

Általános Felhasználási és Szerződési Feltételek
postai szolgáltatás nyújtásához

Általános Felhasználási és Szerződési Feltételek	1
postai szolgáltatás nyújtásához	1
1. A SHIP2 szolgáltatásról	3
2. Alapfogalmak	4
3. Regisztráció	5
4. A Szolgáltatási Szerződés megkötése	6
5. Díjfizetés	8
6. Igényelhető szolgáltatások	10
7. Szállítás, a Megrendelő és a Szolgáltató jogai és kötelezettségei a szállítás során	11
8. Kézbesítési szabályok	14
9. Szerződés módosítása	16
10. Szerződéskötés megtagadása, a Szolgáltatási Szerződés megszűnése, megszüntetése	17
11. Tájékoztatás, panasz	18
12. Küldemény kezelésének szabályai, adat- és titokvédelem	19
13. Együttműködés titkos információgyűjtés érdekében	21
14. A Szolgáltató felelőssége	21
15. Kártérítés	22
16. A Szolgáltató ügyfeleinek felelőssége	24
17. Szerződések és nyilatkozatok megadásának, módosításának, és visszavonásának módja	25
18. Záró rendelkezések	26
1. számú melléklet: Díjak, kedvezmények	28
2. számú melléklet: Kísérő formanyomtatvány és jelzéminta	29
3. számú melléklet: Szállítók listája	30

SHIP2 Logisztikai Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhelye: 1042 Budapest, Virág utca 39. fszt. 1.

Cg.: 01-09-972872

Adószáma: 23591259-2-41

Ügyfélszolgálat cím: 1042 Budapest, Virág utca 39. fszt. 1.

e-mail: info@onlinefutar.hu

weboldal címe: www.onlinefutar.hu (továbbiakban **Honlap**)

telefonos elérhetőség: +36 1 700 40 72

Fax: +36 1 700 40 73

Ügyfélszolgálat nyitvatartása: munkanapokon hétfő-péntek: 8:30-16:30

Jelen általános felhasználási és szerződési feltételek hatályba lépésének napja: 2021.06.28.

Jogszabályi háttér:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény
- a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet

1. A SHIP2 szolgáltatásról

1.1. A Szolgáltató, mint szállítmányozási rendszer és aggregátor, komplex szállítmányozási megoldásokat kínál, mint a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban: Postatv.) 2. § 9. és 15. pontjai, valamint a 8. § (1) bekezdésének a), b), d) pontjai szerint futárposta-, expressz postai és egyéb egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatásokat, valamint közutas-, légi- és tengeri szállítási szolgáltatásokat. A Szolgáltató által kínált szolgáltatások kiválóan támogatják a megfelelő döntést és kivitelezés megvalósítását. A Szolgáltató rendszerhez csatlakozott partnereinek köszönhetően a Megbízók minden bizonnyal megtalálják a számukra legkényelmesebb és legmegfelelőbb megoldást. A Szolgáltató partnerei belföldi és nemzetközi futárszolgálatok és szállítmányozók, akik több évtizedes tapasztalatukkal biztosítják a Szolgáltató szolgáltatásainak kiválóságát.

1.2. **Futárpostai-szolgáltatás:** olyan - a küldemény felvételétől számított legfeljebb 24 órán belül teljesítendő - időgarantált postai szolgáltatás, amelynek keretében a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a postai küldemény felvételét végző személy a postai küldeményt a kézbesítés megkísérléséig megszakítás nélkül személyes felügyelete alatt tartja oly módon, hogy a Megrendelő ez alatt bármely időpontban rendelkezhesen a postai küldemény címzettjének vagy címének a megváltoztatásáról, és sikertelen személyes kézbesítés esetén megtehesse a szükséges intézkedéseket.

Expressz postai szolgáltatás: az az időgarantált szolgáltatás, melynek keretében a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a postai küldeményt belföldön legkésőbb a felvételt követő munkanapon, Európai Unió tagállamaiba címzett küldemény esetében legkésőbb a felvételt követő harmadik munkanapon, egyéb nemzetközi viszonylatú

küldemény esetében legkésőbb a felvételt követő ötödik munkanapon kézbesíti, és emellett az alábbi pontban foglalt speciális többletszolgáltatásokat teljesíti.

Speciális többletszolgáltatás:

- nyomon követhető kezelés;
- a küldeménynek a feladó lakóhelyén, tartózkodási helyén, székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén történő felvétele;
- értéknylvántartás.

A szolgáltatások ellátásához a Szolgáltató közreműködőt is igénybe vehet.

1.3.A Szolgáltató kifejezetten felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy a Szolgáltató kizárólag közvetítőként áll a Megrendelő (Feladó) és a szállítást kivitelező (Szállító) között. A Honlapon található árak és a Megrendelő számára legkedvezőbb szállítási feltétel kiválasztásával vehető igénybe a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás. A Megrendelő által megadott paraméterek alapján a szállítást a Szállító végzi el.

2. Alapfogalmak

- 2.1. **Címzett:** az a magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/amely a küldeményen, annak csomagolásán, vagy a hozzá tartozó listán, illetve a Megrendelő által leadott megrendelésen címzettként kerül megjelölésre, akinek/amelynek a küldeményt a Szállító futárának kézbesíteni kell;
- 2.2. **Feladó:** a Szolgáltató szolgáltatásai igénybevétele esetén azon, jelen ÁSZF feltételeit magára nézve kötelezően elfogadó, magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, akitől/amelytől a Szállító futára fizikailag a küldeményt felveszi, illetve akit/amelyet a Megrendelő feladóként jelöl meg a leadott rendelésen és a küldeményen, amennyiben a Feladó eltér a Megrendelő személyétől;
- 2.3. **Felhasználó:** az a magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/amely a Honlapra belép, és a honlap funkcióit (a tényleges megrendelést nem számítva) használja;
- 2.4. **Kiemelt Ügyfél:** az a devizabelföldi jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, amely a Szolgáltató szolgáltatását egyedi megállapodás alapján kedvezményes feltételek, illetve a Honlapon feltüntetett kedvezményes díjszabás mellett jogosult igénybe venni;
- 2.5. **Megrendelő:** az a magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/amely általános, vagy egyedi szerződéses feltételekkel igénybe veszi a Szolgáltató szolgáltatásait. Megrendelő a Honlapon közzétett szállítói árajánlatok alapján kiválasztja a neki legmegfelelőbb szolgáltatást, és ezzel megbízza a Szolgáltatót a megbízásban szereplő fuvarozási feladat elvégzésére. A megbízás egy közvetített szolgáltatásra szól, melyben a Megrendelő megbízza a Szolgáltatót, hogy a kiválasztott Szállítóval és annak szolgáltatásával történjen meg a szállítási feladat kivitelezése;
- 2.6. **Szállító:** az a magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/amely a Szolgáltató szerződött partnere, és aki (a Megrendelő Szolgáltatón keresztül leadott megrendelése alapján) a megrendelésben foglalt szállítási feladatot ténylegesen elvégzi;

- 2.7. **Honlap:** a Szolgáltató által üzemeltetett <https://www.onlinefutar.hu> honlap;
- 2.8. **Szolgáltató:** a SHIP2 Logisztikai Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (1042 Budapest, Virág utca 39. fszt. 1., Cg: 01-09-972872, e-mail: info@ship2.hu);
- 2.9. **Szolgáltatási Szerződés:** a Megrendelő és a Szolgáltató között az 1. pont szerinti valamely szolgáltatás igénybevételére létrejött szerződés;

3. Regisztráció

- 3.1. A Honlap alapfunkcióit, így többek között a Szállítók ajánlatainak megtekintését az oldal bármely Felhasználója szabadon igénybe veheti. Szállítási szolgáltatás igénybe vétele az oldalon található szállítási feltételek, illetve a jelen Általános Felhasználási és Szerződési Feltételek postai szolgáltatás nyújtásához (a továbbiakban: ÁSZF) alapján azonban kizárólag regisztrált Felhasználók számára elérhető.
- 3.2. A Honlapon történő regisztráció a főoldal jobb felső sarkában megjelenő „Regisztráció” földre való kattintással, egyedi felhasználónév, e-mail cím és jelszó megadásával történik. **A Honlapon történő regisztráció kizárólag abban az esetben fogadható el, amennyiben a Felhasználó az ÁSZF-et és a Honlapon található Adatkezelési Szabályzatot elfogadja. A Szolgáltató kifejezetten felhívja a Felhasználó figyelmét, hogy az ÁSZF tartalmazza mindazon feltételeket is, amelyek a Honlapon keresztül történő szolgáltatás megrendelés esetén érvényesek! A regisztrációval Felhasználó az ÁSZF és az Adatkezelési Szabályzat rendelkezéseit kifejezetten elfogadja, és azok rendelkezéseit önmagára kötelezőnek ismeri el!**
- 3.3. Amennyiben a regisztrációt a rendszer elfogadta, a Felhasználó az általa megadott e-mail címre üzenetet kap a sikeres regisztrációról, valamint arról, hogy a regisztrációt milyen módon tudja aktiválni. A regisztráció aktiválása az e-mail üzenetben megjelölt linke kattintva lehetséges. A Felhasználó az aktiválást követően újabb e-mailt kap arról, hogy a regisztrációjának aktiválása sikeresen megtörtént.
- 3.4. A regisztráció aktiválását követően a Felhasználó a regisztráció során megadott felhasználónév és jelszó megadásával léphet be a Honlap bővített funkciókat kínáló felületére.
- 3.5. Elfelejtett jelszó esetében kizárólag a jelszó megváltoztatására van lehetőség. Tekintettel arra, hogy elfelejtett jelszó esetén a jelszó megváltoztatása a regisztrációkor megadott e-mail címen keresztül történik, a Szolgáltató nem tud felelősséget vállalni azért, ha a megadott e-mail címhez a Felhasználó harmadik személy számára is hozzáférést biztosított. A jelszó megváltoztatása az "Elfelejtett jelszó" oldalon keresztül történik, amely a bejelentkezés oldalon keresztül érhető el. A regisztrációnál használt e-mail cím megadását követően a rendszer egy e-mailt küld, mely tartalmazza az oldal elérhetőségét, ahol a jelszó megváltoztatható.
- 3.6. A regisztráció történhet akár magánszemély, akár bármilyen egyéb szervezet nevében. Amennyiben a Felhasználó nem magánszemélyként kíván regisztrálni, úgy a regisztrációkor ezt a tényt, valamint a cég/társadalmi szervezet nevét meg kell jelölni. Ebben az esetben a Szolgáltató a későbbiek folyamán további adatokat is kérhet a regisztrált Felhasználóról. A Szolgáltató felhívja a Felhasználók figyelmét, hogy bármilyen szervezetként való regisztráció esetében a Szolgáltató jogosult arra, hogy az internetes és egyéb nyilvános nyilvántartásokból a megadott szervezetre vonatkozó adatokat lekérjen,

azokat a megadott adatokkal összevesse, esetleg a szervezet nyilvántartásban szereplő e-mail címére a regisztrációról értesítést küldjön. A Szolgáltató a Felhasználó által megadott valótlan adatokért felelősséget nem vállal.

- 3.7. A Felhasználó regisztrációjára, valamint megrendeléseire vonatkozóan bármikor bármilyen jellegű adatot kérhet a Szolgáltatótól – amennyiben a kért adatot a Honlap felületén közvetlenül nem találja, úgy írásban előterjesztett kérésére a kért adatról a Szolgáltató információt szolgáltat.
- 3.8. A Felhasználó bármikor kérheti regisztrációja törlését a Szolgáltató rendszeréből, amennyiben nincs folyamatban megrendelése. A regisztráció törlésének kérése esetén a Szolgáltató – a korábbi megrendelésekre vonatkozó adatokon kívül – a Felhasználóra vonatkozó minden adatot töröl. A személyes adatok kezelésére vonatkozó rendelkezéseket egyebekben a Honlapon megtalálható és a regisztrációkor kötelezően elfogadandó Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.

4. A Szolgáltatási Szerződés megkötése

- 4.1. A Honlap szolgáltatását a regisztrált Felhasználó az internetes felületet használva és az ÁSZF-et, valamint az Adatkezelési Szabályzatot elfogadva veheti igénybe. **A Szolgáltatási Szerződés esetében jelen ÁSZF rendelkezéseitől a felek közös megegyezéssel eltérhetnek, kivéve, ha a vonatkozó jogszabályok az eltérést tiltják. A Kiemelt Ügyfelekre az ÁSZF rendelkezései az egyedileg megtárgyalt, eltérő rendelkezések hiányában irányadóak.**
- 4.2. Amennyiben a Megrendelő Fogyasztónak minősül, tudomásul veszi és elfogadja, hogy a megrendelése Szolgáltatóhoz való eljuttatásával kifejezetten kéri, hogy a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 19. §-a alapján a Szolgáltató a Megrendelő előállási/felmondási jogának gyakorlására nyitva álló határidő lejártá előtt kezdje meg a teljesítést.
- 4.3. Amennyiben a Megrendelő Fogyasztónak minősül, tudomásul veszi, hogy mivel kérte a szolgáltatás teljesítésének előállási/felmondási jog határidejének lejártá előtti megkezdését, ezért a szolgáltatás egészének teljesítését követően a Megrendelő felmondási jogát már nem gyakorolhatja függetlenül attól, hogy a teljesítés befejezéséről tudomása volt-e.
- 4.4. Amennyiben a regisztrációval rendelkező Felhasználó igénybe kívánja venni a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást, úgy a számára legmegfelelőbb szállítási ajánlat kiválasztását a honlap "Ajánlatkérés" funkcióját használva, vagy a szolgáltatások listájából, a szolgáltatás kiválasztásával teheti meg.
- 4.5. A Honlapra lépve a Felhasználó megadhatja az elküldendő küldemény feladási helyét és célállomását, valamint nagyságát és súlyát. A Szolgáltató rendszere megkeresi a Feladó számára a rendszerben szereplő szállítók valamennyi ajánlatát a megadott paraméterek alapján. **Az ajánlatban szereplő ár nem tartalmazza a végleges megrendelés során esetlegesen kiválasztott egyéb kiegészítő szolgáltatások árát.**
- 4.6. A szolgáltatás kiválasztása után a Felhasználónak meg kell adnia a szállításhoz szükséges valamennyi adatot. A Felhasználó kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Honlapon a megbízás megadásakor megjelölt adatokért, és a helytelenül vagy hamisan megadott adatok miatt a Szolgáltatóval, a Szolgáltató által igénybe vett Szállítóval vagy bármely harmadik személlyel szemben kizárólagos felelősséggel tartozik.
- 4.7. A szállítás elvégzéséhez szükséges valamennyi adat megadásával és a megrendelés véglegesítésével a Felhasználó kifejezetten elfogadja és önmagára kötelezőnek ismeri el

az ÁSZF minden rendelkezését. A megrendelés véglegesítésével Felhasználó elfogadja a Szolgáltató adott csomagra vonatkozó szállítási ajánlatát, amely alapján - a szolgáltatási díj megfizetése után - a Szolgáltató az adott ajánlatot a Szállító felé közvetíti, a Szállító pedig megfelelően teljesíti.

- 4.8. A Szolgáltató a megrendelés fogadásáról automatikus visszaigazolást küld a Felhasználóhoz, mint Megrendelőhöz tartozó, regisztrációkor megadott e-mail címre, amely tartalmazza a Megrendelő által megadott valamennyi rendelési adatot.
- 4.9. A megrendelés automatikus visszaigazolásával a Szolgáltatási Szerződés a Felhasználó és a Szolgáltató között még nem jön létre, vagyis a visszaigazolás csupán a rendelés sikeres fogadását hivatott visszaigazolni.
- 4.10. A Szolgáltatási Szerződés a Felhasználó és a Szolgáltató között a rendelés feldolgozását visszaigazoló levéllel jön létre. A Szolgáltatási Szerződés írásbeli szerződésnek minősül.
- 4.11. A Szolgáltatási Szerződés létrejöttét a Szolgáltató által kibocsátott pro-forma számla kiküldése is igazolja.
- 4.12. A Szolgáltatási Szerződés teljesítésének megkezdését a Szolgáltató dátumozása, a felvétel pontos időpontjának feltüntetése és a küldeményt felvevő Szállító aláírása igazolja.
- 4.13. A küldemény felvétele kiviteli szolgáltatás (Magyarországról feladott küldemények) esetén a Megrendelő kérésének figyelembe vételével - de legkorábban a megfizetett szolgáltatási díj rögzítésének napján (lásd 5.3.), illetőleg az azt követő munkanapon - történik.
- 4.14. A küldemény felvétele behozatali szolgáltatás (külföldről feladott küldemények) esetén, minden esetben a Feladóval történt egyeztetés után valósul meg. A megfizetett szolgáltatási díj rögzítése napján (lásd 5.3.) a küldemény Feladójával a Szállító felveszi a kapcsolatot felvételi időpont egyeztetése céljából (a szolgáltatási díj beérkezését megelőzően ebben az esetben sem történik felvétel). A küldemény felvételének tényleges napjában a Feladó és a Szállító állapodik meg. A tranzitidő tényleges felvételi naptól kerül számításra, tehát a kézbesítés napja a tényleges felvételi dátum és a tranzitidő függvénye.
- 4.15. A küldemény felvétele belföldi szállítási szolgáltatás (Magyarországon belüli szállítási szolgáltatások) esetén a Megrendelő kérésének figyelembe vételével - de legkorábban a megfizetett szolgáltatási díj rögzítésének napján (lásd 5.3.), illetőleg az azt követő munkanapon - történik.
- 4.16. Kiemelt Ügyfelek esetében a felvétel időpontját az egyedi szerződési feltételek - megegyezés szerint - a fenti rendelkezésektől eltérően tartalmazhatják.
- 4.17. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, vagy bármely Megrendelő/Felhasználó regisztrációját törölni, amennyiben Megrendelő/Felhasználó a szolgáltatást nem rendeltetésszerűen használja (pl. 24 óra alatt legalább 100 olyan megrendelést ad fel, amelyeknek díját nem fizeti ki, így a megrendelés nem teljesíthető).
- 4.18. A Megrendelő kifejezetten elfogadja, hogy a Honlapon megjelölt áruk a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével nem szállíthatók (különösen, de nem kizárólag: élőállat, robbanószer, fegyver, lőszer, romlandó áru, üveg, gáz, pirotechnikai eszköz, mérgező vagy gyúlékony anyag, radioaktív anyag, pénz, emberi vagy állati tetem, szerv, veszélyes hulladék stb.). A Szolgáltató a következő címen található árukat minősíti szállításra alkalmatlannak vagy tiltott árunak:

- 4.19. A Megrendelő kifejezetten tudomásul veszi, hogy - a Kiemelt Ügyfelek kivételével - egy nap legfeljebb 5 db. megrendelés feladására jogosult.
- 4.20. Amennyiben bármely Felhasználó/Megrendelő esetében 3 egymás utáni alkalommal fordul elő, hogy a) a célállomáson az árut nem veszik át, b) a csomag mérete a megrendelésben megjelölttől jelentősen eltér, c) az áru a megjelölt felvételi ponton a megrendelésben megadott időben és feltételekkel nem vehető fel, d) a megrendelésben foglalt adatoktól más lényeges eltérés tapasztalható, úgy a Szolgáltató - a szolgáltatási szerződéstől való elállás mellett - jogosult a Megrendelő felhasználói jogosultságát korlátozni, vagy regisztrációját törölni, amelyről Megrendelőt e-mail útján értesíti.

5. Díjfizetés

- 5.1. A szolgáltatás ellenében a Megrendelő az 1. számú mellékletben és a Honlapon feltüntetett díjtáblázat szerinti szolgáltatási díj fizetésére köteles. A Megrendelő jogosult a megrendelésben a személyétől eltérő költségviselőt (illetve a Megrendelő személyétől eltérő számlázási címet) megjelölni annak adataival együtt (név, lakcím/székhely, adószám és cégjegyzékszám cég esetén, telefonszám, e-mail cím). A Kiemelt Ügyfélnek minősülő Megrendelő tudomásul veszi, hogy amennyiben a költségviselő személy 5 napot meghaladó késedelembe esik a szolgáltatási díj megfizetésével, úgy a Szolgáltató jogosult a Megrendelőtől követelni a szolgáltatási díj megfizetését a számla másolatának megküldésével. A Megrendelő tudomásul veszi és elfogadja, hogy a költségviselő személyrel együtt egyetemleges kötelezettség terheli a szolgáltatási díj megfizetése tekintetében, így elfogadja, hogy a szolgáltatási díj részleges vagy teljes megfizetésének hiányában a kiegyenlíthetlen összeg teljes mértékben követelhető a Megrendelőtől is.
- 5.2. A szolgáltatási díj kifizetése a Megrendelő által – a SHIP2 Kiemelt Ügyfelei kivételével, akiknek lehetőségük van arra, hogy időszaki számlázást kérjenek – előzetesen, a megrendelés feladását követően, banki átutalással, bankba történő befizetéssel, vagy online bankkártyás fizetéssel, a SHIP2 által külön e-mailben megküldött díjbekérő alapján történik. Banki átutalás, és bankba történő befizetés esetére a megküldött email tartalmazza a SHIP2 bankszámlaszámát, a befizetendő összeget, és a díjbekérő számát. Átutaláskor és befizetéskor hivatkozásul a díjbekérő számát kell feltüntetni.

A Honlapon a bankkártyás online fizetést az OTP Mobil Kft. által üzemeltetett SimplePay rendszere biztosítja. Fizetéskor a Honlap átirányítja a Megrendelőt a SimplePay weboldalára, ahol a fizetést teljesítheti. Amennyiben a SimplePay rendszerében üzemzavar lép fel, a SHIP2 fizetési alternatívaként a banki átutalást, vagy bankba történő befizetést tudja biztosítani.

- 5.3. Előre fizető ügyfelek esetén a felvétel időpontja, és így a tranzitidő is, a szolgáltatási díj SHIP2 rendszerében történő rögzítéshez kötött. A munkanapokon 15:00 óráig teljesített befizetés még aznap, a 15:00 óra után, valamint hétvégén vagy munkaszüneti napon teljesített befizetések a befizetést követő munkanapon kerülnek SHIP2 rendszerében rögzítésre.

Olyan szolgáltatás igénybevétele esetén, melynél aznapi csomagfelvétel nem lehetséges, a szolgáltatási díj megfizetésének legkésőbb a megjelölt felvételi időpont előtti munkanapon 15:00 óráig meg kell történnie. Ennek elmulasztása esetén automatikusan a befizetés SHIP2 rendszerében való rögzítését követő munkanap lesz a küldemény

felvételének

időpontja.

Olyan szolgáltatás igénybevétele esetén, melynél aznapi csomagfelvétel lehetséges, a szolgáltatási díj megfizetésének legkésőbb a megjelölt felvételi időpont napján 15:00 óráig meg kell történnie. Ennek elmulasztása esetén automatikusan a befizetés SHIP2 rendszerében való rögzítésének napja lesz a küldemény felvételének időpontja. Budapesten kívüli felvétel esetén az aznapi felvétel nem garantált.

5.4. A Megrendelő kifejezetten tudomásul veszi, hogy a megrendelt szolgáltatást a Szolgáltató kizárólag a díjfizetés rögzítését követően továbbítja a Szállító felé.

5.5. A Szolgáltató Kiemelt Ügyfelei számára a megrendelések utáni kifizetést utólagos elszámolásban is lehetővé teheti.

5.6. Utólagos elszámolás esetén, amennyiben a Kiemelt Ügyfél a díjfizetési kötelezettségét határidőben nem teljesíti, a késedelemmel érintett időszakra - a számlában megjelölt szolgáltatási díj alapulvételével - a Szolgáltató az érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő késedelmi kamatra jogosult. Amennyiben a Kiemelt Ügyfél díjfizetési kötelezettségét határidőben nem teljesíti, a Szolgáltató jogosult továbbá valamennyi, a késedelem következtében felmerült költséget (pl. postaköltség) a Kiemelt Ügyféllel szemben elszámolni, és ezen költségeket külön számlán feltüntetni.

5.7. A Megrendelő kifejezetten tudomásul veszi, hogy amennyiben a megbízásban szereplő küldemény adatok nem felelnek meg a valóságnak, akkor a Szolgáltató jogosult az ebből adódó elmaradt díjtétel utólagos kiszámlázására, melyet a Megrendelő köteles haladéktalanul, de legkésőbb 8 naptári napon belül a Szolgáltatónak kiegyenlíteni.

5.8. Továbbá a Megrendelő kifejezetten tudomásul veszi, hogy amennyiben a megbízásban szereplő adatok nem felelnek meg a valóságnak, és így esetlegesen alacsonyabb díj megfizetésére lenne jogosult, a különbözet visszafizetéséről írásbeli megegyezés szükséges a Megrendelő és a Szolgáltató között, amely a visszafizetés feltétele. Írásbeli megegyezés megléte esetén, a Szolgáltató jogosult a visszafizetés költségét (ami magában foglalja a banki és adminisztrációs költségeket) a Megrendelő részére kiszámlázni, és ezzel a visszautalandó összeget csökkenteni. A visszautalás díjtétele 1000 Ft/számla.

5.9. A Megrendelő kifejezetten elfogadja, és beleegyezik, hogy a Szolgáltató által végzett szolgáltatások e-számla formájában kerülnek kiszámlázásra a Megrendelő vagy költségviselő részére. A Szolgáltató által kiállított e-számla e-mail-ben kerül elküldésre a Megrendelőnek.

Papír alapú számla kiállítására kizárólag a Megrendelő kifejezett kérésére kerül sor a Szolgáltató által. Papír alapú számla kiállítása esetén a Szolgáltató erre vonatkozó díjtétel kiszámlázására jogosult. A papír alapú számla kiállítására vonatkozó díjtétel a Szolgáltató érvényben lévő díjszabásában, árlistájában kerül meghatározásra.

5.10. A Szolgáltató díj-visszafizetési kötelezettsége

5.10.1. A Szolgáltató a küldemény felvételekor tévesen megállapított vagy a kézbesítéskor tévesen beszedett díjat, díjkülönbözetet, illetve a nem teljesített szolgáltatás díját – ezen tény megállapítását követően – a Megrendelőnek, vagy a költségviselőnek visszafizeti.

5.10.2. A Szolgáltató a szolgáltatás díját teljes mértékben visszafizeti abban az esetben, ha a Feladó a Szolgáltatási Szerződéstől – a felvétel helyén a küldemény visszakérésével – a továbbítás előtt eláll, a küldemény a Szolgáltató felróható magatartása következtében a rendeltetési helyének elérése nélkül érkezett vissza a feladási helyére, Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződést nem teljesítette, a törekeny különleges szolgáltatással feladott küldemény megsérült.

5.10.3. A Szolgáltató a fizetett díjak egy részét a következő esetekben és keretek között fizeti vissza (részleges díjvisszatérítés):

- A túlfizetett összeget, ha a Feladó vagy a Címzett a küldeményért a díjszabás szerint járó díjnál magasabb díjat fizetett, és ez a Szolgáltató kezelési okirataiból, vagy a küldeményről megállapítható;
- A lerótt és az új díj közötti különbözetet, ha a Feladó a küldemény címét vagy a kért külön-, vagy különleges szolgáltatást a Szolgáltatónál továbbítás előtt megváltoztatja, és az új rendeltetési hely alapján vagy a megváltoztatott többletszolgáltatás esetén a fizetettnél alacsonyabb díj megfizetésével tartozik.

6. Igényelhető szolgáltatások

6.1. **Futárposta-szolgáltatás közvetítése:** a küldemény Feladótól történő felvételét követően a kézbesítés 24 órán belül megvalósul a Szállító teljesítésével a Szolgáltató közvetített információi, és szervezése okán.

Expressz postai szolgáltatás közvetítése: keretében a Szállító a küldeményt a Feladótól felveszi, majd beszállítja azt feldolgozó pontjára, ahol megtörténik a küldemény őrzése, raktározása, feldolgozása. A küldeményt a felvételt követően belföldön a következő munkanapon, az Európai Unió tagországaiban legkésőbb a felvételt követő 3 munkanapon, egyéb országokban legkésőbb a felvételt követő 5 munkanapon belül kézbesíti a Szállító teljesítésével a Szolgáltató közvetített információi, és szervezése okán.

Speciális többletszolgáltatásnak minősülnek az alábbiak:

- nyomon követhető kezelés;
- a küldeménynek a feladó lakóhelyén, tartózkodási helyén, székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén történő felvétele;
- értéknylvántartás.

A nyomon követhető kezelés keretében, miután a Szállító a küldeményt felvette és telephelyére szállította, a küldemény aktuális helyzetét, a megbízás teljesítésének aktuális státuszát a Megrendelő a Honlap megbízás részletei aloldalán keresztül, az ott található linken nyomon követheti.

A Szolgáltató az általa nyújtott értéknylvánítás legmagasabb összegét postacsomag esetén 100.000,- Ft, azaz Egyszázezer forint összegben, egyéb postai küldemény esetén 20.000,- Ft, azaz Húszezer forint összegben állapítja meg. A Szolgáltató jogosult a Megrendelő által az értéknylvánításban megjelölt összeg megfelelőségének számlákkal, egyéb bizonylatokkal, vagy más, a kereskedelmi érték megállapításra alkalmas módon történő igazolását kérni a Megrendelőtől.

Belföldi expressz áruszállítások közvetítése: keretében a Szállító a küldeményt a Feladótól felveszi, majd Magyarország területén belül, Szállítótól függően 1-2 munkanapon belül kézbesíti a Címzett részére.

Nemzetközi expressz és gazdaságos áruszállítások közvetítése: keretében a Szállító a küldeményt a Feladótól felveszi, majd az Európai Unió tagállamain belül és kívül, Szállítótól függően 1-10 munkanapon belül kézbesíti a Címzett részére.

Nemzetközi expressz árubehozatali szolgáltatások közvetítése: Keretében a Szállító a küldeményt a külföldi Feladótól felveszi, majd a Magyarországi címzettek Szállítótól függően 1-12 napon belül kézbesíti.

A küldemény díját az 5. pont rendelkezései szerint kell megfizetni.

6.2. A Szállítóval szállítható küldemények tömeg- és mérethatára a következő:

tömeghatár: max. 40 kg.

Legnagyobb befoglaló (hosszúság x szélesség x magasság) 3 kiterjedésbeli méret a 2,5 métert nem haladhatja meg.

7. Szállítás, a Megrendelő és a Szolgáltató jogai és kötelezettségei a szállítás során

7.1. A kifizetés megtörténtét követően - Kiemelt Ügyfelek esetén a megrendelés visszaigazolásának megtörténtét követően - a Szolgáltató a megrendelés tartalmának megfelelően a kért küldeményt a felvételi címről a szállítási címre szállíttatja, a Megrendelő által megjelölt szolgáltatás igénybevételével.

7.2. **Küldemények címezése:** a küldeményt tiszta, pontos, jól olvasható címezéssel kell ellátni. A Szolgáltató nem fogad el szállításra olyan küldeményt, melynek címezését áthúzás, átírás útján, vagy bármilyen módon megváltoztatták. A Címzett nevét teljes alakjában kell a küldeményre feljegyezni. Címzettként több név is szerepelhet.

A címiratot úgy kell kialakítani, hogy a Feladó és a Címzett címe jól láthatóan elkülönüljön. A címezésre vonatkozó adatokat latin betűkkel, arab számokkal (kerület, utca, házsám, épület, emelet, ajtó esetén szükség szerint római számmal), olvashatóan, a küldeményen, a burkolaton vagy a küldeményhez tartósan hozzáerősített címiraton – tintával, gépirással, golyóstollal, vagy nyomtatással – illetve a küldeményhez csatolt címjegyzéken, kísérő okiraton kell feltüntetni. Lehet függő, ragasztott vagy varrott címiratot is alkalmazni, amelyet úgy kell felerősíteni a küldeményre, hogy az a kezelés során ne válhasson le.

A Címzett nevét és címét a küldemény hosszúságának irányában kell feltüntetni, szállítási rend szerint a küldemény előoldalán.

A küldeményeken a Feladónak a következő címadatokat kell feltüntetnie:

- a Címzett (címezettek) nevét, vagy elnevezését;
- a küldemény rendeltetési helyét – település nevét;
- a címhelyet – az utca, közterület nevét, a házsámot (ha ez nincs, helyrajzi számot), a lépcsőház számot;

- a közelebbi címet – az emelet, és az ajtószám megjelölésével;
- címhely irányítószámát;
- külföldre címzett küldemény esetében az ország nevét.

Amennyiben a Feladó a küldeményen több címet tüntet fel, akkor az első helyen feltüntetett címet, ha az egyik cím postafiókot jelöl, a Szolgáltató a másik címet veszi figyelembe visszakézbítés címként.

Jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb szervezet (a továbbiakban együttesen: szervezet) részére címzett küldemény átvételére a szervezet vezető tisztségviselője jogosult. A Szolgáltató és a Szállító a szervezet részére címzett küldeménynek tekinti azt is, ha a szervezet részére címzett küldemény címezésében a szervezet elnevezése mellett természetes személy nevét is feltüntették, vagy a küldeményen természetes személy neve és a szervezet – megnevezése nélkül – címe (levelezési címe) szerepel.

7.3. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a megrendelő és az ahhoz kapcsolódó adatlap kitöltésével büntetőjogi felelőssége teljes tudatában kijelenti, hogy a feladott küldemény nem tartalmaz illegális, bármely állam által törvénybe ütköző, illetve veszélyes tartalmat, mely nyilatkozattal a küldemény tartalmáért teljes jogi és anyagi felelősséget vállal függetlenül attól, hogy személyese jelen volt-e a küldemény csomagolásánál, illetve a csomag futárnak történő átadásánál.

7.4. A Megrendelő és a Feladó egyetemlegesen felelősek a küldemény által személyek életében, egészségében és testi épségében, továbbá egyéb tárgyakban, a Szolgáltató berendezéseiben és más küldeményekben okozott károkért; kötelesek viselni saját kárukat és megtéríteni a Szolgáltató felmerült többletköltségeit (pl. visszaküldés, újracsomagolás, a kárenyhítés körében felmerült költségek, stb.), ha azok annak folytán keletkeztek, hogy a Megrendelő és/vagy a Feladó a jogszabályokban és az ÁSZF-ben foglalt előírásokat nem tartotta be.

7.5. A Szolgáltató a Megrendelő által megrendelt szolgáltatás teljesítéséhez, a küldemény továbbításához szükséges további fuvarozási és egyéb szerződéseket beszerzi és megkötí a Szállítóval vagy más szolgáltatóval, illetve a küldemény továbbításával kapcsolatos egyéb feladatokat elvégzi. A Szolgáltató a fuvarozási és egyéb szerződéseket kívülálló harmadik személyekkel és Szállítóival a saját nevében, de a Megrendelő javára, kockázatára és költségére köti meg.

7.6. Küldemények lezárása: A burkolatnak, a belső- és külső csomagolásnak és lezárásnak olyannak kell lennie, hogy a burkolat nyilvánvaló megsértése nélkül a tartalomhoz ne lehessen hozzáférni.

A Megrendelő köteles a küldeményt a Szállító útmutatásainak megfelelően, úgy becsomagolni, hogy a csomagolás az árut megóvja, és a szállítás során mások személyét vagy vagyonát ne veszélyeztesse, valamint hogy megfeleljen a biztonságos légi és közúti szállítás követelményeinek. Ellenkező esetben mindennemű, akár a Szolgáltatónál, vagy Szállítóval, akár a Megrendelőnél vagy harmadik személyeknél emiatt felmerülő kárért Megrendelő felel. A küldemények csomagolására vonatkozó részletes tájékoztatás a következő címen található:

<https://www.onlinefutar.hu/gyik/csomagolasi-tanacsok>

7.7. Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató jelzésének megfelelően Megrendelő köteles a fuvarlevelet a küldeményhez csatolni. Minden ilyen

esetben a fuvarlevél letölthető közvetlenül a Honlapról, valamint azt a megbízás feldolgozását követően a Szolgáltató a Megrendelő számára e-mail útján is megküldi.

- 7.8. A Megrendelő felelőssége a szállítmányozásra-fuvarozásra szánt árura vonatkozó valamennyi szükséges speciális engedély, árut kísérő okmány beszerzése és megfelelő időben történő csatolása.
- 7.9. A Megrendelő felelőssége minden olyan dokumentum kitöltése és visszajuttatása a Szolgáltatónak, vagy a kijelölt Szállítónak, partnernek vagy más, a szállítás kivitelezésébe bekapcsolódó félnek, amelyek szükségesek a megbízás teljesítéséhez.
- 7.10. A Megrendelő felelős azért, hogy a fuvarlevélen, illetve a küldeményen a célállomás, az átvevő neve, és az egyéb adatok pontosan, a valóságnak megfelelően kerüljenek kitöltésre, ellenkező esetben a Szolgáltató a szállításból eredő esetleges hibás teljesítésért, bekövetkezett kárért semmiféle felelősséget nem vállal.
- 7.11. Amennyiben a csomag mérete, súlya a megrendelésben megjelöltektől eltér, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatási díj módosítására az aktuális díjszabásnak és a küldemény tényleges paramétereinek megfelelően, a Megrendelő, illetve a költségviselő pedig az ebből eredő különbözetet köteles a Szolgáltató számára megtéríteni legkésőbb a különbözeti számla kézhez vételét követő 8 naptári napon belül. Amennyiben a küldemény a megrendelésben megjelöltektől eltér, vagy olyan árut tartalmaz, amely a nem szállítható áruk listáján szerepel (4.18. pont), és mindez az átvételkor már megállapítható, azt a Szállító nem köteles átvenni, és a Szolgáltató a Szállító tájékoztatása alapján jogosult arra, hogy a létrejött megbízástól elálljon. Ebben az esetben a Szolgáltató a szállítási díj 10%-ának megfelelő összeget kötbéreként számolja fel, így a szállítási díj 90%-a kerül a Megrendelő részére visszafizetésre.
- 7.12. Amennyiben a küldemény a megrendelésben megjelöltektől eltér, valamint amennyiben a küldemény olyan árut tartalmaz, amely a nem szállítható áruk listáján szerepel, és mindez az átvételkor nem állapítható meg, azzal kapcsolatban a Szolgáltató semmiféle felelősséget nem vállal. A Megrendelő kifejezetten tudomásul veszi, hogy az ezzel kapcsolatban akár a Szolgáltatónál, akár a Szállítónál, akár harmadik személyeknél felmerülő mindennemű kár a Megrendelő kizárólagos felelőssége, az okozott károkért teljeskörűen felel. A Megrendelő kifejezetten tudomásul veszi, hogy a megrendelésben megjelölt adatoktól eltérés esetén (pl. nagyobb méretű csomag, nagyobb súly) a szállításból eredő plusz költségeket köteles megtéríteni a Szolgáltató számára.
- 7.13. A csomag szállítása során felmerülő minden további költség - pl. illeték, adó, vám - Megrendelőt terheli, a Honlapon feltüntetett feltételek szerint.
- 7.14. A Szolgáltató által bármilyen formában közölt szállítási idő munkanapokban értendő, és csupán tájékoztató jellegű. A Szolgáltató a közzétett szállítási idő betartásáért felelősséget a jogszabályi keretek között vállal. A háztól házig történő fuvarozás tekintetében a kiadványaiban megjelölt ajánlati határidőbe nem számítanak bele a hétvégék, az ünnepnapok, a munkaszüneti napok, továbbá a vámhivatal által okozott késedelem időtartama, azon késedelem időtartama, amely a kötelező helyi biztonsági előírásoknak való megfelelés okán keletkezik, valamint a Szolgáltatón vagy közvetlen Szállítóin kívül álló okból bekövetkező egyéb események által okozott késedelmek.
- 7.15. A Szolgáltató köteles a Megrendelő utasításait követni. Ha olyan utasítást kap, amely veszélyezteti a küldemény gazdaságos és biztonságos továbbítását, köteles erre a Megrendelő figyelmét haladéktalanul felhívni. Ha a Megrendelő az utasítást írásban megismétli, az ő költségére és veszélyére köteles a Szolgáltatót azt végrehajtani vagy végrehajtatni.

- 7.16. A Megrendelő – amennyiben nem személyesen tartja a kapcsolatot a Szolgáltatóval – a jelen ÁSZF szerinti jogait, így különösen az utasításadási jogát a külön megnevezendő kapcsolattartón keresztül gyakorolhatja azzal, hogy a Megrendelő kockázata és teljes anyagi és jogi felelőssége, hogy a kapcsolattartó minden jognyilatkozatát és cselekményét a Szolgáltató a Megrendelő joggyakorlásának tudja be, és a Szolgáltató a jogviszony hatálya alatt semmilyen formában nem köteles vizsgálni vagy megkérdőjelezni a Megrendelő és a kapcsolattartó közötti kapcsolat jellegét és a kapcsolattartó eljárási jogosultságát, valamint személyét.
- 7.17. A Szolgáltató a megrendelésen alapuló csomagküldéssel kapcsolatos teljes körű tájékoztatást ad a Megrendelő részére – akár a csomagküldés ideje alatt a Megrendelő külön kérésére is a **rendelési azonosító számok és/vagy fuvarlevélszám** megadása alapján. Ennek keretében a Szolgáltató a Megrendelővel fennálló szerződéses jogviszony fennállása alatt folyamatosan kapcsolatot tart a csomagküldésre megbízást adó Megrendelővel, illetve az általa megjelölt kapcsolattartóval és a megrendeléssel érintett Szállítóval, továbbá biztosítja a Megrendelő és a Szállító közötti információk áramlását, a panaszok, kifogások vagy más észrevételek és nyilatkozatok közvetítését.

8. Kézbesítési szabályok

8.1. A kézbesítés helye

8.1.1. Házhoz kézbesítés

A Szállító belföldön minden küldeményt házhoz kézbesít.

8.1.2. Közvetett kézbesítés

A Szállító a küldeményt a Címzett magánszemély helyett jogszabályban meghatározott esetekben az adott címen működő szervezet vezetője, vagy az általa a küldemények átvételére meghatalmazott személy részére – a közvetett kézbesítő által biztosított helyen – kézbesíti.

Közvetett úton nem kézbesíthető

- a sérült könyvelt küldemény;
- a „saját kézbe” különleges szolgáltatással feladott küldemény;
- a vámdíjjal terhelt küldemény
- a 20.000,- Ft-ot meghaladó, értéknylvánítással feladott küldemény

A közvetett úton nem kézbesíthető küldemények érkezéséről a Szállító a Címzettet értesítő hátrahagyásával tájékoztatja.

A közvetett kézbesítő köteles a saját részére (alkalmazottai részére) érkező küldeményeket elkülönítetten kezelni.

8.2. Az átvétel elismerése

8.2.1. A küldemény átvételét az átvevő a kézbesítő okiraton a kézbesítés időpontjának feljegyzése után teljes nevének aláírásával köteles elismerni.

8.2.2. Ha magánszemélynek címzett küldemény átvételét nem a Címzett ismeri el, az átvevő köteles a Címzett és a közötté lévő kapcsolatot is jelezni.

- 8.2.3. Az aláírás megtagadása esetén a Szolgáltató a Szállító révén a küldeményt – az ok feltüntetésével – visszaküldi a Feladónak.
- 8.2.4. Az írni nem tudó, a latin betűket nem ismerő, a vak, vagy egyéb, a fizikai állapotában beállott változás következtében írásában gátolt Címzettnek szóló könyvelt küldeményt írni tudó nagykorú tanú jelenlétében kell kézbesíteni. A tanú – e minőségének feltüntetésével – a küldemény átadásakor a kézbesítő okiraton saját nevét írja alá. A tanú és a Címzett személyazonosságát a kézbesítő előtt igazolni köteles.
- 8.2.5. A kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy részére érkezett küldeményt a Címzett helyett a törvényes képviselőnek vagy a gondnoknak kézbesíti a Szolgáltató. A törvényes képviselő vagy a gondnok e minőségét jogerős hatósági határozattal, hatósági igazolvánnyal vagy hatósági bizonyítvánnyal igazolhatja.
- 8.2.6. A Címzett természetes személy elhalálása, jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet megszűnése esetén a részére érkezett küldeményt a Szolgáltató a Szállító révén – az e tényekről történő tudomásszerzést követően – haladéktalanul visszaküldi a Feladónak.

8.3. Visszavétel, visszaküldés

- 8.3.1. A tévesen kézbesített küldeményt, illetve tartalmát a Szolgáltató a Szállító révén köteles bontott állapotban is a téves kézbesítés tényének egyidejű rögzítésével visszavenni, a téves kézbesítéskor beszedett díjat visszafizetni, és a küldemény lezárása, valamint a korábbi téves kézbesítés tényének feltüntetése után annak szabályos kézbesítéséről gondoskodni.
- 8.3.2. Meghatalmazottnak, helyettes átvevőnek, vagy közvetett módon kézbesített ép és sértetlen küldeményeket a Szolgáltató a Szállító révén a kézbesíthetlenségi ok feltüntetésével és az átvevő (közvetítő) aláírásával átveszi és azokat – a Címzettnek történő kézbesítés sikertelensége esetén – visszaküldi a Feladónak.
- 8.3.3. Ha a kézbesítés során a Címzett vagy meghatalmazottja írásban úgy nyilatkozik, hogy a küldeményt nem fogadja el, úgy azt a Szolgáltató a Szállító révén az átvételi határidők mellőzésével és az ok feltüntetésével visszaküldi a küldemény Feladójának.
- 8.3.4. Amennyiben e személyek az írásbeli nyilatkozatot megtagadják, a Szolgáltató a Szállító révén e tény a kézbesítési okiratra és a küldeményre feljegyzi.
- 8.3.5. Ha a küldemény a Szolgáltatón vagy a Szállítón kívüli okból nem kézbesíthető, a Szolgáltató a Szállító útján azt – az ok megjelölésével – a küldemény Feladójának visszaküldi.

8.4. Kézbesíthetetlen küldemények

- 8.4.1. Kézbesíthetetlennek minősül az a küldemény, amelyet a Szolgáltatón kívül álló okból a Címzettnek (vagy az egyéb jogosult átvevőnek) kézbesíteni nem lehet.
- 8.4.2. A kézbesíthetetlen postai küldeményt a Szolgáltató köteles a Feladónak visszakézbesíteni, amelynek költségeit elsődlegesen a Megrendelő, illetve amennyiben ezen kötelezettségének első felhívásra Megrendelő nem tesz eleget, úgy másodlagosan a Feladó köteles egyetemleges felelősség fennállása mellett

megfizetni a Szolgáltató részére. Amennyiben a Megrendelő és/vagy a Feladó a visszakézbítés költségeit nem téríti meg, vagy a Szolgáltatón kívül álló okból a visszakézbítés nem lehetséges, a postai küldemény visszakézbíthetetlennek minősül.

8.4.3. Amennyiben a csomagot a Megrendelő által megjelölt célállomáson nem veszik át (akár azért, mert az átvételt megtagadják, vagy nem veszik át, akár azért, mert a címzett ismeretlen, vagy ismeretlen helyre költözött stb.) a csomag a Megrendelő választása szerint a felvételi pontra visszaszállításra, vagy újbóli kézbesítésre kerül, amelynek költségét a Szolgáltató minden esetben a Megrendelőre terheli.

8.4.4. A küldemény át nem vétele esetén legfeljebb egy új kézbesítésre van lehetőség, az első kézbesítés megkísérlését követő 48 órán belül. Amennyiben a kézbesítés a másodszori kísérletkor sem jár sikerrel, a küldeményt az első alkalommal történő sikertelen kézbesítéstől számított 5 napig a szolgáltató helyen vagy az e célból üzemeltetett kézbesítési ponton a Címzett rendelkezésére kell tartani. A rendelkezésre tartás helyéről, idejéről és az átvétel feltételeiről a Címzettet értesíteni kell. Ezt követően az át nem vett küldeményt a Szállító a 8.4.2. pont előírásai szerint a Feladónak visszakézbíti.

8.5. Visszakézbíthetetlen postai küldemény

8.5.1. A visszakézbíthetetlen postai küldeményt a Szolgáltató őrizni köteles. Az őrzésre a Polgári Törvénykönyv felelős őrzésre vonatkozó szabályait a következő eltéréssel kell alkalmazni. A Szolgáltató

- a) a b) és c) pontban foglaltak kivételével a könyvelt postai küldeményt a feladástól számított három hónap elteltéig őrizi, ezt követően a küldeményt megsemmisíti;
- b) a postacsomag-küldeményt a feladástól számított három hónap elteltéig őrizni köteles, azt követően felbontja;
- c) a könyvelt postai küldeményt azonnal felbontja, amennyiben a postai küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt annak a) és b) pontokban meghatározott időtartamú őrzése nem várható el.

8.5.2. A felbontást követően a Szolgáltató, amennyiben kereskedelmi értékkel rendelkező árut tartalmaz a postai küldemény, azt értékesíti, egyéb esetekben a küldemény tartalmát megsemmisíti.

8.5.3. A postai küldemény felbontása, értékesítése és megsemmisítése kétfős bizottság jelenlétében és jegyzőkönyv felvétele mellett történik, amely bizottság tagjai a Szolgáltató alkalmazottjai, tagjai, megbízottai vagy közreműködői lehetnek. A jegyzőkönyvet a Szolgáltató a küldemény feladását követő egy évig megőrzi.

8.5.4. A Szolgáltató az értékesítésből befolyt összeget a visszakézbíthetetlen postai küldemények őrzése következtében felmerült költségek csökkentésére fordítja vagy e célra rendelkezésre tartja.

9. Szerződés módosítása

9.1. A Szolgáltatási Szerződés módosítása a Megrendelő részéről a megrendelés visszaigazolásában szereplő felvételi napot megelőző munkanapon legkésőbb 15 óráig

lehetséges, amennyiben a módosítás szándékát e-mailen vagy faxon keresztül a Szolgáltató részére jelzi, és a módosítandó pontokat részletesen megjelöli.

- 9.2. **Amennyiben a 9.1. pontban meghatározott módosítás következtében a szolgáltatási díj alacsonyabb, mint a Megrendelő által már teljesített díj, a korábbi szolgáltatási díj és a módosított szolgáltatási díj különbsége visszautalásra kerül a Szolgáltató által a Megrendelő részére. A visszautalásért a Szolgáltató Visszautalási díjat számolhat fel a Megrendelő terhére, melynek összege a visszautalandó összeg 0,5%-a, de minimum 290 Ft. A Visszautalási díj külföldi bankszámlára történő utalás esetén a visszautalandó összeg 0,5%-a, de minimum 17 EUR.**
- 9.3. **Amennyiben a 9.1. pontban meghatározott módosítás következtében a szolgáltatási díj magasabb, mint a Megrendelő által már teljesített díj, a módosítás iránti kérelem a Szolgáltató rendszerében új megbízásként kerül rögzítésre. A korábbi szolgáltatási díj a Megrendelő részére ebben az esetben a módosított szolgáltatási díjba beszámításra kerül a Szolgáltató által.**

10. Szerződéskötés megtagadása, a Szolgáltatási Szerződés megszűnése, megszüntetése

- 10.1. A Szolgáltató a szolgáltatásra vonatkozó Szolgáltatási Szerződés megkötését, vagy teljesítését köteles megtagadni, amennyiben az alábbi tények valamelyike tudomására jut:
- a Szolgáltatási Szerződés teljesítése jogszabályba vagy nemzetközi megállapodásba ütközik;
 - a küldemény tartalma az életet, az egészséget, a testi épséget vagy az emberi környezetet nyilvánvalóan sérti vagy veszélyezteti;
 - a feltételesen továbbítható küldeményekre vonatkozó előírásoknak a küldemény nem felel meg;
 - a Megrendelő által kért szolgáltatás Szolgáltató általi teljesítése az ahhoz szükséges jogi, tárgyi-technikai feltételek hiányában nem lehetséges;
 - a postai küldemény csomagolása nem felel meg az ÁSZF-ben foglalt előírásoknak.
- 10.2. Ha a Szolgáltató alapos okkal feltételezi, hogy a Szolgáltatási Szerződés megkötését meg kell tagadnia, a Szolgáltatási Szerződés megkötését attól teheti függővé, hogy a Megrendelő és/vagy Feladó bizonyítja-e a Szolgáltató feltételezésének alaptalanságát. Amennyiben a Megrendelő és/vagy Feladó bizonyítani kívánja a feltételezés alaptalanságát, erre a lehetőséget helyben és azonnal meg kell adni. Ha a bizonyítás következtében a feltételezés alaptalannak bizonyult, a küldemény ismételt, biztonságos csomagolására a Szolgáltató díjmentesen köteles. Ebben az esetben a csomagolás hiányosságára a Szolgáltató a továbbiakban nem hivatkozhat.
- 10.3. A Szolgáltató jogosult a még nem visszaigazolt megbízások indoklás nélküli visszavonására és a Szolgáltatási Szerződés megkötését megtagadni.
- 10.4. A Szolgáltatási Szerződés a teljesítéssel megszűnik.
- 10.5. A Megrendelő legkésőbb a megrendelés visszaigazolásában szereplő felvételi napot megelőző munkanapon 15 óráig elállhat az Szolgáltatási Szerződéstől.
- 10.6. A Szolgáltatási Szerződést bármelyik fél a másik fél súlyos és szándékos szerződésszegése esetén azonnali hatállyal, írásban felmondhatja.

10.7. A Szolgáltató jogosult azon visszaigazolt rendelések alábbi indokok valamelyike szerinti visszavonására és a Szolgáltatási Szerződéstől történő elállásra, melyek

- díjai 2 munkanapon belül nem kerültek kiegyenlítésre;
- a Megrendelőnek a Szolgáltató felé lejárt esedékességű, ki nem egyenlített tartozása áll fenn.

10.8. A Szolgáltató jogosult visszavonni azon visszaigazolt rendeléseket vagy csak a megrendelt szolgáltatások egy részét is, melyek a Szolgáltató önhibáján kívül nem teljesíthetőek. Amennyiben a visszavonás a szolgáltatási díj befizetése után valósul meg, a Szolgáltató köteles a visszavont szolgáltatás befizetett díjának haladéktalan, de legkésőbb 2 munkanapon belüli visszafizetésére.

10.9. A Szolgáltatási Szerződés megszűnésének esetei:

- a Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződésben vállalt szolgáltatást teljesíti és a Megrendelő és/vagy költségviselő a szolgáltatás ellenértékét maradéktalanul megfizette;
- a küldemény kézbesíthetetlen és a felek egymással teljes körűen elszámoltak;
- a felek közös megegyezésével;
- a Fogyasztó elállási/felmondási jogának gyakorlásával: a Fogyasztó jogosult indokolás nélkül elállni a jelen ÁSZF hatály alá tartozó, Szolgáltatónak küldött megrendelés alapján létrejött Szolgáltatási Szerződéstől annak megkötését követő 14 napon belül. Amennyiben viszont a Szolgáltatási Szerződés teljesítését a Szolgáltató már megkezdte a Fogyasztó 4.2. pontban adott kifejezett hozzájárulása alapján, úgy a megrendelő 14 napon belül indokolás nélkül jogosult a Szolgáltatóval kötött Szolgáltatási Szerződést felmondani. Az elállási/felmondási határidő a Szolgáltatási Szerződés megkötésének napjától számított 14 nap elteltével jár le;
- a Szolgáltatót a cégnyilvántartásból törlik.

10.10. A Megrendelő által megszüntetett Szolgáltatási szerződés esetén, amennyiben a szolgáltatási díj már teljesítésre került a Megrendelő részéről, a Szolgáltató a teljesített díjat visszautalja a Megrendelő részére. A visszautalásért a Szolgáltató Visszautalási díjat számolhat fel a Megrendelő terhére, melynek összege a visszautalandó összeg 0,5%-a, de minimum 290 Ft. A Visszautalási díj külföldi bankszámlára történő utalás esetén a visszautalandó összeg 0,5%-a, de minimum 17 EUR.

11. Tájékoztatás, panasz

11.1. Tájékoztatás

11.1.1. A Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatási feltételekben bekövetkezett valamennyi lényeges változásról tájékoztatja a Felhasználókat/Megrendelőket.

11.1.2. E-mail-ben, valamint a Honlapon a Felhasználók részére közzé teszi:

- általános szerződési feltételeket;
- az alkalmazott díjakat;
- az állandó elérhetőségének telefonszámát, egyéb elérhetőségét;
- minden egyéb közérdekű információt.

11.2. Felhasználói/Megrendelői bejelentések, panaszok

- 11.2.1. A Szolgáltatónak a vonatkozó jogszabályok szerint biztosítania kell, hogy a Felhasználók/Megrendelők a szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentéseiket, (továbbiakban: panasz) díjmentesen megtehessek.
- 11.2.2. Az Felhasználók/Megrendelők panaszait az alábbi módon tehetik meg:
- faxon;
 - telefonon;
 - levélben;
 - a fuvarlevélen írott formában;
 - egyéb megfelelő módon (pl.: e-mail, távirat útján).
- 11.2.3. Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a Felhasználó/Megrendelő állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részben vagy egészében nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve az ÁSZF-ben foglaltaknak. A Szolgáltató a postai küldemény részleges elveszésére vagy megsérülésére vonatkozó jelzést, bejelentést és a kártérítési igény érvényesítését a panaszok között tartja nyilván.
- 11.2.4. A Szolgáltató által végzett szolgáltatások teljesítése során felmerült panasz a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától hat hónapos jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított 30 napos határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő hat hónapon belül tehető.
- 11.2.5. A Szolgáltató a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében köteles megvizsgálni.
- 11.2.6. Szóbeli észrevétel esetén a sérelem elintézésére a Szolgáltató a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást. A Szolgáltató a panaszt kivizsgálja, és a panasz benyújtásának időpontjától számított lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 30 naptári napon belül az Felhasználónak/Megrendelőnek válaszol.
- 11.2.7. A szóban és telefonon tett panasz esetében a panasz benyújtásának időpontja a benyújtás napjával, az írásban, levélben és egyéb módon beérkező panasz esetében a beérkezés napjával kezdődik. A Szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről belföldi szolgáltatás esetében 5 napon belül, nemzetközi szolgáltatás esetén a külföldi szolgáltatótól beérkezett tájékoztatás időpontjától számított 15 napon belül a panaszost írásban tájékoztatja. A külföldi szolgáltató késedelmesen megküldött tájékoztatása esetén a Szolgáltatási Szerződésben foglaltak teljesítéséért felelős belföldi Szolgáltatót felelősség abban esetben nem terheli, ha mindent megtett a szerződéses partner szolgáltatójától beszerzendő adat, információ határidőben történő rendelkezésre bocsátása céljából.
- 11.2.8. A Szolgáltató valamennyi panaszról nyilvántartást vezet.
- 11.2.9. Amennyiben a Felhasználó/Megrendelő a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a Szolgáltató a panaszra határidőn belül nem válaszol, a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő lejártától számított 30 napon belül a panaszos a hatósághoz fordulhat.

12. Küldemény kezelésének szabályai, adat- és titokvédelem

- 12.1. A Szolgáltató adatkezelésére vonatkozó, jelen pontban nem szabályozott előírásokat az Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.
- 12.2. A Szolgáltató az általa továbbított küldemény tartalmát csak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.
A Szolgáltató és a Szállító:
- a zárt küldeményt – e pontba foglaltak kivételével – nem bonthatja fel;
 - a nem zárt küldeményeket csak a felvételhez, feldolgozáshoz, továbbításhoz, illetve kézbesítéshez szükséges adatok megállapítása érdekében és annak megfelelő mértékben tanulmányozhatja;
 - a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatot – a Megrendelő, a Feladó, a Címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével – mással nem közölhet hatósági eljárás kivételével;
 - a küldeményt – tartalmának megismerése céljából – a Megrendelő, a Feladó, a Címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével másnak át nem adhatja;
 - a szolgáltatás teljesítéséről – a Megrendelő, a Feladó, a Címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével – másnak tájékoztatást nem adhat.
- 12.3. A Feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt, aki a postai küldemény feladását igazoló dokumentumot bemutatja, illetve a postai küldemény egyedi azonosító adatát (pl. kód, küldeményazonosító), továbbá szükség esetén a Feladó és a Címzett nevét és a küldemény címét a Szolgáltatóval elektronikus hírközlési úton (távközlő berendezés, internet) közli.
- 12.4. A Szolgáltató vagy a Szállító a zárt küldeményt felbonthatja, ha
- a küldemény burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átcsomagolással a küldemény tartalmának a megóvása nem biztosítható;
 - a küldemény tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt;
 - kézbesíthetetlen postacsomag őrzési ideje lejárt.
- 12.5. A küldemény felbontását legalább két főből álló bizottság végzi, annak megtörténtét és a teendő intézkedéseket jegyzőkönyvben rögzíti. A bizottság tagjait a Szolgáltatónak az alkalmazottai, tagjai, megbízottai, illetve közreműködői közül kell kijelölnie. Ha a bizottság nem működtethető, a felbontás a helyi önkormányzat arra feljogosított képviselőjének jelenlétében történhet. A felbontás tényét a küldeményre rá kell vezetni, és ha erre lehetőség van, a felbontásról, a felbontás okáról a Feladót értesíteni kell.
- 12.6. A Szolgáltatónak és a közreműködői tevékenységet végző személynek (szervezetnek) megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítani kell a Szolgáltató igénybevételeivel továbbított küldemények, szöveges közlemények, illetve közlések titkosságát. A Szolgáltató és a közreműködői tevékenységet végző személy (szervezet) – a jogszabályi feltételek fennállása és erre irányuló megkeresés esetén – köteles a küldeményt, szöveges közleményt, illetve közlést átadni vagy bemutatni az annak megismerésére külön törvényben feljogosított szervezeteknek, továbbá azok megfigyelését, tárolását, illetve a küldeménybe, szöveges közleménybe más módon történő beavatkozást lehetővé tenni.
- 12.7. A postai alkalmazott, megbízott és közreműködő adat- és titokvédelmi felelőssége
Az adat- és titokvédelmi kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját és közreműködőjét – a munkaviszony, a tagsági viszony, a megbízási jogviszony, a

közreműködői jogviszony megszűnése után is – a Szolgáltatóval azonos módon terheli, azok megszegéséért felelősséggel tartozik.

13. Együttműködés titkos információgyűjtés érdekében

A Szolgáltató együttműködik a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel. A Szolgáltató a szolgáltatás megkezdésével egyidejűleg saját berendezései, helyiségei tekintetében biztosítja a titkos információgyűjtés eszközeinek és módszereinek alkalmazási feltételeit. A titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervezetek részére történő adatszolgáltatás térítésmentes.

14. A Szolgáltató felelőssége

14.1. A Szolgáltató a szolgáltatások nem szerződészerű teljesítése esetén beleértve a küldemény sérülését, tartalomhiányát, elveszését és megsemmisülését is, a Postatv.-ben, valamint az ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően tartozik felelősséggel.

14.2. A Szolgáltató nem felel a szolgáltatások körében keletkezett kárért, ha az a Szolgáltató működési körén kívül álló elháríthatatlan okból keletkezett:

- Vis maior: háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, robbantásos fenyegetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében;
- ha a belső tartalomnak nem megfelelően csomagolt a küldemény;
- a küldemény bármely magyar vagy külföldi hatóság általi lefoglalásából vagy a küldemény bármely magyar vagy külföldi hatósági eljárás miatti kézbesítésének meghiúsulása okán keletkezett;
- a Szolgáltatón kívüli harmadik személy szabálysértési magatartása vagy bűncselekmény elkövetésével okozott kárért;
- az ügyfél (Megrendelő, Feladó, Címzett) szabálysértési magatartása vagy az általa elkövetett bűncselekmény elkövetése idézte elő a kárt;
- ha a kárt a küldemény belső tulajdonsága, a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága vagy az elégtelen címezés okozta;
- a Megrendelő a Szolgáltató által megküldött formanyomtatvány(oka)t nem nyomtatta ki, nem juttatta el a Feladóhoz, vagy a Megrendelő és/vagy a Feladó a formanyomtatvány(oka)t úgy töltötte ki, melynek eredményeként a kézbesítést nem a megrendelésben leadott feltételekkel, vagy késéssel teljesítette a Szállító és ennek okán kár merül fel;
- a Megrendelő és/vagy a Feladó hibájából nincs a Feladónál a csomag feladásakor a Szolgáltató által megküldött formanyomtatvány és ennek okán kézi fuvarlevelet kell a Feladónak a helyszínen kitölteni, mely eltér a megrendelésben megjelölt adatoktól vagy melynek eredményeként a kézbesítést nem a megrendelésben leadott feltételekkel, vagy késéssel teljesítette a Szállító és ennek okán kár merül fel;
- a Megrendelő vagy a Feladó a különleges kezelést igénylő küldemény esetén előzetesen nem nyilatkozott (pl. törékeny); illetve
- a közvetett kárért, elmaradt haszonért.

A fenti károkkal kapcsolatos bizonyítás a következő személyeket terheli:

- a Szolgáltatót: a csomagolás hiányossága és az elégtelen címezés tekintetében, illetve abban a vonatkozásban, hogy a kárt működési körén kívül eső elháríthatatlan külső ok, vagy szerződészerű teljesítése mellett a károsultól kívüli más személy okozta;
- a Megrendelőt és a Feladót, illetve a Címzettet: abban a tekintetben, hogy a kár nem a csomagolás hiányossága vagy a címezés elégtelensége miatt állt elő, illetve, hogy a

kár nem a küldemény tartalmára, belső tulajdonságára vezethető vissza, továbbá ezen személyek kötelesek igazolni a csomagolás tartalmának értékét és a kár mértékét.

- 14.3. Közvetett kézbesítés esetén a Szolgáltató felelősége a küldemény átadásával az átvevőre száll át, az átvevő a Címzettel szemben a polgári jog általános szabályai szerint felel.
- 14.4. A fentiekén túlmenően a Szolgáltatóval szemben a Ptk. szabályai szerint hibás teljesítés esetén a Megrendelő kellékszavatossági vagy jótállási igényt érvényesíthet, azonban ugyanazon hiba miatt egymással párhuzamosan, egyszerre a két igény nem érvényesíthető.
- 14.5. Ha a Megrendelő küldeményének fuvarozása teljes egészében vagy részben légi úton történik, és a fuvarozás az indító országon kívül más országot is érint, mint közbelső vagy célállomást, az 1929. évi Varsói Egyezmény, illetőleg az 1955. évi Hágai jegyzőkönyvvel, az 1975. évi 4-es számú Montreali Jegyzőkönyvvel, és/vagy az 1999. évi Montreali Egyezményvel módosított Varsói Egyezmény alkalmazandó a fuvarozásra, bármelyik is legyen kötelező erővel alkalmazandó. Ezen nemzetközi egyezmények a küldemény elveszése, sérülése vagy késedelme esetén a Szolgáltató felelősségvállalása mértékét, kilogrammonként 19 SDR-ben (különleges lehívási jog, amely kb. 20 Euro/kg, és amely az árfolyamváltozás miatt időről időre változik) határozzák meg, és ezen összegre korlátozzák.
- 14.6. Ha a Megrendelő küldeményét a Szállító kizárólag közúton fuvarozza olyan országon belül, illetőleg olyan országba vagy országból, amely részese a Genfben 1956. évben kelt "Nemzetközi Közúti Árufuvarozási Szerződésről" szóló nemzetközi egyezménynek (CMR), a Megrendelő küldeményének vagy annak érintett részének részleges vagy teljes elveszése vagy sérülése esetén a Szolgáltató felelősségvállalása mértékét a CMR szabályozza és korlátozza kilogrammonként 8,33 SDR-ben (kb. 10 Euro/kg, amely az árfolyamváltozás miatt időről időre változik). Késedelem esetén, amennyiben a Megrendelő bizonyítani tudja, hogy kárt szenvedett, a Szolgáltató felelősségvállalása az adott küldemény, illetve annak érintett része vonatkozásában, a Szolgáltató részére szolgáltatási díj visszatérítésére korlátozódik.

15. Kártérítés

15.1. A kártérítés általános szabályai

- 15.1.1. A panaszos a Szolgáltatóval szembeni kártérítési igényét írásban a feladástól számított 15. naptól kezdődően, illetve a küldemény hiányossága vagy sérülése esetén az erre vonatkozó jegyzőkönyv felvételét követően, ezen időpontoktól számított hat hónapos elévülési időn belül érvényesítheti.
- 15.1.2. A panaszos a postai küldemény késedelmes kézbesítése címén a Szolgáltatóval szembeni kártérítési igényét a küldemény átvételétől számított tizenöt napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.
- 15.1.3. A panaszos kárigényének elbírálására és kielégítésére a küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, a küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén a kárigény bejelentését írásban kell megtenni, vagy azt a Szolgáltatónál írásban jegyzőkönyvbe vetetni.

15.1.4. Amennyiben a Szolgáltatónak a tévesen kézbesített küldemények visszavételére és szabályos kézbesítésére nincs lehetősége, a küldeményt elveszettnek tekinti.

15.1.5. A kártérítési igény érvényesítésére az alábbiak kivételével a Megrendelő/Feladó jogosult. A Címzett jogosult, ha:

- a sérült küldeményt átvette; vagy
- a Megrendelő/Feladó a kártérítésre vonatkozó igény érvényesítésének jogát a Címzetre engedményezte.

15.1.6. A Szolgáltató a panaszostól a kár mértékének igazolását, bizonyítását abban az esetben kérheti, ha a kártérítési igény küldemény sérülésével, tartalomhiányával kapcsolatos.

15.2. A kárigény bejelentésének módja

15.2.1. Ha a Szolgáltató a panasz kivizsgálása során 30 napon belül a küldemény megsemmisülését vagy elveszését állapította meg, annak tényéről írásban tájékoztatja a Megrendelőt/Feladót.

15.2.2. Ha a Megrendelő/Feladó kártérítési igénnyel kíván élni, azt a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően hat hónapos elévülési időn belül teheti meg a Szolgáltatónál.

15.2.3. A küldemény sérüléséről, teljes vagy részleges tartalomhiányáról írásban van lehetőség kárigény bejelentésére.

15.2.4. Ha a Szolgáltató a küldemény kezelésének bármely szakaszában a küldemény sérülését vagy hiányosságát észleli, ezek tényéről és mértékéről jegyzőkönyvet vesz fel. A sérült vagy hiányos küldeményt a Szolgáltató e jegyzőkönyv kíséretében kézbesíti.

15.2.5. Ezekben az esetekben a küldeményt a Címzett vagy meghatalmazottja – bizonyos esetekben a Feladó – a kárigény jegyzőkönyvön történő összegszerű feltüntetésnél (esetlegesen a jegyzőkönyvben foglaltakkal kapcsolatos nyilatkozatával) veszi át – veszi vissza – melyet aláírásával igazol.

15.2.6. Ha a küldemény sérülése, hiányossága a kézbesítéskor nem ismerhető fel, az erről szóló bejelentést a kézbesítéstől számított 3 munkanapon belül kell a Szolgáltatóhoz írásban bejelenteni.

15.3. A kártérítési igény elbírálása, kifizetése

15.3.1. A küldemény megsemmisülése vagy elveszése, továbbá teljes vagy részleges tartalomhiánya esetén, jegyzőkönyv alapján bejelentett kártérítési igényt a Szolgáltató a bejelentést követő 30 napon belül elbírálja és annak eredményéről a panaszost haladéktalanul írásban tájékoztatja.

15.3.2. A Szolgáltató az általa megalapozottnak talált kárösszeg kifizetése iránt – az elbírálástól számított – 8 naptári napon belül intézkedik.

15.3.3. A Szolgáltató az igény jogosságának teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás indokait írásban közli a panaszossal.

15.4. A kártérítés mértéke

15.4.1. Amennyiben a küldemény továbbítására belföldön kerül sor, a Szolgáltató a küldemények tartalmának sérülése, hiányossága, elvesztése, megsemmisülése esetén a következők szerinti kártérítési átalányt köteles fizetni:

A Szolgáltató által a garantált idejű, de nem értéknylvánított küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén fizetendő kártérítés a küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése folytán a szolgáltatásért fizetendő szolgáltatási díj tizenötszöröse.

15.4.2. Ha az értéknylvánítás-szolgáltatással feladott (a továbbiakban: értéknylvánított) postai küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvész, vagy megsérül, a Szolgáltató az alábbiak szerint köteles kártérítési átalányt fizetni:

a postai küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege az értéknylvánításban megjelölt érték összege,

a postai küldemény részleges elveszése vagy megsérülése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege úgy aránylik az értéknylvánításban megjelölt érték összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a küldemény teljes értékéhez.

15.5. Eljárás a kártérítés után előkerült küldemények esetén

Ha a küldemény vagy a küldemény tartalmának egy része a kártérítés összegének kifizetését követően megkerül, arról a Szolgáltató a kártérítésben részesültet értesíti. A Szolgáltató a küldeményt kártérítettnek visszashállítja és ez esetben kártérítettnek a felvett kártérítési összeget nem kell visszafizetnie. Ha a kártérítésben részesült sikertelen kézbesítés esetén az értesítésre 8 napon belül nem ad választ, azt a Szolgáltató a megkerült küldeményről, illetve tartalomrészről történő lemondásnak tekinti.

15.6. Felelősség a postai küldemény késedelmes kézbesítéséért

15.6.1. A garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért a Szolgáltató kártérítést köteles fizetni, kivéve ha bizonyítja, hogy a késedelmet a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. A kártérítés összege a garantált idejű szolgáltatásért fizetett szolgáltatási díj kétszerese.

15.6.2. A Szolgáltató a nem garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért kártérítési felelősséggel nem tartozik.

15.6.3. Ha belföldi forgalomban a küldemény kézbesítése – illetve annak megkísérlése – a feladástól számított tizenötödik napon belül nem történik meg, a felek eltérő megállapodásának hiányában a küldeményt elveszettnek kell tekinteni, és a kártérítésre a küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

15.6.4. Ha elveszettnek tekintendő küldemény előkerül, a küldeményt kézbesíteni kell. A már kifizetett kártérítést azonban kézbesítés esetében sem kell a Szolgáltató részére visszafizetni.

16. A Szolgáltató ügyfeleinek felelőssége

- 16.1. A Megrendelő tudomásul veszi és elfogadja, hogy egyetemleges felelősség terheli minden olyan kötelezettség tekintetében, amely a megrendelésben megjelölt adatok vagy a jelen ÁSZF szerint más ügyfelet terhelnek (pl. A tényleges költségviselő személy nem fizetésért való felelősség, vagy a Feladót terhelő kötelezettségek tekintetében).
- 16.2. A Megrendelő és a Feladó elfogadják, hogy a szolgáltatással kapcsolatban – a szolgáltatás közvetített jellegére figyelemmel – kizárólag a Szolgáltató felé tehetnek meg minden nyilatkozatot és csak a Szolgáltatótól kérhetnek tájékoztatást és követelhetnek nyilatkozattételt. Amennyiben ennek ellenére a Szolgáltató Szállítójával közvetlenül veszik fel a kapcsolatot a megrendelt szolgáltatás vonatkozásában és ezzel kárt okoznak a Szolgáltatónak, úgy kötelesek azt a járulékos költségekre is kiterjedően maradtéktalanul megtéríteni Szolgáltató részére.
- 16.3. A Megrendelő és a Feladó teljes jogi és anyagi felelősséget vállalnak a Szolgáltatónak okozott minden kárért, mely a mindenkori jogszabályok és a jelen ÁSZF bármely rendelkezésének megsértéséből ered. Ennek keretében Megrendelő és/vagy Feladó kötelesek megtéríteni a Szolgáltató minden felmerült kárát mely különösen, de nem kizárólagosan abból ered, hogy
- valótlan személyes adatokat, illetve valós adatokat más adatának feltüntetve adtak meg;
 - a megrendelés egyéb adatai ellentmondásosak, tévesek, valótlanok vagy megtévesztőek;
 - a Szolgáltató által megküldött formanyomtatványokat tévesen, ellentmondásosan, megtévesztően, vagy úgy töltik ki, amely az ÁSZF, a Szolgáltatási Szerződés, vagy bármely jogszabály Szolgáltató által történő betartását lehetetlenné teszi,
 - a csomagolásra irányadó előírásokat, feltételeket nem tartják be;
 - a küldemény tiltott vagy jogszabályba ütköző tárgyat tartalmaz, vagy feltételhez kötött tárgyat tartalmaz, de a feltételt nem teljesítik és a feltétel teljesítése, vagy a csomag valós tartalmára vonatkozó adat tekintetében a Szolgáltatót megtévesztik vagy tévedésben tartják.

17. Szerződések és nyilatkozatok megadásának, módosításának, és visszavonásának módja

- 17.1. Jelen ÁSZF kizárólag írásban módosítható.
- 17.2. A Szolgáltató az ÁSZF-et, valamint a Szolgáltatási Szerződést kizárólag az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:
- az ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a Szolgáltatási Szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
 - a szolgáltatási díjak változtatása, amennyiben a Szállítók a Szolgáltatóval szembeni szállítási díjait változtatják;
 - jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
 - a körülményekben bekövetkezett, a Szolgáltatási Szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.
- 17.3. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF egyoldalú módosítására a fentiekben megjelöltek szerint jogosulttá válik, úgy a módosításokról a Felhasználót azok hatálybalépését megelőzően köteles a regisztrációkor megadott e-mail címén keresztül értesíteni, valamint a módosított ÁSZF alkalmazásának kezdő időpontját legkésőbb 15 nappal megelőzően a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság részére megküldeni és ezzel egyidejűleg a módosított ÁSZF-et a Honlapon közzétenni. A módosítások az értesítéskor már folyamatban lévő megrendeléseket nem érintik.

- 17.4. Tekintettel arra, hogy minden megrendelés esetében Megrendelő köteles az ÁSZF-et külön elfogadni, a Szolgáltató különösen felhívja a Felhasználók/Megrendelők figyelmét, hogy a megrendelésenként külön elfogadott ÁSZF szövegét minden alkalommal tekintsék át. A Szolgáltató a korábbi szöveghez képest bekövetkezett, esetleges fontosabb módosításokat minden alkalommal megfelelő jelöléssel (aláhúzással) látja el, azzal, hogy a jelen ÁSZF szövegezése a Postatv. rendelkezéseinek való megfelelésre való tekintettel került kialakításra, így a Szolgáltató felhívja a Felhasználók/Megrendelők figyelmét, hogy annak teljes tartalma lényeges változásokat tartalmazhat, így annak alapos átolvasása fokozottan javasolt.
- 17.5. A Felhasználó adataiban bekövetkezett változást a Felhasználó az adatváltozást követően a lehető leghamarabb köteles a Szolgáltató számára bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás a regisztrációs adatokon a bejelentés hiányában nem kerül átvezetésre, a Szolgáltató az ezzel kapcsolatos károkért felelősséget nem vállal.
- 17.6. A Felhasználó a regisztrációból eredő jogait és kötelezettségeit másra a Szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül nem ruházhatja át.
- 17.7. Jelen Általános Felhasználási és Szerződési Feltételekkel érintett bármely jogviszonyban bármely fél részéről nyilatkozat kizárólag írásbeli formában (tértivevényes levél, e-mail, fax útján) tehető.

18. Záró rendelkezések

- 18.1. Jelen Általános Felhasználási és Szerződési Feltételek elválaszthatatlan mellékletét képezik a Szolgáltató és a Megrendelő között létrejövő Szolgáltatási Szerződésnek. Az egyedi megrendelés feladásával Megrendelő kifejezetten nyugtázza, hogy az ÁSZF rendelkezéseit átolvasta, tudomásul vette, és azokat önmagára nézve kötelezőként ismerte el.
- 18.2. Jelen Általános Felhasználási és Szerződési Feltételek, valamint az ez alapján a Megrendelővel létrejött bármilyen, áru szállítására irányuló jogviszony írásba foglalt szerződésnek minősül.
- 18.3. A jelen Általános Felhasználási és Szerződési Feltételekben, valamint a Szolgáltatási Szerződésben nem szabályozott kérdéseket illetően a Szolgáltatóra vonatkozó jogszabályok (a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény, a 2013. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv), az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet) rendelkezései irányadók.
- 18.4. A Felek a jelen ÁSZF-ben és a Szolgáltatási Szerződésben szabályozott szolgáltatási jogviszonyból eredő vagy azzal összefüggő jogvitákra hatáskörtől függően a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság, illetve a Székesfehérvári Törvényszék illetékességét kötik ki.
- 18.5. Amennyiben jelen Általános Felhasználási és Szerződési Feltételek bármely rendelkezése érvénytelennek bizonyulna, az nem érinti az egyéb rendelkezések érvényességét.
- 18.6. Amennyiben a Felhasználó a Szolgáltató bármely nyilatkozatát nem tartja kielégítőnek, az esetleges bírósági jogérvényesítésen kívül az alábbi fórumokhoz fordulhat:

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Levélcím: 1391, Budapest 62. Pf. 211.
Telefon: (1) 472-8900; Fax: (1) 472-8905
(fogyasztó megtévesztése esetén)

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság területi felügyelőségei

<http://www.nfh.hu/node/4307>

(fogyasztók minőségi kifogásaival és panaszaival kapcsolatos ügyek)

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala

H-1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
Postacím: 1376 Budapest, Pf: 997.
Tel: 36 1 468 0500, Fax: 36 1 468 0680
e-mail cím: info@nmhh.hu
<http://www.nmhh.hu>

(postai panaszok felülvizsgálatával kapcsolatos ügyek)

1. számú melléklet: Díjak, kedvezmények

A minimális szolgáltatási díj: 1.975,- Ft + ÁFA*

A Megrendelő a mindenkor aktuális díjakról és a Kiemelt Ügyfelek számára elérhető kedvezményekről a következő oldalakon tájékozódhat, tekintettel arra, hogy a szolgáltatási díj a Szállítók által alkalmazott mindenkori díjszabástól is függ:

<http://www.onlinefutar.hu>

<http://www.onlinefutar.hu/szolgaltatasok>

* A minimális szolgáltatási díj Budapestről Budapestre történő szállítás esetén érvényes, amely az üzemanyagpótdíjat nem tartalmazza.

2. számú melléklet: Kísérő formanyomtatvány és jelzés minta

Fuvarlevél (üres): http://www.onlinefutar.hu/docs/fuvarlevel_blank.pdf

Jelzés minta: <http://www.onlinefutar.hu/docs/jelzesminta.jpg>

3. számú melléklet: Szállítók listája

Szállító neve: **TNT Express Hungary Kft.**

székhelycíme: 1094 Budapest, Ecseri út 14-16.

adószáma: 10376166-2-44

céjgyezékszám: 01-09-068734

ÁSZF elérhetősége:

https://www.tnt.com/express/hu_hu/site/terms_and_conditions/terms_and_conditions_long_form.html

Szállító neve: **GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Kft.**

székhelycíme: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

adószáma: 12369410-2-44

céjgyezékszám: 13-09-111755

ÁSZF elérhetősége: <https://gls-group.eu/HU/hu/altalanos-uzleti-feltetelek>

Szállító neve: **Federal Express Corp Magyarországi Fióktelepe**

székhelycíme: 2220 Vecsés, Lőrinci út 59. C. ép. 5.

adószáma: 22246891-2-13

céjgyezékszám: 13-17-000083

ÁSZF elérhetősége: http://www.fedex.com/hu/legal_terms.html

Szállító neve: **DPD Hungária Futárpostai Csomagküldő Szolgáltató Kft.**

székhelycíme: 1134 Budapest, Váci út 33. 2. em

adószáma: 13034283-2-41

céjgyezékszám: 01-09-888141

ÁSZF elérhetősége: <https://www.dpd.com/hu/hu/aszf/>