdíjjal terhelt Küldemény;
- (c) az olyan Postai Küldemény, amelynek Közvetett Átvéveő útján való kézbesítését jogszabály vagy a feladó külön rendelkezésével kizárja.

7.6.6. Ha a Közvetett Átvéveő a Küldemény átvételétől elzárkózik, vagy a Küldemény Közvetett Átvéveők nem kézbesíthető a UPS a címzett részére a Közvetett Átvéveők értesítést hagy hátra.

7.6.7. A Közvetett Átvéveő (közvetett kézbesítő) kötelezettségeit részletesen a Postatörvény és a Rendelet tartalmazza.

7.7. A Személyazonosság és az Átvételi Jogosultság Igazolása

7.7.1. A címzett vagy az Egyéb Jogosult Átvéveő a személyazonosságát és a Postai Küldemény átvételére való jogosultságát a kézbesítés előtt igazolni köteles.

7.7.2. A címhelyen történő kézbesítéskor (Közvetett Átvéveők történő kézbesítés kivételével) az átvételi jogosultság jogcíméről tett szóbeli nyilatkozattal a jogcím igazoltnak tekintendő. Amennyiben a szóbeli nyilatkozat alapján az átvételi jogosultság jogcíme kétséges, a UPS kérheti a jogcím fennállásának további igazolását. A Közvetett Átvéveő által kijelölt személy a Küldemény átvételére való jogosultság jogcímének fennállását a részére a Közvetett Átvéveő Vezetője által kiállított névre szóló írásbeli igazolással igazolja.

7.7.3. A címhelyen történő kézbesítés esetén az igazolt jogcímmel rendelkező átvéveő személyazonosságának igazolására alkalmas okmány elnevezését, betűjelét és számát (az Alkalmi Átvéveők történő kézbesítés kivételével) a UPS nem köteles rögzíteni. Meghatalmazott Átvéveő esetében a személyazonosság igazolására csak az a hatósági igazolvány alkalmas, amelyben a meghatalmazott nevén kívül legalább egy olyan - a személyazonosság megállapítására alkalmas - adat szerepel, amelyet a meghatalmazás is tartalmaz.

7.7.4. A címhelyen történő kézbesítés esetén a UPS a kézbesítési okirat (vagy annak elektronikus helyettesítőjén) rögzíti: (i) az átvétel jogcímét (kivéve, ha a Küldeményt a címzett veszi át); és (ii) az átvéveő saját kezű aláírását. Ha az okirat tulajdonosa ezen adatrögzítés ellen tiltakozik, a UPS ezt - mint a kézbesítést meghiúsító körülményt - a kézbesítési okirat (vagy annak elektronikus helyettesítőjén) rögzíti, és a Postai Küldeményt visszaküldi a feladónak.

7.8. A Kézbesítés Egyéb Szabályai

7.8.1. Az írni nem tudó, a latin betűket nem ismerő vagy egyéb ok miatt írásban gátolt címzettnek vagy Egyéb Jogosult Átvéveők a könyvelt küldeményt írni tudó, nagykorú tanú jelenlétében kell kézbesíteni.

7.8.2. A cselekvőképtelen természetes személy részére címzett Küldeményt a törvényes képviselőnek kell kézbesíteni. Az életkora miatt cselekvőképtelen természetes személy részére címzett Küldeményt a törvényes képviselő címzettként veheti át. A cselekvőképteliséget kizáró gondnoknál álló természetes személy részére címzett Küldeményt a gondnoknak kell kézbesíteni. A gondnoknak e minőségét jogerős bírósági ítélettel vagy hatósági határozattal kell igazolnia.

7.8.3. A UPS a Postai Küldemény kézbesítését érintő, a címzettel vagy az Egyéb Jogosult Átvéveővel kapcsolatos információt tartalmazó bejelentést vagy nyilatkozatot legalább a következő feltételek megléte esetén fogadja el:

- (i) a bejelentés személyesen és írásban, magyar nyelven történik,
- (ii) a bejelentő a bejelentés valódiságát okirattal igazolja és az okirat eredetijét vagy eredetijének bemutatásával egyidejűleg másolatát csatolja, vagy okirat hiányában a bejelentésen nyilatkozik, hogy az abban foglaltak a valóságnak megfelelnek; és
- (iii) a bejelentés tartalmazza a bejelentő aláírását, családi és utónévét, születési családi és utónévét, születési helyét és idejét, anyja születési nevét.

7.9 Kézbesítés Külföldön

A Magyarországon feladott és külföldön kézbesítendő postai küldeményekre az e Függetl. 7. és a 8. szakaszaiban megállapított kézbesítési szabályok nem alkalmazandók, amennyiben a kézbesítésre a kézbesítés helye szerinti állam jogszabálya alkalmazandó. Ebben az esetben a kézbesítés az adott állam jogszabályai, és amennyiben e jogszabályok megengededik, a Feltételek 10. pontja szerint történik.

8. Kézbesíthetetlen Küldemény. A Küldemény Visszakézbesítése a Feladónak

- 8.1. A UPS nem köteles kézbesíteni a Postai Küldeményt, ha a szolgáltatás díját a feladó - vagy utánvét (COD) esetén a címzett vagy az Egyéb Jogosult Átvevő - nem fizette meg.
- 8.2. Kézbesíthetetlennek minősül az a Postai Küldemény, amelyet a UPS-en kívül álló okból a címzettnek (vagy az Egyéb Jogosult Átvevőnek) kézbesíteni nem lehet. Ilyen okok:
- (i) a Küldemény címzése vagy címe nem megfelelő, vagy a cím nem létező, továbbá ha a címhely azonosításra nem alkalmas, vagy az nem egyértelmű (jelzése: cím nem azonosítható),
 - (ii) a címzett a címen nem ismert vagy nem egyértelműen azonosítható (jelzése: címzett ismeretlen),
 - (iii) a címzett, az Egyéb Jogosult Átvevő vagy a címzett szervezet képviselője (lásd a 7.3.2 szakasz (i)-(iv) pontját) egyértelműen elzárkózik a Postai Küldemény átvételétől (jelzése: átvétel megtagadta) (kivéve, ha a címzetten és Meghatalmazott Átvevőn kívüli Egyéb Jogosult Átvevő nem kívánja átvenni a küldeményt, vagy elzárkózik a kézbesítéskor esedékes díj megfizetésétől, az átvétel jogcímének vagy személyazonosságának igazolásától), a kézbesítési okirat vagy tértivevény aláírásától vagy az átvétel során feltüntetendő adatok rögzítésétől; ezen esetekben a UPS értesítőhöz vagy hátra a címzett részére).
 - (iv) a címzett elköltözött a címről (jelzése: elköltözött),
 - (v) a személyes átadással történő kézbesítés vagy az értesítő hátrahagyása nem lehetséges (jelzése: kézbesítés akadályozott).
 - (vi) a 7.8.3 szakasz szerinti bejelentés vagy nyilatkozat alapján a természetes személy meghalt, a szervezet megszűnt (jelzés: bejelentve: meghalt/megszűnt). Ha a Postai Küldemény kézbesíthetetlen, ennek okát a UPS a kézbesítési okiraton vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközön, valamint a küldeményen vagy a kísérőokiraton (pl. fuvarlevél) feltünteti.

8.3. Ha a szolgáltatás díját a feladó - vagy utánvét (COD) esetén a címzett vagy az Egyéb Jogosult Átvevő - nem fizette meg, vagy ha a Küldemény kézbesíthetetlen, ezt a UPS visszakézbesíti a feladónak, a visszakézbesítés költségeinek megtérítése függvényében.

8.4. Ha a feladó a visszakézbesítés költségeit nem téríti meg, vagy a UPS-en kívül álló okból a visszakézbesítés nem lehetséges, a Postai Küldeményt a UPS őrzi köteles. A UPS jogállására a Ptk. jogalap nélküli birtoklásra vonatkozó szabályait azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy a UPS

- (a) a (b) és (c) pontban foglalt esetek kivételével a Postai Küldeményt a feladásától számított három hónap őrzés után megsemmisítheti;
- (b) a (Postai törvényben meghatározott) postacsomag-küldeményt a feladásától számított három hónap őrzés után felbonthatja;
- (c) a Postai Küldeményt azonnal felbonthatja, ha a Küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt a három hónapi őrzés nem várható el. A felbontást követően a UPS, amennyiben kereskedelmi értékkel rendelkező árut tartalmaz a Postai Küldemény, azt értékesíti. Egyéb esetekben a Küldemény tartalmát megsemmisíti. A UPS a Küldemény felbontását, értékesítését, illetve megsemmisítését (a UPS alkalmazottai, tagjai, megbízottai vagy közreműködői közül kijelölt) kettős bizottság jelenlétében és jegyzőkönyv felvétele mellett hajlja végre. A jegyzőkönyvet a UPS a feladást követő egy évig köteles megőrizni. A UPS az ilyen értékesítésből befolyt összeget a visszakézbesíthetetlen Postai Küldemények őrzése következtében általában felmerült költségek csökkentésére fordítja vagy e célra rendelkezésre tartja.

9. Felelősség

9.1. HA A VARSÓI/MONTREÁLI VAGY A CMR EGYEZMÉNY VAGY BÁRMELY EZEN EGYEZMÉNYEKET BEVEZETŐ VAGY ALKALMAZÓ NEMZETI TÖRVÉNY (A KÖNNYEBBSÉG KEDVÉÉRT EGYÜTTSEZEN AZ EGYEZMÉNYEK SZABÁLYAI) ALKALMAZANDÓ, A UPS FELELŐSSÉGÉT AZ EGYEZMÉNYEK SZABÁLYAI SZABJÁK MEG ÉS KORLÁTOZZÁK, AMELYEK ELTERHETNEK A JELEN 9. SZAKASZ ÉS A POSTATÖRVÉNY RENDELKEZÉSEITŐL ÉS FELÜLRHATJÁK EZEKET. HA AZ EGYEZMÉNYEK SZABÁLYAI NEM ALKALMAZANDÓK, A UPS FELELŐSSÉGÉT A JELEN 9. SZAKASZ ÉS A POSTATÖRVÉNY RENDELKEZÉSEI SZABJÁK MEG.

9.2. A UPS Felelőssége a Küldemény Megsemmisüléséért, Elveszéséért vagy Megsérüléséért

9.2.1. Ha a Postai Küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvesz, vagy megsérül, a UPS felelős azért a kárért, amely ebből keletkezett a Postai Küldemény felvételétől annak kézbesítéséig vagy a feladó részére történt visszakézbesítéséig terjedő időben, kivéve ha a kárt

- (a) a UPS működési körén kívül eső elháríthatatlan ok;
- (b) a Postai Küldemény belső tulajdonsága vagy a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága; illetve
- (c) más Postai Küldemény okozta.

9.2.2. A UPS-nek kell bizonyítania a csomagolás hiányosságát, továbbá azt, hogy a kárt a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok vagy - a UPS szerződés szerű megatartása ellenére - harmadik személy Postai Küldeménye okozta.

9.2.3. A feladónak kell bizonyítania, hogy a kár nem a Postai Küldemény belső tulajdonságának a következménye, és nem a csomagolás hiányossága miatt állt elő.

9.2.4. A UPS-t nem terheli kártérítési felelősség, ha csak a Postai Küldemény külső csomagolása sérül meg.

9.2.5. A UPS-t nem terheli kártérítési felelősség a kárért, ha a Küldemény tartalma a Postai Szolgáltatásból kizárt, vagy ha feltételeken szállítható, és a feladó nem teljesítette a feltételes szállításra vonatkozó követelményeket.

9.2.6. Ha a Postai Küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvesz, vagy megsérül, a UPS kártérítési átalányt köteles fizetni. Ha a Küldemény

- (a) megsemmisül vagy teljesen elvesz, a fizetendő kártérítési átalány összege a szolgáltatásért fizetendő díj tizenötöszerőse,
- (b) részlegesen elvesz vagy megsérül, a fizetendő kártérítési átalány összege úgy aránylik a kártérítési átalány (a) pontban meghatározott teljes összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a Postai Küldemény teljes értékéhez. Az előbbi esetben a UPS köteles a szolgáltatásért fizetett díjat is visszafizetni.

9.2.7. Ha belföldi forgalomban a Postai Küldemény kézbesítése – vagy annak megkísérlése – a feladástól számított tizenöt napon belül nem történik meg, a felek eltérő megállapodásának hiányában az ellenkező bizonyításáig a Küldeményt elveszteknek kell tekinteni, és a kártérítésre a Küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Ha a Küldemény előkerül, azt kézbesíteni kell. Ebben az esetben (i) a még ki nem fizetett kártérítési átalányt és a vissza nem fizetett szolgáltatási díjat a UPS nem köteles kifizetni; (ii) a már kifizetett kártérítési átalányt és a már visszafizetett szolgáltatási díjat azonban kézbesítés esetében sem kell a UPS részére visszafizetni.

9.2.8. Ha a UPS a Postai Küldeményt arra nem jogosult személy részére tévesen kézbesítette, és a jogosult átvevő részére történő szerződés szerű teljesítés a téves kézbesítés felismerésétől számított 30 napon belül lehetetlen, az ebből eredő kár megtérítésére a Küldemény elveszésére vonatkozó szabályok irányadók.

9.2.9. Ha (a Feltételek 9.4 szakasza szerinti) értéknylvántás-szolgáltatással feladott (a továbbiakban: értéknylvántott) Postai Küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvesz, vagy megsérül, a UPS kártérítési átalányt köteles fizetni. Ha a Küldemény:

- (a) megsemmisül vagy teljesen elvesz, a fizetendő kártérítési átalány összege az értéknylvántásban megjelölt érték összege,
- (b) részlegesen elvesz vagy megsérül, a fizetendő kártérítési átalány összege úgy aránylik az értéknylvántásban megjelölt érték összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a Küldemény teljes értékéhez. Ha a feladó az értéknylvántásban megjelölt összegként a Postai Küldemény tartalmának tényleges kereskedelmi értékénél magasabb összeget tüntetett fel, úgy az értéknylvántásban megjelölt összeg helyett a tényleges kereskedelmi értékét, ha az értéknylvántásban megjelölt összeg alacsonyabb a tényleges kereskedelmi értéknél, úgy az értéknylvántásban megjelölt összeget kell a kártérítési átalány számítása során alapul venni.

9.3. A UPS Felelőssége Késedelmes Kézbesítésért

9.3.1. Az Postai Küldemény késedelmes kézbesítéséért vagy a kézbesítés késedelmes megkísérléséért a UPS a szolgáltatásért fizetett díj kétszeresével megegyező kártérítési átalányt köteles fizetni. Nem terheli felelősség a UPS-t a Küldemény késedelmes kézbesítéséért vagy a kézbesítés késedelmes megkísérléséért, ha:

- (a) a késedelmet a UPS működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő;
- (b) a határidőben történő kézbesítés azért volt sikertelen, mert a címzett vagy más Jogosult Átvevő nem volt elérhető a címben megjelölt helyen;
- (c) a UPS a Ptk. alapján mentesül a késedelmes teljesítésért fennálló felelősség alól;
- (d) a szolgáltatás nem időgarantált.

9.3.2. A megsemmisült vagy a teljes egészében elveszett Postai Küldemény esetében késedelem címén kártérítési igény nem érvényesíthető.

9.3.3. Ha a szerződés teljesítése során a UPS kártérítési felelőssége több jogcímen is felmerül, akkor a UPS által kártérítésként megfizetendő összeg a 9.2.6, a 9.2.9 és a 9.3.1 szakaszokban meghatározott kártérítési átalány közül a legnagyobb összege erejéig terjedhet.

9.4. Igényérvényesítés

9.4.1. A kártérítési igény érvényesítésére a feladó jogosult, kivéve a következő esetekben:

- (i) a címzett jogosult a kártérítési igény érvényesítésére, ha
 - (a) a Postai Küldemény részére vagy Egyéb Jogosult Átvevő részére kézbesítették; vagy
 - (b) a kártérítési igény érvényesítésének jogát a feladó írásban a címzetre engedélyezte; vagy
 - (c) ha a címzett a UPS rendelkezésére bocsátja a távollévők között kötött szerződésről a vállalkozás által a jogszabály alapján a címzett mint fogyasztó részére adott, a termék adásvételével kapcsolatban ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget is tartalmazó visszaigazolást és a Postai Küldeményhez nem kapcsolódik a címzett által a kézbesítéskor még megfizetendő további díj;
- (ii) a feladón és címzetten kívüli harmadik személy jogosult a kártérítési igény érvényesítésére, ha az ezzel kapcsolatos követelést a kártérítésre jogosult írásban engedélyezte javára. Sem a címzett, sem a fent említett harmadik személy nem érvényesíthet a feladót megillető kártérítésnél magasabb összegű kártérítési igényt.

9.4.2. A Postai Küldemény részleges elveszését vagy megsérülését - ha az felismerhető - a Küldemény kézbesítések vagy a küldemény visszakézbesítések a kézbesítési okiraton azonnal jelezni kell. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár. Kézbesítési okirat hiányában vagy, ha a részleges elveszés vagy a megsérülés a kézbesítéskor (visszakézbesítéskor) azonnal nem ismerhető fel, azt a kézbesítéstől számított három munkanapos jogvesztő határidőn belül kell írásban vagy a Vevőszolgálatnál telefonon bejelenteni.

9.4.3. Késedelmes kézbesítés címén a jogosult kártérítési igényét a Küldemény átvételétől számított tizenöt napos jogvesztő határidőn belül írásban vagy a Vevőszolgálatnál telefonon jelentheti be a UPS-nek.

9.4.4. A Postai Küldemény teljes elveszése vagy megsemmisülése címén a jogosult kártérítési igényét a Küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően 6 hónapos jogvesztő határidőn belül írásban vagy a Vevőszolgálatnál telefonon jelentheti be a UPS-nek. Ha a Postai Küldemény elveszésének vagy megsemmisülésének a ténye panaszkezelés keretében jut a UPS tudomására, és a UPS által a panaszra adott - az elveszés vagy a megsemmisülés tényét megállapító - válasz megérkezésekor az előbbi igényérvényesítési határidőből harminc napnál már kevesebb van hátra, a határidő a UPS válaszában megérkezését követő harminc napig meghosszabbodik.

9.4.5. A UPS a jogosult bejelentésére vagy kártérítési igényére harminc napon belül köteles írásban válaszolni. Válaszában a UPS:

- (a) tájékoztatja a jogosultat a bejelentés/igény megalapozottságának megállapításához szükséges további feltételekről és eljárásról;
- (b) megállapítja a bejelentés, illetve a kártérítési igény megalapozottságát, ezen utóbbi esetben tájékoztatja a jogosultat a kártérítési igény megfizetésének várható időpontjáról; vagy
- (c) ha a kártérítési igény jogalapját vagy mértékét vitatja, tájékoztatja az igény érvényesítőjét a kártérítés és az igényérvényesítés törvényi vagy szerződésben foglalt szabályairól, továbbá (ha alkalmazandó) annak lehetőségéről, hogy a fogyasztóvédelemlről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján békéltető testület előtt fogyasztói jogvitát kezdeményezhet.

9.4.6. Ha a jogosult bejelentését/igényérvényesítését az előbbiekről szóló jogvesztő határidőn belül megtette a UPS felé, és kártérítési igényét a UPS vitatta vagy azt a megalapozottságát megállapító, 9.3.5(b) pont szerinti tájékoztatás átvételétől számított 60 napon belül nem fizette meg, kártérítési igényét a Küldemény feladásától számított egyéves jogvesztő határidőn belül érvényesítheti bíróság előtt. A fent említett békéltető testületi eljárás időtartama az egyéves igényérvényesítési időbe nem számítható be.

9.5. Egyéb Felelősségi Szabályok

9.5.1. A UPS nem felel a sikertelen vagy késedelmes kézbesítésért, ha ezek oka az, hogy a címzett a címhez való biztonságos eljutás lehetőségét a UPS számára nem biztosította.

9.5.2. A UPS és a feladó vagy a címzett eltérő megállapodása hiányában a UPS Postai Szolgáltatás nyújtásából eredő kártérítési felelősségére - a Postai Küldemény megsemmisüléséből, részleges vagy teljes elveszéséből, megsérüléséből, továbbá késedelmes kézbesítéséből eredő kár kivételével - a Ptk. szabályai az irányadók, azaz, hogy a UPS a feladó vagy a 9.4.1(i) albekezdésben foglalt esetben a címzett vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni az elmaradt vagyoni előny kivételével. A felmerült követelések 6 hónap alatt elévülnek. A postai szolgáltató nem kötelezhető sérelemdíjra (Ptk. 2:52. §), valamint személyiségi jogsértésből eredő kár (Ptk. 2:53. §) megtérítésére, továbbá nem érvényesíthetőek a személyiségi jogok megsértésének felrögzítésétől független szankciók (Ptk. 2:51. §) sem.

9.5.3. A Postai Küldemény által a UPS-nek vagy harmadik személynek okozott kár feladó által történő megtérítésére a polgári törvénykönyv általános szabályait kell alkalmazni.

10. Panaszkezelés

10.1. Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a felhasználó állítja, hogy a UPS által nyújtott szolgáltatás részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban vagy a Feltételekben, az Útmutatóban, illetve a jelen Függelékben foglaltaknak.

10.2. Panasz a Postai Küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától hat hónapos jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység esetén az erről való tudomásszerzéstől számított harminc napon belül, de legkésőbb a tevékenység megvalósítását követő hat hónapon belül tehető.

10.3. A panasz szóban, írásban, továbbá interneten keresztül is megtehető. A Vevőszolgálat elérhetőségi adatait és nyitvatartását a Feltételek tartalmazzák. A központi Vevőszolgálat (Feltételekben megjelölt) címén történő személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalása telefonon keresztül és elektronikus levélben lehetséges. A jelen 10. szakasz alkalmazásában az írásbelinek minősül az a panasz, értesítés vagy egyéb közlés, amely levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel tetten, amely a címzett számára lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan megjelenítését.

10.4. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a UPS a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, mely tartalmazza: (i) a felhasználó nevét, lakcímét; (ii) a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját; (iii) a felhasználó panaszának részletes leírását, a felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét; (iv) ha a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a UPS nyilatkozatát a panasszal kapcsolatos álláspontjáról; (v) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával - közölt szóbeli panasz kivételével - a felhasználó aláírását; (vi) a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét; (vii) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát.

10.5. Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a UPS köteles a jegyzőkönyv egy másolati példányát a felhasználónak helyben átadni.

10.6. (i) A szóbeli a panaszt, ha a felhasználó annak kezelésével nem ért egyet, vagy azonnali kivizsgálása nem lehetséges;

(ii) az írásbeli panaszt; és

(iii) az interneten bejelentett panaszt

a UPS 30 napon belül kivizsgálja. A belföldi és az Európai Unió tagállamaiba irányuló szolgáltatással kapcsolatos vizsgálati eljárás időtartama egy alkalommal, a panaszos egyidejű értesítése mellett harminc nappal meghosszabbítható. A UPS a panasz kivizsgálásának eredményéről köteles a panaszost írásban tájékoztatni:

- (a) belföldi szolgáltatás esetén haladéktalanul;
- (b) nemzetközi szolgáltatás esetén a külföldi szolgáltatótól beérkezett tájékoztatás időpontjától számított 15 napon belül. A külföldi szolgáltató késedelmesen megküldött tájékoztatása esetében a UPS-t nem terheli felelősség, ha mindent megtevé a szerződéses partner szolgáltatójától beszerzendő adat, információ határidőben történő rendelkezésre bocsátása céljából. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a UPS legkésőbb az előbbi írásbeli tájékoztatással egyidejűleg megküldi a felhasználónak a felvett jegyzőkönyv másolati példányát.

10.7. Ha a panaszos a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a UPS a panaszra határidőn belül nem válaszol, a panaszos a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő lejártától számított 30 napon belül a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (ld. a Feltételek 2. szakaszát) fordulhat. E lehetőségéről a panaszost a UPS panasszal kapcsolatos válaszában tájékoztatja.

10.8. A UPS a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni.

11. Irányadó Jog

A Magyarországon nyújtott vagy igénybe vett Postai Szolgáltatásra a magyar jog irányadó.

12. Joghatóság, Illetékesség

A Magyarországon nyújtott vagy igénybe vett Postai Szolgáltatásokkal kapcsolatos minden jogvita a magyar bíróságok joghatósága alá tartozik. Továbbá minden ilyen jogvitára, az alkalmazandó magyar eljárási jogszabályok által lehetővé tett legteljesebb mértékig, a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagosan illetékes.