

A Carflux Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

postai szolgáltatásra vonatkozó,
2017. november 01. napjától hatályos

Általános Szerződési Feltételei

TARTALOMJEGYZÉK

1 Bevezető	4
2 A szerződő felek.....	4
2.1 A szolgáltató (Futarpecs.hu).....	4
2.2 Az Ügyfél	5
3 A Futarpecs.hu által nyújtott szolgáltatások megnevezése	5
3.1 Szolgáltatások	5
3.2 Speciális többletszolgáltatást magában foglaló szolgáltatások	5
4 A postai szolgáltatás keretében feladható és kézbesíthető küldemények méret- és tömeghatárai	5
4.1 Küldemények méret-, tömeghatára és legnagyobb térfogata	5
4.2 Küldeményekre vonatkozó további rendelkezések	6
5 A feltételesen vagy különleges előírások figyelembevételével szállított tartalmakkal kapcsolatos szabályok	6
5.1 Túlméretes és túlsúlyos küldemények kézbesítése	6
5.2 A Futarpecs.hu szolgáltatásaiból kizárt küldemények és feltételesen szállítható küldemények	6
5.3 A küldemények tartalmával kapcsolatos előírások figyelembevétele	7
6 Külföldre szóló postai küldemény esetében a cím szerinti és a kezelésben részt vevő országban hatályos behozatali tilalommal (korlátozással) kapcsolatos szabályok 7	
6.1 Az EU tagországaiból érkező illetve oda induló küldemények	7
6.2 Az EU vámhatárán kívülről érkező illetve oda induló küldemények	7
6.3 Egyéb fontos tudnivaló külföldre történő küldemény-feladáshoz	7
7 A cím adattartalmával és annak feltüntetésével kapcsolatos szabályok	8
7.1 Címzés tartalma	8
7.2 Címzés elhelyezése	8
7.3 Egyéb, a címzéssel kapcsolatos szabályok	9
8 A szolgáltatás minősége	9
8.1 A szolgáltatás teljesítésének minősége	9
8.2 A küldeménytovábbítás minőségi mutatója	9
9 A szolgáltatás Díja, a Díjak megfizetési módjai	9
9.1 A szolgáltatási díj megállapítása	9
9.2 A szolgáltatási díj megfizetésének módjai	10
9.3 Fizetési késedelem következményei	10
10 A kézbesítés feltételeivel kapcsolatos jogok és kötelezettségek	10
10.1 A kézbesítés általános szabályai	10
10.2 A Címzett felelőssége	11
10.3 Jogosult átvévő	11
10.4 Az átvételi jogosultság és személyazonosság igazolása	13
10.5 A küldemény átvételének elismerése	14
10.6 A küldemény átvételének megtagadása	14
10.7 A küldemény kézbesíthetetlensége	14
10.8 A küldemény kézbesítésének egyéb szabályai	15
10.9 Visszavétel, visszaküldés	16
11 A szolgáltatással kapcsolatos panaszok és a panaszkezelés Ügyfeleket érintő szabályai	17
12 A Futarpecs.hu adatkezelésének Ügyfeleket érintő szabályai	18
13 A szolgáltatással kapcsolatos felelősségi szabályok, a kártérítési igény érvényesítésével kapcsolatos jogok és kötelezettségek, valamint az igényérvényesítés	

módjának meghatározása	19
13.1 Felelősség a postai szolgáltatás teljesítéséért	19
13.2 Felelősség a küldemény megsemmisüléséért, elvesztéséért, megsérüléséért	19
13.3 Felelősség a küldemény késedelmes kézbesítéséért	21
13.4 A kártérítés különös esetei	21
13.5 A kártérítési igény érvényesítésére jogosultak köre	21
13.6 A kártérítési igény érvényesítésének módja	21
14 A postai szolgáltatás nyújtásának és igénybevételének egyéb részletes feltételei	22
14.1 A postai szolgáltatási szerződés megrendelése, a szerződés létrejötte	22
14.2 Szerződés-kötés és –teljesítés megtagadása	22
14.3 A postai szolgáltatási szerződés módosítása	23
14.4 A szerződés megszűnése	23
14.5 A szolgáltatás igénybevételének egyéb feltételei, szabályai	23
15 Egyedi szerződéssel igényelhető többlet-szolgáltatások	24
15.1 Okmány visszaforgatás	24
15.2 Csomagolás	24
15.3 Csomag raktározás	24

1 BEVEZETŐ

A Carflux Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság („Futarpecs.hu”) által nyújtott postai szolgáltatásokra a hatályos magyar jogszabályok, így különösen - a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény („Postatörvény”), - a postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételesen szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII.4.) Korm. rendelet, - a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”), (illetve az ezek helyébe lépő jogszabályok), a jelen Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) valamint a Futarpecs.hu és szerződő partnere („Ügyfél”) közötti egyedi szerződés rendelkezései vonatkoznak.

A Futarpecs.hu az általa megkötött egyedi szerződésekről köteles nyilvántartást vezetni, és nyilvántartás vezetésének megkezdéséről és – a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság erre vonatkozó felhívása alapján - az abban foglaltakról a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság részére tájékoztatást adni.

A jelen ÁSZF hatálya a Futarpecs.hu által nyújtott minden postai szolgáltatásra kiterjed. A jelen ÁSZF-ben használt nagy kezdőbetűs szavak – amennyiben a jelen ÁSZF eltérő meghatározást nem tartalmaz – a Postatörvény 2. §-ában meghatározott jelentéstartalommal bírnak.

Az egyedi szerződések rendelkezései a jelen ÁSZF rendelkezéseitől eltérhetnek (a vonatkozó jogszabályi előírások betartásával), ha az eltérést a jelen ÁSZF kifejezetten ki nem zárja.

2 A SZERZŐDŐ FELEK

2.1 A szolgáltató (Futarpecs.hu)

Carflux Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

cégjegyzékszám: 02-09-083121

székhelye: 7672 Boda, Zártkert 567/1. hrsz

postacíme: 7672 Boda, Zártkert 567/1. hrsz

Ügyfélszolgálat:

- címe: 7634 Pécs, Nagy-Berki út 14.

Házhozszállítás Napi operatív ügyek, megrendelés, információ

telefon: +36 70 60 60 546

e-mail: info@futarpecs.hu

Házhozszállítás Panaszkezelés

telefon: +36 70 60 60 546

e-mail: info@futarpecs.hu

- az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: munkanapokon 8:00-16:00 óráig

Felügyeleti szerv: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (székhelye: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25., levélcím: 1525. Pf. 75., telefon: (06-1) 457-7100, fax: (06-1) 356-5520, e-mail: info@nmhh.hu, honlap: www.nmhh.hu; A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodája: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106., postacíme: 1376 Budapest, Pf.997., telefon: (06-1) 468-0500, fax: (06-1) 468-0680, e-mail: info@nmhh.hu, honlap: www.nmhh.hu)

A szolgáltatások ellátásához a Futarpecs.hu közreműködőt is igénybe vehet, a Postatörvény rendelkezéseivel összhangban.

2.2 Az Ügyfél

Ügyfél lehet bármely cselekvőképes természetes személy, jogi személy, szerződőképes jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Futarpecs.hu szolgáltatását igénybe veszi („Ügyfél”).

3 A Futarpecs.hu ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK MEGNEVEZÉSE

3.1 Szolgáltatások

A Futarpecs.hu az Ügyféllel kötött egyedi szerződéssel, a jelen ÁSZF és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint a következő szolgáltatásokat vállalja:

- Futárposta-szolgáltatás (Postatörvény 2. § 15. pont)
- Expressz postai szolgáltatás (Postatörvény 2. § 9. pont)

3.2 Speciális többletszolgáltatást magában foglaló szolgáltatások

A FUTARPECS.HU az Ügyféllel kötött egyedi szerződéssel, a jelen ÁSZF és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint vállalja továbbá a következő speciális többletszolgáltatásokat magában foglaló postai szolgáltatást:

- Postai küldemény nyomon követhető kezelése (Postatörvény 2. § 26. pont)
- Időgarantált szolgáltatás (Postatörvény 2. § 19. pont)
- Utánvétel-szolgáltatás (Postatörvény 2. § 42. pont)
- A címzettel egyedileg egyeztetett időpontban történő kézbesítést lehetővé tévő szolgáltatás
- Kizárólag a küldemény címzettjeként megjelölt személy kezéhez történő kézbesítés

4 A POSTAI SZOLGÁLTATÁS KERETÉBEN FELADHATÓ ÉS KÉZBESÍTHETŐ KÜLDEMÉNYEK MÉRET- ÉS TÖMEGHATÁRAI

4.1 Küldemények méret-, tömeghatára és legnagyobb térfogata

- belső címre továbbítandó postacsomag
 - tömege a 40 kg-ot nem haladhatja meg,
 - legnagyobb oldalhossza a 200 cm-t nem haladhatja meg, és
 - térfogata a 0,5 m³-t nem haladhatja meg.
- A belföldre továbbítandó postacsomag címl oldalának legkisebb mérete: 12 cm x 17,5 cm. Egy belföldre továbbítandó szállítmány (egy Feladó által egy címhelyre feladott összes csomag) maximum tömege: 150 kg, maximális térfogata: 0,5 m³ lehet.

- külföldre továbbítandó postacsomag
- légi úton történő szállítás esetén legfeljebb 30 kg tömegű, 50 cm x 50 cm x 50 cm méretű lehet;
- közúton történő szállítás esetén legfeljebb 40 kg tömegű, 70 cm x 70 cm x 70 cm méretű lehet.

Közúton szállítandó szállítmány össztömege nem haladhatja meg a 150 kg-ot, maximális térfogata: 0,5 m³ lehet.

Légi úton külföldre továbbítandó szállítmány össztömege nem haladhatja meg a 70 kg-ot, maximális térfogata: 0,5 m³ lehet.

4.2 Küldeményekre vonatkozó további rendelkezések

Amorf vagy túl méretes csomag ill. szállítmány esetén szállítási díjként térfogatsúly kerül meghatározásra (oldalak méterben történő szorzata adja a térfogatot):

Térfogatsúlyos szállítási tarifa alapja: 1m³ = 300 kg.

Egy raklapon fuvarozható küldemények maximális össztömege: 1000 kg.

Egy raklapon fuvarozható küldemények maximális összmérete: 120 cm x 80 cm x 180 cm.

5 A FELTÉTELESEN VAGY KÜLÖNLEGES ELŐÍRÁSOK FIGYELEMBEVÉTELÉVEL SZÁLLÍTOTT TARTALMAKKAL

KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

5.1 Túlméretes és túlsúlyos küldemények kézbesítése

A fenti 4. pontban rögzített méret-, térfogat- és tömeg-határokat meghaladó méretű, térfogatú vagy tömegű küldemény kézbesítését a FUTARPECS.HU az Ügyféllel történő egyedi írásbeli szerződés szerint vállalja.

5.2 A FUTARPECS.HU szolgáltatásaiból kizárt küldemények és feltételesen szállítható küldemények

A küldemény tartalma nem lehet olyan tárgy vagy anyag, amelynek postai szállítását jogszabály vagy a jelen ÁSZF tiltja. Az ÁSZF-ben meghatározott egyes tárgyak és anyagok csak az ÁSZF-ben előírt feltételekkel adhatók fel. A postai szállításból kizárt tárgyakat valamint a feltételesen szállítható tárgyakat és azok feladási feltételeit a **1. számú melléklet** tartalmazza.

5.3 A küldemények tartalmával kapcsolatos előírások figyelembevétele

A Feladó felelőssége gondoskodni arról, hogy a küldemény tartalma a jogszabályoknak és a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételeknek megfeleljen, a kizárások, és feltételes szállíthatóság körében a FUTARPECS.HU-nak nincs ellenőrzési kötelezettsége.

Ha a FUTARPECS.HU a postai szolgáltatás bármely szakaszában azt állapítja meg, hogy a küldemény tartalma a szállításból kizárt, vagy a szállításhoz szükséges feltételek hiányoznak, a küldeményt a Címzettnek nem kézbesíti, azt a szállításból kivonja és erről a Feladót értesíti.

Ha a küldemény kábítószer vagy pszichotrop anyagot; lőfegyvert, lőszert, robbanó, gyúlékony, mérgező vagy egyéb veszélyes anyagot, illetve tárgyat, valamint a közbiztonságra különösen veszélyes eszközt tartalmaz, a postai szolgáltatásból kivont küldeményt a FUTARPECS.HU az illetékes hatóság részére átadja vagy megsemmisíti. Az ebből eredő költségeket a Feladó köteles viselni. A FUTARPECS.HU a szállításból ilyen okból kivont küldemények kézbesítési díját visszatéríteni nem köteles. Amennyiben már a küldemény felvételekor észlelhető, hogy a küldemény a szállításból kizárt, úgy a FUTARPECS.HU a küldemény felvételét megtagadja, illetve feltételesen szállítható tárgyak esetében jogosult a küldemény felvételét a szállításhoz szükséges feltételek meglététől függővé tenni.

A Feladó felelős a küldemény által személyek életében, egészségében és testi épségében, továbbá egyéb tárgyakban, berendezésekben és más küldeményekben okozott károkért; köteles viselni saját kárát és megtéríteni a FUTARPECS.HU felmerült többletköltségeit (pl. visszaküldés, újracsomagolás, a kárenyhítés körében felmerült költségek, stb.), ha azok annak folytán keletkeztek, hogy a Feladó a jogszabályokban vagy a jelen ÁSZF-ben foglalt előírásokat nem tartotta be.

A FUTARPECS.HU jogosult megtagadni a szolgáltatási szerződés megkötését, ha alapos okkal feltételezi, hogy a feladni kívánt küldemény a feladási feltételeknek nem tesz eleget.

6 KÜLFÖLDRE SZÓLÓ POSTAI KÜLDEMÉNY ESETÉBEN A CÍM SZERINTI ÉS A KEZELÉSBEN RÉSZT VEVŐ ORSZÁGBAN HATÁLYOS BEHOZATALI TILALOMMAL (KORLÁTOZÁSSAL) KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

6.1 Az EU tagországaiból érkező illetve oda induló küldemények

Az Európai Unió (EU) tagországaiból érkező, illetve oda irányuló küldemények (ha harmadik országból származó árut nem tartalmaznak) vám szempontból belföldi küldeményeknek számítanak, így ezek a küldemények nem esnek vámkezelés alá, azokat a vámhivatalnak nem kell bemutatni.

6.2 Az EU vámhatárán kívülről érkező illetve oda induló küldemények

Az EU vámhatárán kívülről érkező, vagy oda indított küldemények vámkezelését az Ügyfél saját költségén köteles elvégeztetni.

A FUTARPECS.HU a vámkezelés megtörténtének okirati igazolásához kötheti a küldemény felvételét.

A FUTARPECS.HU a küldemény vámkezelésével, annak megtörténtével vagy elmaradásával kapcsolatosan semmiféle felelősséget vagy költséget nem vállal.

6.3 Egyéb fontos tudnivaló külföldre történő küldemény-feladáshoz

Külföldre jogszabály és a jelen ÁSZF szerint egyébként feladható küldemények esetén előfordulhat, hogy azok szállítását a rendeltetési ország szabályai tiltják, vagy meghatározott feltételhez kötik és erről a FUTARPECS.HU nem értesül. A külföldi előírások figyelmen kívül hagyása miatt a küldemény vonatkozásában a rendeltetési ország által tett intézkedésekért a FUTARPECS.HU felelősséget nem vállal.

Egyes országok speciális rendelkezéseket fogalmaznak meg az országukba irányuló küldemények vámszempontú beviteléhez, elsősorban a küldemények tartalmához, tartalom mennyiségéhez kapcsolódó vám- és adóteher vonatkozásában, illetve a bevitelhez szükséges előzetes teendők tekintetében. Erre vonatkozó információ – a küldemények feladását megelőzően – az adott ország magyarországi nagykövetségétől, illetve annak kereskedelmi kirendeltségétől szerezhető be. Külföldre irányuló küldeménynek a célországba történő beviteléhez szükséges engedélyek, okiratok, nyilatkozatok beszerzése az Ügyfél feladata, ezek hiányából eredő következményekért a FUTARPECS.HU felelősséget nem vállal. Az exporttilalmak

és korlátozások megszegéséért a Feladót terheli a felelősség.

A külföldi (külföldre irányuló ill. onnan érkező) postai szállításból kizárt tárgyakat az **1. számú melléklet** tartalmazza.

7 A CÍM ADATTARTALMÁVAL ÉS ANNAK FELTÜNTETÉSÉVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

7.1 Címzés tartalma

A küldemény címzésének tisztán, jól olvashatóan, latin betűkkel, arab számokkal (szükség esetén római számmal) a következő adatokat kell tartalmaznia, a következő sorrendben:

- a címzett (címezettek) neve, elnevezése;
- a küldemény rendeltetési helye (a település neve);
- közterületi cím (út, utca, egyéb közterület neve és a házszám), és – ha van – a közelebbi címadatokként a lépcsőház-, emelet-, ajtószám, ezek hiányában helyiség megjelölése,
- a címhely irányítószáma.

A külföldre címzett küldemények esetében a címzésben fel kell tüntetni a rendeltetési ország nevét is.

FUTARPECS.HU nem vesz át olyan küldeményt, amelynek címzése nem egyértelmű, nem olvasható, hiányos, áthúzott vagy átfirt vagy egyéb módon megváltoztatott, vagy amelyen több címzés szerepel.

7.2 Címzés elhelyezése

A címzést a küldeményen vagy a küldemény csomagolásán, a küldemény hosszúságának irányában kell feltüntetni, szállítási rend szerint a küldemény bal felső oldalán, vagy a küldeményhez tartóan hozzáerősített címiraton tintával, gépírással, golyóstollal, vagy nyomtatással, illetve a küldeményhez csatolt címjegyzéken, kísérő okiraton kell feltüntetni.

A címirat lehet függő, ragasztott vagy varrt, amelyet úgy kell felerősíteni a küldeményre, hogy az a kezelés során ne válhasson le.

7.3 Egyéb, a címzéssel kapcsolatos szabályok

A FUTARPECS.HU a cím adatokon kívül a küldeményre feljegyzett egyéb adatokat nem köteles figyelembe venni.

A FUTARPECS.HU nem köteles vizsgálni, hogy a címhelyen van-e más ugyanolyan nevű természetes személy, aki a küldeményre igényt tarthat.

A jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb szervezet számára címzett küldeménynek tekinthető a küldemény akkor is, ha a címzésben a szervezet neve vagy címe mellett valamely természetes személy neve is fel van tüntetve.

Ha a címzésben több természetes személy neve szerepel, a küldeményt a FUTARPECS.HU az első helyen feltüntetett Címzettnek kézbesíti, ha az egyik cím postafiókot jelöl, a FUTARPECS.HU a másik címet veszi figyelembe.

8 A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE

8.1 A szolgáltatás teljesítésének minősége

A FUTARPECS.HU tevékenységének ellátása során vállalja, hogy az Ügyfél által a jelen ÁSZF, valamint az egyedi szerződés rendelkezései alapján igényelt és megfizetett szolgáltatásokat maradéktalanul teljesíti, a küldeményeket biztonságos körülmények között továbbítja és ép, sértetlen állapotban kézbesíti a vonatkozó jogszabályokban meghatározott minőségi

előírásoknak megfelelően. A felvett küldemények továbbítási útvonalát és módját a FUTARPECS.HU választja meg az igénybevett szolgáltatásnak megfelelően.

8.2 A küldeménytovábbítás minőségi mutatója

A FUTARPECS.HU belföldi forgalomban a könyvelt küldemények esetén a teljesen vagy részlegesen elveszett, illetve megsemmisült könyvelt küldemények számának a postai szolgáltatás során felvett, könyvelt küldemények számához viszonyított arányára vonatkozóan köteles az alábbi mutatószámnak megfelelni: $E/F \leq 1$ ezrelék, ahol E = a teljesen vagy részlegesen elveszett, illetve megsemmisült könyvelt küldemények száma; F = a postai szolgáltatás teljesítése során felvett, könyvelt küldemények száma.

A FUTARPECS.HU – belföldi forgalomban, a könyvelt küldemények esetén – a megsérült, könyvelt küldemények számának a postai szolgáltatás teljesítése során felvett, könyvelt küldemények számához viszonyított arányára vonatkozóan, köteles az alábbi mutatószámnak megfelelni: $S/F \leq 1$ ezrelék, ahol S = a megsérült könyvelt küldemények száma; F = a postai szolgáltatás teljesítése során felvett, könyvelt küldemények száma.

9 A SZOLGÁLTATÁS DÍJA, A DÍJAK MEGFIZETÉSI MÓDJAI

9.1 A szolgáltatási díj megállapítása

A FUTARPECS.HU postai szolgáltatásainak igénybevételeért a Feladó vagy a Címzett díjat tartozik fizetni. A díjakat a jelen ÁSZF **2. számú melléklete** tartalmazza.

A FUTARPECS.HU a díjváltozás bevezetését megelőző 15 nappal honlapján, valamint minden postai szolgáltatóhelyen közzéteszi az új díjszabást. A díjváltozás hatálybalépésének napjától igénybe vett szolgáltatásért az Ügyfélnek az új díjakat kell megfizetnie.

A FUTARPECS.HU a postai szolgáltatások díját és a küldeményt terhelő egyéb összeget a küldemény felvételétől kezdődően az általános elévülési időn belül követelheti.

Amennyiben az Ügyfél nem ad pontos utasítást a kézbesítési határidőre vonatkozóan, FUTARPECS.HU a küldemény kézbesítési határidejét az egyéb csomagforgalma alapján állapítja meg és egy vagy két munkanapos kézbesítési határidővel szállítja és kézbesíti, egy vagy két munkanapos tarifával.

FUTARPECS.HU az aktuális közleményében meghatározott ÜZEMANYAG FELÁRRAL jogosult módosítani a szállítások díját. Feladó a szállítás megkezdése előtt az aktuálisan érvényben lévő üzemanyag felárról a www.Futarpecs.hu.hu oldalon tájékozódhat.

9.2 A szolgáltatási díj megfizetésének módjai

A szolgáltatási díj fizetésére a Feladó vagy a Címzett köteles, utóbbi abban az esetben, ha a Feladó a küldemény feladásakor a „címzett fizet” lehetőséget választja és ezt a küldemény fuvarlevelén feltünteti.

Ha a feladás szerint a díjat a Címzettnek kell megfizetnie, azonban a Címzett a díjat nem fizeti meg, a Feladó köteles a díjat a FUTARPECS.HU részére megfizetni.

(A FUTARPECS.HU nem köteles kézbesíteni a küldeményt, ha a postai szolgáltatás díját a Feladó vagy – erre irányuló megállapodás esetén – a Címzett nem fizette meg.)

A szolgáltatási díj – eltérő megállapodás híján – a küldemény felvételekor készpénzben fizetendő, a FUTARPECS.HU számlája ellenében.

Írásbeli egyedi szerződés esetén a szolgáltatási díj kiegyenlítése az adott szerződésben meghatározott időközönként, a FUTARPECS.HU számlája ellenében, a számla szerinti határidőn belül banki átutalással is fizethető.

9.3 Fizetési késedelem következményei

Késedelmes fizetés esetén az Ügyfél a Ptk. szerinti késedelmi kamatot köteles fizetni. Az Ügyfél köteles továbbá viselni a FUTARPECS.HU-nél a tartozás beszedésével kapcsolatosan felmerült minden költséget.

A FUTARPECS.HU jogosult egynemű és lejárt követeléseit az Ügyfél igényeivel szemben beszámítani, illetve jogosult a hatályos jogszabályok szerint visszatartási ill. zálogjogot érvényesíteni.

Egyedi szerződés szerinti folyamatos szolgáltatás esetén az Ügyfél fizetési késedelmének ideje alatt a FUTARPECS.HU jogosult az Ügyfél részére nyújtott postai szolgáltatást felfüggeszteni, az Ügyfél egyidejű értesítése mellett. Ilyen esetben a FUTARPECS.HU a még nem kézbesített küldeményeket kézbesíthetetlen küldeményként kezeli.

10 A KÉZBESÍTÉS FELTÉTELEIVEL KAPCSOLATOS JOGOK ÉS KÖTELEZETTSÉGEK

10.1 A kézbesítés általános szabályai

A FUTARPECS.HU a postai küldeményt a Címzett, illetve az egyéb jogosult átvevő (ld. 10.3. pont) részére a Feladó által a címzésben megjelölt helyen, a Címzettnek, illetve az egyéb jogosult átvevőnek történő személyes átadással kézbesíti.

A kézbesítés során 15 percen túli indokolatlan várakoztatás esetén FUTARPECS.HU-nek jogában áll a kézbesítést megszakítani, ilyen esetben a küldemény kézbesítése sikertelenné minősül.

A Címzett átvételkor a FUTARPECS.HU kézbesítőjének jelenlétében köteles megvizsgálni a küldeményt, hogy azon külső, látható sérülés található-e. Amennyiben a csomagoláson, csomagon külső sérülés látható, úgy arról a FUTARPECS.HU kézbesítője a Címzett jelenlétében jegyzőkönyvet készít.

Amennyiben a küldeményen sérülés nem található, úgy az átvételt követően a FUTARPECS.HU kézbesítője nem köteles megvárni a csomag kibontását, belső tartalmának ellenőrzését.

10.2 A Címzett felelőssége

A Címzett felelős azért, hogy a címe megfelelő módon (minimum házszám, emelet, ajtószám, lakásszám) legyen feltüntetve

a) kertes ház esetében a telek cím szerinti bejáratánál, többlakásos épületben, irodaházak, üzletházak és egyéb hasonló jellegű intézmények esetében az épület bejáratánál,

b) lakópark, ipari-park, gyártelep esetében a telek bejáratánál, portaszolgálatánál,

c) egyéb esetekben a címhely ajtaján.

Az előző bekezdésben foglaltak nem mentesítik a FUTARPECS.HU-t a kézbesítés megkísérlése alól, azonban a nem megfelelően feltüntetett cím esetén a FUTARPECS.HU nem felelős a kézbesíthetetlenséggel felmerült kárért.

10.3 Jogosult átvevő

Jogosult átvevő a Címzett, valamint az egyéb jogosult átvevő.

Egyéb jogosult átvevők:

alkalmi átvevő:

a) a Címzett szervezet képviselőnek nem minősülő munkavállalója,

b) a címhely szerinti közvetlen szomszéd abban az esetben, ha erről a Feladó egyedi szerződésben így rendelkezett és ehhez a Címzett is hozzájárulását adta,

A közvetlen szomszédnak történő kézbesítés megtörténtéről a FUTARPECS.HU a Címzettet értesítő elhelyezésével tájékoztatni köteles.

Nem kézbesíthető a közvetlen szomszédnak a sérült állapotban lévő postai küldemény.

helyettes átvevő:

a) a Címzett 14. életévét betöltött, a polgári törvénykönyv szerinti hozzátartozója

b) a címhelyen lévő ingatlan bérbeadója vagy a Címzett szállásadója, ha az természetes személy

meghatalmazott:

A Címzett a postai küldemény átvételére más személy vagy szervezet részére meghatalmazást adhat.

A szervezet mint Címzett nevében az adhat meghatalmazást a küldemény átvételére, aki a szervezet általános képviseletére jogszabály alapján jogosult.

12

Az egészségügyi vagy szociális intézményben ápoltságú személy által adott meghatalmazást az intézmény vezetője vagy megbízottja, a szabadságelvonással járó büntetés vagy intézkedés, illetve kényszerintézkedés hatálya alatt álló személy által adott meghatalmazást a fogva tartást végrehajtó szerv vezetője vagy annak megbízottja aláírásával, valamint az intézmény vagy a szervezet bélyegzőjével hitelesítheti. A FUTARPECS.HU az így hitelesített meghatalmazásokat a hitelesítő személy jogosultságának vizsgálata nélkül fogadja el.

A meghatalmazás szólhat valamennyi küldemény vagy egy egyedileg azonosított küldemény átvételére. A FUTARPECS.HU a Ptk. szerinti általános meghatalmazást a postai küldemények teljes körének átvételére szóló meghatalmazásnak tekinti.

A meghatalmazott a címben megjelölt helyen és a szolgáltató által a címhez rendelt kézbesítési ponton jogosult a postai küldemény átvételére.

Egy meghatalmazásban több személy vagy szervezet is meghatalmazható, akik közül bárki jogosult a küldemény átvételére. Egy meghatalmazásban ugyanazt a természetes személyt vagy szervezetet több személy is meghatalmazhatja.

A meghatalmazás adható:

- a) közokiratban,

- b) a FUTARPECS.HU erre feljogosított képviselője előtt, írásban vagy
- c) a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (a továbbiakban: Pp.) 196. §-a szerinti teljes bizonyító erejű magánokiratban.

Értéknnyilvánítással feladott küldemény átvételére teljes bizonyító erejű magánokiratban kizárólag a Pp. 196. § (1) bekezdés c)-e) pontjában foglaltaknak megfelelő meghatalmazás adható.

A nem Magyarországon kiállított közokirat – nemzetközi szerződés eltérő rendelkezése hiányában – kizárólag felülhitelesített formában vagy a külföldön felhasználásra kerülő közokiratok diplomáciai vagy konzuli hitelesítésének (felülhitelesítésének) mellőzéséről Hágában, az 1961. október 5. napján kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1973. évi 11. törvényerejű rendelet szabályai szerinti Apostille záradékkal ellátott formában fogadható el. Amennyiben nemzetközi szerződés a külföldön kiállított okiratnak az ettől eltérő formában való elfogadását írja elő, úgy a nemzetközi szerződés fennállását, hatályát és tartalmát a FUTARPECS.HU a meghatalmazott közreműködésével vizsgálja. Ennek keretében a FUTARPECS.HU felkérheti a meghatalmazottat az általa hivatkozott nemzetközi szerződés megjelölésére, annak igazolására, hogy a nemzetközi szerződés személyi, tárgyi és időbeli hatálya az ügyben alkalmazandó, valamint annak közlésére, hogy mely okirati körre vonatkozóan írja elő a nemzetközi szerződés az eltérő okirati forma elfogadását. A FUTARPECS.HU elfogadja a meghatalmazást, amennyiben az legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) természetes személy esetében a meghatalmazó és a meghatalmazott természetes személyazonosító adatait és a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány megnevezését és számát, szervezet esetében a szervezet nevét, székhelyét és cégjegyzékszámát vagy a nyilvántartásba vételt elrendelő intézmény nevét és a szervezet nyilvántartási számát,
 - b) azt a címet, amelyre érkező postai küldemények átvételére a meghatalmazó a meghatalmazást adja,
 - c) a meghatalmazás keltét (hely és időpont),
 - d) a meghatalmazó aláírását és a (6) bekezdés c) pontjában meghatározott esetben a teljes bizonyító erőhöz szükséges egyéb kötelező elemeket,
 - e) egy meghatározott küldemény átvételére vonatkozó meghatalmazás esetében annak a küldeménynek az azonosítószámát, amelynek átvételére a meghatalmazást adták.
- A FUTARPECS.HU a küldemények kézbesítését – az általános meghatalmazás kivételével – a meghatalmazás FUTARPECS.HU részére történő végleges átadásától teheti függővé. Az általános meghatalmazás esetében a FUTARPECS.HU a kézbesítést a meghatalmazás másolata készítésére vonatkozó beleegyezés megadásától vagy az abban foglalt adatok rögzítésére és kezelésére történő írásbeli felhatalmazás megadásától teheti függővé. A meghatalmazás megszűnésének tényét a meghatalmazó, illetve – a meghatalmazó halála, jogutód nélküli megszűnése vagy tartós akadályoztatása esetén – a meghatalmazott köteles a FUTARPECS.HU-nak haladéktalanul bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő károkért a FUTARPECS.HU nem felel.

közvetett kézbesítő:

A FUTARPECS.HU a küldeményt a természetes személy Címzett – az e) pont esetén a címzett szervezet és természetes személy – helyett az adott címen működő közvetett kézbesítő útján kézbesíti. Közvetett kézbesítő:

- a) fegyveres szerv,
- b) büntetés-végrehajtási, illetve javítóintézet,
- c) egészségügyi, illetőleg szociális ellátást nyújtó intézet,
- d) szálloda, diákszálló, munkásszálló, üdülő,
- e) irodaház, üzletház, ipari park, gyártelep üzemeltetője (ha a postai szolgáltatóknak az épületben vagy az ingatlan területén működő Címzethez történő eljutása bármilyen módon korlátozott, nem biztonságos, vagy a címzettek elérési helye nem egyértelműen beazonosítható).

(A közvetett kézbesítő a postai küldemény átvételét megtagadhatja, ha a Címzettet a küldeménnyel kapcsolatban fizetési kötelezettség terheli.)

Közvetett kézbesítőnek nem kézbesíthető

- a) a sérült állapotban lévő könyvelt küldemény;
- b) a vámdíjjal terhelt küldemény;
- c) az 500.000,- Ft összeget meghaladó értéknnyilvánítással feladott küldemény;
- d) az olyan küldemény, amelynek közvetett kézbesítő útján való kézbesítését

jogszabály vagy a felek egyedi szerződése, vagy a Feladó külön rendelkezésével kizárja.

A FUTARPECS.HU annak a küldeménynek az érkezéséről, melyet a fentiek szerint nem kézbesített, a Címzett részére a közvetett kézbesítőnél értesítést hagy hátra. Ha a közvetett kézbesítésről a közvetett kézbesítő nem gondoskodik (a postai küldeményeket, illetve az értesítőket a FUTARPECS.HU-tól nem veszi át), a FUTARPECS.HU a küldeményt a Feladó részére visszakézbesíti.

10.4 Az átvételi jogosultság és személyazonosság igazolása

A címhelyen történő kézbesítéskor – közvetett kézbesítés kivételével – az átvételi jogosultság jogcíméről szóbeli nyilatkozat is irányadónak tekintendő. Amennyiben a szóbeli nyilatkozat alapján az átvételi jogosultság jogcíme kétséges, a FUTARPECS.HU kérheti a jogcím fennállásának további igazolását.

Közvetett kézbesítő az átvételi jogosultság jogcímének fennállását a 335/2012. (XII.4.) Korm. rendelet 20. § (10) bekezdése szerinti névre szóló igazolással igazolja.

A szervezet mint címzett esetében a szervezet vezetője (általános képviselője) átvételi jogosultságát olyan, egy évnél nem régebbi eredeti okirattal vagy arról készített közokiratba foglalt vagy egyszerű másolattal igazolhatja, amely a szervezetre vonatkozó jogszabály alapján egyébként alkalmas a vezetői minőség igazolására. A FUTARPECS.HU az okiratok érvényességét, hatályosságát ezen túlmenően nem vizsgálja, a bemutatott okiratok közül a később kiállítottat fogadja el.

A hivatalos iratnak nem minősülő könyvelt küldemény címhelyen történő kézbesítése esetén az igazolt jogcímmel rendelkező átvevő személyazonosságának igazolására alkalmas okmány elnevezését, betűjelét és számát - az alkalmi átvevőnek történő kézbesítés kivételével - a FUTARPECS.HU nem köteles, de jogosult rögzíteni.

Meghatalmazottnak történő kézbesítés esetében a személyazonosság igazolására csak az a hatósági igazolvány alkalmas, amelyben a meghatalmazott nevén kívül legalább egy olyan - a személyazonosság megállapítására alkalmas - adat szerepel, amelyet a meghatalmazás is tartalmaz.

10.5 A küldemény átvételének elismerése

A küldemény átvételét a jogosult átvevő a kézbesítési okiraton vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközön a kézbesítés időpontjának feljegyzése után teljes nevének aláírásával köteles elismerni.

Amennyiben az átvevő nem a Címzett, az átvevő köteles az átvétel jogcímét és nevét olvashatóan is feltüntetni, közvetett kézbesítő köteles továbbá a közvetett kézbesítő szervezet és az átvevő természetes személy nevét is olvashatóan feltüntetni.

FUTARPECS.HU az átvétel elismertetését (aláírást) elektronikusan, az aláírást rögzítő technikai eszköz segítségével is végezheti. Ilyen esetben az átvételt az átvevő digitális képként ábrázolt aláírása vagy elektronikus aláírása igazolja.

10.6 A küldemény átvételének megtagadása

A postai küldemény átvétele megtagadásának a Címzett vagy a meghatalmazott azonnali átvételtől elzárkózó egyértelmű nyilatkozata minősül.

Szervezet esetében a Címzett általi megtagadásnak minősül, ha

- a szervezet általános képviselőjére jogszabály által jogosított személy, a kézbesítési megbízott, kézbesítési ügygondnok vagy
- a szervezet üzlethelyiségében vagy az ügyfélforgalom számára nyitva álló egyéb helyiségében történő kézbesítés során a szervezet által foglalkoztatott munkavállaló vagy tag, vagy
- a szervezet postázó helyiségében vagy recepcióján foglalkoztatott természetes személy tagadja meg az átvételt.

Az átvétel megtagadása esetén a FUTARPECS.HU az átvétel megtagadásának tényét, mint kézbesíthetlenségi okot a kézbesítési okiraton vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközön, valamint a küldeményen vagy a kísérőokiraton feltünteteti és a küldeményt - értesítő hátrahagyása és rendelkezésre tartási idő biztosítása nélkül - a Feladó részére visszakézbesíti.

Nem minősül a küldemény átvétele megtagadásának és a Címzett részére a küldemény érkezéséről a FUTARPECS.HU értesítőt hagy, ha

- a címzett vagy meghatalmazott a kézbesítéskor fizetendő díj megfizetését az összeg mértéke vagy a fizetési mód miatt csak a kézbesítési kísérletet követően, a 10.1. pontban írt rendelkezésre tartási időn belül vállalja teljesíteni, vagy

- a címzetten és meghatalmazotton kívüli egyéb jogosult átvevő nem kívánja átvenni a küldeményt, vagy elzárkózik a kézbesítéskor esedékes díj megfizetésétől, az átvétel jogcímének vagy személyazonosságának igazolásától, továbbá a kézbesítési okirat vagy tértivevény aláírásától vagy az átvétel során feltüntetendő adatok rögzítésétől.

10.7 A küldemény kézbesíthetlensége

A FUTARPECS.HU-en kívülálló okból kézbesíthetetlen a küldemény a Címzett részére, ha

a) a küldemény címzése vagy címe nem megfelelő, vagy a cím nem létező, továbbá ha a címhely azonosításra nem alkalmas, vagy az nem egyértelmű (jelzése: cím nem azonosítható),

b) a Címzett a címen nem egyértelműen azonosítható, vagy nem ismert (jelzése: címzett ismeretlen),

c) a Címzett vagy egyéb jogosult átvevő a kézbesítésről szóló értesítésben megjelölt határidő lejártáig a rendelkezésére tartott küldeményért nem jelentkezett (jelzése: nem kereste),

d) a küldemény átvételét a 10.6. pontban írtak szerint megtagadták,

e) a Címzett elköltözött (jelzés: elköltözött),

f) a kézbesítés vagy az értesítő hátrahagyása nem lehetséges (jelzése: kézbesítés akadályozott),

g) a FUTARPECS.HU felé tett bejelentés vagy nyilatkozat alapján a természetes személy Címzett meghalt, a szervezet Címzett megszűnt.

A kézbesíthetlenség okát a FUTARPECS.HU a kézbesítési okiraton vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközön, valamint a küldeményen vagy a kísérőokiraton a megfelelő jelzéssel feltünteti és a küldeményt a Feladónak visszakézbésíti.

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

A kézbesíthetetlen postai küldeményt a FUTARPECS.HU köteles a Feladónak visszakézbésíteni. A visszakézbésítés esetén a küldemény Feladónak történő átadását a visszakézbésítés költségeinek megtérítéséhez kötheti a FUTARPECS.HU. Amennyiben a Feladó a visszakézbésítés költségeit nem téríti meg, vagy a FUTARPECS.HU-en kívül álló okból a visszakézbésítés nem lehetséges, a postai küldemény visszakézbésíthetetlennek minősül.

A visszakézbésíthetetlen postai küldeményt a FUTARPECS.HU őrizni köteles. Az őrzésre a polgári törvénykönyv felelős őrzésre vonatkozó szabályait a következő eltérésekkel kell alkalmazni. A FUTARPECS.HU

a) a b) és c) pontban foglalt esetek kivételével a küldeményt a feladásától számított három hónap elteltéig őrizni köteles, ezt követően a küldeményt megsemmisítheti;

b) a postacsomag-küldeményt a feladástól számított három hónapig őrizni köteles, azt követően felbonthatja;

c) a postai küldeményt azonnal felbonthatja, amennyiben a postai küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt annak a) és b) pontban meghatározott időtartamú őrzése nem várható el.

A felbontást követően a FUTARPECS.HU, amennyiben kereskedelmi értékkel rendelkező árut tartalmaz a postai küldemény, azt értékesíti, egyéb esetekben a küldemény tartalmát megsemmisíti. A FUTARPECS.HU az értékesítésből befolyt összeget a visszakézbésíthetetlen postai küldemények őrzése következtében általában felmerült költségek csökkentésére fordítja vagy e célra rendelkezésre tartja.

A postai küldemény felbontását, értékesítését és megsemmisítését kétfős bizottság jelenlétében és jegyzőkönyv felvétele mellett kell végrehajtani. A bizottság tagjait a postai szolgáltató az alkalmazottai, tagjai, megbízottai vagy közreműködői közül kell kijelölnie. A jegyzőkönyveket a postai szolgáltató a feladást követő egy évig köteles megőrizni. A Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság e jegyzőkönyvekbe bármikor betekinthez.

10.8 A küldemény kézbesítésének egyéb szabályai

Az írni nem tudó, a latin betűket nem ismerő vagy egyéb ok miatt írásában gátolt Címzettnek vagy egyéb jogosult átvevőnek a küldeményt írni tudó, nagykorú tanú jelenlétében kézbesíti a FUTARPECS.HU. A kézbesítő a kézbesítés előtt a Címzett, vagy egyéb jogosult átvevő, és a tanú személyazonosságát ellenőrzi. A tanú - e minőségének feltüntetése mellett - a kézbesítési okiraton vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközön saját nevét írja alá. A cselekvőképtelen vagy a cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló természetes személy részére címzett személyes kézbesítést igénylő küldeményt a törvényes képviselőnek vagy a gondnoknak kézbesíti a FUTARPECS.HU. A gondnoknak e minőségét jogerős bírósági ítélettel vagy hatósági határozattal kell igazolnia. Az életkora miatt

cselekvőképtelen természetes személy részére címzett küldeményt a törvényes képviselő címzettként veheti át.

A FUTARPECS.HU a küldemény kézbesítését érintő, a Címzettel vagy az egyéb jogosult átvevővel kapcsolatos információt tartalmazó bejelentést vagy nyilatkozatot - kivéve, ha annak valósága kétséges - legalább a következő feltételek megléte esetén fogadja el:

- a) a bejelentés személyesen és írásban, magyar nyelven történik, és
- b) a bejelentő a bejelentés valóságát okirattal igazolja és az okirat eredetijét vagy eredetijének bemutatásával egyidejűleg másolatát csatolja, illetőleg okirat hiányában a bejelentésen nyilatkozik, hogy az abban foglaltak a valóságnak megfelelnek,
- c) és a bejelentés tartalmazza a bejelentő aláírását és természetes személyazonosító adatait.

Ha a küldeményre többen tartanak igényt, és emiatt a jogosult átvevő személyét illetően kétség merül fel, a FUTARPECS.HU értesíti a Címzettet és a küldeményt a Címzett rendelkezése szerint adja át.

10.9 Visszavétel, visszaküldés

A tévesen kézbesített küldeményt, illetve a küldemény tartalmát a FUTARPECS.HU köteles – bontott állapotban is – visszavenni, a téves kézbesítéskor beszedett díjat visszafizetni, és a küldemény lezárása, valamint a téves kézbesítés tényének a küldeményen vagy az azt kísérő okiraton való feltüntetése után annak szabályos kézbesítéséről gondoskodni. A téves kézbesítést – vita esetén – annak kell bizonyítania, aki a kézbesítés téves voltára hivatkozik. A közvetett kézbesítőnek kézbesített, de a címzettnek át nem adható küldeményt a FUTARPECS.HU köteles visszavenni, és – mint a Címzett számára kézbesíthetetlen küldeményt – a Feladónak visszakézbesítési díj ellenében visszakézbesíteni. Pick Pack Pont Árushelyen a Címzett vagy egyéb jogosult átvevő által a rendelkezésre tartási idő alatt át nem vett küldemény kézbesíthetetlen küldeménynek minősül.

Ha a kézbesítés során a Címzett írásban úgy nyilatkozik, hogy a küldeményt nem fogadja el, úgy azt a FUTARPECS.HU az átvételi határidők mellőzésével és az ok feltüntetésével visszaküldi a küldemény Feladójának. Amennyiben a Címzett az írásbeli nyilatkozatot megtagadja, a FUTARPECS.HU e tényt a kézbesítési okiratra és a küldeményre feljegyzi. Amennyiben a Címzeten kívüli jogosult átvevő tagadja meg a postai küldemény átvételét (hivatalos irat kivételével), úgy a FUTARPECS.HU a küldemény érkezéséről a Címzett részére értesítést hagy hátra.

Ha a küldemény a FUTARPECS.HU-en kívüli okból nem kézbesíthető, azt a Posta – az ok megjelölésével – a küldemény Feladójának visszakézbesítési díj ellenében visszaküldi, nem jogosult azonban felszámítani a nem teljesített különszolgáltatások és egyéb szolgáltatások díját.

A Címzett természetes személy elhalálózása, illetve a szervezet megszűnése esetén, a részükre érkezett postai küldeményt a FUTARPECS.HU – az e tényekre vonatkozó bejelentés vételét követően – visszaküldi a Feladónak.

A visszaküldés során felszámítandó visszakézbesítési díjat a **2. számú melléklet** tartalmazza. A FUTARPECS.HU a szabályosan kézbesített küldeményt nem veszi vissza.

10.10 Utánvét őrzése és kifizetése

Amennyiben az utánvét Ügyfél részére történő kifizetése átutalással történik, úgy a FUTARPECS.HU a beszedett és – a FUTARPECS.HU-t megillető díjak esetleges beszámítása után – az Ügyfelet megillető utánvételi összeget a Ptk. 6:366.§-ának megfelelő gyűjtő letét formájában, a FUTARPECS.HU által nyitott letéti számlán elhelyezve gyűjti és őrzi, és az Ügyfél által meghatározott bankszámlára történő banki átutalással fizeti meg (a bankszámlaszám helyes megjelölése az Ügyfél kizárólagos felelőssége). Amennyiben az utánvét Ügyfél részére történő kifizetése készpénzben történik, úgy a FUTARPECS.HU a beszedett és az Ügyfelet megillető utánvételi összeget bankszámlán elhelyezve gyűjti és őrzi, és előre egyeztetett időpontban, a FUTARPECS.HU székhelyén, bizonylatolás mellett készpénzben fizeti ki az Ügyfél részére. Az Ügyfél a megrendelés közlésével a jelen pontban foglaltak szerinti eljárással a FUTARPECS.HU-t kifejezetten megbízza.

11 A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS PANASZOK ÉS A PANASZKEZELÉS ÜGYFELEKET ÉRINTŐ SZABÁLYAI

A FUTARPECS.HU az Ügyfelek postai szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszait díjmentesen, egyszerű, átlátható, megkülönböztetéstől mentes módon kezeli.

Az Ügyfelek panaszt az alábbi módon tehetnek:

- a FUTARPECS.HU Központi Ügyfélszolgálatán (7630 Pécs, Tüskésréti út 75.), továbbá bármely postai szolgáltatóhelyén szóban,
- telefonon: +36 72 510 351, +36 70 778 0076
- e-mail-ben: info@futarpecs.hu.hu
csomaggal kapcsolatosan továbbá e-mailben: info@futarpecs.hu- levélben,
- a fuvarlevélen írott formában,
- kézbesítéskor jegyzőkönyvvel
- egyéb megfelelő módon (pl. www.futarpecs.hu internetes eléréssel).

Az Ügyfél panaszt

a) küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától számított 10 naptári nap határidőn belül,

b) sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított 10 napon belül, de legkésőbb a tevékenység vagy magatartás megvalósítását követő 30 napon belül tehet.

A FUTARPECS.HU a panasszal kapcsolatban vizsgálatot folytat. A vizsgálat lefolytatására belföldi szolgáltatások és az Európai Unió tagállamaiba irányuló szolgáltatások esetén a panasz beérkezésétől számított 30 nap áll rendelkezésre. A belföldi és az Európai Unió tagállamaiba irányuló szolgáltatással kapcsolatos vizsgálati eljárás időtartama egy alkalommal, a panaszos egyidejű értesítése mellett harminc nappal meghosszabbítható.

A FUTARPECS.HU a panasz kivizsgálásának eredményéről belföldi szolgáltatás esetén haladéktalanul, nemzetközi szolgáltatás esetén a külföldi szolgáltatótól beérkezett tájékoztatás időpontjától számított tizenöt napon belül a panaszt írásban tájékoztatja. A külföldi szolgáltató késedelmesen megküldött tájékoztatása esetében a FUTARPECS.HU-t felelősség nem terheli, ha mindent megtett a szerződéses partner szolgáltatójától beszerzendő adat, információ határidőben történő rendelkezésre bocsátása céljából.

Ha az Ügyfél a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a FUTARPECS.HU a panaszra határidőn belül nem válaszol, az Ügyfél a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati elérhetőségeinek bármelyikéhez fordulhat a panasz, illetve a panaszjelzés kivizsgálása érdekében.

12 A FUTARPECS.HU ADATKEZELÉSÉNEK ÜGYFELEKET ÉRINTŐ SZABÁLYAI

A FUTARPECS.HU elkötelezett a postai szolgáltatásait igénybe vevők személyes adatainak védelmében, kiemelten fontosnak tartja az Ügyfelek információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartását. A személyes adatokat az Ügyfelek hozzájárulásával, illetve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény alapján kezeli, és megtesz minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mely az adatok biztonságát garantálja.

A küldemény feladásával az Ügyfél megbízza a FUTARPECS.HU-t az Ügyfél, mint adatkezelő által átadott küldemények kézbesítése során szükséges címzett adatbázist érintő adatfeldolgozási feladatok ellátásával. Az átadott címzett adatbázis tekintetében az Ügyfél mint adatkezelő szavatol azért, hogy az átadott adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően jogszerűen kezeli és adja át a FUTARPECS.HU részére, továbbá a FUTARPECS.HU-t jogszerűen bízza

meg az adatok kezelésével. Az Ügyfél mint adatkezelő különösen szavatol azért, hogy az adatkezelést az adatvédelmi nyilvántartásba megfelelően bejelentette, így a bejelentésben megjelölte az adatkezelés célját (webáruház üzemeltetéséhez kapcsolódó adatbázis kezelése) és feltüntette a FUTARPECS.HU-t, mint az adatkezeléssel összefüggésben postázási/kézbesítési tevékenységet végző adatfeldolgozót.

A FUTARPECS.HU az általa nyújtott szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos illetve a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat – a Postatörvény 55. § (1)-(5) bekezdésében foglalt eltérésekkel – közérdeken alapuló célból, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglaltak figyelembevételével a Postatörvény felhatalmazása alapján adatkezelőként eljárva használhatja fel és továbbíthatja. (Az adatkezelés célja: a postai szolgáltatási szerződés teljesítése, a teljesítés elszámolása, igazolása és utólagos ellenőrzése, a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság részére történő adatszolgáltatás, továbbá a Postatörvényben meghatározott egyéb cél; az adatkezelés időtartama: a Postatörvény vagy a Felhasználó eltérő rendelkezése hiányában a küldemény feladását követő naptári év vége.)

A FUTARPECS.HU mint postai szolgáltató az általa kezelt küldemény tartalmát csak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

A FUTARPECS.HU a zárt küldeményt kizárólag abban az esetben bontja fel, ha

a küldemény burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átsomagolással a küldemény tartalmának megóvása nem biztosítható;

a küldemény tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt;

a küldemény kézbesíthetetlen és visszakézbesíthetetlen, és

- annak a feladástól számított 3 hónapos kötelező őrzési ideje lejárt vagy

- tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt annak 3 hónapos őrzése nem elvárható.

A postai küldemény felbontására a FUTARPECS.HU alkalmazottai, tagjai, megbízottai vagy közreműködői közül választott két főből álló bizottság jelenlétében és jegyzőkönyv felvétele mellett kerül sor. A jegyzőkönyvet a FUTARPECS.HU a feladást követő egy évig őrzi meg. A küldemény felbontásának tényét a FUTARPECS.HU a küldeményre rávezeti, továbbá – ha erre lehetőség van – a felbontásról, a felbontás okáról a feladót értesíti.

A FUTARPECS.HU a nem zárt küldeményeket csak a felvételhez, gyűjtéshez, feldolgozáshoz, szállításhoz, kézbesítéshez szükséges adatok megállapítása érdekében és annak megfelelő mértékben tanulmányozza.

A FUTARPECS.HU a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatot – a Feladó, a Címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint az adat megismerésére törvényben feljogosított szervezet kivételével – mással nem közöl. A megelőző mondat alkalmazásában a Feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt is, aki a küldemény egyedi azonosító adatát (például kód, küldeményazonosító), továbbá szükség esetén a Feladó és Címzett nevét és a küldemény címét a FUTARPECS.HU-rel elektronikus hírközlési úton (távközlő berendezés, internet) közli.

A FUTARPECS.HU a küldeményt – tartalmának megismerése céljából – a Feladó, a Címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint az adat megismerésére törvényben feljogosított szervezet kivételével másnak át nem adhatja. A megelőző mondat alkalmazásában a Feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt, aki a küldemény feladását igazoló dokumentumot bemutatja.

A FUTARPECS.HU a szolgáltatás teljesítéséről – a Feladó, a Címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint az adat megismerésére törvényben feljogosított szervezet kivételével – másnak tájékoztatást nem adhat. A megelőző mondat alkalmazásában a Feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt is, aki a küldemény egyedi azonosító adatát (például kód, küldeményazonosító), továbbá szükség esetén a Feladó és Címzett nevét és a küldemény címét a FUTARPECS.HU-rel elektronikus hírközlési úton (távközlő berendezés, internet) közli.

13 A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS FELELŐSSÉGI

SZABÁLYOK,

A KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNY ÉRVÉNYESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS JOGOK

ÉS KÖTELEZETTSÉGEK, VALAMINT AZ IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS

MÓDJÁNAK MEGHATÁROZÁSA

13.1 Felelősség a postai szolgáltatás teljesítéséért

A FUTARPECS.HU és a Feladó vagy a Címzett megállapodása hiányában a FUTARPECS.HU postai szolgáltatásnyújtásából eredő kártérítési felelősségére – a küldemény megsemmisüléséből, részleges vagy teljes elveszéséből, megsérüléséből, továbbá az időgarantált szolgáltatás késedelmes teljesítéséből eredő kár kivételével – a Ptk. általános szabályai az irányadók, azzal, hogy a FUTARPECS.HU a Feladó vagy a Postatörvény 50. § (2) bekezdésében meghatározottak szerint a Címzett nem vagyoni kárát nem köteles megtéríteni, e személyek vagyonában okozott kárt pedig az elmaradt vagyoni előny kivételével köteles megtéríteni. Az e bekezdés alapján felmerült követelések 6 hónap alatt elévülnek.

A FUTARPECS.HU nem felel a 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.

A megsemmisült vagy a teljes egészében elveszett küldemény esetében késedelem címén kártérítési igény nem érvényesíthető.

Amennyiben a FUTARPECS.HU a küldeményt arra nem jogosult átvevő részére tévesen

kézbcsítette, és a jogosult átvadó részére történő szerződészerű teljesítés a téves kézbesítés felismerésétől számított 30 napon belül lehetetlen, az ebből eredő kár megtérítésére a küldemény elveszésére vonatkozó szabályok irányadóak.

A nem megfelelően feltüntetett cím esetén a FUTARPECS.HU nem felelős a kézbesíthetlenséggel felmerült kárért.

13.2 Felelősség a küldemény megsemmisüléséért, elvesztéséért, megsérüléséért

A FUTARPECS.HU nem felelős a küldemény felvételétől annak kézbesítéséig vagy a Feladó részére történt visszakézbesítéséig terjedő időben a küldemény megsemmisüléséből, teljes vagy részleges elvesztéséből vagy megsérüléséből keletkezett kárért, ha

- a) a kárt a FUTARPECS.HU működési körén kívül eső elháríthatatlan ok (ún. vis major),
- b) a kárt a küldemény belső tulajdonsága, vagy a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága, illetve
- c) a kárt a károsultól kívüli harmadik személy küldeménye okozta.

A FUTARPECS.HU-nek kell bizonyítania a csomagolás hiányosságát, továbbá azt, hogy a kárt a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok vagy - szerződészerű magatartása ellenére - a károsultól kívüli harmadik személy postai küldeménye okozta. A Feladónak kell bizonyítania, hogy a kár nem a küldemény belső tulajdonságának a következménye, és nem a csomagolás hiányossága miatt állt elő.

A FUTARPECS.HU-t nem terheli kártérítési felelősség, ha csak a küldemény külső csomagolása sérül meg.

A FUTARPECS.HU-t nem terheli kártérítési felelősség a kárért, ha a küldemény tartalma a postai szolgáltatásból kizárt, vagy ha feltételesen szállítható, és a Feladó nem teljesítette a feltételes szállításra vonatkozó követelményeket.

Nem tartozik továbbá a FUTARPECS.HU felelősséggel abban az esetben, ha a küldemény tartalma annak ellenére megromlott, hogy a FUTARPECS.HU a szolgáltatást határidőben teljesítette.

Ha a nem értéknnyilvánítás-szolgáltatással feladott küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvész vagy megsérül, a FUTARPECS.HU – a szolgáltatási díj visszafizetése mellett – kártérítési átalányt fizet. A küldemény

- a) megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege a szolgáltatásért fizetendő díj tizenötszöröse,
- b) részleges elveszése vagy megsérülése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege úgy aránylik a kártérítési átalány a) pontban meghatározott teljes összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a postai küldemény teljes értékéhez.

Ha belföldi forgalomban a küldemény kézbesítése – vagy annak megkísérlése – a feladástól számított tizenöt napon belül nem történik meg, a felek eltérő megállapodásának hiányában az ellenkező bizonyításáig a küldeményt elveszettnek kell tekinteni, és a kártérítésre a küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Ha az így elveszettnek tekintett küldemény előkerül, a küldeményt kézbesíteni kell. A még ki nem fizetett kártérítési átalányt és a vissza nem fizetett szolgáltatási díjat nem kell kifizetni, a már kifizetett kártérítési átalányt és a visszafizetett szolgáltatási díjat azonban kézbesítés esetében sem kell visszafizetni.

Ha az értéknnyilvánítás-szolgáltatással feladott küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvész, vagy megsérül, a FUTARPECS.HU kártérítési átalányt fizet az alábbiak szerint:

- a) a küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege az értéknnyilvánításban megjelölt érték összege,
- b) a küldemény részleges elveszése vagy megsérülése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege úgy aránylik az értéknnyilvánításban megjelölt érték összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a küldemény teljes értékéhez.

A FUTARPECS.HU általa nyújtott postai szolgáltatáshoz kapcsolódó értéknnyilvánítás legmagasabb összege 500.000,- Ft (ötszázézer forint).

Ha a Feladó az értéknnyilvánításban megjelölt összegként nem a tényleges kereskedelmi értéket tüntette fel, úgy az értéknnyilvánításban megjelölt összeg helyett a küldemény tartalmának tényleges kereskedelmi értékét kell a kártérítési átalány számítása során alapul venni.

13.3 Felelősség a küldemény késedelmes kézbesítéséért

A nem időgarantált postai küldemény késedelmes kézbesítéséért a FUTARPECS.HU kártérítési felelősséggel nem tartozik.

Az időgarantált postai küldemény késedelmes kézbesítéséért vagy a kézbesítés késedelmes

megkísérléséért a FUTARPECS.HU az időgarantált postai szolgáltatásért fizetett díj kétszeresének megfelelő összegű kártérítési átalányt fizet.

Nem terheli felelősség a FUTARPECS.HU-t az időgarantált küldemény késedelmes kézbesítéséért, ha

a) a késedelmet a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő,

b) a 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 Ptk. alapján mentesül a késedelmes teljesítésért fennálló felelősség alól.

13.4 A kártérítés különös esetei

Amennyiben a postai szolgáltatási szerződés teljesítése során a FUTARPECS.HU kártérítési felelőssége több jogcímen is felmerül, a FUTARPECS.HU által kártérítésként megfizetendő összeg a fentiekben meghatározott kártérítési átalányok közül a legnagyobb erejéig terjed.

13.5 A kártérítési igény érvényesítésére jogosultak köre

A kártérítési igény érvényesítésére – az alábbi kivételekkel – a Feladó jogosult.

A Címzett kizárólag abban az esetben jogosult a kártérítési igény érvényesítésére, ha

a) a postai küldeményt részére vagy egyéb jogosult átvevő részére kézbesítették, vagy

b) a kártérítési igény érvényesítésének jogát a Feladó írásban a címzettre engedményezte.

A Feladón és Címzeten kívüli harmadik személy kizárólag abban az esetben jogosult a kártérítési igény érvényesítésére, ha az ezzel kapcsolatos követelést a kártérítésre jogosult írásban engedményezte javára.

13.6 A kártérítési igény érvényesítésének módja

A küldemény részleges elveszését vagy megsérülését - ha az felismerhető - a küldemény kézbesítésekor vagy a küldemény visszakézbesítésekor 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 FUTARPECS.HU-hez írásban bejelenteni vagy azt a FUTARPECS.HU-nél jegyzőkönyvbe vetetni. A bejelentéssel egyidejűleg a kártérítési igényt is jelezni lehet.

A jogosult az időgarantált postai küldemény késedelmes kézbesítése címén kártérítési igényét a postai szolgáltatóhoz a küldemény átvételétől számított tizenöt napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.

A jogosult a postai küldemény elveszése vagy megsemmisülése címén kártérítési igényét a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően 6 hónapos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be a FUTARPECS.HU-nek. Ha a postai küldemény elveszésének vagy megsemmisülésének a ténye panaszkezelés keretében jut a FUTARPECS.HU tudomására, és a panaszra adott – az elveszés vagy a megsemmisülés tényét megállapító – szolgáltatói válasz megérkezésekor az igényérvényesítési határidőből harminc napnál már kevesebb van hátra, a határidő a válasz megérkezését követő harminc napig meghosszabbodik.

A FUTARPECS.HU a jogosult bejelentésére vagy kártérítési igényére harminc napon belül köteles írásban válaszolni. Válaszában

a) tájékoztatja a jogosultat a bejelentés megalapozottságának megállapításához szükséges további feltételekről és eljárásról,

b) megállapítja a bejelentés, illetve a kártérítési igény megalapozottságát, ezen utóbbi esetben tájékoztatja a jogosultat a kártérítési igény megfizetésének várható időpontjáról, vagy

c) ha a kártérítési igény jogalapját vagy mértékét vitatja, tájékoztatja az igény érvényesítőjét a kártérítés és a kártérítés-érvényesítés törvényi vagy szerződésben foglalt szabályairól, továbbá a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 2. §-a alapján felhívja fogyasztónak minősülő igény érvényesítőt arra, hogy az Fgytv. alapján békéltető testület előtt fogyasztói jogvitát kezdeményezhet.

Ha a jogosult bejelentését vagy igényét a jelen pontban meghatározott jogvesztő határidőn belül megtette a FUTARPECS.HU felé, és kártérítési igényét a FUTARPECS.HU vitatta vagy azt a megalapozottságát megállapító tájékoztatás átvételétől számított 60 napon belül nem fizette meg, a jogosult kártérítési igényét a küldemény feladásától számított egyéves jogvesztő határidőn belül érvényesítheti bíróság előtt. A fogyasztói jogvita alapján indult békéltető testületi eljárás időtartama az igényérvényesítési időbe nem számítható be.

14 A POSTAI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK ÉS IGÉNYBEVÉTELENEK EGYÉB RÉSZLETES FELTÉTELEI

14.1 A postai szolgáltatási szerződés megrendelése, a szerződés létrejötte

Az Ügyfél a FUTARPECS.HU postai szolgáltatásait a következő módon rendelheti meg:

Egyedi szerződés alapján, telepített fuvarlevél nyomtató program használatával
A FUTARPECS.HU és az Ügyfél közötti egyedi szerződés ilyen kikötése esetén az Ügyfél a számítógépén telepített, a FUTARPECS.HU által fejlesztett programmal adhatja le megrendelését.

A FUTARPECS.HU honlapján (www.futarpecs.hu) a Futár rendelés menü használatával:
Az Ügyfél regisztrációt követően saját jelszóval adhatja le megrendelését.

A postai szolgáltatási szerződés a küldemény felvételével vagy a szolgáltatás elvállalásával jön létre.

A küldemények felvétele az egyedi szerződésben meghatározott időben, az online leadott megrendelések esetében az ott megjelölt időben, a Feladó telephelyén, vagy a FUTARPECS.HU ügyfélszolgálati telephelyén történik.

A küldeményt a FUTARPECS.HU abban az esetben köteles felvenni, ha azt a Feladó a tartalom jellegének, természetének és mennyiségének megfelelő burkolatba csomagolta és annak tartalmához a csomagolás, illetve a lezárás nyilvánvaló megsértése nélkül hozzáférni nem lehet.

14.2 Szerződéskötés és –teljesítés megtagadása

A FUTARPECS.HU köteles megtagadni a szerződés megkötését, ha

a) a szerződés teljesítése jogszabályba, továbbá az Egyetemes Postaegyesület Alapokmánya alapján megkötött nemzetközi szerződést kihirdető jogszabályba vagy az alapján megkötött megállapodásba ütközik;

23

b) a küldemény tartalma nyilvánvalóan sérti vagy veszélyezteti az életet, egészséget, testi épséget vagy az emberi környezetet;

c) a feltételesan szállítható küldemény nem felel meg az ilyen küldeményekre vonatkozó előírásoknak; vagy

d) a küldemény csomagolása nem felel meg a postai szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglalt előírásoknak.

Ha a szerződéskötés megtagadására okot adó tények valamelyike a szerződés megkötését követően jut a FUTARPECS.HU tudomására, a FUTARPECS.HU a szolgáltatás teljesítését (vagy annak

folytatását) megtagadja, és erről a Feladót értesíteni. Ilyen esetben a küldeménynek a Feladó részére történő visszaküldéséből vagy egyéb helyre történő kézbesítéséből és a hatósági intézkedésből származó többletköltségek a Feladót terhelik.

14.3 A postai szolgáltatási szerződés módosítása

A Feladó az utólagos rendelkezés keretében a küldemény címadatait megváltoztathatja, az utánvétel kivételével különszolgáltatásokat kérhet, módosíthat, lemondhat, illetve vissza is kérheti a küldeményt.

Utólagos rendelkezés a küldemény továbbításának megkezdése előtt, a módosításból eredő költségek és a módosítással megrendelt többlet-szolgáltatások díjának megfizetése mellett az Ügyfélszolgálatától kérhető. Amennyiben a cím módosítása a küldemény más kézbesítő helyhez történő továbbküldését vagy visszaküldését vonja maga után, a továbbküldésért, visszaküldésért járó díjat meg kell fizetni.

Amennyiben az utólagos rendelkezésben foglaltakat FUTARPECS.HU azért nem tudja teljesíteni, mert a küldemény továbbítását, kézbesítését már megkezdte, úgy az utólagos rendelkezés figyelmen kívül hagyásáért felelősséggel nem tartozik.

14.4 A szerződés megszűnése

A postai szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei:

a) a FUTARPECS.HU a szerződésben vállalt szolgáltatást teljesíti,

b) a küldemény kézbesíthetetlen,

c) a Feladó a szerződéstől eláll,

d) a FUTARPECS.HU a szerződés teljesítését megtagadta.

14.5 A szolgáltatás igénybevételének egyéb feltételei, szabályai

A Feladó felelőssége gondoskodni arról, hogy a küldemény tartalma a jogszabályoknak és a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételeknek megfeleljen.

A Feladó feladata gondoskodni a küldemények postai kezelésre alkalmas címezéséről és a tartalom jellegéhez igazodó, azt megfelelően védő, biztonságos csomagolásáról. A csomagolásnak olyannak kell lennie, hogy az a tartalom tulajdonságának, jellegének, alakjának, tömegének megfeleljen, és a FUTARPECS.HU-tól elvárható szakszerű szállítás során a tartalom minőségét és épségét megóvja. A csomagolás, illetve a becsomagolt küldemény más küldeményekben, anyagmozgatási-, és szállító eszközben nem tehet kárt, a küldemény, illetve tartalma emberi életet, a kezelők testi épségét, egészségét nem veszélyeztetheti és a környezetet nem károsíthatja. Burkolatként olyan tiszta, világos csomagolóeszközt kell használni, amely a címirat olvashatóságát, valamint a postai kezelést nem zavarja, és amelyre a címirat, a postabélyegek és egyéb jelzések könnyen és tartósan ráragaszthatók. Nem kell csomagolni azokat a tárgyakat, amelyeket a kereskedelmi szokás szerint nem csomagolnak (pl.: autógumi, műanyagbordó). Ilyen esetben függő, ragasztott címiratot is lehet alkalmazni. A küldemény burkolatának, a belső- és külső csomagolásának és lezárásának olyannak kell lennie, hogy a burkolat nyilvánvaló megsértése nélkül a tartalomhoz ne lehessen hozzáférni.

15 EGYEDI SZERZŐDÉSSEL IGÉNYELHETŐ TÖBBLETSZOLGÁLTATÁSOK

15.1 Okmány visszaforgatás

Futarpecs.hu és Megrendelő az okmány visszaforgatás szolgáltatás teljesítését végső határidőhöz nem köti. Az okmányok visszagyűjtése a különböző távolságú kézbesítési címekről eltérő időpontokban lehetséges, amit Futarpecs.hu üzletmenete szerint végez. Az összegyűjtött okmányokat a központ regisztrálja, összesíti és Feladó rendelkezésére bocsátja. Határidő kizárólag ügyvezető által aláírt szerződésbe foglaltak szerint vállalható.

15.2 Csomagolás

Kizárólag Futarpecs.hu Futárszolgálat Kft. szerződött ügyfelei vehetik igénybe előzetes egyeztetés és díjmegállapítás után.

15.3 Csomag raktározás

A szolgáltatás írásbeli szerződéssel vehető igénybe a szolgáltató helyeken, melynek keretében Futarpecs.hu Futárszolgálat Kft. vállalja, hogy a címzett részére érkezett küldemények kézbesítése, komissiózása, tárolása céljából a szolgáltató helyen - díj ellenében- raktározásra alkalmas helyet biztosít.

MELLÉKLETEK

1. számú melléklet: A postai szállításból kizárt tárgyak és a feltételesen szállítható tárgyak jegyzéke
2. számú melléklet: A FUTARPECS.HU postai szolgáltatásainak díjjegyzéke
3. számú melléklet: A FUTARPECS.HU szolgáltatásainak igénybevételéhez szükséges nyomtatványok mintája
4. számú melléklet: A FUTARPECS.HU által alkalmazott jelzés minta

1. számú melléklet

A szállításból kizárt tárgyak, valamint a feltételesen szállítható tárgyak és azok feladási

feltételei

I. A szállításból kizárt tárgyak, anyagok

Tilos szállításra feladni adni olyan tárgyakat, amelyek természetük vagy csomagolásuk miatt veszélyesek lehetnek a FUTARPECS.HU-nek a küldemények továbbítását végző alkalmazottaira, közreműködőire, beszennyezhetik vagy megrongálhatják a többi küldeményt, a berendezéseket, vagy harmadik személy javait. Nem megengedett a szállítása azoknak a küldeményeknek, melyek nem tesznek eleget a vonatkozó jogszabályokban valamint az ÁSZF-ben előírt feltételeknek. A FUTARPECS.HU-nek joga van a küldeményt visszautasítani, ha saját döntése alapján, biztonsági okból, vagy az irányadó jogszabályokra tekintettel nem vállalja a küldemény szállítását.

Nem adhatók fel szállításra a következő árukat tartalmazó küldemények:

1. Veszélyes anyagok és tárgyak:
 - Robbanóanyagok és -tárgyak
 - Gázok

- Gyúlékony folyékony anyagok
- Gyúlékony szilárd anyagok, önreaktív anyagok és szilárd érzéketlenített robbanóanyagok
- Öngyulladásra hajlamos anyagok
- Vízrel való érintkezés során gyúlékony gázokat fejlesztő anyagok
- Gyújtóhatású anyagok
- Szerves peroxidok
- Mérgező anyagok
- Fertőző anyagok
- Radioaktív anyagok
- Maró anyagok
- Egyéb különféle veszélyes anyagok és tárgyak

2. Lőfegyverek, löszerek (ide értve a sűrített levegővel vagy széndioxiddal működő fegyvereket, a fegyver- és löszeralkatrészeket, a hatástalanított fegyvereket, a valódi fegyverrel összetéveszhető fegyverutánzatokat, valamint mindenfajta hadianyagot. Ide tartozik továbbá az íj, szerszámmű, nyíl, szigonypuska, paritty, jelzőpisztoly, rajtpisztoly, a sokkolásra szolgáló eszközök, pl.: bénító, sokkoló lövedéket kilövő fegyver, elektromos sokkoló pisztoly, és bot, valamint az állatok bénítására vagy lelövésére szolgáló eszközök is)

3. Kábítószeres és pszichotróp anyagok, kivéve: az orvosi vagy tudományos célból olyan országokba feladott küldemények, melyeknek postaigazgatása fogadja ezeket.

4. Pénzérték, bankjegy, papírpénzek, vagy bármilyen bemutatásra szóló érték, utazási csekk, platina, arany vagy ezüst (akár megmunkált, akár nem), drágakövek, ékszerek és más értéktárgyak.

5. Élő, vagy holt állatok, orvosi vagy biológiai vizsgálati anyagok, egészségügyi hulladékok, emberi vagy állati maradványok, testrészek, szervek, hamvak.

6. Romlandó áruk (azaz minden olyan dolog, aminek tárolhatósági élettartama korlátozott, és ami különleges bánásmód nélkül rövid időn - néhány napon - belül gyorsan megromlik vagy lebomlik és minden egyéb olyan áru, amelynek károsodásra való hajlamossága feltételezhető, mivel összetételére tekintettel a túlzott meleg vagy hideg hatására megsemmisülhet)

Nem adható fel továbbá olyan csomag, amelyek tartalma, továbbítása, vagy kialakítása, külső megjelenítése jogszabályban foglalt rendelkezéseket sért.

II. Feltételeken szállítható csomagok (tárgyak) és azok feladási feltételei

1. Törékeny tárgyak

Az üveg és porcelántárgyat, valamint más törékeny tárgyat fém, fa, műanyag vagy erős kartondobozba kell csomagolni és olyan papírral, fagyapottal vagy más hasonló védőanyaggal kell kitölteni, amely a szállítás során minden súrlódást, fordulást ütődést a tárgyak között vagy a tárgyak és a doboz falai között megakadályoz. A postai kezelésre átvett törékeny vagy sérülékeny tárgyat tartalmazó küldemények esetében a törékeny megjelölés nem mentesíti a Feladót a megfelelő – az előzőek szerint ismertetett – csomagolás alól, az csak a megkülönböztetett kezelés szükségességét jelzi a FUTARPECS.HU számára.

2. Folyékony, könnyen szétfolyó anyagok

Folyadékokat, olajokat és könnyen olvadó zsiradékokat csak kettős tartályba csomagolva lehet feladni, feltéve, hogy nincsenek gyorsan erjedésnek vagy robbanásnak kitéve (ebben az esetben ugyanis a postai szállításból ki vannak zárva). Ezeket az anyagokat légmentesen zárt tartályba (mint belső csomagolásba) kell elhelyezni, majd a tartályt fémből, megfelelő szilárdságú fából, tartós műanyagból vagy jó minőségű hullámpapír lemezből készült külső burkolatba kell tenni. A belső tartály és a külső burkolat között az egész folyadékmenyiség, olaj vagy zsiradék felszívására alkalmas nedvszívó anyagot (pl. fűrészpor, vatta) kell elhelyezni. Nem kell kettős tartályba csomagolni ezeket az anyagokat, ha burkolatként légmentesen lezárt erős horgany acéllemez tartályt, illetőleg erős és nem törékeny műanyag tartályt (kannát) használnak. A műanyag tartályban folyékony anyagok csak oly módon helyezhetők el, hogy a tartály szájától számítva 4 cm mélységig a tartály üresen marad. A műanyag tartályokat megfelelő hordfogantyúval kell ellátni.

3. Elektromos eszközök

Elektromos eszközöket a működésükhöz szükséges energia- illetőleg erőforrásokkal együtt úgy szabad küldeményben elhelyezni, hogy a csomagolás a véletlenszerű

működésbe lépést megakadályozza. Lítium elemet/akkumulátort tartalmazó tárgyak Készülékekben elhelyezett lítium elemek/akkumulátorok postai küldeményként szállíthatók az alábbi feltételek betartása mellett. Postai küldeményben valamely készülékben elhelyezve – legfeljebb négy lítium elem vagy két lítium akkumulátor fogadható el az alábbi feltételek szerint:

a. egy fémlítium- vagy lítiumötvözet-cella legfeljebb 1 g lítiumot tartalmaz, illetve lítiumion cella esetén a névleges kapacitás legfeljebb 20 Wh;

b. egy fémlítium- vagy lítiumötvözet-akkumulátor összesen legfeljebb 2 g lítiumot tartalmaz, illetve lítiumion akkumulátor esetén a névleges kapacitás legfeljebb 100 Wh. Az ezen követelménynek megfelelő – 2009.01.01. után gyártott – lítiumion akkumulátornak a külső házán fel kell tüntetni a névleges kapacitást (Wh-ban);

c. minden cella, ill. akkumulátor olyan típusú, amelyről bizonyított, hogy az ENSZ által kiadott „Vizsgálatok és kritériumok kézikönyv” III. rész 38.3 pontjának, minden vizsgálati követelményének megfelel;

d. a készülékben lévő cellákat, ill. akkumulátorokat sérülés és rövidzárlat ellen védeni kell, és a készüléket olyan hatékony eszközzel kell ellátni, amely megakadályozza, hogy véletlenszerűen működésbe lépjen. Készülékben lévő akkumulátorok esetén a készüléket olyan erős külső csomagolóeszközbe kell csomagolni, amely a csomagolóeszköz úrtartalmának és rendeltetésének megfelelő szilárdságú, alkalmas anyagból és kialakítással készült, kivéve, ha a készülék maga ugyanilyen védelmet nyújt a benne lévő akkumulátornak.

Egy küldeménydarabba csak kettő darab olyan berendezés csomagolható, amelyben a fentiek szerinti feltételeknek megfelelő lítium elem vagy lítium akkumulátor van.

4. Élő növények

Élő növények a sérüléstől és kiszáradástól megvédő csomagolásban, garantált idejű küldeményként adhatók át. Amennyiben a növény a szállítási idő betartása mellett is kiszárad vagy – megfelelő gondozás hiánya miatt – egyébként elpusztul, a FUTARPECS.HU-t felelősség nem terheli.

5. Határidőhöz kötött küldemény, melynél a megjelölt határidő elmulasztása a Feladó vagy a Címzett vagy harmadik személy számára jogvesztéssel vagy értékvesztéssel jár Ilyen küldemények esetén a FUTARPECS.HU a Feladó vagy a Címzett vagy bármely más harmadik személy károsult nem vagyoni kárát és az elmaradt hasznot nem téríti meg.

6. Romlandó, nem fertőző biológiai anyagok (pl. élelmiszer)

Azokat a biológiai anyagokat, melyek élő kórokozókat nem tartalmaznak vízhatlan belső tartályba és külső védőtartályba kell csomagolni. A belső tartályba, vagy a belső és a külső tartályok közé nedvszívó anyagot kell elhelyezni. A nedvszívó anyagnak olyan mennyiségűnek kell lennie, hogy törés esetén az egész folyadéktartalmat magába szívja. Egyébként mind a külső, mind a belső tartályok tartalmát úgy kell csomagolni, hogy el ne mozdulhassanak. Külön kell gondoskodni fagyasztásos szárítással és jeges csomagolással arról, hogy a magasabb hőmérsékletre érzékeny anyagok (pl. nyers hús) tartósítását biztosítsák.

7. Adathordozók

Adathordozók szállítása esetén a FUTARPECS.HU nem felel azért a kárért, amely abból ered, hogy az esetlegesen elveszett vagy megrongálódott adathordozó olyan adatokat tartalmazott, amelyekről másolat nincsen vagy nem hozzáférhető a Feladó, a Címzett vagy harmadik személy számára.

III. Nemzetközi viszonylatba feladott küldemények

1. Légi szállításból kizárt tárgyak

A FUTARPECS.HU – az I. fejezetben részletezett szállításból kizárt tárgyak körén túlmenően – az alábbiakban felsorolt, légi közlekedésre veszélyes tárgyakat nemzetközi viszonylatban, légi úton nem továbbítja.

A postai küldemények a biztonsági ellenőrzés vonatkozásában azonos megítélés alá esnek az utasforgalomban feladott poggyászokkal, ezért a 185/2010. EU Bizottság rendelet 5.B függeléké az irányadó. A 185/2010. EU Bizottság rendelet 6.0.3. pontja alapján a postai küldemények szállítmányaiban tiltott tárgynak minősülnek:

Robbanó- és a gyújtóeszközök, összeszerelve vagy összeszerelésen állapottban, valamint alkotórészeik.

Súlyos sérülés okozására, vagy a légi jármű biztonságának veszélyeztetésére felhasználható anyagok csak speciális, eredeti csomagolásban, ezen felül a postai csomagolással való kiegészítés esetén továbbíthatóak! (Pl. vágó eszközök, éles tárgyak

csak élvédővel ellátva, dupla csomagolásban stb.) Robbanóanyagok, gyúlékony anyagok és gyújtóeszközök – a súlyos sérülés okozására vagy a légi jármű biztonságának veszélyeztetésére felhasználható robbanóanyagok, gyúlékony anyagok és gyújtóeszközök, így különösen:

- a lőszer,
- a gyutacs,
- a detonátor és a gyújtókészülék,
- az akna, a gránát és más katonai robbanóeszközök,
- a tűzijáték és más pirotechnikai eszközök,
- a füstképző doboz és a füstképző kapszula,
- a dinamit, a puszkapor és a képlékenyítő anyagot tartalmazó robbanóanyagok.

Fentieket kívül, a hatályos jogszabályok ideiglenes, vagy további korlátozásokat vezethetnek be, melyeket a légitársaságok, érintett országok tovább szigoríthatnak.

2. Nemzetközi forgalomban a jelen mellékletben leírtakon túl a postai forgalomból kizárt tárgyak köre valamint a feltételesen szállítható tárgyak köre és azok szállításának feltételei célországonként változó, azokat a célország jogszabályai határozzák meg. Nemzetközi forgalomban figyelemmel kell lenni arra is, hogy a veszélyes áruk légi szállítására külön speciális szabályok is vonatkoznak, amelyeket a közúti szabályozáson kívül kötelezően alkalmazni kell. Figyelemmel kell lenni arra is, hogy a légitársaságok az általános és speciális előírásokon kívül még külön szigorító intézkedéseket is előírhatnak, ezért ilyen áru szállítása esetén minden esetben célszerű tájékozódni. Az egyes országok speciális rendelkezéseire vonatkozóan további információ – a küldemények feladását megelőzően - az adott ország magyarországi nagykövetségétől, illetve annak kereskedelmi kirendeltségétől is beszerezhető.

FIGYELMEZTETÉS

A kizárások, és feltételes szállíthatóság körében a FUTARPECS.HU-nek nincs ellenőrzési kötelezettsége. Az Ügyfél köteles ellenőrizni a küldeményeknek a FUTARPECS.HU számára továbbításra történő átadása előtt, hogy a küldemények a jelen melléklet, illetve az ÁSZF és a vonatkozó jogszabályok alapján nincsenek-e kizárva a továbbításból, vagy nem esik-e a feltételesen szállítható küldemények körébe, és köteles a FUTARPECS.HU-t erről értesíteni. A FUTARPECS.HU kizárja felelősségét azokért a küldeményekért, amelyekről a feladást követően derül ki, hogy a szállításból kizárt, vagy feltételesen szállítható tartalmú, azonban a szállítási feltételeknek nem felel meg.

2. sz. melléklet

Házhozszállítás - Díjak és kedvezmények

A kedvezmény nyújtásának általános feltételei írásbeli megállapodás alapján, szerződéses partnerek részére nyújtható.

Az esetenként éves átlagban napi 4 darabot meghaladó csomagküldemény feladást a feladó minimum 12 órával korábban bejelenti, a küldeményeket az előzetesen egyeztetett időpontban és helyen lehetővé teszi az átvételt(felvételt) a telephelyén.

A kedvezmény az ügyfél tárgyévi bruttó göngyöltett forgalma alapján állapítható meg, az alapidíjakra, a súlydíjakra, a külön- és különleges szolgáltatásokra, valamint a különleges kezelésre, illetve a visszakézbeszített csomagküldemények visszakézbeszítési díjára egyaránt nyújtható. Az adható kedvezmény mértéke 1 - 90 % lehet. A kedvezmény mértéke az alaptarifákból az éves csomagszám és a feladási címek alapján kerül kiszámításra. Csomag éves darabszáma alapján adható legmagasabb kedvezmény: 70%. Feladási címek alapján adható legmagasabb kedvezmény: 20%.

Ettől eltérő kedvezményeket Carflux Kft. ügyvezetője állapíthat meg írásbeli szerződés keretében.

A szolgáltatások díjának lerovása történhet a feladónál, vagy a címzettnél készpénzzel és átutalással. Bérmentesítő gép alkalmazására nincs lehetőség és mód.

Amennyiben Megrendelő olyan szállítási határidőt, vagy extra szolgáltatásokat vesz igénybe, amelyekre Futarpecs.hu nem adott ki kedvezményes árat, vagy a felek közötti szerződésben nincs rögzítve, akkor Futarpecs.hu az aktuális hivatalos árlista - igénybe vett szolgáltatás szerinti - díjszabása alapján számlázza a fuvardíjat. Az árlista a Futarpecs.hu Futárszolgálat Kft. honlapján a Aktuális árlista menüpontban <http://futarpecs.hu/#kalkulator> is letölthető.

Áraink az általános forgalmi adót tartalmazzák.

Üzemanyagfelár

Üzemanyagfelár mértéke, havonta kerül meghatározásra minden hónap első munkanapján a NAV által havonta közzétett árak alapján:

<http://www.nav.gov.hu/nav/szolgáltatások/uzemanyag/uzemanyagarak>

Túlméretes áruk

Raklapos megbízás hiánya esetén, az áru a következő szállítási nap kerül kiszállításra, amennyiben az idő alatt a megbízás megérkezik. Egy Megbízótól egy címre feladott raklapos/túl méretes tömegű vagy méretű áru függetlenül a kitöltött fuvarlevél db számától, Futarpecs.hu központban összevonásra kerül és raklapos árunak minősíthető.

Raklaposan feladott vagy raklaposnak minősített, de nem raklapra helyezett áru feladás esetén, az áru raklapra helyezésének és fóliázásának - termék illetve munkadíjának megfizetése mellett kerül kiszolgáltatásra, amelynek költsége Megbízót terheli. Ennek díja 3000 Ft. + áfa, amely a raklapos áruszállítási díjon felül kerül számlázásra.

A fenti maximális raklap méretet meghaladó küldemény esetén, Futarpecs.hu a kézbesítést megtagadhatja, vagy a következő szállítási napra teheti a kézbesítést, a térfogatsúlynak megfelelő raklapos díj számlázása mellett.

kg 14520 15000 nettó Ft díj/raklap

Tranzakciós díj mértéke 0,3%, de fizetési műveletenként legfeljebb 6.000,- Ft. - ez a korlátozás a készpénzfelvételre nem vonatkozik. A fizetési számláról történő készpénzkifizetés esetén a tranzakciós díj: 0,6 %. A partnereink utánvétel összegeinek utalásának díját továbbterheljük minden Ügyfelünk/Megrendelőnk esetében.

E-útdíj felár

Az E-útdíjról szóló 2013. évi LXVII. tv. törvény értelmében, a 3,5 tonnánál nagyobb össztömegű tehergépkocsik után az autópályákon, autóutakon és főutakon e-útdíj kötelezettség keletkezik.

E-útdíj felárok, raklapos megbízás esetén:

Küldemény feladási helye

- Küldemény kézbesítési helye

Útdíj felár mérték

Budapest - Budapest 0%

Budapest - Vidék 20%

Vidék - Budapest 20%

Vidék - Vidék 25%

Az e-útdíj csak az alapfuvardíjat érinti, az utánvétel beszedés, a biztosítás díját valamint az egyéb különdíjért igénybevett szolgáltatások értékét nem terheli. E szerint a díjszabásunk megváltozik, a szolgáltatás teljesítéséhez kapcsolódó E-útdíj felár összegét is meg kell fizetniük Ügyfeleinknek.

Küldemény feladási helye -

Küldemény kézbesítési

helye Útdíj felár mértéke

Budapest - Budapest 0,0%

Budapest - Vidék 3,5%

Vidék - Budapest 3,5%

Vidék - Vidék 6,0%

Fizetési határidő: a számla kiállításától számítva 8 naptári nap, kompenzációval (utánvétel és szolgáltatási díj különbözete)

3. sz. melléklet

Alkalmazott nyomtatványminták

4. sz. melléklet

FUTARPECS.HU által alkalmazott jelzés minta