

1. CIKK – BEVEZETÉS

1. Jelen Nemzetközi Viszonylatú Szolgáltatásnyújtási Szabályzat (a továbbiakban: **Szabályzat**) meghatározza a Szállítványozási szolgáltatások, valamint a Postai és fuvarozási Szolgáltatások, valamint egyéb kapcsolódó Szolgáltatások nemzetközi viszonylatban történő nyújtásának szabályait a varsói székhelyű **Meest International Sp. z o.o.** (KRS 0000583179 számon bejegyezve az Országos Bírósági Nyilvántartás – Vállalkozások Nyilvántartásába, alaptőke: 10.000,- PLN (a továbbiakban: **Meest**), valamint azon jogalanyok által, amelyekkel a Meest a Szolgáltatások teljesítése során együttműködik (ügynökök, futárok, alvállalkozók stb.), a Megbízók és a Küldemények Címzettjei javára.
2. A Szabályzat, a Díjjegyzék, a Szolgáltatási Útmutató, az Alkalmazás használatának Szabályzatai, valamint a Küldemények csomagolásának szabályai és más, a szállítványozási, postai és szállítási Szolgáltatásokkal kapcsolatos dokumentumok megtalálhatók a Meest weboldalon a <https://hu.meest.com> oldalon, a „DOKUMENTUMOK” fülön, emellett elérhetők a Meest irodáiban is. A Meest által nyújtott Szolgáltatások igénybe vételének megkezdésekor a Megbízó kijelenti, hogy megismerkedett a Szabályzat és a Díjjegyzék (Egyéni Ügyfél) vagy a Szolgáltatási Útmutató (Üzleti Ügyfél) tartalmával, elfogadja ezek rendelkezéseit, és kötelezettséget vállal az ezekből fakadó szabályok betartására.

2. CIKK - DEFINÍCIÓK

Az alább definiált fogalmak a következő jelentéssel bírnak (függetlenül attól, hogy egyes számban vagy többes számban vannak használva):

1. **Alkalmazás** – a Meest által díjmentesen az Egyéni Ügyfelek és az Üzleti Ügyfelek rendelkezésére bocsátott program, melynek keretében a Feladók és a Címzettek egy egyéni fiók létrehozása (regisztráció) után igénybe vehetnek egyes Szolgáltatásokat. Az Alkalmazás használatának feltételeit az Alkalmazás Használati Szabályzat határozza meg, amely a <https://hu.meest.com> weboldalon, a „DOKUMENTUMOK” fülön érhető el,
2. **Díjjegyzék** – a Szolgáltatások árait meghatározó, az Egyéni Ügyfeleknek szánt dokumentum, amely nem azonos a Szolgáltatási Útmutatóval,
3. **Címcímke** – elektronikus vagy papíralapú dokumentum, amely a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Megbízó vagy a Feladó által az Alkalmazás útján megadott adatokat tartalmazza, és amely egyedi digitális kódot (pl. SMS-kódot) vagy digitális adatot (pl. grafikus QR-kódot) is tartalmazhat.,
4. **A Küldemények helyes csomagolására vonatkozó utasítás** – az áruk kiküldésre történő megfelelő előkészítésének részletes szabályait és eljárásait tartalmazó dokumentum, amely meghatározza többek közt a csomagolás megválasztásával, a csomagolás módjával, a címkézéssel és a Küldemények biztonságos szállításával és az elvesztéssel, hiányossággal vagy sérüléssel szembeni védelmüket célzó biztosításával kapcsolatos követelményeket. A Küldemények helyes csomagolására vonatkozó utasítás a <https://hu.meest.com> címen, a „DOKUMENTUMOK” fül alatt érhető el,
5. **A Fizetési eszköz** a Meest által nyújtott azon szolgáltatásokkal kapcsolatos fizetési diszpozíció megtételére szolgáló bankkártyát, individualizált eszközt vagy egyeztetett eljárásgyűjteményt jelent, amely szolgáltatások tekintetében ez a fizetési mód lehetséges. Eltérő rendelkezés hiányában a fizetési eszközzel végzett fizetés igazolását a Meest elektronikus formában küldheti el a Megbízó számára, a Megbízó elektronikus postafiókjába, ami azonban nem zárja ki a papíralapú tranzakció-bizonylat kiállításának lehetőségét sem azokban az esetekben, amikor ezt jogszabály írja elő.
6. **Ptk.** – a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv.)

7. **Üzleti ügyfél** – egyéni vállalkozó (természetes személy), jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezeti egység, amely Szerződést vagy Állandó együttműködési Szerződést kötött a Meest-tel, amely alapján a Meest-et Szolgáltatás nyújtásával bízta meg, és amely használja az Alkalmazást,
8. **Egyéni ügyfél** – természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezeti egység, amely Szerződést kötött a Meest-tel, amely alapján a Meest-et Szolgáltatás nyújtásával bízta meg,
9. **Fogyasztó** – a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy (a Ptk. 8: 1. (1) bek. 3. pontja szerint),
10. **CMR Egyezmény** – a Nemzetközi Közúti Árufuvarozási Szerződésről szóló, Genfben, 1956. május 19-én aláírt Egyezmény (CMR), amely a nemzetközi közúti árufuvarozással kapcsolatos szerződéses viszonyokat szabályozza,
11. **Levelezés** – regisztrált levélküldemények, amelyek tetszés szerinti adathordozón rögzített információt tartalmaznak, beleértve a domború írást,
12. **Futár** – természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezeti egység, amely a Meest nevében átveszi a Küldeményt a Feladótól, vagy kézbesíti azt a Címzettnek,
13. **Fuvarlevél** – a Szerződés megkötésének igazolását képező elektronikus vagy papíralapú dokumentum (különösen Címcímke vagy szállítmányozási levél),
14. **Feladó** – a Küldeményt feladó Megbízó, vagy Megbízónak nem minősülő, a Megbízó által a Küldemény feladására meghatalmazott természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezeti egység, illetve amennyiben a Megbízó Állandó együttműködési Szerződést kötött – a Küldeményt feladó Megbízó, vagy Megbízónak nem minősülő, a Megbízó által a Küldemény feladására meghatalmazott, és a Megbízó Ügyfélszámát használó természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezeti egység, azzal, hogy a Feladó vélelmezetten jogosult az Ügyfélszám használatára,
15. **Ügyfélszám** – az Üzleti Ügyfélnek minősülő Megbízó számára egyedileg adott szám, amelyet a Megbízó a Szolgáltatások rendelése, teljesítése és elszámolása során használni köteles,
16. **Címzett** – természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezeti egység, akinek/amelynek a Küldemény kézbesítésre kerül,
17. **Csomag** – egy Küldemény egy elemét képező, egyedi, kompakt és biztosított csomagolásban elhelyezett dolog vagy dolgok; az összes, egy Fuvarlevélen szereplő Csomag egy Küldeménynek minősül,
18. **Raklap** – szállításra szolgáló merev szerkezeten elhelyezett, egy Küldeményt képező, 50 kg-ot meghaladó valós tömegű dolog vagy dolgok,
19. **Meest irodák** – Küldemények feladási és átvételi helyei, melyek aktuális listája a Meest weboldalon, a <https://hu.meest.com> címen található meg, és ahol lehetőség van Küldemények feladására vagy átvételére az Alkalmazás használatával, vagy anélkül. A Küldemények Meest irodában történő feladása és átvétele feladási vagy átvételi kód segítségével is lehetséges, amelyet a Feladó és a Címzett a Küldemény feladása vagy átvétele céljából kap. A Küldemény az Alkalmazás útján, illetve feladási vagy átvételi kód segítségével történő feladása vagy átvétele során esetleg felmerülő probléma esetén a Küldemény feladása vagy átvétele a Meest iroda személyzete segítségével is lehetséges. A Meest irodában lehetőség van kárjegyzőkönyv kiállítására, valamint Szolgáltatással kapcsolatos reklamáció benyújtására is,
20. **A Postai jog** : 2012. évi CLIX. tv. a postai szolgáltatásokról
21. **A Fuvarozási jog** a CMR egyezményt és más, a közúti fuvarozásra vonatkozó, hatályos jogszabályokat jelenti,
22. **Küldemény** – egy vagy több Csomag, Raklap vagy Levelezés, amelyet ugyanazon időben egy Feladó adott fel egy Címzett számára, egy Fuvarlevél alapján,
23. **Különösen értékes** Küldemény – olyan Küldemény, melynek értéke meghaladja a 14.900 HUF-ot vagy ezen összeg a feladás helye szerinti másik ország pénznemében meghatározott egyenértékét.

24. **Szolgáltatási útmutató** – a Meest által nyújtott Szolgáltatások fajtáit, a maximális tömeget és méreteket, valamint a különféle Küldemények és Kiegészítő Szolgáltatások definícióit és paramétereit, a Szolgáltatások és Kiegészítő Szolgáltatások árait, teljesítésük határidőit, valamint az adott Szolgáltatás választása esetén a Megbízó által fizetett pótdíjakat és leírásaikat meghatározó, Üzleti Ügyfelek számára szóló dokumentum, amely nem azonos a Díjjegyzékkel,
25. **Meest pontok** – Küldemények feladási és átvételi helyei, melyek aktuális listája a <https://hu.meest.com> címen található meg. A Küldemények Meest pontban történő feladása és átvétele az Alkalmazás használatával, valamint a Feladó vagy a Címzett által a Küldemény feladása vagy átvétele céljából kapott feladási vagy átvételi kód segítségével lehetséges,
26. **POS terminál** – fizetési eszközök használatával történő fizetések fogadására szolgáló berendezés,
27. **Szerződés** – szerződés, amely alapján a Meest Szolgáltatást nyújt, és amelynek megkötését a Fuvarlevél dokumentálja, azzal, hogy a Szerződés az Állandó együttműködési Szerződés keretében is teljesítésre kerül,
28. **Állandó együttműködési Szerződés** – a Meest és a Ptk. 43¹ cikke alapján Vállalkozásnak minősülő Megbízó közt létrejött Szerződés; az Állandó együttműködési Szerződés alapján megrendelt Szolgáltatások közvetlenül a Megbízó által folytatott gazdasági tevékenység keretében kerülnek teljesítésre, az Állandó együttműködési Szerződés pedig a Megbízó számára, többek közt az általa végzett gazdasági tevékenység tárgyából eredően, szakmai jelleget mutat,
29. **Jogosult** – Szolgáltatás teljesítésének elmaradásával vagy nem megfelelő teljesítésével kapcsolatos reklamáció benyújtására jogosult, a Szabályzat 13. és 14. cikkében megjelölt személy,
30. **30. Utánvét szolgáltatás** – valamely Szolgáltatással együtt nyújtott kiegészítő Szolgáltatás, amelynek keretében a Futár, a Meest iroda vagy a Meest Pont a Küldemény kézbesítésekor a Címzettől a Feladó javára meghatározott összeget (Utánvét összeg) vesz át, és azt a Feladó bankszámlájára továbbítja.,
31. **Szolgáltatások** – A Meest által nemzetközi viszonylatban nyújtott Szállítmányozási szolgáltatások, Futárszolgáltatások vagy Fuvarozási szolgáltatások,
32. **Kiegészítő szolgáltatások** – Szolgáltatások mellett kínált, külön díjfizetés alá eső opcionális szolgáltatások, amelyek célja a Küldemények kézbesítési eljárása komfortjának, biztonságának, rugalmasságának és hatékonyságának növelése, és amelyeket (i) Egyedi Ügyfelek számára a Díjjegyzék, (ii) Üzleti Ügyfelek számára a Szolgáltatási Útmutató tartalmaz,
33. **Futárszolgáltatások** – nemzetközi Küldemények Szerződés alapján történő átvételére, válogatására, szállítására és kézbesítésére kiterjedő, a Postai jog hatálya alatt álló szolgáltatások,
34. **Fuvarozási szolgáltatások** – nemzetközi Küldemények átvételére, szállítására és kézbesítésére kiterjedő, futárszolgáltatásnak nem minősülő, a fuvarjog hatálya alá tartozó szolgáltatások,
35. **Szállítmányozási szolgáltatások** – a Küldemények szállítási folyamata komplex irányítását képező szolgáltatások, a szállítmányozási megbízás fogadásától a Küldemények kézbesítéséig a Címzett számára,
36. **Megbízó** – a Meest ügyfele, vagyis természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezeti egység, amely a Meest-től szolgáltatásokat rendel, azzal, hogy a Megbízó Feladó vagy Címzett lehet.

3. CIKK - A NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE

1. A Meest Magyarország területén és a Díjjegyzékben (Egyéni Ügyfelek számára), illetve a Szolgáltatási Útmutatóban (Üzleti Ügyfelek számára) felsorolt országok területén nyújt szolgáltatásokat, a Lengyel Köztársaságra kötelező, a szállítmányozási, futár- és fuvarozási szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos nemzetközi szerződéseknek megfelelő feltételekkel és körben, valamint a Posta Világszövetség kötelező érvényű

szabályaival és a magyar jog hatályos rendelkezéseivel, a Szerződéssel, a Szabályzattal, a Díjjegyzékkel vagy a Szolgáltatási Útmutatóval összhangban. A Szolgáltatások teljesítésének garantált határidőit a Díjjegyzék és a Szolgáltatási Útmutató tartalmazza.

2. A szállítmányozási Szolgáltatás azokra a Küldeményekre terjed ki, amelyekkel kapcsolatban a Meest szállítás-szervezési tevékenységet végez, amely kiterjed többek közt az alábbiakra:
 - a. a Küldemények feladási, átvételi és kézbesítési folyamatának megszervezése,
 - b. tanácsadás a szállítás feltételei, az útvonal és a szállítóeszköz kiválasztása, valamint az árak tekintetében,
 - c. a Küldemény előkészítése a szállításra,
 - d. a Küldemény a fő szállítóeszközre történő átadása,
 - e. a fuvarokmányok elkészítése,
 - f. a fuvarozási szerződés megkötése,
 - g. a Küldemény biztosítása,
 - h. a Küldemény átvétele a rendeltetési helyen,
 - i. a Küldemények tárolása,
 - j. a kézbesített Küldeményben található áruk ellenértékének beszedése,
 - k. elszámolás a fuvarozóval a szolgáltatásért,
 - l. lépések megtétele a fuvarozás teljesítésével kapcsolatos, fuvardíj jogcímén jogosulatlanul beszedett összegek visszatérítése érdekében,
 - m. a Megbízó értesítése a szállítás akadályairól,
 - n. a behozatali és kiviteli vámeljárások intézése,

amelyeket a Meest a saját nevében, de a Megbízó javára és érdekében nyújt.

3. A futárszolgáltatás legfeljebb 20 000 g tömegű, legfeljebb 3 000 mm összesített méretű (hosszúság, szélesség, magasság), nyilvántartott (levelezés) levélküldeményt vagy nem nyilvántartott, nem levélküldeménynek minősülő küldeményt takar, melynek egy oldala legfeljebb 1 500 mm hosszú, és amelynek átvétele, válogatása, szállítása és kézbesítése összességében biztosítja:
 - a. a Küldemény feladása napjának és órájának regisztrálását,
 - b. a Küldemény nyomon követését a feladás pillanatától a kézbesítés pillanatáig,
 - c. a Küldemény kézbesítését a postai szolgáltatás nyújtási szabályzatban vagy a postai szolgáltatás nyújtási Szerződésben garantált határidőben,
 - d. a Küldemény kézbesítése a Címzettnek vagy az átvételre jogosult személynek a Feladó által meghatározott vagy a Címzettel egyeztetett helyen, a Küldemény kézbesítése napjának és órájának regisztrálását lehetővé tevő módon.
4. A Meest postai szolgáltatásokat kizárólag az előző bekezdésben említett futárszolgáltatás formájában nyújt, és fenntartja magának a jogot más postai szolgáltatások elutasítására, szabad mérlegelés alapján.
5. A Fuvarozási szolgáltatások azokra a Küldeményekre terjednek ki, amelyek tömege és méretei meghaladják a Futárszolgáltatások tekintetében meghatározott paramétereket, a Levelezés kivételével.
6. A Meest Különösen értékes Küldemény Szolgáltatásának teljesítése kizárólag az Üzleti Ügyfelek számára érhető el, és csak a Szabályzat 7. cikkében említett további feltételek a Megrendelő fél általi teljesítését követően lehetséges, hacsak a Szerződés másként nem rendelkezik.

4. CIKK - A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE

1. A szerződés megkötésének bizonyítéka – hacsak a felek másként nem állapodtak meg – a Meest által aktuálisan használt Fuvarlevél. A Megbízó vagy a Megbízónak nem minősülő Feladó a Fuvarlevélben elfogadja a Szolgáltatás és az esetleges Kiegészítő Szolgáltatás kiválasztását, a bejelentett adatok a tényeknek való megfelelését, valamint megerősíti a Szabályzat, valamint a Díjjegyzék (Egyéni Ügyfél) vagy a Szolgáltatási

- Útmutató (Üzleti Ügyfél) megismerését, amelyek a Szerződés megkötésével a Megbízóra nézve kötelező erejűvé válnak.
2. A Megbízó és a Meest eltérő egyedi megállapodásának hiányában a Megbízó vagy a nevében eljáró Megbízónak nem minősülő Feladó rendeli meg a Szolgáltatásokat:
 - a. az Alkalmazás használatával,
vagy
 - b. a www.meest.com oldal útján,
vagy
 - c. személyesen a Meest irodában vagy Meest ponton.
 3. A Megbízó a Szerződés megkötésével a Szolgáltatást a Küldemény Meest irodában, Meest Ponton vagy futár közreműködésével történő feladása útján rendeli meg, a fenti 2. pontban meghatározott módon.
 4. A Meest fenntartja magának a jogot elektronikus eszközök használatára a Küldemény elküldésének vagy kézbesítésének visszaigazolására. A Megbízó vagy a nevében eljáró Megbízónak nem minősülő Feladó a Szerződés megkötésével elfogadja, hogy a feladás vagy kézbesítés megerősítése a Feladó vagy az Átvevő aláírásával is megtörténhet egy az aláírás képét rögzítő elektronikus eszközön, vagy a Küldemény kódjának megjelölésével. A Feladó vagy a Címzett elektronikus eszköz útján történő aláírása vagy a Küldemény kódjának megadása elegendő bizonyíték a Küldemény elküldésére vagy kézbesítésére.

5. CIKK - A KÜLDEMÉNYEK CSOMAGOLÁSA

1. A Megbízó vagy a nevében eljáró Megbízónak nem minősülő Feladó felelős a Küldemény a Meest számára a Szolgáltatás megfelelő teljesítését lehetővé tevő módon történő előkészítéséért. A Küldemény megfelelő előkészítése különösen a következőket jelenti:
 - a. a Küldemény annak biztonságát biztosító módon történő becsomagolása (pl. zárt és biztosított/lepecsételt, megfelelően szigetelő csomagolás), különös tekintettel annak tartalmára, valamint más Küldemények és a Szolgáltatás teljesítéséhez használt szállítóeszközök biztonságára;
 - b. a Küldemény tartalmához való, látható nyomokat nem hagyó hozzáférést megakadályozó, a Küldemény méretét, súlyát és tartalmát figyelembe vevő, megfelelően tartós, a Küldemény tartalmának elmozdulását megakadályozó, a Szolgáltatások megfelelő, a Küldemény tartalmát érintő veszteség és sérülések nélküli teljesítését biztosító csomagolás biztosítása;
 - c. a Küldemények a Díjjegyzékben vagy a Szolgáltatási Útmutatóban meghatározott paramétereinek és méreteinek megfelelő csomagolás biztosítása,
 - d. megfelelően kitöltött Fuvarlevél elhelyezése a Küldeményen - a Megbízó nem jogosult a Fuvarlevél a Meest által előírt formátumának és tartalmának megváltoztatására, különös tekintettel a Megbízót vagy a Megbízónak nem minősülő Feladót, illetve a Címzettet azonosító védjegyek, logók és egyéb grafikai jelek a Fuvarlevélbe foglalására; a Fuvarlevélben szereplő valamennyi adatért a Megbízó viseli a felelősséget,
 - e. a Szolgáltatások teljesítéséhez szükséges személyes adatok helyes továbbítása a Meest részére, beleértve a Címzettnek a szállításhoz, vámkezeléshez (amennyiben azt a vámszabályok megkövetelik) és a kézbesítéshez szükséges adatait (pl. e-mail cím, telefonszámok),
 - f. a postai Küldemény megjelölése a postai Küldemény rendeltetési országának hivatalos nyelvén is, ha pedig a postai Küldemény rendeltetési országában nem latin betűket és nem arab számokat használnak - a postai küldemény megjelölése e betűk és számok használatával is,
 - g. helyes információk szolgáltatása a termék leírása, a származási ország és a vámérték körében, valamint az áruk utáni díjak osztályozása (a vám eljárás céljára, amennyiben a vámszabályok ezt megkövetelik) körében.

2. A Küldemények helyes csomagolására vonatkozó Utasítás elérhető a www.meest.com.pl oldalon, a „DOKUMENTUMOK” fülön.
3. Abban az esetben, ha a Küldemény helytelen csomagolása miatt kár keletkezik, amely különösen más Küldemények, a Küldeményeket szállító jármű, a Meest iroda, a Meest Pont vagy bármely más olyan hely sérülésében nyilvánul meg, ahol a Küldeményeket tárolják, a fent említett károkért a Megbízó viseli a felelősséget.
4. A Küldemény csomagolásának és más biztosításának tömege beleszámít a Küldemény tömegébe.
5. A Meest nem felel az olyan károkért, amelyeket a Küldemény a Szolgáltatás megfelelő teljesítését, különösen a Küldemény megfelelő szállítását vagy veszteség, illetve sérülés nélküli kiadását lehetetlenné tevő állapotban, különösen olyan csomagolásban történő elküldése okoz, amely nem biztosítja a Küldemény vagy más Küldemények tartalmának biztonságát, különös tekintettel arra az esetre, ha a Megbízó nem nyilatkozott a Küldemény tartalmáról, vagy a nyilatkozat nem volt összhangban a Küldemény tényleges tartalmával.

6. CIKK - UTÁNVÉT SZOLGÁLTATÁS

1. Abban az esetben, ha a Megbízó vagy a Megbízónak nem minősülő Feladó megrendeli a Meest-től az Utánvét Szolgáltatást, a Futár vagy a Meest Iroda munkatársai a Megbízó vagy a Megbízónak nem minősülő Feladó megbízásából beszedik a Megbízó vagy a Megbízónak nem minősülő Feladó által megadott utánvét összeget a Címzettől, majd a Meest átutalja az Utánvét összegét a Megbízó bankszámlájára.
2. A Felek eltérő megállapodása hiányában az Utánvét összege nem haladhatja meg az 552.000 HUF-ot, vagy ennek az összegnek a Magyarországtól eltérő, a Küldemény feladásának helye szerinti ország pénznemében kifejezett ellenértékét, azzal a kikötéssel, hogy a Meest fenntartja magának a jogot a készpénzben beszedett Utánvét összegének csökkentésére, ha a hatályos jogszabályok e tekintetben új korlátozásokat vezetnének be. .
3. Az Utánvét összege feltüntetendő a Fuvarlevél megfelelő rubrikájában.
4. A bankszámlát, amelyre a Meest-nek el kell utalnia a Megbízónak az Utánvét összegét:
 - a. az Állandó együttműködési Szerződés keretében feladott Küldemények esetében a Megbízó az Állandó együttműködési Szerződésben adja meg,
 - b. az Szerződés keretében feladott Küldemények esetében az Alkalmazás megfelelő rubrikájában kell megadni,azzal, hogy a megjelölt bankszámla a Megbízóé kell legyen. A Megbízó által megadott bankszámlaszámmal kapcsolatos bármilyen hiba az elszámolás elmaradását eredményezheti, amiért a Meest nem vállal felelősséget. A felelősség fenti kizárása, valamint a bankszámlaszám megadásának kötelezettsége nem vonatkozik a Fogyasztókra. Abban az esetben, ha a Megbízó téves bankszámlát jelöl meg, és az erre a számlára átutalt összeget a Bank visszautalja a Meest-nek, a Meest a Megbízó helyes bankszámlaszámmal ellátott megbízásának kézhezvételét követően az utánvét összegét újra átutalja a Megbízónak.
5. Utánvétes szolgáltatás megrendelése esetén a Küldemény kézbesítésének feltétele az Utánvét összegének a Címzett általi megfizetése. Az Utánvét összeg megfizetése megtagadásának számít tranzakció sikertelensége is a Címzett az Utánvét összegének POS terminál útján történő megfizetésére vonatkozó döntése esetén, valamint az Utánvét összege készpénzben történő megfizetésének megtagadása is. Abban az esetben, ha a Címzett megtagadja az Utánvét kifizetését, vagy nem tud fizetni (pl. nem áll rendelkezésre a megfelelő készpénz összeg, és nincs lehetőség POS Terminálon keresztül történő fizetésre), a Meest a Fogyasztónak nem minősülő Megrendelővel szemben fenntartja magának a jogot a kézbesített Küldeményért járónak megfelelő díjazásra. Ebben az esetben a Meest a Szolgáltatási Útmutatóban feltüntetett felár ellenében visszaküldi a Küldeményt a Feladónak.

6. Sem a Fogasztónak nem minősülő Megbízó, sem a Megbízónak nem minősülő Feladó nem támaszthat semmilyen követelést azon a jogalapon, hogy a Meest nem értesítette őket az Utánvét összeg kifizetésének megtagadásáról.
7. Abban az esetben, ha az Utánvét összege meghaladja az 552 000 HUF-ot, vagy ennek az összegnek a Magyarországtól eltérő, a Küldemény feladásának helye szerinti ország pénznemében kifejezett ellenértékét, a Meest-nek jogában áll megtagadni a Szolgáltatást. .
8. A Címzettől a kézbesített Küldeményért járó ellenérték a Küldemény feladási országának pénznemében, készpénzben, POS-terminálon keresztül vagy bármely más, jogilag megengedett és a Meest által biztosított formában kerül beszedésre.
9. Az Utánvét összegének készpénzben történő kifizetése esetén a Megbízó vagy a Megbízónak nem minősülő Feladó kötelessége tájékoztatni a Címzettet az utánvét pontos összege előkészítésének szükségességéről. Pontos készpénz összeg hiányában a Címzett a Küldeményért fizetendő összeget utánvéttel POS terminál segítségével is kifizetheti.
10. A Meest fenntartja magának a jogot, hogy saját belátása szerint ideiglenesen vagy véglegesen megváltoztassa az utánvét összege készpénzmentes tranzakció formájában (POS-terminálon keresztül Fizetési eszközökkel) történő fizetési módjának elérhetőségét (beleértve az elérhetőség korlátozását vagy az ideiglenes felfüggesztést). Sem a Megbízó, sem a Megbízónak nem minősülő Feladó nem élhet követeléssel az utánvét összege Fizetési eszközökkel történő beszedési módjának korlátozott elérhetőségével, felfüggesztésével vagy elérhetőségének módosításával kapcsolatban, valamint a tranzakció elutasítása esetén, függetlenül az elutasítás okától. Az utolsó két mondatban foglalt rendelkezések nem vonatkoznak a Fogasztónak minősülő Megrendelőkre, amennyiben azok sérthetnék a hatályos jogszabályok alapján élvezett jogait.
11. Abban az esetben, ha a Meest-et a Szolgáltatások Fizetési eszközzel történő teljesítése miatt bármilyen kár éri (többek között a fizetési szervezetek visszatérhelésre vonatkozó szabályai, mint például a chargeback a Címzettek általi kihasználása miatt), a Megbízó köteles ezt a kárt a Meest-nek megtéríteni, különösen köteles haladéktalanul kifizetni a Meest-nek a visszatérheléssel érintett összeget. A fenti rendelkezés a Fogasztókra nem vonatkozik.
12. A Felek eltérő megállapodása hiányában a Meest az Utánvét összegekkel az utánvét szolgáltatás teljesítésének időpontjától számított 14 naptári napon belül számol el a Megbízóval, a beszedett összegeknek a Megbízó bankszámlájára történő átutalása útján.
13. Az Utánvét szolgáltatással kapcsolatban esedékes összeggel való, a Meest általi elszámolás napjának az átutalási megbízás a Meest általi kiállításának napja minősül. A Megbízó a Meest-től az utánvétes fizetésekről a beszedett összegek a Megbízó bankszámlájára történő átutalásának napján elektronikus formában kimutatást kap. A Meest a Megbízó külön kérésére megküldi a Megbízó részére a beszedésekről szóló kimutatást.
14. A Felek megállapodnak abban, hogy a Meest által nyújtott Utánvét Szolgáltatások nem minősülnek a 2011. augusztus 19-i pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló törvény értelmében vett pénzáttutalásnak. A Meest az Utánvét Szolgáltatást a Megbízó nevében és megbízásából végzi. Ez a tevékenység (Utánvét Szolgáltatás) a Megbízó és a Címzett között létrejött külön polgári jogi szerződés teljesítésének minősül.
15. A Megbízó kijelenti, hogy az általa megrendelt Utánvét Szolgáltatás a Meest általi teljesítése nem sérti a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása elleni fellépésről szóló 2018. március 1-jei törvény rendelkezéseit, a beszedett Utánvét összegek pedig nem képeznek illegális vagy eltitkolt forrásból származó vagyoni értéket.

7. CIKK - A KÜLDEMÉNY CSOMAGOLÁSA/A KÜLDEMÉNY ÉRTÉKNYILATKOZATA

1. A Megbízó vagy a Megbízónak nem minősülő Feladó szavatolja, hogy minden Küldemény tartalma megfelelően be van csomagolva, értéknnyilatkozattal van ellátva és le van írva a Fuvarlevélben, továbbá alkalmas a szállításra.
2. Kifejezetten kikötésre kerül, hogy Különösen értékes Küldemény esetén a Megbízó vagy a Megbízónak nem minősülő Feladó köteles a Fuvarlevélben feltüntetni annak tényleges értékét. A Megbízó tudomásul veszi, hogy a csomag értékének 14.720 HUF vagy ennek az összegnek a Magyarországtól eltérő, a Küldemény feladásának helye szerinti ország pénznemében kifejezett ellenértéke feletti bejelentése azt eredményezi, hogy az ilyen Küldemény külön biztosítási védelemben részesül, és ennek következtében a Díjjegyzékben és a Szolgáltatási Útmutatóban meghatározott kiegészítő díjfizetési kötelezettség hatálya alá esik. A Különösen értékes Küldemény értékének bejelentése a Különösen értékes Küldemény kiegészítő biztosítási védelem alá vonásáért fizetendő kiegészítő díj megfizetésének időpontjában lép hatályba, a Szabályzat 12. cikkével összhangban. A kétségek elkerülése végett a Felek egyhangúan megerősítik, hogy a Megbízó által küldött Különösen értékes Küldemény visszaküldése esetén az automatikusan az eredeti szállításra történő feladáskor érvényesülővel azonos biztosítási védelem hatálya alá esik..
3. Abban az esetben, ha a Megbízó vagy a Megbízónak nem minősülő Feladó nem nyilatkozik arról, hogy Különösen értékes Küldeményt ad fel, úgy kell tekinteni, hogy 14.720 HUF-ot vagy annak a Magyarországtól eltérő, a Küldemény feladásának helye szerinti ország pénznemében kifejezett ellenértékét meg nem haladó értékű Küldeményt ad fel, és így a Küldemény értékét 14.720 HUF-ot vagy a Magyarországtól eltérő, a Küldemény feladásának helye szerinti ország pénznemében kifejezett ellenértéket meg nem haladó értékben jelenti be. .

8. CIKK - A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉNEK ELUTASÍTÁSA/KIZÁRÁS A SZÁLLÍTÁSBÓL

1. A Meest megtagadhatja a Szolgáltatás teljesítését vagy elállhat a megkötött Szerződés szerinti Szolgáltatástól abban az esetben, ha a Megbízó vagy a Feladó megsérti az Szabályzatot, ideértve különösen, ha:
 - a. A Küldemény nem a Szabályzat előírásainak megfelelően került előkészítésre (különösen a Küldemények megfelelő csomagolására vonatkozó utasítás szabályainak megsértésével, vagy a Küldemény méretei, tényleges tömege vagy méret szerinti tömege nem felel meg a Fuvarlevélben szereplő nyilatkozatnak),
 - b. A Küldemény a Meest által történő szállításból kizárt vagy a hatályos jogszabályok alapján kizárt dolgokat tartalmaz, különösen a következőket:
 - a külön jogszabályok értelmében vett veszélyes anyagok, különösen a tűzveszélyes, robbanásveszélyes és radioaktív anyagok, maró vagy bűzös anyagok, illetve hulladékok;
 - fegyverzet, robbanóanyagok, fegyverek vagy lőszer;
 - lőfegyverek, robbanószerkezetek vagy lőszer imitációi (replikái);
 - illegális áru, beleértve a kábítószerkezeteket és más pszichotrop vagy bódító hatású anyagokat, valamint a gyógyszerek;
 - alkohol, dohánytermékek;
 - holttestek, holttestek részei vagy emberi hamvak;
 - élő növények vagy állatok;
 - állati tetemek, tetemek részei, prémek;
 - régiségek vagy műalkotások;
 - drágakövek és nemesfémek, ékszerek;
 - értékpapírok, készpénz (bankjegyek, érmék), zárjegyek, hitelesítő jelzések;
 - személyazonosító okmányok (útlevél, személyi igazolvány, jogosítvány stb.);
 - gyorsfagyasztott vagy gyorsan romló termékek;
 - az európai ADR egyezmény szabályai által meghatározott veszélyes áruk;
 - minden egyéb, a szállítási törvény 36. cikkében meghatározott, a szállításból kizárt dolog.

- c. A Küldemény speciális közpártot és átrakodást igényel, vagy ha tulajdonságaira tekintettel a Meest a rendelkezésére álló szállítóeszközök és berendezések használatával lehetetlen a Szolgáltatás teljesítése.
 - d. A Lengyelországban vagy a Szolgáltatás nyújtásának országában hatályos jogszabályok rendelkezései tiltják vagy korlátozzák az adott Küldemény szállítását, vagy szállításához különleges feltételek és eljárások teljesítését írják elő,
 - e. A Küldemény veszélyes anyagnak vagy árunak, illetve olyan árucikknek minősül, amelynek szállítását az IATA, az ICAO vagy más érintett szervezetek vagy állami hatóságok nem engedélyezik vagy korlátozzák,
 - f. A Küldeménynek nincs előkészített vámáru-nyilatkozata, amennyiben a vámszabályok alapján ez elő van írva,
 - g. A Meest nem tudja teljesíteni a szolgáltatást vis maior (különösen állami hatóságok, közigazgatási szervek fellépése, munkaügyi viták, sztrájk, háború, légköri viszonyok, mint például alacsony hőmérséklet, köd, erős havazás, sztrájk, útlezárás, hóvihar, természeti katasztrófák, zavargások, szállítási nehézségeket okozó katonai műveletek) fellépése miatt.
 - h. A küldeményt a Megbízó vagy a nevében eljáró Megbízónak nem minősülő Feladó helytelenül biztosította, különösen, ha a Küldemény más Küldeményeket vagy a Meest tulajdonát beszennyezheti vagy károsíthatja,
 - i. A Fuvarlevél tartalma alapján megalapozottan gyanítható, hogy a Küldemény sértheti a Szabályzatban meghatározott követelményeket (beleértve a tartalom, a súly, a méretek és az érték megadását).
2. Abban az esetben, ha alapos gyanú merül fel arra nézve, hogy a Küldemény bűncselekmény tárgyát képezheti, vagy tartalma veszélyt jelenthet emberekre, vagyontárgyakra vagy a környezetre, a Meest haladéktalanul értesíti az illetékes hatóságokat, a Küldeményt pedig visszatartja és biztosítja, amíg e hatóságok meg nem vizsgálják.

9. CIKK - A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁS SZABÁLYAI

- 1. A Meest fenntartja magának a jogot, hogy a Szolgáltatás teljesítése céljából a Küldemény átvétele előtt a Feladótól a Küldemény felbontását kérje, annak ellenőrzése érdekében, hogy a Küldemény tartalma megfelel-e a Fuvarlevélben foglaltaknak (különösen a bejelentett érték és a csomag tartalmának tényleges értéke közötti megfelelés tekintetében), valamint annak ellenőrzése érdekében, hogy a Küldemény nem tartalmaz-e a szállításból kizárt tárgyakat, illetve hogy a Küldemény tartalma megfelelően biztosítva van-e.
- 2. A Meest abban az esetben is kérheti a Feladótól a Küldemény a Megbízó vagy a Feladó általi felbontását, ha alapos gyanú áll fenn arra nézve, hogy a Küldemény szállítása kárt okozhat más Küldeményekben, illetve a Meest vagy alvállalkozói vagyonában.
- 3. Ha a Megbízót vagy a Feladót felszólítása a Küldemény felbontására lehetetlen vagy eredménytelen volt, abban az esetben, ha alapos gyanú áll fenn arra nézve, hogy a Küldemény nem felel meg a jelen Szabályzat követelményeinek, beleértve annak 8. cikkét, valamint a Szolgáltatási Útmutatóban meghatározott feltételeknek, a Meest a vonatkozó szabályozásokra figyelemmel a Küldemény átvétele előtt és a Szolgáltatás nyújtásának bármely szakaszában ellenőrizheti a Küldemény paramétereit és tartalmát, és ezt követően döntést hozhat:
 - a. a Küldemény átvételének megtagadásáról,
 - b. a Küldemény teljesítésre való átvételéről, vagy
 - c. a Szerződéstől való elállásról és a Szolgáltatás nyújtásának megszakításáról, valamint a Küldemény visszaküldéséről a Feladónak.
- 4. Kivételesen indokolt esetben a Meest a vonatkozó előírások betartásával megsemmisítheti a Küldeményt, különösen, ha az veszélyt jelent az emberekre vagy más Küldeményekre. A Küldemény megsemmisítéséről a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően megsemmisítési jegyzőkönyv készül.

5. Ha a Feladó nem tud jelen lenni a Küldemény ellenőrzésénél, az ellenőrzés a Meest által erre a tevékenységre a postai törvény vagy a szállítási törvény és a vonatkozó végrehajtási rendeletek rendelkezései szerint meghívott személyek jelenlétében történik. Az ellenőrzött Küldemény speciális címkével kerül megjelölésre.
6. Abban az esetben, ha a Meest megtagadja a Szolgáltatás teljesítését, vagy a fentiekben megjelölt okokból eláll a Szolgáltatástól, a Megbízó a Szolgáltatási Útmutatóban meghatározott összegű pótdíjra jogosult. A Meest fenntartja magának a jogot, hogy az előző mondatban megjelölt díjat meghaladó összegű követeléseket érvényesítsen, amennyiben a Megbízónak a Küldemény az (1) bekezdésben foglaltak megsértésével történő feladásából származó kára meghaladja a megállapított díj összegét. Jelen bekezdés rendelkezései a Fogyasztókra nem vonatkoznak.
7. Ilyen irányú szükség felmerülése esetén a Meest kötelezettséget vállal a kézbesített postai Küldemény a vonatkozó vámeljárásokra történő bejelentésére.

10. CIKK - A KÜLDEMÉNYEK FOGADÁSA ÉS KÉZBESÍTÉSE

1. A Megbízó vagy a nevében eljáró Megbízónak nem minősülő Feladó köteles a Fuvarlevélen feltüntetni a Címzett és a Feladó adatait, azaz nevét, az utca nevét, ház- és adott esetben lakásszámát, postai irányítószámát, a település nevét. A szolgáltatás megfelelő teljesítése érdekében való kapcsolatfelvétel céljából szükséges továbbá egy telefonszám vagy e-mail cím feltüntetése, valamint a szolgáltatás és a kiegészítő szolgáltatások típusának megjelölése. Szükséges továbbá a csomagot a csomag rendeltetési országának hivatalos nyelvén is megjelölni, ha pedig a Küldemény rendeltetési országában nem latin betűket és nem arab számokat használnak – a küldemény megjelölése e betűk és számok használatával is. A Küldemény Meest Irodába vagy Meest Pontba történő kézbesítésének választása esetén a Feladó köteles megadni a Meest Iroda vagy Meest Pont címadatait, valamint a Címzett telefonszámát és e-mail címét.
2. Ha a Meest annak ellenére átveszi a Küldeményt szállításra, hogy a Fuvarlevél nem tartalmazza a fenti (1) bekezdés szerint előírt adatok teljes körét, a Meest nem felelős a Küldemény kézbesítésének elmaradásáért, késedelmes szállításáért vagy a Küldemény kézbesítésének elmaradásából vagy késedelmes szállításából eredő károkért.
3. A Küldemény kézbesítésének módját a Feladó határozza meg, az egyik lehetséges opció kiválasztásával:
 - a. megadott címre történő kézbesítés,
 - b. Meest Irodába vagy Meest Pontba történő kézbesítés (a Címzett általi átvétel).
4. A Megbízó tudomásul veszi, hogy a Küldemények a Feladótól, a Meest Irodából vagy a Meest Pontból történő átvételét, a Címzethez történő szállítását és kézbesítését, illetve a Címzett általi átvétel céljából a Meest irodába vagy Meest Pontba történő kézbesítését Futár végzi.
5. A Küldemények kézbesítésének részletes szabályait, beleértve a garantált kézbesítési határidőket is, a Díjjegyzék (az Egyéni Ügyfelek tekintetében) vagy a Szolgáltatási Útmutató (az Üzleti Ügyfelek vonatkozásában) tartalmazza.

11. CIKK - A SZOLGÁLTATÁSOKÉRT JÁRÓ DÍJAZÁS

1. A Meest által nyújtott szolgáltatások teljesítése fejében a Megbízó díjfizetésre köteles, melynek összege:
 - a. Szerződés esetén – a Küldemény feladásának napján érvényes Díjjegyzék és a Szabályzat rendelkezései,
 - b. Állandó Együttműködési Szerződés esetében – az Állandó Együttműködési Szerződés, az Ajánlat, a Szolgáltatási Útmutató és a Szabályzat rendelkezései alapján kerül meghatározásra.A díjak és pótdíjak összege a Szolgáltatás típusától, a Küldemény típusától, tömegétől és méretétől, az átvétel és a kézbesítés helyétől, a Megbízó által választott Kiegészítő Szolgáltatásoktól, továbbá a Díjjegyzékben, a Szolgáltatási Útmutatóban vagy az Állandó Együttműködési Szerződésben megjelölt egyéb tényezőktől függ.

2. Eltérő rendelkezés hiányában a díjak nem tartalmazzák a Küldemény behozatalával vagy kivitelével kapcsolatban felmerülő adókat, vámokat, vámgaranciákat és egyéb, jogszabályi rendelkezésekből eredő terheket (vám- és adóterhek). A vámeljárási keretében a vám- és adóterheket a Címzett fizeti.
3. A hatályos Díjjegyzék és a hatályos Szolgáltatási Útmutató minden Meest Irodában hozzáférhető, és megtalálható a Meest weboldalon a <https://hu.meest.com> címen, a „DOKUMENTUMOK” fülön.
4. A Meest fenntartja a jogot a Díjjegyzék és a Szolgáltatási Útmutató tetszés szerinti időben történő módosítására, beleértve a díjak és pótdíjak módosítását is. A Díjjegyzék vagy a Szolgáltatási útmutató módosítása nem minősül a Szabályzat módosításának.
5. Abban az esetben, ha a Megbízó úgy dönt, hogy a szolgáltatás utáni fizetési kötelezettségét a Címzetre hárítja át, a Megbízó kötelezettsége vállal a Küldeménnyel kapcsolatos összes díj megfizetésére, ha a Címzett megtagadja a fizetést.
6. Amennyiben a Küldemény
 - a. Állandó Együttműködési Szerződés keretében kerül feladásra – a Szolgáltatás kifizetése és elszámolása az Állandó Együttműködési Szerződésben foglalt feltételeknek megfelelően történik,
 - b. Szerződés keretében kerül feladásra – a fizetés előre történik, az Alkalmazás útján történő előre fizetéssel, vagy elektronikus fizetési módok útján, mint az átutalás, bankkártya, blik. A számlákat e jogcímen a Meest a hatályos jogszabályoknak megfelelően állítja ki.
7. A Meesttel szerződést kötő Megbízó tudomásul veszi, hogy a Meest a teljes Küldemény vagy az azt alkotó Csomagok tömegét és/vagy méreteit a Meest mérőberendezéseivel megmérheti, aminek eredményeképpen a tényleges vagy méret szerinti tömeg határozható meg, amely a Szolgáltatási Útmutatónak megfelelően a Szolgáltatás ára meghatározásának alapját képezheti, és amely a Feladó vagy a Címzett számára kötelezettség felmerülését jelentheti a Futár részéről történő segítségnyújtásra a Küldemény be- és kirakodásában. Egyes Küldemények esetében a Szolgáltatások megfelelő teljesítéséhez szükség lehet a méretek kézi ellenőrzésére is. A Küldemény megmérése nem jelent beavatkozást a Küldemény tartalmába, és nem sérti a Megbízó, a Megbízónak nem minősülő Feladó, a Címzett vagy harmadik felek jogait. A Megbízó ezúton hozzájárul a Küldemény vagy a Küldeményt alkotó Csomagok tömegének vagy esetleg méreteinek megméréséhez, és a Szolgáltatás árának e műveletek alapján történő meghatározásához. A Meest fenntartja magának a jogot, hogy a Szolgáltatási Útmutatóban feltüntetett külön díj ellenében újracsomagolja az ezt igénylő, azaz többek között sérült, nem megfelelően csomagolt, a szortírozó berendezés vagy az azt kezelő alkalmazottak egészségének károsodásával fenyegető, többek között a biztonságos szállítást és a Címzettnek történő biztonságos kézbesítést akadályozó Küldeményeket, ezért díjat számítva fel, amelynek összegét a Szolgáltatási Útmutatóban tartalmazza. Jelen bekezdés rendelkezései a Fogyasztókra nem vonatkoznak.
8. A Meest a méret szerinti tömeget az alábbi képlet alapján állapítja meg:
$$\text{méret szerinti tömeg} = [\text{magasság (cm)} \times \text{hossz (cm)} \times \text{szélesség (cm)}] / 4000$$
9. Annak megállapítása esetén, hogy a méret szerinti tömeg meghaladja a tényleges tömeget, a Szolgáltatás árát a méret szerinti tömeg figyelembevételével kell meghatározni, a Díjjegyzékben és a Szolgáltatási Útmutatóban meghatározott szabályok szerint.

12. CIKK - A KÜLDEMÉNY BIZTOSÍTÁSA

1. Minden különösen értékes küldeményre biztosítás vonatkozik a jelen Szabályzatban, valamint a Meest és a biztosító között létrejött megállapodásban rögzített feltételek szerint. A biztosítás feltételeinek összefoglalója elérhető a <https://hu.meest.com> weboldalon a „DOKUMENTUMOK” menüpont alatt. hu.meest.com Az Ügyfél a biztosítással fedezett Szolgáltatás megrendelésével kijelenti, hogy elolvasta és elfogadta a biztosítási feltételeket.

13. CIKK - FELELŐSSÉG

1. A Meest a Küldemény elvesztéséért, sérüléséért vagy hibányosságáért annak fuvarozásra történő átvételétől a Címzettnek történő átadásáig felel, a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően.
2. A Meest felelősséggel tartozik az általa a szállítványozási Szolgáltatások teljesítése során igénybe vett fuvarozókért és további szállítványozókért, kivéve, ha a Polgári Törvénykönyv 799. cikkével összhangban nem vétkes a választásban. Abban az esetben, ha a szállítványozási Szolgáltatások teljesítésével összefüggésben keletkezett hiányosságért, veszteségért vagy egyéb kárért a fuvarozó vagy a további szállítványozó a felelős, a Meest haladéktalanul átengedi (engedményezi) a Megbízóra a Meestet e jogalanyokkal szemben megillető összes jogot és követelést.
3. A Meest a hatályos jogszabályoknak, különösen a postai törvénynek megfelelően felelősséggel tartozik a futárszolgáltatás teljesítésének elmaradásáért vagy nem megfelelő teljesítéséért.
4. A Meest nem tartozik felelősséggel a Szolgáltatás teljesítésének elmaradásáért vagy nem megfelelő teljesítéséért, ha a Szolgáltatás teljesítésének elmaradására vagy nem megfelelő teljesítésére az alábbi okokból került sor:
 - a. vis maior következtében,
 - b. a Feladó vagy a Címzett érdekkörében felmerült, nem a Meest hibájából eredő okok miatt,
 - c. a postai törvény vagy a Szabályzat rendelkezéseinek a Feladó vagy a Címzett általi megsértése miatt,
 - d. a feladott dolog jellemzői miatt.A Meest az a.-d. pontokban leírt okok valamelyikért történő hivatkozás esetén bemutatja az ok felmerülésének bizonyítékát.
5. A Meest a Futárszolgáltatás teljesítésének elmaradásáért vagy nem megfelelő teljesítéséért a postai törvényben, a Postai Szolgáltatásokkal kapcsolatos reklamációról szóló rendeletben és a Szabályzatban meghatározott körben felel, kivéve, ha a teljesítés elmaradása vagy a nem megfelelő teljesítés:
 - a. tiltott cselekmény következménye,
 - b. a Meest szándékos hibájából eredt,
 - c. a Meest súlyos gondatlanságának következménye.A fenti a.-c. pontokban megjelölt esetekben a Meest a hatályos jogszabályoknak megfelelő felelősséggel tartozik.
6. A Szolgáltatás nem teljesítettnek minősül:
 - a. a Küldemény elvesztése vagy teljes megsemmisülése esetén, vagy
 - b. a Küldemény a Címzett részére a Szolgáltatás tervezett határidejének elmúltát követő 30 napon belül történő kézbesítésének elmaradása esetén.
7. A Szolgáltatás nem megfelelően teljesítettnek minősül többek közt:
 - a. a Küldemény a garantált határidőhöz képest késedelmes kézbesítése esetén;
 - b. a Küldemény sérülése vagy tartalmának hiányossága esetén;
 - c. a Szolgáltatás nem az elfogadott megbízásnak és a postai törvénynek (ha a kötelezettség tárgya futárszolgáltatás volt) vagy a fuvarozási törvénynek (ha a kötelezettség tárgya fuvarozási szolgáltatás volt) megfelelő teljesítése esetén.
8. A küldemény késedelmes kézbesítése esetén a Címzett köteles ezt a tényt az Alkalmazásban, a <https://hu.meest.com> oldalon a „DOKUMENTUMOK” fül alatt valamint a Meest irodákban elérhető reklamációs űrlap útján, a kézbesítés dátumának és időpontjának megadásával jelezni. Abban az esetben, ha a Címzett dokumentáltan a Küldemény késése miatt tagadta meg a Küldemény átvételét, a Küldemény a Meest költségére kerül visszaküldésre a Feladónak.
9. A Futárszolgáltatás nem megfelelő teljesítése jogcímén fennálló követelés a Küldemény kifogás nélküli átvételét követően megszűnik, kivéve, ha a Jogosult a Küldemény átvételét követően olyan hiányosságokat vagy sérüléseket talált, amelyek kívülről nem voltak láthatóak, és a követelést a Küldemény átvételének napjától számított 7 napon belül jelezte a Meestnek a <https://hu.meest.com> oldalon, a „DOKUMENTUMOK” fül alatt elérhető reklamációs űrlapon vagy egy Meest Irodában. A Jogosult köteles bizonyítani,

hogy a Küldemény hiányossága vagy sérülése a Meest által a Szolgáltatás teljesítésére történő átvétele és a Címzettnek történő kézbesítése között keletkezett.

10. A Meest felelőssége a postai törvény hatálya alá nem tartozó Küldemény elvesztéséért, hiányosságáért vagy sérüléséért a Küldemény tényleges értékét meg nem haladó bejelentett értékére korlátozódik. Különösen értékes Küldemények esetében a Meest felelősségét az ilyen Küldemény elvesztéséért, hiányosságáért vagy sérüléséért a CMR-egyezmény rendelkezései szabályozzák. A Meest a fuvarozási Szolgáltatás teljesítésében való késedelmének következményeire, mind a Megbízóval, mind harmadik személyekkel szemben, a Meest felelősségének a CMR-egyezmény 23. cikkének (5) bekezdése szerinti korlátozása vonatkozik (kártérítés a fuvardíj összegének erejéig). Az elmaradt haszonért, nyereségért vagy jövedelemért, a közvetett kárért és a Küldemény szállításra való átvételének megtagadásával kapcsolatos kárért való felelősség kizárt, míg az említettektől eltérő okokból eredő felelősség, a fenti (4) bekezdésben foglalt rendelkezés figyelembe vételével, a fuvardíj összegének kétszeresére korlátozódik. A felelősség az előző mondatban jelzett kizárása a Fogyasztókra nem vonatkozik.
11. A Meest felelőssége a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény rendelkezései szerint, különösen a könyvelt és az értéknyilvánított küldeményekre, valamint a kézbesítés késedelmére vonatkozó szabályok alapján áll fenn, az alábbiak szerint:
 - a. A levélküldeménynek nem minősülő futárküldemény elvesztéséért, hiányosságáért vagy sérüléséért a Meest az elveszett vagy sérült tárgyak szokásos értékét meg nem haladó összegig felel.
 - b. A bejelentett értékű futárküldemény elvesztéséért, hiányosságáért vagy sérüléséért a Meest a Feladó által kért összegig, de legfeljebb a küldemény bejelentett értékéig felel.
 - c. Levélküldemény elvesztése esetén a Meest a Szolgáltatás díjának tizenötszöröséig felel.
 - d. A postai futárküldemény kézbesítésének a garantált kézbesítési időponthoz képest történő késedelméért a Meest a Szolgáltatás díjának legfeljebb kétszeresét meg nem haladó összegig felel.

azzal, hogy a fenti (4) bekezdésben említett esetekben a Meest a hatályos jogszabályok szerint felel.

12. A Szabályzat rendelkezései nem írhatnak elő a Meest számára a hatályos jogszabályi rendelkezések által előírnál szigorúbb felelősségi rendszert.
13. Jelen 13. cikk rendelkezéseit nem kell alkalmazni, ha a Meest és a Megbízó között létrejött Szerződés eltérően rendelkezik.

14. CIKK - A REKLAMÁCIÓK ELBÍRÁLÁSÁNAK SZABÁLYAI, FOLYAMATA ÉS HATÁRIDŐI

1. A szállítmányozási Szolgáltatás, valamint a Futárszolgáltatás és a Fuvarozási szolgáltatás teljesítésének elmaradásával vagy nem megfelelő teljesítésével, különösen a Küldemény kézbesítésének késedelmével, sérülésével, hiányosságával vagy a Küldemény elvesztésével kapcsolatban reklamáció benyújtására jogosult:
 - a. a Megbízó,
 - b. a Címzett, ha a Megbízó lemond a javára a követelés érvényesítésének jogáról,
 - c. a Címzett, aki jogosult a Küldeménnyel való rendelkezésre, és aki egyben Fogyasztó is,
 - d. a Címzett, ha a Postai jog hatálya alatt álló Küldemény kézbesítésre került a számára.
2. A Feladónak és a Küldemény Címzettjének a Küldemény tartalmának hiányossága vagy sérülése esetén jogában áll írásos kárfelvételi jegyzőkönyv készítését követelni a Meest-

től. A Feladónak és a Csomag Címzettjének lehetősége van a <https://hu.meest.com> oldalon a „DOKUMENTUMOK” fül alatt található űrlap kitöltésével önállóan is összeállítani a kárfelvételi jegyzőkönyvet.

3. A reklamáció az alábbi határidőkben nyújtható be:
 - a. Szállítmányozási Szolgáltatás tekintetében – 30 napon belül a Küldemény átvételének napjától, a szolgáltatás teljesítésének elmaradása esetén pedig attól a naptól számítva, amikor a Küldemény elveszettnek minősül (elveszettnek az a Küldemény minősül, amely a Szolgáltatás teljesítésére előírt határidő lejártától számított 30 napon belül nem érkezik meg a Fuvarlevélben megadott célállomásra),
 - b. Futárszolgáltatás tekintetében a Futárküldemény feladásától számított 12 hónapon belül, az alábbi 8. bekezdés fenntartásával,
 - c. Fuvarozási szolgáltatás tekintetében – a reklamáció benyújtására okot adó esemény bekövetkezésének napjától számított egy éven belül, a szolgáltatás teljesítésének elmaradása esetén pedig a Szabályzat 13. cikke (5) bekezdésének b) pontjában említett naptól, azzal a fenntartással, hogy olyan szállítási késedelem esetén, amely nem okozott hiányosságot vagy sérülést a Küldeményben, legkésőbb a reklamáció benyújtására okot adó esemény bekövetkezésének napjától számított két hónapon belül.
4. A Meest felhívására a reklamáció benyújtására a fenti (1) bekezdésben megjelölt Jogosult köteles a felhívás kézbesítésétől számított 14 napon belül a reklamáció elbírálásához szükséges valamennyi dokumentumot benyújtani. Ez a határidő nem számít bele a reklamáció elbírálásának határidejébe.
5. A reklamáció benyújtható bármely Meest Irodában írásban vagy szóban, jegyzőkönyvbe vétel mellett, írásban a Meest Ügyfélszolgálati Osztályán vagy a <https://hu.meest.com> oldalon elérhető elektronikus űrlap útján.
6. A reklamációt átvevő Meest Iroda igazolja a reklamáció és a hozzá mellékelt dokumentumok átvételét, beleértve a vonatkozó adatok felvitelét a Küldemény feladását igazoló bizonylatra.
7. A reklamáció elektronikus kommunikációs eszköz útján történő benyújtása esetén a Meest haladéktalanul elektronikus visszaigazolást küld annak kézhezvételéről.
8. A fenti (3) bekezdésben meghatározott határidők után benyújtott reklamációkat, a hiányos, a határidő után kiegészített, valamint a jogosulatlan személy által benyújtott reklamációkat úgy kell kezelni, mintha azokat nem nyújtották volna be.
9. A reklamációs bejelentésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:
 - a. a Feladó vagy a Címzett nevét vagy cégnevét;
 - b. a Feladó vagy a Címzett postacímét vagy székhelyének címét;
 - c. elektronikus formában történő bejelentés esetén a reklamációt benyújtó személy e-mail címét – ez esetben az e-mail cím megadása egyúttal a benyújtó személy hozzájárulását jelenti a reklamációval kapcsolatos levelezés lebonyolításához, különösen a Meest a reklamációra adott válaszának elektronikus kommunikációs eszközökkel történő megküldéséhez;
 - d. a reklamáció tárgyát;
 - e. a Küldemény feladásának időpontját és helyét;
 - f. a Fuvarlevelet vagy a Küldemény feladását vagy számát igazoló egyéb dokumentumot;
 - g. a reklamáció indoklását;
 - h. a követelés dokumentált összegét (amennyiben a reklamációt benyújtó személy kártérítést követel) és a bankszámla számát, amelyre a kártérítés összegét át kell utalni;
 - i. írásban benyújtott reklamáció esetén – a reklamációt benyújtó személy aláírását;
 - j. a reklamáció benyújtásának időpontját;
 - k. a mellékelt dokumentumok listáját,
 - l. a Meestnek fizetett összes díj és járandóság megfizetésének igazolását.
10. A reklamáció elektronikus űrlapon keresztül történő benyújtása esetén a fenti (9) bekezdésben említett dokumentumokat másolatban kell csatolni. A Meest kérheti ezen

dokumentumok eredeti példányainak benyújtását, ha ez a reklamáció megfelelő kezeléséhez szükséges.

11. A Meest a teljes reklamáció dokumentáció kézhezvételétől számított legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja a reklamációt, és válaszol rá.
12. A reklamációt benyújtó személyt a Meestnek a reklamáció elbírálása eredményeként hozott döntéséről (a reklamációra adott válaszról) írásban, a reklamáció elektronikus úton történő benyújtása esetén a Jogosultnak a reklamációs bejelentésben megadott címére küldött e-mailben kell értesíteni. A reklamációra adott válasznak tájékoztatást kell tartalmaznia a reklamáció elismeréséről, részleges elismeréséről vagy elutasításáról, és tartalmaznia kell különösen a következőket:
 - a. a reklamáció elbírálásának megjelölését, beleértve a követelés részben vagy egészben történő elismerése esetén az esetleges kártérítés összegét és a kifizetés határidejét;
 - b. a reklamáció teljes vagy részleges elutasítása esetén a reklamáció elbírálásának indoklását.
13. A reklamáció megválaszolására nyitva álló határidő betartottnak minősül, ha a Meest a reklamációra adott választ a határidő utolsó napján a közszolgáltató vagy más postai szolgáltató útján elküldte. Ha a reklamációt elektronikus úrlapon, a válaszadáshoz megadott e-mail cím megjelölésével nyújtották be, a reklamációra történő válaszadás határidejét akkor kell teljesítettnek tekinteni, ha a Meest a határidő utolsó napján a reklamációra adott választ e-mailben elküldte a reklamációs bejelentésben megjelölt e-mail címre.
14. A Megbízó nem jogosult a követelése összegét a Meesttel szembeni jelenlegi, múltbeli vagy jövőbeli kötelezettségekbe beszámítani.
15. A Szerződésből és a Szabályzatból eredő jogvitákat a Meest székhelye szerint illetékes bíróság bírálja el.
16. A reklamációból eredő követelés érvényesítésének joga mindaddig felfüggesztésre kerül, amíg a Megbízó nem fizeti ki a Meestnél felmerült összes járandóságot, díjat, költséget és egyéb kiadást.
17. A Futárszolgáltatással kapcsolatos reklamációkra a. postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX tv. rendelkezései az irányadók
18. A Fuvarozási szolgáltatásokra vonatkozó, itt nem szabályozott követelésekkel kapcsolatos kérdésekben a CMR-egyezmény vonatkozó rendelkezései és a Közlekedési és Építésügyi Miniszter a küldemények állapotának meghatározásáról és a reklamációs eljárásról szóló, 2006. február 24-i rendelete (Hiv. Közlöny 2006. év, 38. szám, 266. tétel) rendelkezései alkalmazandók.

14. CIKK - VITARENDEZÉS A FUTÁRSZOLGÁLTATÁSOK KÖRÉBEN

1. A jelen Szabályzatból eredő polgári jogi jogviták elbírálására a magyar bíróságok rendelkeznek hatáskörrel és illetékességgel.
2. A Postatörvény hatálya alá tartozó szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszokat a Felhasználó a Szolgáltatóhoz nyújthatja be. Amennyiben a panasz a Szolgáltató által nem kerül megfelelően rendezésre, a Felhasználó jogosult a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (NMHH) fordulni a postai szolgáltatásokra vonatkozó jogszabályok alapján.
3. Amennyiben a Felhasználó fogyasztónak minősül, jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testülethez is fordulni a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében.

15. CIKK - ELÁLLÁS A SZERZŐDÉSTŐL A FOGYASZTÓ ÁLTAL / KIZÁRÁSOK

1. (1) A Fogyasztónak minősülő Megbízó, Feladó vagy Címzett a Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül jogosult a Szerződéstől elállni, kivéve, ha az már korábban teljesedésbe ment.
2. A Szabályzat nem vonatkozik a Fogyasztókra, amennyiben sérthetné vagy korlátozhatná a Fogyasztók jogait és a hatályos jogszabályok által biztosított fogyasztóvédelmet, beleértve a tiltott szerződési kikötések bevezetését. A Fogyasztót különösen nem érintik a Szabályzat kifejezetten kizárt rendelkezései, valamint az Szabályzat 5. cikkének (4)-(5) bekezdései, 7. cikkének (2)-(3) bekezdései, 10. cikkének (2) bekezdése, 11. cikkének (6) bekezdése, 13. cikkének (10) bekezdése, 14. cikkének (7) bekezdése, 14. cikke (9) bekezdésének h) pontja – a bankszámlaszám megadására vonatkozó követelmény tekintetében, valamint 14. cikke (9) bekezdésének l) pontja és 14. cikkének (14), (15) és (16) bekezdései.

17. CIKK - ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. A Szabályzat eltérő rendelkezéseinek fenntartásával, minden külföldi pénznemben kifejezett elszámolás, a lengyel zlotyra (PLN) történő átváltás céljából, a Lengyel Nemzeti Bank által az adott pénznem a díj felszámításának napját megelőző napon közzétett középárfolyamon történik.
2. A Szolgáltatások tekintetében az alkalmazandó jog a magyar jog, figyelembe véve a csomag feladásának vagy kézbesítésének helye szerinti ország hatályos jogának rendelkezéseit.
3. Ha a Szabályzat bármely rendelkezése bármely időpillanatban jogellenes vagy jogellenessé, illetve más hatályos szabályozásba ütközővé, érvénytelenné vagy bármely tekintetben végrehajthatatlanná válik bármely joghatóság tekintetében, ez nincs hatással a fennmaradó rendelkezések jogszerűségére vagy más hatályos szabályozásnak való megfelelésére, illetve érvényességére és végrehajthatóságára, a Meest pedig minden ésszerű erőfeszítést megtesz a Szabályzat olyan módosítása érdekében, amely eléri az ilyen érvénytelen vagy végrehajthatatlan rendelkezéseknek szánt hatást.
4. A Szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a hatályos magyar jogszabályok alkalmazandók.

A Szabályzat 14-10-2025 napján lép hatályba.