

**HIBRIDLEVÉL
KORLÁTOLT FELELŐSÉGŰ TÁRSASÁG**

Általános szerződési feltételei

Hatályos: 2024. július 1. napjától

Tartalomjegyzék

I.	Preambulum	3
II.	Az ÁSZF célja, hatálya, a Szolgáltató adatai	4
III.	Értelmező rendelkezések	5
IV.	A Szolgáltatás igénybevételének menete	10
1.	Regisztráció.....	10
2.	Keretegyenleg feltöltése, fizetési feltételek, számlázás	11
3.	A Szolgáltatási díj teljesítésére vonatkozó eltérő szabályok IV. 5. pont szerinti egyedi megrendelések esetén	13
4.	A megrendelés leadása	14
5.	Egyedi megrendelés leadása hálózati tárhely igénybevételén keresztül	15
6.	Készpénzáttutalási megbízás-nyomtatvány előállítás mint speciális szolgáltatás	16
7.	Előfeldolgozás, Teljesítés	16
8.	A IV. 5. pont szerinti hálózati tárhely (sFTP/FTPeS) igénybevételén keresztül leadott megrendelés teljesítése	17
9.	Elektronikus kézbesítési igazolás	18
10.	A Felek jogai és kötelezettségei	19
10.1.	Az Igénybe vevő jogai.....	19
10.2.	Az Igénybe vevő kötelességei.....	20
10.3.	A Szolgáltató jogai.....	20
10.4.	A Szolgáltató kötelességei.....	21
11.	Kellékszavatossági jogok.....	21
12.	Felelősség.....	22
13.	A szolgáltatás korlátozása és szüneteltetése	24
14.	Az ÁSZF módosítása, elállás, megszűnés.....	24
15.	Titoktartás	26
16.	Szerzői jogi rendelkezések.....	27
17.	Nyilatkozatok.....	27
18.	Panaszkezelés	28
19.	Vegyes rendelkezések	29
I. számú melléklet – Árlista.....		31

I. Preambulum

A Hibridlevél Korlátolt Felelősségű Társaság („**Szolgáltató**” vagy „**Hibridlevél Kft.**”), mint az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény („**Eksztv.**”) szerinti szolgáltató a <https://www.hibridlevel.hu> domain alatti webcímen internetes felületet („**Honlap**”) üzemeltet.

A Honlap célja egy olyan, az Eksztv. szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása, amely egy, a postai feladásra szánt levelek alternatív előállítását nyújtó félig elektronikus, félig fizikai levélgyártó rendszeren keresztül a szolgáltatást igénybe vevők leveleit elektronikus formából fizikai levéllé alakítja (kinyomtatja és borítékolja) („**Hibridlevél**”), majd postai úton feladja, az egyedi azonosítóval ellátott küldeményeknek köszönhetően pedig egyidejűleg lehetővé teszi az egyes fázisok (küldemény fogadása – nyomtatása – borítékolás – postázás) nyomonkövethetőségét („**Szolgáltatás**”).

A Szolgáltató célja, hogy az elektronikus kapcsolattartásban rejlő előnyök kihasználásán keresztül az egyéni és tömeges levelek, valamint az ajánlott küldemények szállításában való hatékonyság növelésével, a szállítási költségek egyidejű csökkentése mellett tehermentesítse a magán-, valamint a vállalati szférából kikerülő igénybe vevőket a postai előkészítéssel kapcsolatos teendőktől, megspórolva számukra a postán eltöltött időt.

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „**ÁSZF**”) célja, hogy a Szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő fél (a továbbiakban együtt: „**Felek**”) között egy elektronikus szolgáltatási teret létesítsen, és meghatározza a szolgáltatás igénybevétele érdekében a Felek között létrejövő jogviszony részletes szabályait.

A Felek közötti jogviszonyra egyebekben

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: „**Ptk.**”),
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „**Eksztv.**”),
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „**Rendelet**”),
- a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban: „**Postatv.**”),
- a postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételelesen szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „**Postarendelet**”)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- az egyes fizetési szolgáltatókról szóló 2013. évi CCXXXV. Törvény,
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. Törvény, (a továbbiakban: „**Hpt.**”),

- a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. Törvény (a továbbiakban: **Pft.**),
- a Magyar Nemzeti Bank elnökének a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 35/2017. (XII.14) MNB rendelet (a továbbiakban: „**MNB rendelet**”),
- a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a továbbiakban: „**Pmt.**”),
- a pénzáttalásokat kísérő adatokról és a 1781/2006/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló európai parlament és a tanács (EU) 2015/847 (2015. máj. 20.) rendelet (a továbbiakban: „**Pénzáttalásokról szóló EU Rendelet**”),
- valamint az egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései megfelelően irányadóak.

Amennyiben a jelen ÁSZF bármelyik pontja, rendelkezése, továbbá bármelyik pontjának vagy rendelkezésének valamelyik része a vonatkozó jogszabályok eltérést nem engedő, kötelező rendelkezéseivel ellentétes, akkor a jelen ÁSZF jogszabályokkal ellentétes pontja vagy rendelkezése érvénytelen, és helyette a jogszabályok vonatkozó rendelkezéseit kell irányadónak tekinteni.

II. Az ÁSZF célja, hatálya, a Szolgáltató adatai

1. Jelen ÁSZF célja – figyelemmel a Preambulumban meghatározottakra is – egyrészt a Felek közötti jogviszony részletes szabályainak meghatározása, másrészt a szolgáltatás Igénybe vevőjének szakszerű tájékoztatása a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás egyes részleteiről, feltételeiről.
2. Jelen Általános Szerződési Feltételek **2024. július 1.** napján lépnek hatályba, és előre meg nem határozott (határozatlan) időtartamra jönnek létre. A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételekben bekövetkező változásokat a hatályba lépést megelőző 8. napon a Honlapon nyilvánosságra hozza.
3. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltató által Magyarország területéről akár Magyarország területére, akár az ország területén kívülre irányuló, a jelen ÁSZF Értelmező rendelkezéseiben definiált minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a Szolgáltató által üzemeltetett Honlapon található elektronikus szolgáltatási téren keresztül valósul meg.
4. A Szolgáltatást minden olyan jogképes természetes, illetve jogi személy, valamint jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet jogosult igénybe venni, aki/amely a Honlap alatt található regisztrációs formanyomtatványt kitölti, a kitöltést követően a sikeres regisztrációt elektronikus úton megerősíti, a jelen ÁSZF-ben foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el, valamint Keretegyenlegét a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon feltölti, és megrendelését leadja.
5. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden, az Igénybe vevő által a Honlapon elérhető, jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képező Felhasználói kézikönyvben meghatározott elérési módok egyikén megrendelt Szolgáltatásra azzal a megkötéssel, hogy a Szolgáltatás

megrendelésére kizárólag a Felhasználói kézikönyvben is rögzített elektronikus utak valamelyikén keresztül van lehetőség. A Szolgáltatónak semmilyen egyéb módon – így különösen a telefonon, telefaxon, levélben – leadott megrendelést nem áll módjában elfogadni.

6. A Szolgáltató adatai:

Cégnév:	Hibridlevél Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített cégnév:	Hibridlevél Kft.
Idegen nyelvű cégnév:	Hybridmail Limited Liability Company
Idegen nyelvű rövidített cégnév:	Hybridmail Ltd.
Székhely:	1117 Budapest, Budafoki út 107-113.
Céggjegyzékszám:	01-09-349204
Statisztikai számjel:	24259545-6201-113-01
Adószám:	24259545-2-43
Pénzforgalmi jelzőszám:	10918001-00000037-25920002 (Unicredit) 10403181-50526972-55561008 (K&H Bank)
Ügyfélszolgálat elérhetőségei:	
E-mail:	ugyfelszolgalat@hibridlevel.hu
Postacím:	1117 Budapest, Budafoki út 111.

Szakmai érdekképviselői szervben való tagsággal kapcsolatos adatok: a Szolgáltató a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara nyilvántartásába 2515641 szám alatt regisztrált gazdálkodó szervezet.

III. Értelmező rendelkezések

Befizető: a Posta honlapján közzétett „A Magyar Posta Általános Szerződési Feltételei a készpénzátutalási megbízás szolgáltatás igénybevételéhez” című kiadványának 2.3. pontja alapján „a Pft. 2. § 9. pontja szerinti fizető fél, aki a megbízást ténylegesen adja a Postának a készpénzátutalási megbízás teljesítésére”. A számlatulajdonos üzleti partnere, aki (amely) a számlatulajdonossal szemben fennálló tartozását csekk felhasználásával a Postának adott készpénzátutalási megbízás igénybevételével teljesíti.

Címzés: a Postarendelet 4. § szakaszában foglaltak szerinti adatok postai küldeményen történő feltüntetésére.

Címzett: a postai küldemény átvételére elsődlegesen jogosult, a postai küldemény címzetti rovatában feltüntetett személy.

Elektronikus kereskedelmi szolgáltatás: olyan információs társadalommal összefüggő szolgáltatás, amelynek célja valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ideértve a pénzt és az értékpapírt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket –, szolgáltatás,

ingatlan, vagyoni értékű jog (a továbbiakban együtt: áru) üzletszerű értékesítése, beszerzése, cseréje vagy más módon történő igénybevétele.

Elektronikus kézbesítési igazolás (a továbbiakban: EKI): A Posta Honlapján, a „https://www.posta.hu/static/internet/download/PASZF_ASZF02_Termeklapok.pdf” linken elérhető „Postai termékek/szolgáltatások, többlet- és kiegészítő szolgáltatások terméklapjai” című – a Posta egyes szolgáltatásainak leírását, ismertetését, részletezését tartalmazó – ÁSZF-nek hivatalos irattal foglalkozó része 1. sz. melléklet 6.2. pontja szerint „egy olyan digitális aláírással és időbélyeggel hitelesített elektronikus pdf kiterjesztésű A5-ös fekvő formátumú kétoldalas megjelenésű dokumentum, amely magába foglal egy xml adatstruktúrát”, és amellyel a Posta a tértivevény-szolgáltatást teljesíti. További információ Postai szolgáltató honlapján (https://www.posta.hu/kuldemeny_kuldese/tobbletszolgaltatasok/tertiveveny) érhető el.

Feladó: aki a postai szolgáltatóval a postai szolgáltatási szerződést saját nevében köti.

Fogyasztó: a Ptk.-ban meghatározott „fogyasztó”: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

Feladási díjak: a Levélküldemény postai feladásának díja, amely az Igénybe vevő oldalán a Szolgáltatás nyújtásáért a Szolgáltatónak fizetett az I. számú mellékletben meghatározott mindenkor érvényes szolgáltatási díjba kalkulált összegként jelenik meg.

Felhasználói fiók: a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Regisztrációt követően létrejövő felhasználói felület.

Felhasználói kézikönyv: tartalmazza a Szolgáltatás felhasználásával kapcsolatos technikai, felhasználási feltételeket, valamint az egyes elektronikus utak részletes leírását. A **Felhasználói Kézikönyv** és az abban foglalt **virtuális nyomtató használati útmutató** elérhető Honlapon, a Felhasználói fiókban, továbbá a https://hibridlevel.hu/documents/Hibridlevel_Felhasznaloi_kezikonyv_20230715.pdf címen.

Határidők: Szolgáltató teljesítésének időbeli meghatározására szolgálnak. A Szolgáltatás teljesítésére a jelen ÁSZF-ben foglalt határidők irányadóak a vis maior, valamint a Szolgáltatás korlátozásának vagy szünetelésének esetét kivéve.

Hálózati tárhely (SFTP/FTPes): az a Szolgáltató által létrehozott elektronikus mapparendszer, amelynek igénybevételével ezen Igénybe vevők a rendeléseiket jelen ÁSZF-ben ismertetettek szerint leadhatják. A hálózati tárhely típusait, technikai jellemzőit a Felhasználói Kézikönyv részletesen ismerteti.

Hibridlevél: a Postatv. 2. § 24. pontja szerinti, a postai küldemények körébe tartozó levélküldemény, amelynek előállítására a jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatás igénybevétele útján kerül sor elektronikusan, félig fizikai levélgyártó rendszeren keresztül, a Szolgáltatást Igénybe vevő leveleinek elektronikus formából fizikai levéllé történő átalakítása útján (nyomtatás és borítékolás).

Igénybe vevő: minden olyan jogképes természetes, illetve jogi személy, valamint jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, aki/amely

- a) a Honlapon Felhasználói fiókot hoz létre a regisztrációs felület kitöltésével, majd ezt követően a sikeres regisztrációt elektronikus úton megerősíti, valamint Keretegyenlegét a jelen ÁSZF szerinti módon feltölti, és megrendelését leadja;
- b) a Szolgáltatóval külön íven szerkesztett, egyedi szolgáltatási szerződést köt és a szolgáltatás(ok) megrendelését a hálózati tárhely (sFTP/FTPeS) igénybevételével adja le; vagy
- c) megrendelőlap igénybevételével jelzi a Szolgáltatónak a szolgáltatás igénybevétele iránti szándékát, majd a szolgáltatást a hálózati tárhely (sFTP/FTPeS) igénybevételével adja le

és a jelen ÁSZF-ben foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el.

Információs társadalommal összefüggő szolgáltatás: elektronikus úton, távollevők részére, rendszerint ellenszolgáltatás fejében nyújtott szolgáltatás, amelyhez a szolgáltatás igénybe vevője egyedileg fér hozzá.

Levélküldemény: az a postai küldemény, amely írásos formában megjelenített, vagy fizikai adathordozón rögzített egyedi vagy személyes jellegű közlést, adatot vagy információt tartalmaz.

Keretegyenleg: az Igénybe vevő által a Szolgáltatás igénybe vétele érdekében a Honlap „**Dokumentáció**” menüpontjában található **Bankkártyás fizetési tájékoztatóban** foglaltak szerint, az ott meghatározott fizetési módok egyike útján feltöltött virtuális egyenleg, amely a Felhasználói fiókba történő belépéstől számított 3 éves időtartamra a Feladó/Igénybe vevő által megrendelt Szolgáltatás kiegyenlítésének fedezetét képezi.

Kéztáblakos boríték: a Szolgáltató által a Levélküldemény Postatv.-nek megfelelő előállítására érdekében használt borítékolási forma, amelynek lényege, hogy a Szolgáltató a Címzett adatainak elhelyezésére egy 90X45 mm-es, a Feladó adatainak elhelyezésére pedig egy 90X25 mm-es ablakot biztosít oly módon, hogy a Címzett és a Feladó adatai Postatv.-nek, és a Kormányrendeletnek megfelelő feltüntetésére az Igénybe vevő kizárólagos felelőssége; amennyiben az ekként történő címzés nem lehetséges – például számla vagy marketinganyagok – úgy egy, a Szolgáltató által biztosított külön címlap elhelyezése és annak az Igénybe vevő általi – a Postatörvénynek és a Kormányrendeletnek megfelelő – kitöltése szükséges.

Kézbesítés: a Postai szolgáltató által elvégzett azon tevékenység, amely során a postai küldemény a Postai szolgáltató hálózatából, illetve személyes felügyelete alól az átvételre jogosult személy részére történő átadással vagy levélszekrénybe, továbbá egyéb, a küldemény kézbesítésére alkalmas eszközbe történő elhelyezéssel kikerül.

Készpénzáttalalási megbízás: a Posta honlapján közzétett „A Magyar Posta Általános Szerződési Feltételei a készpénzáttalalási megbízás szolgáltatás igénybevételéhez” című kiadványának 2.10. pontja szerint a „készpénzáttalalási megbízás” elnevezésű nyomtatvány (készpénzáttalalási

megbízás-nyomtatvány) felhasználásával történő fizetés a Hpt. 6. §. (1) bekezdés 87. a) pont szerinti, „a fizetési számlára történő készpénzbefizetést lehetővé tevő”, valamint a Hpt. 6. §. (1) bekezdés 87. c) pont szerinti „a fizetési műveletek fizetési számlák közötti teljesítése”, valamint a Hpt. 6. §. (1) bekezdés 87. d) „a c) pontban meghatározott szolgáltatás, ha a fizetési művelet teljesítése a pénzforgalmi szolgáltatást igénybe vevő ügyfél rendelkezésére álló hitelkeretéből történik” pénzforgalmi szolgáltatás keretében.

Készpénzáttutalási megbízás-nyomtatvány (ún. postai sárga csekk): az a – "A Magyar Posta Pénzforgalmi Szolgáltatásainak Általános Szerződési Feltételei" című dokumentum „A készpénzáttutalási megbízás nyomtatvány műszaki leírása, alkalmazása és forgalmazás feltételei” című 4. számú mellékletében foglalt műszaki feltételeknek megfelelő – speciális nyomtatvány, amely alapján a befizető általi befizetés esetén a Posta készpénzáttutalási megbízást teljesít.

Könyvelt küldemény: a Postatörvény 2. § 22. pontja alapján „olyan postai küldemény, amelynek felvételét a postai szolgáltató írásban vagy más bizonyítható módon a feladó irányában elismeri és kézbesítését a jogosult átvevővel az erre szolgáló okiraton, vagy az aláírást rögzítő vagy a jogosult átvevő személyét azonosító egyéb technika alkalmazásával elismerteti”.

Magyarország területére irányuló szolgáltatás: minden olyan szolgáltatás, amelyről a használt nyelv, a pénznem és egyéb körülmények alapján valószínűsíthető, hogy magyarországi igénybe vevők számára kívánják elérhetővé tenni.

Magyarország területén kívülre irányuló szolgáltatás: minden, a jelen fejezet szerint nem említett szolgáltatás.

Megrendelőlap: a Szolgáltató részére írásban (elektronikus úton, az ugyfelszolgalat@hibridlevel.hu emailcímmel történő küldéssel) eljuttatott, szolgáltatás megrendelésére irányuló nyilatkozat, amelyben az igénybe vevő a szolgáltatás igénybevétele iránti szándékát a Szolgáltatóval közli, amennyiben azt nem a honlapon regisztrált felhasználóként vagy a Szolgáltatóval egyedi szolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló megrendelőként teszi meg.

Postai szolgáltató: a Postatv. szerinti postai szolgáltatást nyújtó gazdálkodó szervezet.

Postai közreműködő: a postai szolgáltató által a postai küldemények meghatározott közigazgatási területen történő felvételéhez, gyűjtéséhez, feldolgozásához, szállításához és kézbesítéséhez együttesen vagy e résztvevők bármelyikének önálló végzéséhez szolgáltatási koncessziós szerződés vagy a tevékenység ellátására irányuló egyéb típusú szerződés alapján igénybe vett gazdálkodó szervezet.

Postai küldemény feladása: postai küldemény Postai szolgáltató részére történő átadása a küldemény címzett részére történő Postatv. szerinti kézbesítése érdekében.

Számlatulajdonos: az az igénybe vevő, aki – üzleti partnerével szemben fennálló követelése érvényesítésére – üzleti partnere részére – jelen ÁSZF IV. 6. pontja szerinti szolgáltatás

igénybevételével – készpénzátutalási megbízás-nyomtatványt küld, annak érdekében, hogy az üzleti partnere a vele szemben fennálló tartozását a csekk felhasználásával, illetve az alapján készpénzátutalási megbízás igénybevételével teljesítse.

Személyes adat: az azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ. Azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

Szolgáltatás: a Szolgáltató által nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatás, amely elektronikus levelek fizikai előállítását és a levélküldemények postára adását jelenti a jelen ÁSZF szerint regisztrált felhasználók/Igénybe vevők részére;

Szolgáltatási díj: A Szolgáltatás igénybevételéért a Szolgáltató árlistájában meghatározott díjat kell fizetni, amelyet az I. számú melléklet tartalmaz.

Szolgáltató: a jelen ÁSZF-ben meghatározott elektronikus kereskedelmi Szolgáltatást nyújtó jogi személy (jelen ÁSZF alkalmazásában: a Hibridlevél Kft.).

Technikai területek: Olyan foglalt területek, amelyek gyártástechnológiai vagy postai szabályok miatt kitakarásra kerülhetnek.

Tértivevény-szolgáltatás: a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (Postatörvény) 2. § 40. pontja alapján „járulékos szolgáltatásnak minősülő – könyvelt küldeményekhez igénybe vehető – postai többletszolgáltatás, amely alapján a postai szolgáltató a kézbesítés napját, valamint a jogosult átvevő nevét és aláírását rögzítő okiratot vagy erre irányuló szerződés esetén annak digitalizált változatát a feladónak visszajuttatja, vagy az aláírást rögzítő technikai eszközzel készített adatokat a feladó rendelkezésére bocsátja”.

Többletszolgáltatás: a Posta törvény 2. § 41. pontja alapján „a postai küldemény felvételéhez, gyűjtéséhez, feldolgozásához, szállításához vagy kézbesítéséhez kapcsolódó, a postai szolgáltatási szerződésben vállalt olyan további szolgáltatás, amelyet a postai szolgáltató a postai szolgáltatás részeként a feladó külön rendelkezése alapján vagy postai szolgáltatáscsomagba foglaltan nyújt”.

IV. A Szolgáltatás igénybevételének menete

1. Regisztráció

- 1.1. A Szolgáltatás igénybevétele – ide nem értve a Szolgáltatóval egyedi szerződéses jogviszonyban álló, a Szolgáltatást hálózati tárhely használatára jogosult Igénybe vevőket – minden esetben előzetes regisztrációhoz kötött, amelyet az Igénybe vevő a Honlapon a **„Regisztráció”** menüpont alatt végezhet el (**„Regisztráció”**).
- 1.2. A Regisztráció során az Igénybe vevő köteles megadni a következő adatait: vezeté- és keresztnév, levelezési és számlázási cím, e-mail cím, jelszó, valamint jogi személy esetén adószám, amelyeket a Szolgáltató kizárólag az Adatkezelési tájékoztatójában (<https://www.hibridlevel.hu/adatvedelem>; a továbbiakban: **„Adatkezelési tájékoztató”**) foglalt adatvédelmi előírások szigorú betartása mellett tárol, illetve kezel. A Regisztráció során megadott adatok helyes feltüntetése az Igénybe vevő kizárólagos felelősége, az adatokban bekövetkezett változások – jelen ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelő – bejelentésének elmulasztásából eredő esetleges károkért, így bármely, a Szolgáltatóval szemben harmadik személy által támasztott igényért is kizárólag az Igénybe vevő felelős.
- 1.3. Amennyiben az Igénybe vevő még nem töltötte be a 16. életévét, kizárólag a törvényes képviselője által regisztrálhat, különös figyelemmel a GDPR Preambulum (38) bekezdésére és 8. cikkére.
- 1.4. A regisztrációs felület hiánytalan kitöltésével, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételeket elfogadó nyilatkozat megtételével egyidejűleg az Igénybe vevő kijelenti, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételeket elfogadja, és azt magára nézve kötelező erejűnek ismeri el.
- 1.5. A Regisztráció során az Igénybe vevő által kitöltött regisztrációs felületet a Szolgáltató automatikusan ellenőrzi, és a kitöltés során észlelt esetleges technikai jellegű hibákról, hiányosságokról – azok pontos megjelölésével, lehetővé téve a korrigálást – hibaüzenet útján tájékoztatja az Igénybe vevőt.
- 1.6. A Regisztráció elvégzését – valamint az esetleges hibák korrigálását – követően a Regisztráció megtörténtéről a Szolgáltató visszaigazoló e-mail útján véglegesíti a regisztrációt.
- 1.7. A Regisztráció véglegessé válását követően az Igénybe vevő és a Szolgáltató között keretmegállapodás (**„Keretmegállapodás”**) jön létre, amely az Igénybe vevő részéről megrendelési kötelezettséget még nem keletkeztet, de a Szolgáltatási díj a Keretegyenleg terhére történő megfizetésével egyidejűleg leadott megrendelését (**„Megrendelés”**) kizárólag a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint adhatja le.

- 1.8. A Keretmegállapodás létrejöttét követően a Szolgáltató elektronikus levél formájában igazolja vissza az Igénybe vevő felé a Keretmegállapodás létrejöttét, amely elektronikus levél minden esetben tartalmazza a Szolgáltató mindenkor érvényes és hatályos Általános Szerződési Feltételeit. A Szolgáltató jelen pontban foglalt visszaigazolása a Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő részére a Rendelet 18. §-a szerinti tartós adathordozón adott visszaigazolásnak minősül.
- 1.9. A sikeres Regisztrációt követően az Igénybe vevő mint ún. adminisztrátor jogosultsággal rendelkező Igénybe vevő a „**Felhasználó kezelő**” menüpont alatt jogosult az „**Új felhasználó hozzáadása**” gomb kiválasztásával új, további felhasználó saját Felhasználói fiókjához történő hozzáadására az egyes jogosultsági szintek megjelölésével.
- 1.10. A Regisztrációt követően az Igénybe vevő az egyedi Felhasználói fiókjához – a jogosultsági szintek egyidejű megjelölésével – az alábbi felhasználókat adhatja hozzá:
- i. **Adminisztrátor:** minden, a Szolgáltatással járó tevékenységre jogosult, így különösen Menedzser, valamint Felhasználó hozzáadására, valamint törlésére.
 - ii. **Menedzser:** minden, a Szolgáltatással járó tevékenységre jogosult, kivéve Menedzser, valamint Felhasználó hozzáadására, valamint törlésére.
 - iii. **User/Felhasználó:** kizárólag a Szolgáltatással járó egyes megrendelési módok használatára jogosult, azonban Megrendelés megerősítésére nem jogosult.

(Adminisztrátor, Menedzser, User/Felhasználó a továbbiakban együttesen: **"Igénybe vevő"**)

2. Keretegyenleg feltöltése, fizetési feltételek, számlázás

- 2.1. A Szolgáltatás előre fizetendő szolgáltatás, amelynek igénybevételére a regisztrált felhasználónak abban az esetben van lehetősége, amennyiben az e célra létrehozott virtuális Keretegyenleget feltölti.
- 2.2. A Keretegyenleg a Honlap „Dokumentáció” menüpontjában található „Bankkártyás fizetési tájékoztató” dokumentumban foglaltak szerint bármikor feltölthető, az Igénybe vevő pedig ezen Keretegyenleg terhére jogosult a Szolgáltatás megrendelésére, a Szolgáltató pedig – a vis maior, valamint a Szolgáltatás IV. 13. pont szerinti korlátozásának vagy szünetelésének esetét kivéve – köteles az Igénybe vevő által a jelen ÁSZF előírásainak megfelelően megküldött Megrendelés teljesítésére.
- 2.3. A Keretegyenleg kizárólag magyar forintban (HUF) tölthető fel, a minimálisan feltölthető összeg 1.000,- HUF (Egyezer forint).
- 2.4. A Keretegyenleg kizárólag elektronikus úton, bankkártyás, valamint átutalásos fizetéssel tölthető fel az alábbi módokon.
- a) **Késleltetett fizetés (átutalás)** esetén a Keretegyenleg feltöltése, valamint a feltöltött összegről szóló számla kiállítása a következőképpen történik:

- az Igénybe vevő kiválasztja a feltölteni kívánt összeget, és a fizetés módjánál a késleltetett fizetési módot;
- a Szolgáltató ezt követően az utalás pontos adatait (számlavezető bank, bankszámlaszám, átutalási kód stb.) tartalmazó elektronikus díjbekérő számlát (pro-forma) állít ki, amelyet az Igénybe vevő le tud tölteni;
- amennyiben a Szolgáltató által kiállított elektronikus díjbekérő számlán szereplő átutalási kód feltüntetése mellett az ott szereplő összeg a díjbekérő számlán szereplő adatokkal egyezően a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik, úgy a Szolgáltató 1 munkanapon belül jóváírja az átutalt összeget;
- amennyiben a Szolgáltató által kiállított elektronikus díjbekérő számlán szereplő összeg a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik, de akár az átutalási kód, akár az átutalt összeg a díjbekérő számlán szereplő adatokhoz képest tévesen került feltüntetésre, úgy a Szolgáltató az Igénybe vevő erre irányuló, és a jelen ÁSZF ben megjelölt kapcsolattartási módok valamelyikén eljuttatott kérelme alapján 3 munkanapon belül manuálisan írja jóvá a hibás összeget;
- sikeres fizetés esetén a Szolgáltató elektronikus számlát állít ki 1 munkanapon belül, amelyet az Igénybe vevő a Felhasználói fiókjában érhet el.

b) **Valós idejű fizetés** (bankkártyás fizetés) esetén a Keretegenleg feltöltése, valamint a feltöltött összegről szóló számla kiállítása a következőképpen történik:

- az Igénybe vevő kiválasztja a feltölteni kívánt összeget, és a fizetés módjánál a valós idejű fizetési módot (bankkártyás fizetés);
- a fizetési mód kiválasztását követően az Igénybe vevő a Honlapról automatikusan átirányításra kerül egy banki fizetési felületre, ahol megadhatja a fizetés adatait;
- sikeres fizetés esetén az Igénybe vevő a banki fizetési felületről visszairányításra kerül a Honlapra, ahol automatikus visszaigazolást kap a tranzakció sikerességéről;
- sikeres fizetés esetén a Szolgáltató elektronikus számlát állít ki 1 munkanapon belül, amelyet az Igénybe vevő a Felhasználói fiókjában érhet el.

2.5. A Keretegenlegre feltöltött összeget a Szolgáltató saját bankszámláján tartja nyilván az Igénybe vevő rendelkezésére. A Keretegenlegen szereplő aktuális összegről az Igénybe vevő a Honlapra történő bejelentkezést követően az „Aktuális egyenleg” menüpont alatt kaphat információt.

2.6. Az Igénybe vevő tudomásul veszi, hogy jelen ÁSZF szerint megfelelően leadott Megrendelések mindenkori Szolgáltatási díjáról a jelen ÁSZF I. számú mellékletéből kaphat tájékoztatást.

2.7. A Keretegenlegre feltöltött összeget a Szolgáltató kizárólag az Igénybe vevő által esetileg leadott Megrendeléseiben szereplő tételek elszámolására, az általa nyújtott Szolgáltatás ellenértékéként jogosult felhasználni, az Igénybe vevő Keretegenlegén szereplő összeget más Igénybe vevő által leadott Megrendelések fedezeteként, valamint egyéb módokon nem használhatja fel, a Felek közötti szerződéses jogviszony X. pontban foglaltak szerinti megszűnésekor pedig köteles az Igénybe vevővel elszámolni. A jelen pontban rögzített elszámolás során a Szolgáltató köteles a Keretegenlegen szereplő teljes összeget –

- kezelési, valamint egyéb rejtett költségek levonása nélkül – 30 napon belül visszautalni az Igénybe vevő által megjelölt bankszámlaszámra.
- 2.8. A természetes személy Igénybe vevő halála, valamint a jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet Igénybe vevő jogutód nélküli megszűnése esetén a Szolgáltató a Keretegyenlegen szereplő összeggel az elhunyt Igénybe vevő örökösével, valamint a megszűnéssel érintett gazdálkodó szervezettel annak megszűnése előtt a 2.7. pontban foglaltak szerint köteles elszámolni azzal, hogy ezen elszámolás iránti igényét az Igénybe vevő örököse/a megszűnéssel érintett jogi személy megszűnése előtt a Szolgáltatónak megfelelően igazolja és bejelenti. Örökös hiányában, valamint a jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet Igénybe vevő jogutód nélkül megszűnése esetén a Keretegyenlegen szereplő teljes összeg elvész, azt a Szolgáltató jogosult megtartani.
- 2.9. Amennyiben az Igénybe vevő a Keretegyenlegét 1 évig megrendelés leadásával nem terheli meg, úgy ezen időtartam lejártát követő 30 napon belül a Szolgáltató emlékeztető üzenetet küld az Igénybe vevő részére a regisztrációkor megadott e-mailcímére, amelyben egyúttal közli a Keretegyenleg használatának/visszaigénylésének elmulasztásából eredő, a következőkben foglalt következményeit. A Szolgáltató a Keretegyenleget ezen üzenet megküldésétől számított 2 évig tartja az Igénybe vevő rendelkezésére, ezt követően a Keretegyenlegre feltöltött összeget a Szolgáltató törli, aziránt az Igénybe vevő igényt nem támaszthat.

3. A Szolgáltatási díj teljesítésére vonatkozó eltérő szabályok IV. 5. pont szerinti egyedi megrendelések esetén

- 3.1. A Felek megállapodnak, hogy a IV. 5. pont szerinti egyedi megrendelést leadó Igénybe vevő – a IV. 2. pontban foglalt fizetési feltételektől eltérően – a Szolgáltatás ellenértékéért járó szolgáltatási díjat
- a) a IV. 5.1. a) pont szerinti Igénybe vevő esetén 15 (tizenöt) naponként utólag köteles megfizetni a tárgyható 1-15. napjai közötti periódus teljesítései alapján, továbbá az elszámolást megelőző hónap 16-30/31. napjai közötti periódus teljesítései alapján. A Szolgáltató az elszámolások alapján **8 napon belül számlát állít ki** a teljesítésről.
- b) IV. 5.1. b) pont szerinti Igénybe vevő esetén a Szolgáltató által – a teljesítéstől számított 8 napon belül – számlát állít ki.
- 3.2. A fenti 3.1. pont szerinti elszámolás alapján a Szolgáltató számla kiállítására jogosult, amelyet az Igénybe vevő a számla kézhezvételétől számított **8 (nyolc) naptári napon belül, átutalás útján** köteles megfizetni a Szolgáltató számláján feltüntetett pénzforgalmi számlaszámára. A szolgáltatási díj a Szolgáltató jelen pont szerinti bankszámláján történő teljesítéssel, a bankszámlán történő jóváírás időpontjában tekintendő megfizetettnek.
- 3.3. A Felek rögzítik, hogy a szolgáltatási díjat jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza.
- 3.4. A Szolgáltató fizetési késedelem esetén a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti késedelmi kamatot jogosult érvényesíteni az Igénybe vevővel szemben.

- 3.5. Amennyiben Igénybe vevő bármely számlát nem egyenlíti ki a 3.2. pontban foglalt határidőn belül, úgy a Szolgáltató jogosult az épp nála lévő megrendelések teljesítését, új megrendelések teljesítésének megkezdését a lejárt tartozás kiegyenlítésének napjáig felfüggeszteni.
- 3.6. A lejárt esedékességű szolgáltatási díj Szolgáltató bankszámláján történő jóváírását követő munkanapon Szolgáltató köteles a teljesítést folytatni, illetve elkezdni, azzal, hogy a teljesítési határidők értelemszerűen az Igénybe vevő fizetési késedelme miatti teljesítés felfüggesztés napjainak számával – a Felek külön erre irányuló egy- vagy kétoldali nyilatkozata nélkül is – meghosszabbodnak. Az Igénybe vevőt nem illeti meg kártérítés a teljesítés jelen pont szerinti felfüggesztésének idejére, illetve annak kapcsán.

4. A megrendelés leadása

- 4.1. A megrendelés leadására a regisztrált Igénybe vevő jogosult a Honlapon keresztül a **Felhasználói kézikönyvben** rögzített elektronikus valamelyikén keresztül.
- 4.2. A Megrendelés leadásának technikai lépéseit részletesen a *Felhasználói kézikönyv tartalmazza*, valamint a konkrét, Megrendeléssel kapcsolatos kérdéseikkel az Igénybe vevők a jelen ÁSZF II. fejezet 6. pontjában megjelölt ügyfélszolgálati elérhetőségeken keresztül kérhetnek segítséget a Szolgáltatótól.
- 4.3. A Megrendelés leadása során a Szolgáltató minden esetben köteles biztosítani, hogy az Igénybe vevő az esetleges adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását a megrendelés elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni. A hibaaazonosítás és kijavítás érdekében a Szolgáltató a Megrendelés véglegesítése előtt automatikus ellenőrzésnek veti alá az abban foglaltakat, és a megrendelés leadásához kötelezően megkívánt adatokban észlelt hiba vagy hiányosság, valamint a Keretegylenlegre feltöltött, a Megrendeléshez elegendő megfelelő fedezet hiánya esetén hibaüzenetet küld az Igénybe vevő részére, pontosan megjelölve a hibás vagy hiányzó adat fellelhetőségét, valamint a Megrendelés befogadásához a Keretegylenlegről hiányzó összeget. Az Igénybe vevő tudomásul veszi, hogy a megrendelés leadása során kizárólag magyarországi feladói címet adhat meg. Amennyiben ennek ellenére az Igénybe vevő külföldi feladói címet ad meg a megrendelés leadása során, tudomásul veszi, hogy a Postai szolgáltató a küldeményt nem fogadja be, azt nem dolgozza fel. Igénybe vevő tudomásul veszi, hogy az ezen Igénybe vevői kötelezettség megszegéséből eredően a Szolgáltatót felelősség nem terheli, bármely ezzel kapcsolatos Igénybe vevői igényt kizár.
- 4.4. A Megrendelés – a Felhasználói kézikönyvben foglalt különböző elektronikus utakon történő – az arra jogosult Igénybe vevő jóváhagyásával és leadással válik véglegessé. Az Igénybe vevő tudomásul veszi, hogy a jelen pont szerint leadott/véglegesített Megrendelés módosítására, valamint visszavonására, törlésére nincs lehetőség. Az Igénybe vevő kifejezetten tudomásul veszi, hogy a véglegesített megrendelés a Keretegylenleg terhére teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.
- 4.5. A Szolgáltató köteles az Igénybe vevő Megrendelésének megérkezését az Igénybe vevő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni, amely visszaigazolást a Szolgáltató a Felhasználói fiók *Levélkezelő* menüpontjában feltüntetett megrendelésstátusz (*Validálva*) feltüntetése útján kezdi meg a teljesítést.

- 4.6. Amennyiben a 4.5. pontban foglalt visszaigazolás – a vis maior, valamint a Szolgáltatás 13. pont szerinti korlátozásának vagy szünetelésének esetét kivéve – az Igénybe vevő Megrendelésének elküldésétől számított legkésőbb 48 órán belül az Igénybe vevőhöz nem érkezik meg (azaz hibaüzenet jelenik meg, vagy várakozó/ elmentett levelek közé kerülhet), a Szolgáltató teljesítési kööttsége és az Igénybe vevő megrendelési kötelezettsége minden további nélkül megszűnik.
- 4.7. Az Igénybe vevő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Igénybe vevő által megrendelt küldeményeket az Igénybe vevő Felhasználói fiókjában 1 évig őrzi, azt követően véglegesen törli. Ezen időszak alatt az Igénybe vevő a megrendelt tételeket megtekintheti, letöltheti.

5. Egyedi megrendelés leadása hálózati tárhely igénybevételén keresztül

- 5.1. A – hálózati tárhely igénybevételével történő – egyedi megrendelés leadására két esetben van lehetőség:
- a) ha az Igénybe vevő a Szolgáltatóval egyedi szerződéses jogviszonyban áll, vagy
 - b) ha – a Szolgáltatóval külön egyedi szerződéses jogviszonyban nem álló – Igénybe vevő az erre vonatkozó szándékát a Szolgáltatóval megrendelőlap – ugyfelszolgalat@hibridlevel.hu emailcímmre történő – megküldésével közli és azt a Szolgáltató visszaigazolja.
- 5.2. A Szolgáltató az Igénybe vevő – 5.1. pont szerint közölt – igényének megismerését követően – titkosított – hálózati tárhelyet hoz létre Igénybe vevő számára.
- 5.3. Igénybe vevő a Szolgáltató által üzemeltetett – titkosított – hálózati tárhelyre töltheti fel azokat az adatokat, amelyek vonatkozásában a Szolgáltatás iránti igényét a lentiekben foglaltak szerint jelezheti, továbbá az Igénybe vevő és a Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítésének tulajdonságait (gyártási előállítási tulajdonságok) elektronikus levél útján egyeztetik.
- 5.4. Az Igénybe vevő által a fentiek szerinti hálózati tárhelyen közzétett adatfájlok befogadásakor a rendszer automatikus értesítőt küld a Feleknek, amely értesítő tartalmazza az Igénybe vevő által a tárhelyre feltöltött adatfájlok listáját.
- 5.5. A **(fejlesztési-gyártási) megrendelést** az Igénybe vevő az alábbiak szerint adhatja le:
- A teljesítés (gyártási és előállítási tulajdonságok) egyeztetését és az adatok feltöltését követően a Szolgáltató előkészíti fejlesztésre a küldeményeket, amely **fejlesztési szolgáltatást** az Igénybe vevő megrendel a Szolgáltatótól, amelynek ellenértékéről jelen ÁSZF I. sz. melléklete rendelkezik. Az Igénybe vevőt ezen **fejlesztési díj** megfizetése az esetben is terheli, amennyiben bármely okból kifolyólag a fejlesztési szolgáltatás elvégzését követően gyártási szolgáltatás megrendelésére nem kerül sor.
 - Az Igénybe Vevő és a Szolgáltató egyedi szerződésben rendelkeznek arról, hogy az fejlesztési szolgáltatás elvégzését követően az eseti vagy rendszeres teljesítés (gyártás) megkezdése (**gyártási szolgáltatás**) az Igénybe vevő engedélyéhez kötött-e (**manuális jóváhagyás**), vagy a teljesítés (gyártás) automatikusan, a fejlesztési szolgáltatás elvégzését követően, az Igénybe vevő erre irányuló igénye alapján automatikusan megindul-e (**automatikus jóváhagyás**).
 - Amennyiben a teljesítés (gyártás) megkezdéséhez az Igénybe vevő engedélye nem szükséges (**automatikus jóváhagyás**), úgy a fejlesztési szolgáltatást követő, Igénybe vevői

gyártási megrendelésre kizárólag az Igénybe vevő erre irányuló – az egyedi szerződésben meghatározott úton (pl. elektronikus levél) és személy általi (pl. kapcsolattartó személy) – igénynek Szolgáltató felé történő jelzése szükséges. Ezen igény Szolgáltató felé történő leadásával a megrendelés létrejön.

- Amennyiben a teljesítés (gyártás) megkezdéséhez az Igénybe vevő engedélye szükséges (**manuális jóváhagyás**), úgy a fejlesztési szolgáltatást követően a Szolgáltató mintadokumentumot készít, amelyről értesíti az Igénybe vevőt. A mintadokumentum Igénybe vevő általi – az egyedi szerződésben meghatározott úton (pl. elektronikus levél) és személy általi (pl. kapcsolattartó személy) – jóváhagyásával a megrendelés létrejön.
- Az Igénybe Vevő és a Szolgáltató az egyedi szerződésükben rendelkeznek a fenti folyamatokat érintő egyéb kérdésekről (határidők, jóváhagyásra/megrendelésre jogosult személyek, stb.)

6. Készpénzátutalási megbízás-nyomtatvány előállítása mint speciális szolgáltatás

- 6.1. Szolgáltató készpénzátutalási megbízás-nyomtatvány (ún. postai sárga csekk, a továbbiakban: **csekk**) előállítására irányuló tevékenységet is végez. A csekkek előállítását a Szolgáltató a Postával való együttműködése alapján – *A Magyar Posta Pénzforgalmi Szolgáltatásainak Általános Szerződési Feltételei* című dokumentum „*A készpénzátutalási megbízás nyomtatvány műszaki leírása, alkalmazása és forgalmazás feltételei*” című 4. számú mellékletében foglalt szabályoknak megfelelően – végzi.

A csekk előállításához a számlatulajdonosnak a Szolgáltató és a számlatulajdonos közötti egyedi szerződésben foglalt kötelező adatokat kell megadnia.

- 6.2. Szolgáltató rögzíti, hogy a csekken feltüntetendő, iCsekk mobiltelefon alkalmazás használatával történő kiegyenlítés során beolvasandó QR-kód – részben – a számlatulajdonos által kötelezően megadandó adatok alapján kerül – informatikai eljárás útján – generálásra, erre tekintettel Szolgáltató kizárja a felelősségét a kötelezően megadandó adatok számlatulajdonos által történő hibás, hiányos, nem megfelelő megadásának következményeiért.
- 6.3. A Postának adható készpénzátutalási megbízás igénybevételének lehetséges módjairól, feltételeiről, részletes szabályairól a számlatulajdonosok, illetve a befizetők a Posta honlapján (<http://www.posta.hu>) közzétett, készpénzátutalási megbízásokra vonatkozó általános szerződési feltételek című kiadványokból tájékozódhatnak (<https://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/penzforgalom/aszf> a készpénzátutalási megbízás menüpont alatt).

7. Előfeldolgozás, Teljesítés

- 7.1. A Szolgáltató a IV. 4. pontban foglaltak szerint leadott Megrendelés alapján a Keretegyenlegre feltöltött összeg terhére – a vis maior, valamint a Szolgáltatás IV. 13. pont szerinti korlátozásának vagy szünetelésének esetét kivéve – a Megrendelés Igénybe vevő

részére történő visszaigazolását követő 1 munkanapon belül megkezdji a teljesítést – amely tényről az Igénybe vevő a Felhasználói fiókjában talál információt –, amely az alábbi munkafolyamatokat foglalja magába:

- beküldött és jóváhagyott (validált) dokumentum feldolgozása (nyomtatófájl előállítás),
- nyomtatás,
- borítékolás,
- levélküldemény átadása a Postai szolgáltató részére a kézbesítés érdekében.

A teljesítés határideje legfeljebb **3 munkanap**.

- 7.2. A Szolgáltató által előállított Levélküldemények Postai szolgáltató általi igazolt átvételével a Szolgáltatás teljesítettnek minősül. A postai kézbesítésre átadott Levélküldeményekről a Szolgáltató elektronikus feladójegyzéket vezet, amelyen a kézbesítés érdekében történő átvétel tényét a Postai szolgáltató visszaigazolja.
- 7.3. A Szolgáltatás határidőben teljesítettnek minősül – azaz a Szolgáltató késedelme kizárt – amennyiben a Szolgáltató a fenti határidőn belül gondoskodik a Szolgáltatás teljesítéséről.
- 7.4. A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül, amennyiben az Igénybe vevő által leadott Megrendelésben foglaltaknak megfelelően vállalt technikai paraméterek és azok tényleges teljesítése egymástól eltér. Ilyen hiba lehet különösen, de nem kizárólagosan: fekete-fehér helyett színes nyomtatás és fordítva; egyoldalas helyett kétoldalas nyomtatás és fordítva; borítékméret helytelen megválasztása; feladás módja (normál vagy elsőbbségi) eltér a Megrendelésben szereplőtől; különszolgáltatások (ajánlott, tértivevényes) hiánya vagy téves teljesítése.
- 7.5. A Szolgáltató a Honlap „Levélkezelő” menüpontja alatt a IV. 7.2. pontban foglalt teljesítés időpontjáig biztosítja a nyomon követés lehetőségét az Igénybe vevő részére azzal, hogy a Levélküldemény Postai szolgáltató részére történő átadását követően a postai kézbesítés állapotáról az Igénybe vevő közvetlenül a Postai szolgáltatótól kaphat felvilágosítást.

8. A IV. 5. pont szerinti hálózati tárhely (sFTP/FTPes) igénybevételén keresztül leadott megrendelés teljesítése

- 8.1. A IV. 5. pont szerint leadott egyedi megrendelések alapján Szolgáltató az egyedi megrendelés Igénybe vevő részére történő visszaigazolását és jóváhagyását követően megkezdji a teljesítést, amely az alábbi munkafolyamatokat foglalja magába:
 - Megrendelő által beküldött adatbázis, dokumentum feldolgozása;
 - nyomtatás;
 - borítékolás;
 - levélküldemény átadása a Postai szolgáltató részére a kézbesítés érdekében.

- o A Szolgáltató a IV.5.5. pontban részletezett automatikus/manuális jóváhagyást követően az adatok és a gyártási paraméterek alapján a Szolgáltató előállítja a nyomtatófájlt, amely a **teljesítés kezdő időpontjának** minősül. A **teljesítés befejező időpontja** a legyártott dokumentumok postára adásának időpontja.
 - o A Szolgáltató vállalja, hogy **a teljesítés határideje** legfeljebb **3 munkanap** a legfeljebb 20.000 db példányszámú megrendelések esetén, az ezen terjedelmet meghaladó példányszámok esetén a teljesítési határidőről a Felek az esetileg rendelkeznek.
 - o A gyártás befejezését követően igény esetén a megrendelés adatairól a Szolgáltató dokumentumot állít ki az Igénybe vevő részére a megrendelés adataival. Ezen dokumentumot a Szolgáltató a feladást követően 3 munkanapon belül a hálózati tárhely kijelölt mappájába helyezi.
- 8.2. Az egyedi megrendelések teljesítésére a IV.7. pontban foglaltak irányadók, az alábbi eltérésekkel:
- 8.2.1. A Felek megállapodnak, hogy Szolgáltató szerződésszerű teljesítésének előfeltételei az alábbiak:
- a) A feldolgozásra kerülő állományok egységes formátumban, a Szolgáltató által megadott paraméterek szerinti átadása.
 - b) Amennyiben készpénzátutalási megbízás-nyomtatvány nyomtatása is tárgya a megrendelésnek, az Igénybe vevő köteles gondoskodni a készpénzátutalási megbízás-nyomtatványon feltüntetésre kerülő bankszámlaszám vonatkozásában a számlavezető bank által kiadott bankszámla-igazolás beszerzéséről, továbbá az irat egy eredeti példányának a Szolgáltató részére való átadásáról.
 - c) Amennyiben az Igénybe vevő a fenti IV. 8.2.1. pont szerinti előfeltételek valamelyikét nem teljesíti, a Szolgáltató jogosult – az előfeltételek teljesülésének napjáig – a teljesítés megkezdését vagy a már megkezdett teljesítést felfüggeszteni azzal, hogy a teljesítési határidők értelemszerűen, az előfeltétel(ek) Igénybe vevő általi teljesítésének napjáig eltelő napok számával – a Felek külön erre irányuló egy- vagy kétoldalú nyilatkozata híján is – meghosszabbodnak.
 - d) A Szolgáltató teljesítésére irányadó határidők az azt követő munkanapon kezdődnek, illetve folytatódnak, amikor az Igénybe vevő az előfeltételeket maradéktalanul teljesítette.
 - e) Igénybe vevőt kötbér és/vagy kártérítés nem illeti meg azzal az esetlegesen felmerült kárával összefüggésben, amely az előfeltételek nem teljesítésével összefüggésben merült fel.

9. Elektronikus kézbesítési igazolás

- 9.1. Az elektronikus kézbesítési igazolás fogalmát jelen ÁSZF III. fejezetének a Tértivevény-szolgáltatásra vonatkozó fogalma határozza meg.
- 9.2. 2021. január 1. napjától a Posta a feladó részére elektronikus úton megküldött kézbesítési igazolással igazolja a küldemény sikeres vagy sikertelen kézbesítését.

Szolgáltató tájékoztatja Igénybe vevőt, hogy a Posta által küldött kézbesítési igazolásokat kizárólag sFTP/FTPeS csatornán fogadja, majd dolgozza fel és teszi az Igénybe vevő részére elérhetővé a megfelelő csatornán (regisztrált Igénybe vevők esetén a Felhasználói fiók – Levélkezelő menüpontjában, egyedi megrendelők esetén a hálózati tárhelyen). Amennyiben az Igénybe vevő számára nem elérhető a kézbesítési igazolás, úgy a tárgyi küldemény feladásától számított 60 naptári napon belül a Szolgáltatónál érdeklődhet írásban, azt követően pedig közvetlenül a Posta ügyfélszolgálatánál „Nyilatkozat egy postai küldemény át nem vételéről vagy átvételéről” c. dokumentum (CN18) alkalmazásával.

A Szolgáltató kijelenti, hogy a Szolgáltatás alkalmas az Elektronikus Kézbesítési Igazolások (EKI) fogadására és annak az Igénybe vevő Felhasználói fiókjában/hálózati tárhelyén történő elhelyezésére és tárolására. Az EKI – sikeres és sikertelen kézbesítését követően is – visszakérül a Szolgáltató rendszerébe, amelyet az Igénybe vevő a Levélkezelőben/hálózati tárhelyen a megrendelt dokumentum mellett elérhet és letölthet. A Szolgáltató a visszaérkezett EKI dokumentumokat az Igénybe vevő Felhasználói fiókjában 1 évig, hálózati tárhelyen pedig 3 hónapig tárolja, azt követően véglegesen törli. Az Igénybe vevő a Szolgáltatás igénybevételével tudomásul veszi, hogy az EKI előállítása és megküldése nem a Szolgáltató szolgáltatása, így az EKI hiányával vagy hiányosságával (pl. többszöri előállítás, hibás adatok) kapcsolatos kifogással a Postai szolgáltatónál élhet, ezzel kapcsolatos felelősség a Szolgáltatót nem terheli.

A Szolgáltató minden esetben a Posta által első alkalommal visszakapott EKI -t dolgozza fel és teszi elérhetővé.

- 9.3. A kézbesítési igazolás kizárólag tértivevényes belföldi irányú levélküldeményekhez készül. Tértivevényes külföldre irányuló levélküldemények esetén a Postai szolgáltató papír alapú tértivevényt juttat vissza a feladó címére. További információt az Igénybe vevő a Postai szolgáltató honlapján érhet el.

10. A Felek jogai és kötelezettségei

10.1. Az Igénybe vevő jogai

- 10.1.1. Az Igénybe vevő jogosult a jelen ÁSZF-ben meghatározott kritériumoknak megfelelő minőségű és színvonalú Szolgáltatásnak a IV. 2. pontban foglaltaknak megfelelően feltöltött Keretegyenleg terhére történő igénybevételére.

- 10.1.2. Az Igénybe vevő már a Honlapon történő Regisztráció során is jogosult arra, hogy a jelen ÁSZF II. 6. pontjában foglalt kapcsolattartási módok bármelyikén az ott meghatározott keretek között információt, segítséget kérjen a Honlap működése során a Regisztrációval, valamint a Szolgáltatás igénybevétele során felmerülő kérdéseivel összefüggésben.
- 10.1.3. Az Igénybe vevő jogosult a jelen ÁSZF-ben bekövetkező változásokat az azok hatálybalépését megelőzően a Honlapon történő nyilvánosságra hozatal útján megismerni. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF módosítást a IV. 10.4.4. pontba foglaltak szerint a változások hatálybalépését megelőző legkésőbb 10. napon nem hozza nyilvánosságra, úgy az Igénybe vevő mindaddig, amíg a Szolgáltató e kötelezettségének nem tesz eleget, jogosult a Szolgáltatást az ÁSZF általa ismert, a Szolgáltató által tervezett módosítást megelőző utolsó hatályos verziója szerint igénybe venni.

10.2. Az Igénybe vevő kötelességei

- 10.2.1. Az Igénybe vevő köteles a Regisztráció során megadott adatokban (Igénybe vevő adatai) bekövetkező bármely változást a Szolgáltató felé haladéktalanul, de legkésőbb a változást követő 5 munkanapon belül bejelenteni, amely bejelentés késedelmes teljesítéséből vagy elmulasztásából eredő károkért az Igénybe vevőt kizárólagos felelősség terheli.
- 10.2.2. Jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdálkodó szervezet Igénybe vevő köteles haladéktalanul, de legkésőbb az arra okot adó körülmény bekövetkezésétől/megismerésétől számított 5 munkanapon belül tájékoztatni a Szolgáltatót arról, hogy felszámolási/csőd-/végelszámolási/törlési vagy más hasonló hatósági vagy egyéb eljárás Igénybe vevő elleni megindításával fenyegető helyzet következett be, vagy az Igénybe vevővel szemben ilyen hatósági vagy egyéb eljárás indult meg.
- 10.2.3. Az Igénybe vevő köteles a Címzett adatainak pontos, a mindenkor hatályos postai előírásoknak megfelelő tartalmú Szolgáltató részére történő rendelkezésre bocsátására, ennek elmaradásából, hiányosságából származó felelősség a Szolgáltatót nem terheli.
- 10.2.4. Az Igénybe vevő köteles a Honlapon és a Felhasználói kézikönyvben foglaltak szerinti módon a címzést elhelyezni, azaz oly módon, hogy a technikai területeket szabadon hagyja. Az ennek nem megfelelően elhelyezett címzésből eredően felelősség a Szolgáltatót nem terheli.

10.3. A Szolgáltató jogai

- 10.3.1. A Szolgáltató az Igénybe vevő IV. 17.1. pontban foglalt felhatalmazása alapján jogosult arra, hogy az Igénybe vevő leveleinek elektronikus formából fizikai levéllé alakítása során erőforrás-szervezetet (gyártó) mint adatfeldolgozót vegyen igénybe, ilyen szervezet különösen, de nem kizárólagosan az EPDB Nyomtatási Központ Zártkörűen Működő

Részvénytársaság (székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 107-109.; alkalmazott szabvány: MSZ ISO/IEC 27001 az információbiztonság irányítási rendszerekről).

10.3.2. A Szolgáltató jogosult arra, hogy az Igénybe vevő által megadott adatokat a mindenkori adat- és titokvédelmi előírásokkal összhangban, a Szolgáltatás teljesítése céljából, az Igénybe vevő jelen ÁSZF IV. 17.2 pontjában adott hozzájárulásának megfelelően, annak keretei között felhasználja, illetve kezelje.

10.4. A Szolgáltató kötelességei

10.4.1. A Szolgáltató köteles az Igénybe vevő részére a jelen ÁSZF-ben meghatározott kritériumoknak megfelelő minőségű és színvonalú Szolgáltatást nyújtani.

10.4.2. A Szolgáltató köteles az Igénybe vevő részére a megfelelő tájékoztatást megadni a Regisztrációval, valamint a Szolgáltatás igénybevételével összefüggésben felmerülő kérdéseivel kapcsolatban az Igénybe vevő által a jelen ÁSZF II. 6. pontjában foglaltak közül megjelölt kapcsolattartási módok valamelyikén.

10.4.3. Amennyiben a Szolgáltatás jelen ÁSZF szerinti teljesítése során a Szolgáltató érdekkörében olyan körülmény áll elő, amely akadályozza a határidőben történő teljesítést, úgy a Szolgáltató haladéktalanul írásban értesíti az Igénybe vevőt a késedelem tényéről, annak várható időtartamáról és okairól. Az írásbeli értesítés elmaradása esetén – a vis maior, valamint a Szolgáltatás IV. 13. pont szerinti korlátozásának vagy szünetelésének esetét kivéve – a Szolgáltató visel minden ebből eredő kárt és költséget.

10.4.4. A Szolgáltató a jelen ÁSZF IV. 14.1. pontban foglaltak szerinti módosítása esetén az ÁSZF-ben bekövetkező változásokat a hatálybalépést megelőző 10. napon a Honlapon köteles nyilvánosságra hozni.

11. Kellékszavatossági jogok

11.1. A Szolgáltató IV. 7.4. pontban foglalt hibás teljesítése esetén Igénybe vevő a jelen ÁSZF IV. 18. pontjában foglaltaknak megfelelően panaszt tehet a Szolgáltatónál a hibás teljesítés körülményeinek kivizsgálása, az esetleges károk orvoslása, továbbá az esetleges kellékszavatossági jog(ok) érvényesítése érdekében.

11.2. A Szolgáltató IV. 7.4. pontban foglalt hibás teljesítése esetén az Igénybe vevő a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Ptk. szabályai szerint, a lentiekben foglalt, Fogyasztónak nem minősülő Igénybe vevőkre vonatkozó eltéréssel.

11.3. Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő – a Szolgáltatás digitális szolgáltatás nyújtására irányuló jellegére tekintettel – kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt. A

- Fogyasztónak nem minősülő Igénybe vevő a jelen ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi, hogy kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt, a Szolgáltató ezen kellékszavatossági jogot kizárja.
- 11.4. Az Igénybe vevő kellékszavatossági igény érvényesítése során kicserélést nem igényelhet, tekintettel arra, hogy annak teljesítése a Szolgáltatás jellegére való tekintettel lehetetlen. Az Igénybe vevő kellékszavatossági igényérvényesítése során igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy – végső esetben – a szerződéstől elállhat.
- 11.5. Az Igénybe vevő a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban az Igénybe vevő viseli, kivéve, ha arra a Szolgáltató adott okot vagy az áttérés egyébként indokolt volt.
- 11.6. Az Igénybe vevő a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a Szolgáltatóval közölni. Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért az Igénybe vevő felelős.
- 11.7. A Keretmegállapodás alapján leadott Megrendelés teljesítésétől számított egyéves, Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő esetén kétéves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogok érvényesítésének nincs helye.
- 11.8. A kellékszavatossági igény közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesíthető. Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő esetén a teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő igazolja, hogy a Szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után a Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

12. Felelősség

- 12.1. Az Igénybe vevő a Szolgáltató által üzemeltetett Honlapon történő Regisztrációval/Szerződéskötéssel egyidejűleg – a Szolgáltatás elektronikus jellegére tekintettel – kifejezetten elismeri, hogy az internet technikai és műszaki korlátai számára ismertek, és elfogadja a technológiával együtt járó, a Honlap működése során felmerülő esetleges hibalehetőségeket.
- 12.2. A **Felhasználói kézikönyvben** foglaltak ismeretében az Igénybe vevő kizárólagos felelőssége annak megítélése, hogy a Szolgáltató szerveréhez történő csatlakozás technikai feltételei számára adottak vagy sem, illetve az Igénybe vevő számítógépre (így különösen asztali számítógép, hordozható számítógép, tablet, okostelefon), valamint az azon tárolt adatokra nézve megfelelő biztonsággal rendelkezik. A jelen pontban foglaltakra tekintettel a Szolgáltató felelőssége kizárt minden olyan kárért, amely az Igénybe vevő számítógépével

vagy felhasználói készségével összefüggésben a Szolgáltatáshoz történő csatlakozás miatt következik be.

- 12.3. A Szolgáltató nem tehető felelőssé az Igénybe vevőt a vis maior, valamint a Szolgáltatás IV. 13. pont szerinti korlátozása vagy szünetelése miatt ért károkért. Jelen pont alkalmazásában vis maiornak minősül különösen az internetes hálózat működésében bekövetkező minden olyan zavar vagy hiba, amely akadályozza a Szolgáltatás zavartalan működését, valamint amellyel összefüggésben bármely, az interneten keresztül küldött, vagy fogadott adat elvesz (például: vírushiba, szoftverhiba, internetes hálózat hibája, egyéb technikai jellegű hiba, áramszünet).
- 12.4. Az Igénybe vevő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Igénybe vevő által megadott adatok helyességét, pontosságát, helytállóságát nem ellenőrzi, ebből adódóan az Igénybe vevő általi helytelen adatszolgáltatásból eredő esetleges hibás vagy késedelmes teljesítésért a Szolgáltató nem felel, valamint a megadott adatok teljességükéért kizárólag az Igénybe vevőt terheli felelősség, ezekért a Szolgáltató minden felelősséget kizár. Az Igénybe vevő személyes adatait minden szükséges esetben (pl. valamely adat megváltozása esetén) aktualizálni köteles.
- 12.5. A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek abból adódnak, hogy az Igénybe vevő jelszavát más személy használja fel, akár az Igénybe vevő tudomásával, akár anélkül történik ez a felhasználás. Az Igénybe vevő vállalja, hogy haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót, ha tudomására jut, hogy az Igénybe vevő jelszavát vagy felhasználói fiókját illetéktelen személy használja, vagy ha a jelszava vagy felhasználói fiókja biztonságát bármilyen sérelem éri vagy fenyegeti.
- 12.6. Az Igénybe vevő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás részeként feladott elektronikus küldemények fizikai formában, postai küldeményként történő megjelenítését és feladását titkosított csatornán (pl.: SSL) keresztül végzi, a Levélküldemények tartalmát nem ismeri meg, erre tekintettel a Szolgáltatás keretében kiküldött tartalmakért semmilyen felelősséget nem vállal.
- 12.7. A Felek tudomásul veszik, hogy a Szolgáltatással összefüggésben – akár az Igénybe vevő bejelentése, akár a Szolgáltató észlelése alapján – esetlegesen jelentkező hiba kiderítése és kijavítása a Szolgáltató legjobb tudása szerint történik. A jelen ÁSZF alkalmazásában hibának („Hiba”) tekintendő bármilyen esemény, ami a Szolgáltatás specifikációjában meghatározottaktól igazoltan és bizonyíthatóan eltérő működést eredményez és ez a Szolgáltatás üzemszerű működését hátrányosan befolyásolja, a Szolgáltatásban előforduló tévedés és elégtelenség, valamint lényegi zavar a szoftver-dokumentáció előírásai szerinti működésében jelentkezik. A Felek kifejezetten rögzítik, hogy nem minősül Hibának a Szolgáltatás működése során jelentkező mindazon elégtelenség, amely a Megrendelő érdekkörében felmerülő okból, illetve elháríthatatlan külső okból (pl. villámcsapás, áramszünet, hacker-támadás, kapcsolati hiba stb.) merül fel. A járulékos funkcionalitás nem tekinthető hibának. A Hiba felfedezése után az Igénybe vevő köteles a Szolgáltatót

haladéktalanul értesíteni minden megállapított meghatározással, működési környezettel és más, a hibával kapcsolatos lényeges körülmény megemlítésével, amelyek segítségével a Szolgáltató elszigetelheti és megszüntetheti azt. A Felek tudomásul veszik, hogy a jelen pontban foglalt hibabejelentés nem minősül a IV. 18. pont szerinti panasznak.

Járulékos funkcionalitásnak tekintendők például a következők:

- a. Egyklick, kétklick, jobbklick és billentyűkombinációk kezelése a Honlapon, Felhasználói fiókban.
- b. Minden olyan további funkció, amely a rendszer üzemelését nem befolyásolja, amennyiben 1-1 funkció üzemel, csak nem a felhasználó/Igénybe vevő elképzelése, készsége szerint.

Az Igénybe vevő köteles az esetlegesen észlelt Hibát a Szolgáltató részére haladéktalanul bejelenteni, ennek esetleges elmaradásából vagy elmulasztásából a Szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott kárért, költségeikért az Igénybe vevő kizárólagosan felelős.

13. A szolgáltatás korlátozása és szüneteltetése

- 13.1. Az Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét alkalmanként a szükséges és az adott helyzet által indokolt mértékig korlátozhatja vagy szüneteltetheti a következő feltételek valamelyikének fennállása esetén:
 - i. a Szolgáltató működési körén kívül eső, előre nem látható, elháríthatatlan külső ok (vis maior),
 - ii. a kizárólag a szolgáltatás szüneteltetésével elhárítható műszaki hiba, karbantartás,
 - iii. a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, közegészségügyi és közbiztonsági (így különösen terroristaelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében.
- 13.2. A Szolgáltató a legjobb tudása szerint írásban értesíti az Igénybe vevőt a Szolgáltatás esetlegesen várható korlátozásáról vagy szüneteléséről, annak időtartamáról, amennyiben ezt a Szolgáltatás szünetelésére okot adó körülmény engedi.
- 13.3. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának vagy szüneteltetésének okáról és idejéről nyilvántartást vezet. A Szolgáltatás korlátozása vagy szüneteltetése alatt az ügyfélszolgálat nem szünetel. A jelen fejezetben foglalt korlátozásból és szünetelésből eredő károk, költségek tekintetében a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

14. Az ÁSZF módosítása, elállás, megszűnés

- 14.1. Az Igénybe vevő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a jelen ÁSZF egyoldalú módosítására bármikor, az Igénybe vevő előzetes hozzájárulása nélkül jogosult azzal a megkötéssel, hogy

a Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben bekövetkező változásokat a hatálybalépést megelőzően a Honlapon köteles nyilvánosságra hozni.

- 14.2. A Fogyasztónak minősülő Igénybe vevőt a Rendelet 20. § (1)-(2) bekezdéseivel összhangban megilleti az elállás joga, amelynek alapján a Szolgáltató, valamint a Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő közötti Keretmegállapodás IV. 1. pontban foglaltak szerinti létrejöttét követő tizennégy napon belül a Keretmegállapodástól írásban, indokolás nélkül elállhat feltéve, hogy a Szolgáltatást eddig az időpontig nem vette igénybe (azaz a Keretegyenlegén szereplő összeg maradéktalanul megegyezik az elállás közlése előtt utolsóként feltöltött összeggel).
- 14.3. A Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő a IV. 14.2. pont szerinti elállási jogát a Rendelet 2. számú mellékletében található nyilatkozatminta felhasználásával vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján (postán vagy elektronikus levél útján) gyakorolhatja a jelen ÁSZF IV. 18.5. pontjában meghatározott címekre történő megküldéssel.
- 14.4. A IV. 14.2. pontban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő nyilatkozatát a IV. 14.2. pontban foglalt határidő lejárta előtt elküldi. A Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogot a fentiekben foglaltakkal összhangban gyakorolta.
- 14.5. A Fogyasztónak minősülő Igénybe vevőt a IV. 14.2. pont szerinti elállási jog helyett a IV. 14.2. pontban foglalt határidőn belül a Keretmegállapodás indokolás nélküli felmondási joga illeti meg, ha az elállási határidő lejárta előtt a Szolgáltató a teljesítést a Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő beleegyezésével, és a Rendelet 19. §-a szerinti kifejezett kérésére megkezdte. A jelen pont alkalmazásában a Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő Rendelet 19. §-a szerinti, a teljesítés IV. 14.2. pont szerinti határidő lejárta előtti megkezdésére irányuló kifejezett kérésének minősül a Keretegyenleg terhére a IV. 14.2. rögzített határidő lejárta előtt az Igénybe vevő által a jelen ÁSZF IV. 4. pontja szerint leadott Megrendelés.
- 14.6. Amennyiben a Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő a IV. 14.2. pontnak megfelelően él az elállás jogával, a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő Keretegyenlegén levő összeget, amennyiben Megrendelés leadására nem került sor.
- 14.7. A IV. 14.2., valamint a IV. 14.5. pontoknak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a Szolgáltató a Fogyasztónak minősülő Igénybe vevőnek visszajáró összeget a Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő kifejezett beleegyezése alapján a Szolgáltatás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Fogyasztónak minősülő Igénybe vevőt ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

- 14.8. Amennyiben a Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő a IV. 14.5. pontnak megfelelően a Szolgáltató általi teljesítés megkezdését követően felmondja a Keretmegállapodást, az elszámolás során a Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő által arányosan fizetendő összeget az I. számú mellékletben megállapított Szolgáltatási díj adóval növelt teljes összege alapján kell kiszámítani. Ha azonban a Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő bizonyítja, hogy a teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a Keretmegállapodás megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani.
- 14.9. A Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő tudomásul veszi, hogy nem gyakorolhatja a IV. 14.2. pont szerinti elállási, valamint a IV. 14.5. pont szerinti felmondási jogát a Szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a Szolgáltató a teljesítést a Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő kifejezett, IV. 14.5. pont szerinti előzetes beleegyezésével kezdte meg.
- 14.10. Az Igénybe vevő tudomásul veszi, hogy amennyiben a Felek közötti jogviszony, Keretmegállapodás megszűnik vagy megszüntetésre kerül, úgy a megszünt vagy megszüntetésre került Felhasználási fiók nem visszaállítható, és ugyanazon néven újból nem létesíthető.

15. Titoktartás

- 15.1. A Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a Keretmegállapodás keretében a Szolgáltatás megrendelése, valamint teljesítése során, azzal kapcsolatban egymásról szerzett valamennyi adatot, beleértve azok létrejöttét és tartalmát, üzleti titoknak tekintik, és szigorúan bizalmasan kezelik.
- 15.2. A Felek vállalják továbbá, hogy a fenti adatokat nem hozzák nyilvánosságra, azokat harmadik személlyel – kivéve bírósági vagy hatósági eljárást, a Felek jogi képviselőit, pénzügyi és egyéb tanácsadóit, a GDPR és az Infotv. alapján eljárásra jogosult személyt, valamint a Szolgáltató jogszerűen igénybe vett közreműködőit kizárólag az indokoltan szükséges körben és mértékig – a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem közlik.
- 15.3. A Felek az üzleti titoknak minősülő adatokat időbeli korlátozás nélkül kötelesek szigorúan bizalmasan kezelni és megőrizni.
- 15.4. A Fogyasztónak nem minősülő Igénybe vevő kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy nevét a Szolgáltató a referencialistájában feltüntesse/feltüntethesse, így ez nem minősül a jelen pont szerinti titoktartási kötelezettség megsértésének.
- 15.5. A Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott adatokat, információkat – az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint – a jelen ÁSZF-ben meghatározott feladatok végrehajtásán kívül nem használhatja fel, azokat az Igénybe vevő érdekeit sértő vagy veszélyeztető módon nem kezelheti, harmadik fél számára semmilyen formában nem szolgáltathatja ki, kivéve, ha az Igénybe vevő erre írásban feljogosítja, vagy erre jogszabály kötelezi; továbbá köteles azokat az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint kezelni.

- 15.6. A Szolgáltató köteles megtéríteni az Igénybe vevőnek azt a vagyoni és nem vagyoni kárát, amelyet a jelen ÁSZF-ben meghatározott titoktartási kötelezettségének megszegésével, minden kétséget kizáróan és bizonyíthatóan a Szolgáltató cselekménye vagy mulasztása okozott.
- 15.7. Az Igénybe vevő köteles megtéríteni a Szolgáltatónak azt a vagyoni és nem vagyoni kárát, amelyet a jelen ÁSZF-ben meghatározott titoktartási kötelezettségének megszegésével, minden kétséget kizáróan és bizonyíthatóan az Igénybe vevő cselekménye vagy mulasztása okozott.

16. Szerzői jogi rendelkezések

- 16.1. Az Igénybe vevő tudomásul veszi, hogy Szolgáltató (vagy a Szolgáltató szerződéses partnere) tulajdonát képező bármely – akár formálisan levédett, akár jelenleg levédés alatt álló, akár még be sem jelentett vagy formálisan le nem védett – szellemi tulajdon (védjegy, ipari minta, szerzői mű, stb.), valamint a Szolgáltató által létrehozott valamennyi szellemi alkotás, így különösen, de nem kizárólag a Virtuális nyomtató és a hozzá tartozó dokumentáció, forráskód, valamint szövegek, grafikák, koncepció vagy annak jellemző eleme, a koncepció alapján készített terv, vázlat, bármilyen grafikai vagy tipográfiai megoldás, ötlet, stb. („**Szellemi Alkotás**”) Szolgáltató kizárólagos szellemi tulajdonát képezi, és azok valamennyi szerzői – személyhez fűződő és vagyoni – jogának jogosultja.
- 16.2. A fenti pontban meghatározott Szellemi alkotásokat az Igénybe vevő kizárólag a Szolgáltató érdekében, a Szolgáltatás teljesítése idején, a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben és a Szolgáltató által jóváhagyott módon használhatja. Az Igénybe vevő a Szellemi Alkotást a Szolgáltatás teljesítését követően, illetve a jelen ÁSZF-ben, valamint a Honlapon elérhető **Jogi Nyilatkozatban** foglaltaktól eltérően nem használhatja, azzal semmikor, semmilyen módon nem rendelkezhet, nem terhelheti meg, nem idegenítheti el. Az Igénybe vevő kijelenti továbbá, hogy mindenkor tartózkodik a Szellemi Alkotás bármilyen formában történő másolásától, valamint bitorlásától.

17. Nyilatkozatok

- 17.1. Az Igénybe vevő kifejezett és egyértelmű hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása során, a különböző fázisok teljesítéséhez erőforrás-szervezetként közreműködő(ke)t (gyártó[ka]t) vegyen igénybe.
- 17.2. Az Igénybe vevő kifejezett és egyértelmű hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató az Igénybe vevő személyes adatait – a Szolgáltató Adatkezelési tájékoztatóját, az ott meghatározott célból – kezelje, valamint ingyenesen tárolja az **Adatkezelési tájékoztatóban** meghatározott ideig.

17.3. Az Igénybe vevő a Honlapon történő Regisztráció során – választása szerint – kifejezett és egyértelmű hozzájárulását adhatja ahhoz, hogy a Szolgáltató – a jelen ÁSZF II. 1.2. és IV. 17.2. pontjában foglaltak szerint, az Adatkezelési tájékoztatóban részletezett adatkezelési cél mellett – a Szolgáltatás hatékonyságának növelése, az Igénybe vevőnek címzett elektronikus hirdetés vagy egyéb címzett tartalom eljuttatása, valamint piackutatás céljából – az Igénybe vevő személyes adatait kezelje, valamint ingyenesen tárolja az Adatkezelési tájékoztatóban meghatározott ideig.

18. Panaszkezelés

18.1. Az Igénybe vevő tudomásul veszi, hogy amennyiben Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatással kapcsolatosan bármilyen panasz merül fel, úgy abban az esetben a Szolgáltató köteles kivizsgálni az Igénybe vevő – jogosultságának igazolását követően megtett – Szolgáltatásra vonatkozó panaszát.

18.2. E fejezet alkalmazásában panasznak minősül minden olyan egy vagy több Igénybe vevőtől származó egyéni jog- vagy érdeksérelemre irányuló írásbeli bejelentés, amely a Szolgáltató, annak bármely munkavállalója, valamint a Szolgáltatóval egyedi vagy tartós polgári jogi szerződés alapján együttműködő természetes vagy jogi személy egyedi vagy általános magatartása ellen irányul.

18.3. E fejezet alkalmazásában nem minősül panasznak:

- a tudakozódás, általános tájékoztatás iránti kérelem (mindaddig, amíg a Szolgáltatás vizsgálata során a Szolgáltató szolgáltatói hibát nem észlel),
- adatszolgáltatás teljesítése iránti kérelem.

18.4. Az Igénybe vevő a jelen fejezet 2. pontja szerinti panaszát írásban közölheti a Szolgáltatóval. Az Igénybe vevő tudomásul veszi, hogy az írásbeli (levél, e-mail) panaszbejelentés esetén azonosítási kötelezettség terheli, melynek keretében köteles a személyazonosságát, igénybe vevői (ügyféli) minőségét az ügyfélszolgálat előtt ügyfélaazonosítóval igazolni. A jelen pont szerinti írásbeli panaszok Szolgáltató általi befogadásának csak a jelen pontban foglaltak szerinti ügyfélaazonosítást követően van helye.

18.5. A Szolgáltatással kapcsolatosan felmerülő panaszok megtételére kizárólag írásban, az alábbi módokon nyílik lehetőség:

- levél útján (levelezési cím: 1117 Budapest, Budafoki út 111.),
- e-mailben (e-mail cím: ugyfelszolgalat@hibridlevel.hu).

18.6. A panasznak tartalmaznia kell a jog- vagy érdeksérelem pontos leírását (magatartás, tevékenység vagy mulasztás megjelölése), a megrendelési azonosítót, a panaszos ügyfélaazonosításra alkalmas adatait és elérhetőségeit. Ezek bármelyikének hiányában a Szolgáltatónak nem áll módjában a panaszt teljeskörűen kivizsgálni.

- 18.7. A Szolgáltató az írásbeli panaszt a beérkezést követő harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni, és intézkedni annak Igénybe vevővel való közlése iránt.
- 18.8. Írásbeli panasz esetében a beérkezés napja az a nap, amikor a bejelentés tartalma a Szolgáltató számára megismerhetővé válik, azaz
- levél útján tett panasz esetén a küldemény Szolgáltató általi átvételének napja,
 - e-mail útján tett panasz esetén az a nap, amikor az elektronikus dokumentum a Szolgáltató számára hozzáférhetővé válik.
- 18.9. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Igénybe vevőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás keretében a Szolgáltató köteles megadni az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.
- 18.10. A Ptk. szerint Fogyasztónak minősülő Igénybe vevő a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a Szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.
- 18.11. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A békéltető testületek listája: <https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-teruleti-honlapjai>

19. Vegyes rendelkezések

- 19.1. A Felek kötelesek fokozottan együttműködni a jelen ÁSZF-ben foglalt célok elérése érdekében, amelynek keretében kötelesek tájékoztatni egymást minden, a Szolgáltatás teljesítését érintő, jelen ÁSZF-ben külön nem rögzített, de a Szolgáltatással, valamint a Felekkel kapcsolatos lényeges információról.
- 19.2. Az Igénybe vevő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény szerinti magatartási kódex.
- 19.3. A Felek vállalják, hogy a jelen ÁSZF-ben foglalt Keretmegállapodás teljesítése során, illetve az ezzel kapcsolatban közöttük létrejött szerződéses jogviszonyokban minden tőlük elvárhatóat megtesznek annak érdekében, hogy a másik fél üzleti jó hírneve ne sérüljön, és (cég)neve ne kerüljön feltüntetésre jó erkölcsbe ütköző, ízléstelen, sértő vagy bármely, a

másik félre vagy bármely közvetett vagy közvetlen tulajdonosára hátrányos módon vagy összefüggésben.

- 19.4. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, valamint a Preambulumban felsorolt jogszabályok hatályos rendelkezései az irányadóak. A jelen ÁSZF-ben hivatkozott jogszabályok változása esetén a mindenkor hatályos rendelkezések szerint kell eljárni. Amennyiben valamely, jelen ÁSZF-ben hivatkozott jogszabály hatályát veszti, a helyébe lépő jogszabály(ok) megfelelő rendelkezéseit kell alkalmazni.

I. számú melléklet – Árlista

Hibridlevél nettó árak	2024. július 1-től	
	Magyarország	Európa
Szolgáltatás		
Postai szolgáltatások		
Egyoldalas küldemény postai díjakkal együtt (kétablakos, jobbablakos boríték, FF nyomtatás, postai díj)	330,00 Ft	1 300,00 Ft
További oldalak felára oldalanként (FF nyomtatás, papír, postai díjnövekmény)	49,00 Ft	85,00 Ft
Színes nyomtatás felára oldalanként	29,13 Ft	29,13 Ft
Csekkes alapanyag és nyomtatás felára oldalanként (csak egyedi gyártás esetén)	3,4 Ft	-
C4-es boríték felára	140,00 Ft	1 500,00 Ft
Elsőbbségi felár	140,00 Ft	315,00 Ft
Ajánlott küldemény felára	730,00 Ft	2 420,00 Ft
Tértivevényes, ajánlott küldemény felára (nyomtatás, elektronikus feladójegyzék elkészítése, elektronikus kézbesítési igazolás feldolgozása és postai díj)	1 255,00 Ft	3 615,00* Ft
Elektronikus szolgáltatások		
Éves archiválási díj levelenként (2. évtől, az első év díjmentes)	14,17 Ft	
Papír alapú levél pdf másolata	4,9 Ft/levél	
Papír alapú levél pdf másolatának hitelesítése időbélyeggel	14,9 Ft/levél	
Dokumentum előállítási szolgáltatás		
Első dokumentum sablon fejlesztése	24 900 Ft	
Dokumentum sablon módosítása	24 900 Ft	
Egyéb szolgáltatások		
Postakönyv megküldése havonként	2 500 Ft	
Csekkminta bevizsgálásra (10 db minta)	3 000 Ft	
Csekkminta bevizsgálásra (10 db minta, szállítással)	6 000 Ft	

* Külföldi küldemény esetén a tértivevény továbbra is papír alapon kerül előállításra és kézbesítésre.