

3. számú melléklet a 68/2004. (IV. 15.) Korm. rendelethez

A postai szolgáltatók általános szerződési feltételeinek kötelező tartalmi elemei

1. A szolgáltató neve (cégneve), székhelyének és telephelyeinek címe, egyéb szükséges azonosítója
 - A központi ügyfélszolgálat/ügyfélszolgálati címe, telefonszáma, e-mail címe, nyitva tartási ideje
 - Felügyeleti szervek megnevezése és címük, telefonszámuk, e-mail címük
2. Az általános szerződési feltételek célja, területi, időbeli hatálya
3. A szolgáltató által szolgáltatási engedély/kijelölés alapján nyújtott belföldi és nemzetközi postai szolgáltatások meghatározása, az igénybevétel módjai és feltételei minden szolgáltatásra vonatkozóan
 - A postai szolgáltatás meghatározása
 - A postai küldemény méret- és tömeghatára
 - Csomagolás, lezárás, címezés
 - Igénybe vehető különszolgáltatások
 - A postai küldemény felvétele
 - A bérmentesítés módjai
 - Kézbesítés, a feladó utólagos rendelkezései
 - A szolgáltató felelősségi köre és mértéke
 - Kézbesíthetetlen postai küldemények kezelése, után- és visszaküldés
 - Tudakozódás, panaszok intézése
 - Díjvisszatérítés és kártérítés
 - Megfelelőségi követelmények, eljárás a minőségi követelmények hibás teljesítése esetén, minőségi kifogások rendezésének módja
4. A szolgáltató által bejelentés alapján nyújtott belföldi és nemzetközi postai szolgáltatások meghatározása, az igénybevétel módjai és feltételei minden szolgáltatásra vonatkozóan
 - A postai szolgáltatás meghatározása
 - A postai küldemény méret- és tömeghatára
 - Csomagolás, lezárás, címezés
 - Igénybe vehető különszolgáltatások
 - A postai küldemény felvétele
 - A bérmentesítés módjai
 - Kézbesítés, a feladó utólagos rendelkezései
 - A szolgáltató felelősségi köre és mértéke
 - Kézbesíthetetlen postai küldemények kezelése, után- és visszaküldés
 - Tudakozódás, panaszok intézése
 - Díjvisszatérítés és kártérítés
 - Megfelelőségi követelmények, eljárás a minőségi követelmények hibás teljesítése esetén, minőségi kifogások rendelkezésének módja
5. A postai szállításból kizárt tárgyak köre
6. A postai kezelésben feltételesen továbbítható tárgyak köre, továbbítási feltételeik
7. A szolgáltatás esetleges korlátozása és szüneteltetése
8. A postai szolgáltatások díjai
 - A postai szolgáltatások díjai
 - A postai különszolgáltatások díjai
 - Kedvezmények igénybevételének lehetőségei és mértékei

- Alkalmazható bérmentesítési lehetőségek és azok módjai

9. Az igénybevétel egyéb tudnivalói

- A postai szolgáltatások igénybevételéhez használt űrlapok, mint az igénybe vevővel kötendő szerződések formai keretei

- Kitöltési útmutatók

- Nemzetközi postaforgalomra vonatkozó információk

- Egyéb, az igénybe vevőket érintő tájékoztatók (különösen az állandó postai szolgáltató helyek nyitvatartási ideje)

- Az általános szerződési feltételek közzététele, az igénybe vevők tájékoztatása