

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

## 1. A szerződő felek

### 1.1. A szolgáltató

XLS Futár Zrt. (továbbiakban: Szolgáltató)

Székhelye: 1047 Budapest, Baross u. 75-77.

Postacím: 1047 Budapest, Baross u. 75-77.

Telephelye: 1047 Budapest, Baross u. 75-77.

Rendelésfelvétel:

Telefon: 06 1 44 77 777

E-mail: [ugyfelszolgalat@xlsfutar.hu](mailto:ugyfelszolgalat@xlsfutar.hu)

Honlap: [xlsfutar.hu](http://xlsfutar.hu)

Ügyfélszolgálat címe: 1047 Budapest, Baross u. 75-77.

Nyitva tartás: H-P 08.30-17.00

**Alaptevékenysége:** a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban. Postatv.) 2. § 9. és 15. pontjai szerint futárpostai és expressz postai szolgáltatások Magyarország területén.

**Futárposta-szolgáltatás:** olyan - a küldemény felvételétől számított legfeljebb 24 órán belül teljesítendő - időgarantált postai szolgáltatás, amelynek keretében a postai 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 feladó ez alatt bármely időpontban rendelkezhessen 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 postai 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 a)-f) pontokban foglalt többlétszolgáltatások közül legalább egyet teljesít:

- a) *nyomon követhető kezelés;*
- b) *utánvétel;*
- c) *tértivevény;*
- d) *értéknyilvánítás;*
- e) *kizárólag a küldemény címzettjeként megjelölt személy kezéhez történő kézbesítés,*
- f) *a küldeménynek a feladó lakóhelyén, tartózkodási helyén, székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén történő felvétele.*

**Speciális többletszolgáltatásnak minősülnek az alábbiak:**

- a) a postai küldemény nyomon követhető kezelése;
- b) időgarantált szolgáltatás;
- c) utánvétel-szolgáltatás;
- d) a címzettel – a postai küldemény felvételét követően – egyedileg egyeztetett időpontban történő kézbesítést lehetővé tevő szolgáltatás;
- e) kizárólag a küldemény címzettjeként megjelölt személy kezéhez történő kézbesítés;

A szolgáltatások ellátásához a Szolgáltató közreműködőt is igénybe vehet.

## **1.2. Az ügyfél**

Ügyfél az a magánszemély, jogi személy, gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/amely az Általános Szerződési Feltételeknek megfelel, vagy indokolt esetben egyedi szerződésekben rögzített feltételekkel igénybe veszi a szolgáltatást.

A Szolgáltató szolgáltatásai igénybevétele esetén feladó ügyfélnek (továbbiakban: feladó) a küldeményen feladóként feltüntetett magánszemélyt, jogi személyt, gazdasági társaságot vagy egyéb szervezetet kell tekinteni.

Címzett: a küldeményen, annak csomagolásán, vagy a hozzá tartozó listán címzettként megjelölt ügyfél.

A szerződéses kapcsolat fennállásától függetlenül a Szolgáltató ügyfelének tekinti azt a személyt, aki/amely eljárást indít, illetőleg Szolgáltatóval szemben igényt érvényesít.

## **2. A szerződés tárgya**

A szolgáltatói szerződés alapján a Szolgáltató vállalja, hogy az Általános Szerződési Feltételekben és a jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő méretű, tömegű, tartalmú és csomagolású küldeményeket díj fizetése ellenében a feladótól átveszi, továbbítja és a feladó által megjelölt címhelyen a címzett, vagy jogosult átvevő részére kézbesíti.

A küldemények csomagolására, lezárására, címzésére, feladására vonatkozó szabályokat e fejezet abban az esetben tartalmazza, ha ezek eltérnek a feladó feladatait meghatározó fejezet általános szabályaitól.

Az Általános Szerződési Feltételek részletesen ismerteti a küldemények meghatározását, méret és tömeghatárát, a küldemény tartalmára vonatkozó előírásokat.

**Küldemény:** a jelen szállítási feltételek vonatkozásában, tömeg- és mérethatároknak megfelelő – a küldeményen, annak burkolatán vagy az ahhoz tartozó listán (fuvarlevélen) megcímezett – küldemény.

**A küldemény fajtái:** levélküldemény vagy csomagküldemény, amelyet a Szolgáltató kísérő okirattal közúti járművön szállít.

### **3. Szerződés létrejötte, módosítása, megszűnése**

#### **3.1. A szerződés létrejötte**

A szolgáltatási szerződés a küldeménynek a Szolgáltató által történő felvételével, vagy a szolgáltatás elvállalásával jön létre. A küldemény felvétele a küldemény átvételének írásbeli elismerésével történik.

A szolgáltatási szerződés teljesítésének megkezdését a Szolgáltató dátumozása, a felvétel pontos időpontjának feltüntetése és a felvevő megbízott aláírása igazolja.

Ha az Általános Szerződési Feltételek a szerződés alakiságára írásbeli formát ír elő, akkor a szolgáltatási szerződés az írásba foglalt szerződés – valamennyi szerződő fél által történő – aláírásával jön létre.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyomtatványokat a Szolgáltató – az egyedi kivitelezésű szállítóleveleket is – díjmentesen köteles az igénybevevő számára biztosítani.

A küldeményt – ha arról a szerződő felek másként nem állapodtak meg – a Szolgáltató abban az esetben köteles felvenni, ha azt a feladója a tartalom jellegének, természetének és mennyiségének megfelelő burkolatba csomagolta és annak tartalmához a csomagolás, illetve a lezárás nyilvánvaló megsértése nélkül hozzáférni nem lehet.

A szolgáltatás díjának kiegyenlítése – ha az Általános Szerződési Feltételek vagy a felek eltérően nem rendelkeznek – a küldemény kézbesítése utáni első szolgáltatási díj számlájának kézhezvételét követő nyolc munkanapon belül esedékes. Szerződés szerint a fizetési idő hosszabbodhat, de ennek feltétele a szerződés írásbeli alakisága.

A szolgáltatási szerződés esetében jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseitől a felek közös megegyezéssel eltérhetnek, kivéve, ha a vonatkozó jogszabályok az eltérést tiltják.

Nem térhetnek el a szerződő felek az Általános Szerződési Feltételek szabályaitól abban az esetben, ha az eltérés következtében a küldemények felvétele, feldolgozása, továbbítása vagy kézbesítése az életet, egészséget, a testi épséget, illetve a címzettnek a küldemény biztonságos átvételéhez fűződő jogát sérti vagy veszélyezteti.

#### **3.2. Szerződés módosítása (utólagos rendelkezés)**

A szerződés módosításához a feladónak kizárólag az alábbi esetekben van joga:

### **3.2.1. A feladó szerződés-módosítása a küldemény továbbítása előtt**

A küldemény feladója – az utólagos rendelkezés keretében – külön díj ellenében külön- és különleges szolgáltatást kérhet, módosíthat, lemondhat, illetve a küldeményt továbbítás előtt visszakérheti.

### **3.2.2. A feladó szerződés-módosítása a küldemény továbbítása után**

A feladó a küldemény címadatait az utólagos rendelkezésre vonatkozó szabályok megfelelő alkalmazásával – külön díj ellenében – a továbbítás után is módosíthatja, amelyet a szolgáltatónak a rendeltetési helyen a kézbesítés megkezdéséig figyelembe kell vennie.

Amennyiben a cím módosítása a küldemény más kézbesítő helyhez történő továbbküldését vagy visszaküldését vonja maga után, a továbbküldésért járó díjat meg kell fizetni.

## **4. Szolgáltatás nyújtásának megtagadása**

### **4.1. Szerződéskötés és teljesítés megtagadása**

A Szolgáltató a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését, vagy teljesítését köteles megtagadni, amennyiben az alábbi tények valamelyike tudomására jut:

- a szerződés teljesítése jogszabályba vagy nemzetközi megállapodásba vagy az azt kihirdető jogszabályba 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 postai küldemény csomagolása nem felel meg az általános szerződési feltételekben foglalt előírásoknak.

A teljesítés előzőek szerinti megtagadásából, vagy a küldemény visszakézbesítéséből származó többletköltségek a feladót terhelik.

A Szolgáltató megtagadhatja a szerződés megkötését, ha:

- a szolgáltatás teljesítését jogszabály alapján szüneteltetik vagy korlátozzák, vagy
- a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges forgalmi feltételek – tevékenységi körén kívül álló okból – nem állnak rendelkezésre.

Ha a Szolgáltató alapos okkal feltételezi, hogy a szolgáltatási szerződés megkötését meg kell tagadnia, a szolgáltatási szerződés megkötését attól teheti függővé, hogy a feladó bizonyítja-e a Szolgáltató feltételezésének alogtalanságát. Amennyiben a feladó bizonyítani kívánja a feltételezés alogtalanságát, erre a lehetőséget helyben és azonnal meg kell adni. Ha a bizonyítás következtében a feltételezés alogtalannak bizonyult, a küldemény ismételt, biztonságos csomagolására a szolgáltató díjmentesen köteles. Ebben az esetben a csomagolás hiányosságára a szolgáltató a továbbiakban nem hivatkozhat.

## **4.2. Szerződés megszűnése**

A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei különösen:

- a Szolgáltató a szerződésben vállalt szolgáltatást teljesíti;
- a küldemény kézbesíthetetlen;
- a Feladó a szolgáltatási szerződéstől eláll.

## **4. 3. Kézbesíthetetlen küldemények**

Kézbesíthetetlennek minősül az a küldemény, amelyet a Szolgáltatón kívül álló okból a címzettnek (vagy az egyéb jogosult átvevőnek) kézbesíteni nem lehet.

A kézbesíthetetlen postai küldeményt a postai szolgáltató köteles a feladónak visszakézbesíteni, amelyet költségei megtérítéséhez kötheti a Szolgáltató. Amennyiben a feladó a visszakézbesítés költségeit nem téríti meg, vagy a postai szolgáltatón kívül álló okból a visszakézbesítés nem lehetséges, a postai küldemény visszakézbesíthetetlennek minősül.

## **4.4 Visszakézbesíthetetlen postai küldemény**

A visszakézbesíthetetlen postai küldeményt a Szolgáltató őrizni köteles. Az őrzésre a Polgári Törvénykönyv jogalap nélküli birtoklásra 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 megsemmisítheti;
- b) a postacsomag-küldeményt a feladástól számított három hónap elteltéig őrizni köteles, azt követően felbonthatja;
- c) a könyvelt postai küldeményt azonnal felbonthatja, amennyiben a postai küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt annak a) és b) pontokban meghatározott időtartamú őrzése nem várható el.

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

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.

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

A Szolgáltató a dolog kiadását megtagadhatja, amíg a birtoklással kapcsolatos őt megillető igényeket ki nem elégítik. A Szolgáltató, mint a jogalap nélküli birtokos követelheti a dologra fordított szükséges költségei megtérítését - a dolog fenntartásával rendszerint együtt járó kisebb kiadások kivételével - és elviheti az általa létesített berendezési és felszerelési tárgyakat.

A Szolgáltató, mint jogalap nélküli birtokos jóhiszeműsége esetén a hasznokkal nem fedezett hasznos költségei megtérítését is követelheti.

A jóhiszemű jogalap nélküli birtokos az addig terjedő időre, amíg a birtokot tőle a jegyző vagy a bíróság előtt vissza nem követelik, az elfogyasztott vagy beszedni elmulasztott hasznok értékének megtérítésére nem köteles, és a dologban bekövetkezett károkért nem felelős. A jóhiszemű jogalap nélküli birtokos a dolog visszakövetelése ellenére sem köteles azoknak az elfogyasztott vagy beszedni elmulasztott hasznok értékének megfizetésére, amelyeket vélt jogának megfelelően a visszakövetelésig beszedett vagy beszedhetett volna, és nem felel azokért a károkért sem, amelyek a dologban vélt jogának gyakorlása következtében keletkeztek.

## **5. A szolgáltatás igénybevételének általános szabályai**

### **5.1. A feladó feladatai**

#### **5.1.1. A küldemény tartalmára vonatkozó szabályok figyelembevétele**

A feladó felelőssége gondoskodni arról, hogy a küldemény tartalma a jogszabályoknak és az Általános Szerződési Feltételeknek megfeleljen.

A küldemény tartalma nem lehet olyan tárgy vagy anyag, amelynek szállítását jogszabály vagy az Általános Szerződési Feltételek tiltja. Az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott egyes tárgyak és anyagok csak az Általános Szerződési Feltételekben előírt feltételekkel adhatók fel. A szállításból kizárt tárgyakat valamint a feltételesen szállítható tárgyakat és azok feladási feltételeit az *1. melléklet* tartalmazza. A tárgyakat a működésükhöz szükséges energia vagy erőforrásokkal együtt úgy szabad küldeményben elhelyezni, hogy a csomagolás a véletlenszerű működésbe lépést megakadályozza.

A Szolgáltató nem köteles vizsgálni a küldemény tartalmát arra vonatkozóan, hogy az a szállításból kizárt-e, vagy feltételesen szállítható. Ha azonban a szolgáltatás bármely szakaszában azt állapítja meg, hogy a küldemény tartalma a szállításból kizárt vagy a szállításához szükséges feltételek hiányoznak, a küldeményt a címzettnek nem kézbesíti. A feladó felelős a küldemény által személyek életében, egészségében és testi épségében, továbbá egyéb tárgyakban, a Szolgáltató berendezéseiben és más küldeményekben okozott károkért; köteles viselni saját kárát és megtéríteni a Szolgáltató felmerült többletköltségeit (különösen visszaküldés, újracsomagolás, a kárenyhítés körében felmerült költségek, stb.), ha azok annak folytán keletkeztek, hogy a feladó a jogszabályokban és az Általános Szerződési Feltételekben foglalt előírásokat nem tartotta be.

#### **5.1.2. Csomagolás, lezárás, címezés**

A feladó feladata gondoskodni a küldemények szállításra alkalmas címezéséről és a tartalom jellegéhez igazodó, azt megfelelően védő, biztonságos csomagolásáról.

**Küldemények csomagolása:** A küldeményeket a tartalom tulajdonságának, jellegének, alakjának, tömegének megfelelően úgy kell csomagolni, hogy a küldemény burkolata a belső tartalmat megvédje.

Burkolatként olyan tiszta, világos csomagolóeszközt kell használni, amely a címirat olvashatóságát valamint kezelését nem zavarja, és amelyre a címirat és egyéb jelzések könnyen és tartósan ráragaszthatók.

Nem kell csomagolni a zsákot, kosarat, továbbá azokat a tárgyakat, amelyeket a kereskedelmi szokás szerint nem csomagolnak.

**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.

**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 címzésre vonatkozó adatokat latin betűkkel, arab számokkal (kerület, utca, házszám, 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 házszámot (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 visszakézbesítési címként.

A címzett feladatait az Általános Szerződési Feltételek tartalmazza.

## 6. A szolgáltatások díjának megállapítása és kiegyenlítése

### 6.1. Díjak megállapítása

Az Általános Szerződési Feltételekben meghirdetett szolgáltatások (továbbiakban: szolgáltatások) igénybevételeért az ügyfél díjat tartozik fizetni.

A szolgáltatások díját, jelen Általános Szerződési Feltételek *2. melléklete*, a hatályos Díjszabás tartalmazza.

A szolgáltatások díjait – a szolgáltatóval kötött írásbeli szerződés alapján és ennek feltételei szerint – banki átutalással is ki lehet egyenlíteni. Banki átutalással történő fizetés esetén a Szolgáltató bankszámlaszámára történő jóváírás napján tekintendő kiegyenlítettnek a szolgáltatási díj.

A szolgáltatások díját a Szolgáltató határozza meg. A szabad árformába tartozó árak esetében a Szolgáltató a díjváltozás bevezetését megelőző 15 nappal az ügyfeleket az új díjakról internetes honlapján tájékoztatja. A díjváltozás hatálybalépésének napjától az ügyfélnek az új díjakat kell megfizetnie.

A Szolgáltató a szolgáltatások díját és a küldeményt terhelő egyéb összeget a küldemény kézbesítésétől számított öt éven belül követelheti. Az ügyfélnek kiküldött fizetési felszólítás az elévülést megszakítja.

### 6.2. Díjfizetési módok

A szolgáltatások díjának lerovása történhet a feladónál, vagy a címzettnél készpénzzel vagy átutalással, vagy utánvétből történő kompenzációval. Bérmentesítő gép alkalmazására nincs lehetőség.

**Készpénzes fizetés:** A Szolgáltató a feladó írásbeli utasításának megfelelően készpénzes számlát állít ki a felvételt követően a feladónak, vagy a kézbesítéskor a címzettnek.

**Átutalásos fizetés:** A Szolgáltató külön megállapodás esetében átutalásos számlát állít ki a feladó vagy a címzett részére.

## 7. Szolgáltatások (a díjakat lásd a 2. számú Mellékletben)

A Szolgáltató minden küldeményt az átvétel elismerését követően könyelve, nyilvántartva, kérésre a kézbesítéskor átvett és a feladónak az aláírt dokumentumot visszaküldve szállít és kézbesít.

### 7.1. Igényelhető szolgáltatások (a díjakat lásd a 2. számú Mellékletben)

**Futárposta-szolgáltatás:** A küldemény feladótól történő felvételét követően, a kézbesítés országosan 24 órán belül megvalósul.

**Expressz postai szolgáltatás:** keretében a Szolgáltató 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 EU tagországokban



legkésőbb a felvételt követő 3. munkanapon, egyéb országokban legkésőbb a felvételt követő 5 munkanapon belül kézbesíti.

#### **Nyomonkövethető kezelés:**

A kézbesített küldemények kézbesítéssel kapcsolatos információit (kézbesítés dátuma, átvevő neve, megjegyzések) legkésőbb a kézbesítést követő 3. munkanapon Szolgáltató megjeleníti honlapján. Ezeket az információkat a jogosultsággal rendelkezők tudják megtekinteni, a fuvarlevélszám, vagy egyéb adat alapján, a [xlsfutar.hu](http://xlsfutar.hu) weblapon.

#### **A feladó választása szerint külön díj ellenében az alábbi szolgáltatások vehetők igénybe:**

- oda-vissza szállítás
- időgarantált szállítás
- pluszbiztosítás
- utánvételkezelés
- csomag felvét
- megjelölt napon kézbesítés
- kézbesítés munkaidőn kívül
- SMS értesítés
- telefonos értesítés
- értéknyilvántartás
  - o a feladó által a fuvarlevélen meghatározott összeg, amely a küldemény értékének a mértékére utal, felső összeghatára 200.000 Ft

A küldemény díját készpénzben, vagy a szerződésben rögzített feltételekkel átutalással kell megfizetni.

- **A feladó választása szerint az alábbi szolgáltatások kérhetők díjmentesen:**
- e-mail értesítés
- kétszeri kézbesítési kísérlet

A szolgáltatások ellátásához a Szolgáltató közreműködőt is igénybe vehet.

## **7.2. Felvétel**

A küldemények felvétele meghatározott időben telefonon vagy írásban bejelentett igény alapján, a feladó telephelyén vagy címén történik. A Szolgáltató közli az ügyféllel a telephelyi felvétel várható időpontját.

A küldemények felvételét az ügyfél és a Szolgáltató szóbeli megállapodása alapján a Szolgáltató alkalmazásában álló futár végzi.

A szolgáltatás 06 1 44 77 777-es telefonszámon rendelhető meg.

A szolgáltatási szerződés létrejöttét, valamint a küldemény Szolgáltató általi átvételét a Szolgáltató okirata bizonyítja, melyen szerepel az átvevő személy aláírása és az átvétel időpontja, valamint a szolgáltató adatai.

Amennyiben szemrevételezés után a küldeményt a futár személyes biztonságára nézve veszélyesnek vagy a rendelkezésre álló szállítási eszközzel történő biztonságos szállításra

alkalmatlannak ítéli meg, vagy ha a küldemény szállításból kizárt tárgyat tartalmaz vagy a feltételesen szállítható küldemény az Általános Szerződési Feltételek 1. mellékletében rögzítetteknek nem felel meg, felvételét visszautasítja.

### **7.3. Tömeg és mérethatárok**

A Szolgáltatóval szállítható küldemények tömeg – és mérethatárai a szállítási eszköz figyelembevételével a következők:

- tömege kerékpáros szállítás esetén 2 kg;
- tömege motorkerékpáros szállítás esetén 5 kg;
- gépkocsival történő szállítás esetében egy küldemény 40 kg lehet.
  - legnagyobb befoglaló méret kerékpáros szállítás esetén (hosszúság x szélesség x magasság) 30x30x20 cm
  - legnagyobb befoglaló méret motoros szállítás esetén (hosszúság x szélesség x magasság) 40x40x30 cm
  - legnagyobb befoglaló méret autós szállítás esetén (hosszúság x szélesség x magasság) 50x50x50 cm
  - egy címre maximálisan 10 csomag, vagy mindösszesen 60 kg súlyú küldemény kézbesítése garantálható

## **8. A küldemények kézbesítése**

### **8.1. A kézbesítés általános szabályai**

A szolgáltató a küldeményeket a feladó által megjelölt, a küldeményen, vagy annak kísérő okiratán feltüntetett címhelyen kézbesíti, kivéve, ha a felek megállapodása, illetve a küldemény címzettje ettől eltérően rendelkezik. A felek rögzítik, hogy – ha a megrendelővel kötött szerződés nem zárja ki - mindösszesen egy alkalommal a feladó vagy a címzett a kézbesítés megkezdéséig (a küldemény Szolgáltató általi felvételéig) eltérő kézbesítési címet is meghatározhat, amennyiben az ezzel járó plusz költségeket és az ezzel járó esetleges kézbesítési idő meghosszabbodását vállalja. A címváltoztatást és annak következményeit a feleknek írásban (postai úton, e-mail, fax stb.) igazolni szükséges.

Amennyiben a küldemény kézbesítése akadályba ütközik, a Szolgáltató a feladót lehetőség szerint telefonon értesíti. A küldeményt a feladó rendelkezése szerint esedékes díj kiegyenlítése mellett visszakézbesíti.

A nem megfelelő címezés a szolgáltatót nem mentesíti a szolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítésének megkísérlése alól, azonban a nem megfelelő cím miatti kézbesíthetlenség esetén a szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól.

## **8.2. A kézbesítés helye**

### **8.2.1. Házhoz kézbesítés**

A Szolgáltató belföldön minden küldeményt a feladó által meghatározott cím szerint házhoz kézbesít.

A Szolgáltató a címzett, vagy a feladó kérésére belföldön lehetőséget biztosít a budapesti telephelyén a küldemények átvételére.

### **8.2.2. Közvetett kézbesítés**

A szolgáltató a küldeményt a címzett magánszemély helyett a Korm. rendeletben 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 küldeményt;
- utánvétellel terhelt küldemény;
- minden további küldemény, melynek közvetett kézbesítését jogszabály vagy a felek megállapodása kizárja;
- az a küldemény, melynek közvetett kézbesítő részére történő kézbesítése ellen a címzett írásban tiltakozik.

A közvetett úton nem kézbesíthető küldemények érkezéséről a szolgáltató a címzettet értesítő hátrahagyásával tájékoztatja.

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

## **8.3. Küldemény kézbesítése az átvételre jogosult részére**

Jogosult átvevőnek a címzett, a meghatalmazott, a helyettes átvevő és a közvetett kézbesítő minősül.

A szolgáltató minden küldeményt a jogosult átvevő részére kézbesít. A jogosult átvevő részére történt átadással a szolgáltató a szolgáltatási szerződést teljesíti.

Jogi személy, gazdasági társaság és egyéb szervezet (a továbbiakban együttesen: szervezetcímére érkezett könyvelt postai küldeményt a postai szolgáltató akkor kézbesítheti személyes átadással, ha a szervezet az általa használt, címként feltüntethető ingatlanon (székhely, telephely, fióktelep, ügyintézés egyéb helye) gondoskodik ésszerű időn belül a képviselő folyamatos elérhetőségéről. A szervezet képviselőjét jogosultnak kell tekinteni a szervezet számára érkezett postai küldemények átvételére.

A szervezet vezetője, valamint - meghatalmazás nélkül - a kézbesítési megbízott, a kézbesítési ügygondnok, a felszámoló és a végelszámoló képviselőnek minősül. A rendelet alkalmazása során vezetőnek minősül a vezető tisztségviselő, a cégvezető, a vezető állású munkavállaló, továbbá minden olyan személy, aki cégjegyzésre vagy a szervezet általános képviselőjére jogosult.

A postai küldemények átvétele vonatkozásában a hivatalos iratok kivételével a szervezet képviselőjének kell tekinteni meghatalmazás nélkül is

a) szervezet üzlethelyiségében vagy az ügyfélforgalom számára nyitva álló egyéb helyiségében történő kézbesítés során a szervezet által foglalkoztatott munkavállalót vagy tagot,

b) amennyiben a szervezet postázó helyiséget vagy recepciót működtet, az ott foglalkoztatott természetes személyt.

A szervezet azon munkavállalóját, aki nem minősül a fentiekben foglalt képviselőnek, a XLS Futár Zrt., mint szolgáltató, - alkalmi átvevőként - a postai küldemények átvételére jogosultnak tekintheti.

A szolgáltató 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.

A címzetten kívüli jogosult átvevő a polgári jog általános szabályai szerint felel a küldemény címzett részére történő átadásáért.

### **8.3.1. Az átvétel elismerése**

A küldemény átvételét az átvevő a kézbesítő okiraton vagy a kézbesítés tényét rögzítő eszközön a kézbesítés időpontjának feljegyzése után teljes nevének aláírásával köteles elismerni.

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

Az aláírás megtagadása esetén a szolgáltató a küldeményt – az ok feltüntetésével – visszaküldi a feladónak.

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.

A cselekvőképtelen vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy részére érkezett küldeményt a címzett helyett a törvényes képviselőnek vagy a gondnoknak kézbesíti a szolgáltató, amennyiben tudomása van erről. A törvényes képviselő vagy a gondnok e minőségét jogerős hatósági határozattal, hatósági igazolvánnyal vagy hatósági bizonyítvánnyal igazolhatja.

A címzett természetes személy elhalálozása, jogi személy, gazdasági társaság vagy egyéb szervezet megszűnése esetén a részére érkezett küldeményt a szolgáltató – az e tényekről történő tudomásszerzést követően – haladéktalanul visszaküldi a feladónak.

A küldemény átvételekor a fuvarlevél aláírásával a címzett vagy átvevő a küldemény sértetlenségét is visszavonhatatlanul igazolja.

A küldemény fentiek szerint történő átadása után bekövetkező eseménnyel összefüggésben okozott kár megtérítésére a Szolgáltató a továbbiakban a küldeménnyel kapcsolatosan semmilyen felelősséget nem vállal

### **8.3.2. Visszavétel, visszaküldés**

A tévesen kézbesített küldeményt, illetve tartalmát a Szolgáltató 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.

Meghatalmazottnak, helyettes átvevőnek, vagy közvetett módon kézbesített ép és sértetlen küldeményeket a Szolgáltató a kézbesíthetatlenségi ok feltüntetésével és az átvevő (közvetítő) aláírásával átveszi és azokat – a címzettnek történő kézbesítés sikertelensége esetén – visszaküldi a feladónak.

A Szolgáltató a szabályosan kézbesített utánvételes küldeményt nem veszi vissza, ha az utánvétel elszámolására vonatkozó okiratot már továbbította.

Ha a kézbesítés során a címzett vagy meghatalmazottja írásban úgy nyilatkozik, hogy a küldeményt nem fogadja el, úgy azt a Szolgáltató az átvételi határidők mellőzésével és az ok feltüntetésével visszaküldi a küldemény feladójának.

Amennyiben e személyek az írásbeli nyilatkozatot megtagadják, a szolgáltató e tényt a kézbesítési okiraatra és a küldeményre feljegyzi.

Ha a küldemény a Szolgáltatón kívüli okból nem kézbesíthető, a szolgáltató azt – az ok megjelölésével – a küldemény feladójának visszaküldi.

## **9. Tájékoztatás, panasz**

### **9.1. Tájékoztatás**

A Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatási feltételekben bekövetkezett valamennyi lényeges változásról tájékoztatja ügyfeleit.

*Telefonon, faxon, e-mail-ben, internetes honlapon az igénybevevők részére közzé teszi:*

– Általános Szerződési Feltételeket;

– az alkalmazott díjakat;

- az állandó elérhetőségének telefonszámát, egyéb elérhetőségét;
- minden egyéb közérdekű információt.

## **9.2. Felhasználói bejelentések, panaszok**

A Szolgáltatónak a vonatkozó jogszabályok, így különösen a Postatv. és a vonatkozó 335/2012. (XII.4.) sz. Kormányrendelet, továbbá a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény szerint biztosítania kell, hogy igénybevevő ügyfelei a szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentéseiket, (továbbiakban: panasz) díjmentesen megtehessek.

Az ügyfelek panaszait az alábbi módon tehetik meg:

- faxon;
- telefonon;
- levélben;
- a fuvarlevélen írott formában;
- egyéb megfelelő módon (pl.: e-mail, távirat útján).

Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a felhasználó állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részben vagy egészében nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak. A Szolgáltató a postai küldemény részleges elveszésére vagy megsérülésére vonatkozó jelzést, bejelentést és a kártérítési igény érvényesítését a panaszok között tartja nyilván.

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.

A Szolgáltató a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében köteles megvizsgálni.

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 ügyfélnek válaszol.

Az ügyintézési határidő belföldi, valamint az Európai Unió tagállamaiba irányuló szolgáltatás esetén egy alkalommal, panaszos egyidejű értesítése mellett legfeljebb további 30 nappal meghosszabbítható.

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 haladéktalanul, nemzetközi szolgáltatás esetén a külföldi szolgáltatótól beérkezett tájékoztatás időpontjától számított 15 napon belül a panaszos írásban tájékoztatja. A külföldi szolgáltató késedelmesen megküldött tájékoztatása esetén a szolgáltatási szerződésben foglalt teljesítéséért felelős belföldi szolgáltatót felelősség abban esetben nem terheli, ha mindent megtett a szerződéses partner szolgáltatójától beszerzendő adat, információ határidőben történő rendelkezésre bocsátása céljából.

A Szolgáltató valamennyi panaszról nyilvántartást vezet.

Amennyiben a szolgáltatást igénybevevő 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.

## **10. Adatkezelési szabályok, adat- és titokvédelem**

### **10.1 Adatszolgáltatás**

A Szolgáltatóra vonatkozó olyan adatokat, amely a szolgáltatások igénybevételéhez, a hozzáférés megvalósításához, illetve a Hatóság feladatainak a végzéséhez szükségesek, a Szolgáltató köteles a Hatóság részére szolgáltatni, - a minősített adat kivételével - akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott adatokat köteles nyilvánosan hozzáférhetővé tenni.

A fentiek szerinti adatszolgáltatás során az adatszolgáltató felelős az adat tartalmának időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért és ellenőrizhetőségéért.

### **10.2 Személyes adatok védelme, titokvédelmi kötelezettség**

A Szolgáltató a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, illetve a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságáról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglaltak figyelembevételével kezelheti, dolgozhatja fel és továbbíthatja.

A Szolgáltató az általa továbbított küldemény tartalmát csak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

A Szolgáltató:

- a) a zárt küldeményt – e pontba foglaltak kivételével – nem bonthatja fel;
- b) a nem zárt küldeményeket csak a felvételhez, feldolgozáshoz, továbbításhoz, illetve kézbesítéshez szükséges adatok megállapítása érdekében és annak megfelelő mértékben tanulmányozhatja;
- c) a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatot – a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével – mással nem közölhet;
- d) a küldeményt – tartalmának megismerése céljából – a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével másnak át nem adhatja;
- e) a szolgáltatás teljesítéséről – a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével – másnak tájékoztatást nem adhat.

A fenti d) pont alkalmazása tekintetében a feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt, aki a postai küldemény feladását igazoló dokumentumot bemutatja, illetve a c) és e) pont alkalmazásában feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt, aki a postai küldemény egyedi azonosító adatát (pl. kód, küldeményazonosító), továbbá szükség esetén a feladó és címzett nevét és a küldemény címét a Szolgáltatóval elektronikus hírközlési úton (távközlő berendezés, Internet) közli.

A Szolgáltató 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, vagy a küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt a jogszabályban meghatározott őrzés nem várható el

A küldemény felbontását legalább két főből álló bizottság végzi, annak megtörténtét és a teendő intézkedéseket jegyzőkönyvben rögzíti. A bizottság tagjait a Szolgáltató az alkalmazottai, tagjai, megbízottai, illetve közreműködői közül kell kijelölnie. A felbontás tényét a küldeményre rá kell vezetni, és ha erre lehetőség van, a felbontásról, a felbontás okáról a feladót értesíteni kell.

A Szolgáltatónak és a közreműködői tevékenységet végző személynek (szervezetnek) megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítani kell a Szolgáltató igénybevételével 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.

### **10.3. 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.

## **11. Felelősség a szolgáltatások teljesítéséért**

A Szolgáltató a szolgáltatások nem szerződészerű teljesítése esetén beleértve a küldemény sérülését, tartalomhiányát, elveszését és megsemmisülését is, a Postatv.-ben, valamint jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak megfelelően tartozik felelősséggel.

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

- vis maior: különösen 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 kárt a küldemény belső tulajdonsága, a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága okozta;
- a küldemény sérülését, megsemmisülését más postai küldemény okozta



A fenti károkkal kapcsolatos bizonyítás a következő személyeket terheli:

– a Szolgáltatót: a csomagolás hiányossága tekintetében, illetve abban a vonatkozásban, hogy a kárt működési körén kívül eső elháríthatatlan külső ok, vagy szerződésszerű teljesítése mellett a károsulton kívüli harmadik személy okozta;

– a feladót; illetve a címzettet: abban a tekintetben, hogy a kár nem a csomagolás hiányossága miatt állt elő, illetve, hogy a kár nem a küldemény tartalmára, belső tulajdonságára vezethető vissza.

Közvetett kézbesítés esetén a szolgáltató felelőssége a küldemény átadásával az átvevőre száll át, az átvevő a címzettel szemben a polgári jog általános szabályai szerint felel.

A postai szolgáltatót nem terheli kártérítési felelősség, ha csak a postai küldemény külső csomagolása sérül meg. A postai szolgáltatót nem terheli kártérítési felelősség a kárért, ha a küldemény tartalma a postai szolgáltatásokból kizárt, vagy ha feltételesen szállítható, és a feladó nem teljesítette a feltételes szállításra vonatkozó követelményeket.

A postai szolgáltató nem felel a személyes átadással kézbesítendő postai küldemény sikertelen kézbesítéséért, valamint időgarantált szolgáltatás késedelmes vagy nem teljesítéséért, ha ezek oka az, hogy a címzett a címhez való biztonságos eljutás lehetőségét a postai szolgáltató számára nem biztosította.

## **11.1. Kártérítés**

### **11.1.1. A kártérítés általános szabályai**

Az ügyfél a Szolgáltatóval szembeni a postai küldemény elvesztése, megsemmisülése címén kártérítési igényét írásban a feladástól számított 15. naptól kezdődően, hat hónapos elévülési időn belül érvényesítheti.

Az ügyfél az időgarantált postai küldemény késedelmes kézbesítése címén a Szolgáltatóval szembeni kártérítési igényét a küldemény átvételétől számított tizenöt napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.

Az ügyfél kárigényének elbírálására és kielégítésére a küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, a küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén a kárigény írásbeli bejelentése vagy a Szolgáltató általi jegyzőkönyvbe vétele esetén van lehetőség.

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

A kártérítési igény érvényesítésére az alábbiak kivételével a feladó jogosult. A címzett jogosult, ha:

– a sérült küldeményt átvette; vagy

– a feladó a kártérítésre vonatkozó igény érvényesítésének jogát a címzetre engedményezte.

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

### **11.1.2. A kárigény bejelentésének módja**

Ha a Szolgáltató a panasz kivizsgálás során 30 napon belül a küldemény megsemmisülését vagy elveszését állapította meg, annak tényéről írásban tájékoztatja az ügyfelet.

Ha az ügyfél kártérítési igénnyel kíván élni, azt a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően hat hónapos elévülési időn belül teheti meg a Szolgáltatónál.

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

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.

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.

A postai küldemény részleges elveszését vagy megsérülését - ha az felismerhető - a küldemény kézbesítéskor vagy a küldemény visszakézbesítéskor a kézbesítési okiraton azonnal jelezni kell. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár. Kézbesítési okirat hiányában vagy, ha a részleges elveszés vagy a megsérülés a kézbesítéskor (visszakézbesítéskor) azonnal nem ismerhető fel, azt a kézbesítéstől számított három munkanapos jogvesztő határidőn belül kell a kézbesítést ellátó postai szolgáltatóhoz írásban bejelenteni vagy azt a szolgáltatónál írásban jegyzőkönyvbe vetetni. A bejelentéssel egyidejűleg a kártérítési igényt is jelezni lehet

### **11.1.3. A kártérítési igény elbírálása, kifizetése**

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 az ügyfelet haladéktalanul írásban tájékoztatja.

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

A Szolgáltató az igény jogosságának teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás indokait írásban közli az ügyféllel.

### **11.1.4. A kártérítés mértéke**

A Szolgáltató a küldemények tartalmának sérülése, hiányossága, elvesztése, megsemmisülése esetén a következők szerinti kártérítési átalányt köteles fizetni:

Értéknyilvántással feladott küldemény elveszése, megsemmisülése esetén a kártérítés összege azonos a feladó által a feladáskor feltüntetett érték összegével.

Az értéknyilvántással feladott küldemény részleges elvesztése vagy megsérülése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege úgy aránylik az értékbiztosításban megjelölt érték összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a teljes küldemény értékéhez

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

Utánvétel különleges szolgáltatás esetén a Szolgáltató az utánvételi összeg erejéig felelős, ha a küldeményt az utánvételi összeg beszedése nélkül vagy kisebb összeg beszedésével kézbesítette.

Amennyiben a feladáskor a csomag tartalma és értéke nincs meghatározva, továbbá nincs értékbiztosítás kötve a küldeményre a feladó által, úgy a kártérítés mértéke megegyezik a kártérítési átalány összegével.

Kártérítés esetén a kártérítési összeg nem haladhatja meg a küldemény beszerzési, vagy újraelőállítási nettó árát.

Belföldi postai szolgáltatás keretében a garantált kézbesítési idejű postai küldemény esetleges késedelmes kézbesítéséért a Szolgáltató kártérítési átalányt köteles fizetni kivéve, ha bizonyítja, hogy a késedelmet a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. A kártérítési átalány összege a garantált idejű postai szolgáltatásért fizetett díj kétszerese.

Szolgáltató nem felel semmilyen következményes kárért, elmaradt haszonért és egyéb, a kárral összefüggésben felmerült közvetett kárért.

### **11.2. Eljárás a kártérítés után előkerült küldemények esetében**

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 visszaszállítja 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.

### **11.3. A szolgáltató díj-visszafizetési kötelezettsége**

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 küldemény feladójának visszafizeti.

A Szolgáltató a szolgáltatás díját teljes mértékben visszafizeti abban az esetben, ha a feladó a 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 törékeny különleges szolgáltatással feladott küldemény megsérült.

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.

#### **11.4. Felelősség a postai küldemény késedelmes kézbesítéséért**

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 díj kétszerese.

Nem terheli a postai szolgáltatót az időgarantált postai küldemény késedelmes kézbesítéséért, ha

- a) a késedelmet a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő,
- b) a postai küldemény határidőben történő kézbesítése azért volt sikertelen, mert a címzett vagy más jogosult átvevő nem volt elérhető a címben megjelölt helyen,
- c) az a) és b) pontban meghatározottakon túl a polgári törvénykönyv alapján mentesül a késedelmes teljesítésért fennálló felelősség alól.

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

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.

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

#### **12. Szolgáltatások teljesítésének minősége**

A Szolgáltató tevékenységének ellátása során vállalja, hogy az ügyfél által az Általános Szerződési Feltételek alapján igényelt és megfizetett szolgáltatásokat maradéktalanul teljesíti, a küldeményeket biztonságos körülmények között továbbítja és ép, sértetlen állapotban kézbesíti a vonatkozó kormányrendeletben meghatározott minőségi előírásoknak megfelelően.

A felvett küldemények továbbítási útvonalát és módját a Szolgáltató választja meg az igénybevett szolgáltatásnak megfelelően.

##### **12.1. Átfutási idők belföldi forgalomban**

A Szolgáltató tevékenységét úgy szervezi és működteti, hogy belföldi forgalomban feladott küldemények végponttól-végpontig mért útvonalára vonatkoztatott továbbítási időtartam a következők szerint teljesüljön:

A Szolgáltató vállalja, hogy az érvényben lévő és leendő szerződéseinek megfelelően, valamint az eseti szerződésekben (fuvarlevelek) megállapodott kézbesítési határidők szerint a küldemények a fuvarlevélen feltüntetetteknek és a feladók akaratának megfelelően kézbesítésre kerüljenek, vagy ennek megkísérlése megtörténjen.

### **13. Együttműködés titkos információgyűjtés érdekében**

A Szolgáltató együttműködik a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel. 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.

**Kelt: Budapest, 2023. 04. 28.**

**A szállításból kizárt tárgyak:**

- Robbanásveszélyes anyagok bármely fajtája
- Gyúlékony anyagok
- Mérgező, radioaktív anyagok
- szűrő-, vágó-, és lőfegyver
- lőszer, robbanószer
- radioaktív, gyúlékony, mérgező, maró, tűz. és robbanásveszélyes anyagok, illetve azt tartalmazó tárgyak
- élő növények és állatok
- értéknylvánítás szolgáltatás, értékes tárgyak szállítása
- földi maradványok
- romlandó, fertőző, undort keltő áruk
- hűtést, fűtést igénylő áruk
- kegyeleti érzéseket sértő tárgyak, halotti hamvak
- kereskedelmi mennyiségű alkohol, dohányáru
- narkotikumok, egyéb hallucinogén és a büntető törvénykönyvben meghatározott anyagok
- nem megfelelően csomagolt tárgyak
- postafiókra címzett küldemény
- nem könyvelt küldemény
- az ADR (Rendelet a veszélyes áruk közúton történő szállításáról) értelmében veszélyes áruk
- Túlméretes, túlsúlyos tárgyak előzetes egyeztetés után szállíthatók
- Törékeny tárgyak megfelelő védőcsomagolásban szállíthatók

## 2. számú melléklet Alapdíjak, szerződés nélküli díjak Díjtáblázat

### Másnapi kiscsomag kiszállítás

Árufelvétel Budapesten, munkanapokon 15 óráig, első kézbesítési kísérlet Magyarország teljes területén, a felvételt követő munkanapon. Vidék - Vidék viszonylatban maximum 2 munkanapon belül.

Szállítási díjak:

Csomagsúly	Fuvardíj/csomag
0,1 – 2 kg	1 992 Ft
2,1 – 3 kg	2 163 Ft
3,1 – 5 kg	2 278 Ft
5,1 - 10 kg	2 328 Ft
10,1 - 15 kg	2 448 Ft
15,1 - 20 kg	2 527 Ft
20,1 - 25 kg	2 651 Ft
25,1 - 30 kg	2 765 Ft

A nagy terjedelmű, de könnyű küldemények esetében a térfogatsúly számításra vonatkozó szabályok az irányadó

$$\frac{\text{magasság}^{(\text{cm})} \times \text{hosszúság}^{(\text{cm})} \times \text{szélesség}^{(\text{cm})}}{6000} = \text{kg}$$

Utánvét:

Utánvét összege	Díja
10 000 Ft-ig	300 Ft
20 000 Ft-ig	350 Ft
50 000 Ft-ig	400 Ft
100 000 Ft-ig	450 Ft
200 000 Ft-ig	500 Ft
200 000 Ft felett	600 Ft

Az utánvét elszámolása és átutalása hetente legalább kétszer automatikusan megtörténik.

Bankkártyás fizetés kezelési díja (a fenti díjakon kívül): az utánvét érték 1%-a.

Tranzakciós díj: Utalás költsége 0,3%, de maximum 6 000.-Ft/tranzakció.

Biztosítás (50 000 Ft áruérték fölött) külön köthető.

Pick-up: a csomagdíjon felül + 2.500 Ft / felvételi címenként. (nem csomagonként)

A Pick-up küldemények fuvarozását a küldemény felvétel előtti napon, telefonon, vagy e-mailben kell megrendelni.

Visszárú (árucser): alaptarifa + 100%

Garantált kiszállítás 12 óráig fuvardíj + 50 % felár (csak meghatározott településeken).

Szállítólevél visszaforgatás: 500 Ft/szállítólevél

SMS értesítés: +50 Ft

Egy fuvarlevélen maximum 500.000 Ft érték adható fel!

Útdíj: alapár+ 4%

Üzemanyagfelár:

<b>Gázolaj literenkénti ára Forintban</b>	<b>Az alapidíjon felül felszámítandó</b>
	<b>üzemanyag felár %-ban</b>
0,1.-Ft – 380.-Ft	áraink tartalmazzák
380,1.-Ft – 390.-Ft	áraink tartalmazzák
390,1.-Ft – 400.-Ft	áraink tartalmazzák
400,1.-Ft – 410.-Ft	1,5 %
410,1.-Ft – 420.-Ft	2,5 %
420,1.-Ft – 430.-Ft	3,5 %
430,1.-Ft – 440.-Ft	4 %
440,1.-Ft – 450.-Ft	5 %
450,1.-Ft – 460.-Ft	6 %
460,1.-Ft – 470.-Ft	7 %
+10.-Ft-ként	1 %



**3. számú Melléklet:**

**Felügyeleti szerv:**

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala

**Cím:** 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.



**Levelezési cím:** 1376 Budapest 62. Pf.997.

**Telefon:** 1/468-0500

**Telefax:** 1/468-0680

**E-mail:** info@nmhh.hu

## A szolgáltatás nyújtása során alkalmazott nyomtatványok:

Feladásidátum		Azonosító 00000025040101				D
Feladó From, From name  HU 1234 Budapest Fő utca 4 ajtón be		Címzett Cégnév 1, pickup_contact_name  <u>+1111111111</u> 0 2225 pickup_address_city pickup_address_street pickup_address_house pickup_address_extra				
Megjegyzés / speciális instrukciók						
Egyéb						
Csomagot átvette				Átvétel ideje		
Nincs utánvét	Futár aláírása			Átvevő aláírása		

5. számú Melléklet

A szolgáltatás nyújtása során alkalmazott jelzés minták:

