

A DELIVERY SOLUTIONS ZRT.

Általános Szerződési Feltétel

• **1. A szerződő felek**

1.1. A szolgáltató

Delivery Solutions Zrt. (továbbiakban: Szolgáltató)

Rendelésfelvétel:

Telefon: 06 1 452 0090

E-mail: info@sameday.hu

Honlap: <https://www.sameday.hu>

Alaptevékenysége: a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban: Postatv.) 2. § 9., valamint a 8. § (1) bekezdésének b), d) pontjai szerint expressz postai és egyéb egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatások Magyarország területén.

1.2. Az ügyfél

Ügyfél az a magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező 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, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot vagy egyéb szervezetet kell tekinteni.

Címzett: a küldeményen, annak csomagolásán, vagy a hozzá tartozó listán címeztként 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 Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások**

A szolgáltatói szerződés alapján a Szolgáltató vállalja, hogy az Általános Szerződési Feltételekben és a jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelően a következő, Postatörvény szerinti, egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatásokat nyújtja:

- futárposta-szolgáltatás [Postatörvény 2.§ 15. pont, 8.§ (1) bek. a) pont];
- expressz postai szolgáltatás [Postatörvény 2.§ 9. pont, 8.§ (1) bek. b) pont];
- egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő egyéb postai szolgáltatás [Postatörvény 8.§ (1) bek. 7. pont].

A Szolgáltató a Feladóval kötött egyedi szolgáltatási szerződés alapján – a jelen ÁSZF és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint – a fenti, egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatásait a következő, jelentős hozzáadott értéket képviselő egy vagy több speciális többletszolgáltatással együttesen nyújtja:

- postai küldemény nyomon követhető kezelése [Postatörvény 2.§ 26. pont, 8.§ (3) bek. a) pont];
- időgarantált szolgáltatás [Postatörvény 2.§ 19. pont, 8.§ (3) bek. b) pont];
- a címzettel – a postai küldemény felvételét követően – egyedileg egyeztetett időpontban történő kézbesítést lehetővé tevő szolgáltatás [Postatörvény 8.§ (3) bek. d) pont];
- kizárólag a küldemény címzettjeként megjelölt személy kezéhez történő kézbesítés [Postatörvény 8.§ (3) bek. e) pont];
- utánvétel-szolgáltatás [ÁSZF 11.1. pont];
- egyéb olyan, a Feladó egyedi igényeinek megfelelően kialakított és egyedi szolgáltatási szerződés alapján nyújtott, a küldemény kézbesítéséhez kapcsolódó többletszolgáltatás, amely nem tartozik az egyetemes postai szolgáltatáshoz kötelezően nyújtandó többletszolgáltatások közé [Postatörvény 6.§ (3) bek.], és amely igénybevétele esetén a postai szolgáltatás a felhasználó szempontjából már nem minősül az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatásnak [Postatörvény 8.§ (3) bek. f) pont].

A szolgáltatások ellátásához a Szolgáltató közreműködőt is igénybe vehet.

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 kíséző 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 címezettnek 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 ütközik
- a küldemény tartalma az életet, az egészséget, a testi épséget vagy az emberi környezetet nyilvánvalóan sérti vagy veszélyeztet;
- 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 alaptalanságát. Amennyiben a feladó bizonyítani kívánja a feltételezés alaptalanságát, erre a lehetőséget helyben és azonnal meg kell adni. Ha a bizonyítás következtében a feltételezés alaptalannak bizonyult, a küldemény ismételt, biztonságos csomagolására a szolgáltató díjmentesen köteles. Ebben az esetben a csomagolás hiányosságára a szolgáltató a továbbiakban nem hivatkozhat.

4.2. Szerződés megszűnése

A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei:

- 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

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

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.

- **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 szállításhoz 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 (pl. 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, CÍMZÉS

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 zsákokat, kosarakat, 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 címmel kell ellátni. A Szolgáltató nem fogad el szállításra olyan küldeményt, melynek címezését áthúzás, átírás útján, vagy bármilyen módon megváltoztatták. A címzett nevét teljes alakjában kell a küldeményre feljegyezni. Címzettként több név is szerepelhet.

A címiratot úgy kell kialakítani, hogy a feladó és a címzett címe jól láthatóan elkülönüljön. A címezésre vonatkozó adatokat latin betűkkel, arab számokkal (kerület, utca, házszám, épület, emelet, ajtó esetén szükség szerint római számmal), olvashatóan, a küldeményen, a burkolaton vagy a küldeményhez tartósan hozzáerősített címiraton – tintával, gépírással, 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) igénybevételéért 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.

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 egy éven belül követelheti.

6.2. Díjfizetési módok

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

Készpénzes/Bankkártyás fizetés: A Szolgáltató a feladó írásbeli utasításának megfelelően készpénzes számlát vagy utánvétes nyugtát 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 könyvelve, nyilvántartva, kézbesítéskor átvetetett és a feladónak az aláírt dokumentumot visszaküldve szállít és kézbesít.

7.1. Igényelhető szolgáltatások

(a díjakat lásd a 2. számú Mellékletben)

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

Speciális többletszolgáltatásnak minősülnek az alábbiak:

1. a postai küldemény nyomon követhető kezelése;
2. utánvétel-szolgáltatás;

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 1 452 0090-as 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:

- gépkocsival történő szállítás esetében 40 kg lehet
- egy címre kézbesített küldemény maximális össztömege 75 kg lehet
- maximális hossz: 305 cm/db
- egy csomag maximális körmérete 500 cm lehet. Körméret = (2 x szélesség + 2 x magasság + 1 x hosszúság)

7.3.1. ATIPIKUS CSOMAGOK

Az amorf formájú – manuális kezelést igénylő (futószalagon nem továbbítható), hiányosan csomagolt, nem rakatolható, és/vagy a körmérete 270 és 300 cm körméret

közötti csomagok esetében a küldemény atipikus csomagnak minősül, mely után a melléklet szerinti felárat számít fel a Szolgáltató.

Körméret kiszámítása: $2x$ Magasság + $2x$ Szélesség + $1x$ Hosszúság.

• **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.

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 kézbesíthetatlenség esetén a szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól.

8.2. A kézbesítés helye

8.2.1. HÁZHOZ KÉZBESÍTÉS

A Szolgáltató belföldön minden küldeményt házhoz kézbesít.

8.2.2. KÖZVETETT KÉZBESÍTÉS

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

Közvetett úton nem kézbesíthető:

- a sérült könyvelt küldemény;
- a „saját kézbe” különleges szolgáltatással feladott 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, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb szervezet (a továbbiakban együttesen: szervezet) részére címzett küldemény átvételére a szervezet vezető tisztségviselője jogosult. A szolgáltató a szervezet részére címzett küldeménynek tekinti azt is, ha a szervezet részére címzett küldemény címzésében a szervezet elnevezése mellett természetes személy nevé 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 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 közötté 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 kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy részére érkezett küldeményt a címzett helyett a törvényes képviselőnek vagy a gondnoknak kézbesíti a szolgáltató. A törvényes képviselő vagy a gondnok e minőségét jogerős hatósági határozattal, hatósági igazolvánnyal vagy hatósági bizonyítvánnyal igazolhatja.

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

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 kézbesíthetlenségi 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 okiratra 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, e-mail-ben, internetes honlapján az igénybevevők részére közzé teszi:

- az 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 szerint biztosítania kell, hogy igénybevevő ügyfelei a szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentéseiket, (továbbiakban: panasz) díjmentesen megtehessék.

Az ügyfelek panaszukat az alábbi módon tehetik meg:

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

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.

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 foglaltak teljesítéséért felelős belföldi szolgáltatót felelősség abban esetben nem terheli, ha mindent megtett a szerződéses partner szolgáltatójától beszerzendő adat, információ határidőben történő rendelkezésre bocsátása céljából.

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, 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 postai szolgáltatási szerződésével kapcsolatos, illetve annak teljesítése során tudomására jutott adatokat adatkezelőként kezeli, dolgozza fel és továbbítja.

Az adatkezelés

1. a) célja: a postai szolgáltatási szerződés teljesítése, a teljesítés elszámolása, igazolása és utólagos ellenőrzése, a Hatóság részére történő adatszolgáltatás, továbbá jogszabályban meghatározott egyéb cél.
2. b) időtartama: jogszabály vagy a felhasználó eltérő rendelkezése hiányában a postai küldemény feladását követő ötödik naptári év utolsó napja naptári év vége.

A Szolgáltató a postai szolgáltatás teljesítését nem teszi függővé olyan személyes vagy más adat megadásától, vagy olyan célú adatkezeléshez való hozzájáruló nyilatkozat megtételétől, amely a postai szolgáltatás feladó által igényelt tartalmú elvégzéséhez nem szükséges.

Szolgáltató a postai szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, valamint annak teljesítése során tudomására jutott adatokat kizárólag a postai szolgáltatási szerződés teljesítése, a teljesítés igazolása, elszámolása és utólagos ellenőrzése céljából továbbíthatja harmadik országban lévő adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére.

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

A feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt, aki a postai küldemény feladását igazoló dokumentumot bemutatja, illetve a postai küldemény egyedi azonosító adatát (pl. kód, küldeményazonosító), továbbá szükség esetén a feladó és 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.

A küldemény felbontását legalább két főből álló bizottság végzi, annak megtörténtét és a teendő intézkedéseket jegyzőkönyvben rögzíti. A bizottság tagjait a Szolgáltatónak az alkalmazottai, tagjai, megbízottai, illetve közreműködői közül kell kijelölnie. Ha a bizottság nem működtethető, a felbontás a helyi önkormányzat arra feljogosított képviselőjének jelenlétében történhet. A felbontás tényét a küldeményre rá kell vezetni, és ha erre lehetőség van, a felbontásról, a felbontás okáról a feladót értesíteni kell.

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:

- vis maior: háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, robbantásos fenyegetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében;
- ha a belső tartalomnak nem megfelelően csomagolt a küldemény,
- ha a kárt a küldemény belső tulajdonsága, a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága vagy az elégtelen címezés okozta;
- a feladó a különleges kezelést igénylő küldeménye esetén előzetesen nem nyilatkozott (pl. törékeny); illetve
- a közvetett kárért, elmaradt haszonért.

A fenti károkkal kapcsolatos bizonyítás a következő személyeket terheli:

– a Szolgáltatót: a csomagolás hiányossága és az elégtelen címezés tekintetében, illetve abban a vonatkozásban, hogy a kárt működési körén kívül eső elháríthatatlan külső ok, vagy szerződészerű teljesítése mellett a károsulton kívüli más személy okozta;

– a Feladót; illetve a Címzettet: abban a tekintetben, hogy a kár nem a csomagolás hiányossága vagy a címezés elégtelensége miatt állt elő, illetve, hogy a kár nem a küldemény tartalmára, belső tulajdonságára vezethető vissza.

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.

11.1. Kártérítés

11.1.1. A KÁRTÉRÍTÉS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

Az ügyfél a Szolgáltatóval szembeni kártérítési igényét írásban a feladástól számított 15. naptól kezdődően, illetve a küldemény hiányossága vagy sérülése esetén az erre vonatkozó jegyzőkönyv felvételét követően, ezen időpontoktól számított hat hónapos elévülési időn belül érvényesítheti.

Az ügyfél a 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 bejelentését írásban kell megtenni, vagy azt a Szolgáltatónál írásban jegyzőkönyvbe vetetni.

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 címzettre engedményezte.

Amennyiben a küldemény a címzett tulajdona volt, a Szolgáltató igazolásként köteles elfogadni a távollévők között kötött szerződésről a vállalkozás által jogszabály alapján részére, mint fogyasztónak adott, a termék adásvételével kapcsolatban ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget is tartalmazó visszaigazolást és a küldeményhez nem kapcsolódik a címzett által a kézbesítéskor még megfizetendő további díj.

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.

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

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:

A Szolgáltató a garantált idejű, de nem értéknilyánított küldemény megsemmisülése vagy teljes elvesztése esetén fizetendő kártérítés a küldemény megsemmisülése vagy teljes elvesztése 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.

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 visszazállítja 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.

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.

• **14. Easybox automatába történő szállítás különleges feltételei:**

Jelen speciális felhasználási feltételekben részletezett szolgáltatással a Sameday optimális megoldást kínál ügyfeleinek kis és közepes méretű postai küldemények (csomagok) gyors kézbesítésére egy teljesen automatizált kézbesítési rendszeren, illetve Easybox szekrény típusú, automata terminálból álló automatákon keresztül, melyek fémből készültek, több tárolórekeszt (dobozt) tartalmazó szekrény formájúak, többféle módon vannak biztosítva, és kód alapján éjjel-nappal elérhetőek a vásárlók számára.

a) Easybox szekrény funkciók és előnyök:

- biztosítja a címzettek tájékoztatását SMS-ben (Viber-üzenetben) és e-mailben – a csomagok berakodásakor a szekrény dobozaiba (fiókaiba) továbbá a szekrény hozzáférési adatairól
- biztosítja a címzettek hozzáférését a kézbesített csomagokhoz a hét minden napján, a nap 24 órájában a szekrény helyétől és stratégiai elhelyezkedésétől függően
- kijelzővel van felszerelve, amely lehetővé teszi az ügyfelek számára, hogy QR-kód vagy PIN-kód alapján hozzáférjenek a dobozaikhoz
- elektronikus zárral és integrált videó megfigyelő rendszerrel van felszerelve
- mind a csomagok címzettnek történő kézbesítésére, mind a feladókhoz való visszaküldésére használható
- többségében a következő **alkatrészekkel és méretekkel** rendelkezik:
 - Egy szabványos szekrény mérete (H*Sz*Ma) 350*80*215 cm, és 5 (öt) tároló-oszlopból és 1 (egy) műszaki oszlopból áll, amely tartalmazza az ATM fizetési rendszert, QR-szkennelést, PIN megerősítést.
 - Egy tároló-oszlop 10 (tíz) dobozból áll, a következő méretekkel: 2 (két) nagy doboz: 445 x 390 x 470 mm; 3 (három) közepes méretű doboz; 445 x 200 x 470 mm és 5 (öt) kis méretű doboz: 445 x 100 x 470 mm
- A szekrényeken keresztül felvett csomag megengedett legnagyobb súlya 20 kg

b) Útmutatás – A Sameday által Easybox automatákon keresztül kínált szolgáltatások felhasználóinak a következő utasításokat kell figyelembe venniük:

- a szekrények tárolódobozainak (fiókjainak) ajtaját ne hagyja nyitva
- személyes tárgyakat (bankkártya, pénztárca, kulcsok, stb.) ne hagyjon/felejtse a szekrényekben
- ne kézbesítsen – szekrényeken keresztül – olyan csomagokat, amelyek üresek vagy nem olyan árut tartalmaznak, amelyek Sameday ügyfeleknek visszaszállítandók
- ne jelöljenek meg – a szekrény kijelzőjén végzett tevékenység során – olyan műveleteket, amelyeket nem hajtanak végre, vagy amelyek nem pontosak

- az egy vagy több csomagot egy fiókba elhelyezett összevont megrendelés esetén a vevő köteles a csomagok átvétele előtt figyelmesen elolvasni a szekrény kijelzőjén feltüntetett információkat, valamint gondoskodni arról, hogy a doboz üres, mielőtt bezárná az ajtót és befejezné a
- a címzetteknek tilos az easybox „visszaküldés” státuszú küldeményeket visszaküldeni anélkül, hogy kifejezetten kérték volna az ehhez a folyamathoz kapcsolódó új szolgáltatás elvégzését. Az ilyen csomagok nem minősülnek postai küldeménynek, a Sameday informatikai rendszerében nem rendelkeznek majd olyan információkkal, amelyek alapján a csomag a Sameday hálózatban feldolgozható lesz, így ezek a „visszaküldési” státuszú csomagok a szekrényben elhagyott termékként lesznek kezelve.
- Azon „visszaküldési” státuszú csomagok esetében, amelyekre szolgáltatási megrendelést adtak le, a szekrénybe történő berakodáskor a vásárló köteles figyelmesen elolvasni a szekrény kijelzőjén található tájékoztatót, és gondoskodni a csomag megfelelő kézbesítéséről (azaz a rendszer által kijelölt fiókban), függetlenül attól, hogy van-e már nyitva egy vagy több fiók.

c) Feltételek – A Sameday által az Easybox automatákon keresztül kínált szolgáltatások felhasználóinak a következő feltételeket kell figyelembe venniük:

- A Sameday postai és futárszolgálatként nem vállal felelősséget az ügyfelek/Kedvezményezettek és a szekrényeken keresztül teljesített szolgáltatások megrendelői/kedvezményezettjei és fizetői felé a fenti rendelkezések be nem tartásából eredő közvetlen vagy közvetett károkért.
- Ha a szolgáltatás Kedvezményezettje, mint feladó a csomag kézbesítését, továbbítását vagy visszaküldését kéri a címzettől (és/vagy harmadik féltől) a szekrényeken keresztül, a Kedvezményezett köteles továbbítani a címzettnek (és/vagy a harmadik felek) a szolgáltatással érintett csomaghoz kapcsolódó fuvarlevelet/AWB, valamint a holnapon közzölt csomagolási előírásokat
- A feladó felelőssége a csomag méreteinek betartása, a megfelelő csomagolás (külső és belső) és annak megfelelő jelölése, hogy a tartalom ne legyen hozzáférhető (úgy a szállítás, mint a szekrényekben való tárolás ideje alatt)
- Ha a csomag nem felel meg a fentiekben említett szekrény méreteinek, a csomag automatikusan besorolásra és kézbesítésre kerül a „Szekrényből házhozszállítás” szolgáltatás alapján (kiszállítás a címzett, a címzett által megadott címre, a Sameday futárral), és a szolgáltatás díja a „Szekrényből házhoz szállítás” szolgáltatási díj szerint lesz felszámolva
- A Sameday nem vállal felelősséget a csomag tartalmáért kizárólag akkor, ha a csomag berakodása vagy kézbesítése zárható szekrényeken keresztül csak lezárt és leragasztott állapotban történik.
- A csomag nem megfelelő becsomagolása és/vagy jelölése esetén a szekrényben és/vagy annak operációs rendszerében, a személyekben, illetve a szekrényben lévő egyéb csomagokban okozott károkért kizárólag a Kedvezményezettet/feladót terheli a felelősség.

A speciális termékeknek (kozmetikai termékek, elemek, nem romlandó élelmiszerek) be kell tartaniuk a weboldalon közzétett csomagolási feltételek és szállításból kizárt termékek című részt.

d) Csomagok kézbesítési ideje Easybox automatákon keresztül:

- Az az időtartam, ameddig a csomag címzettje a csomagot a szekrényből átveheti, legfeljebb **72** óra a csomag Sameday szekrénybe történő berakodásáról szóló SMS kézhezvételétől számítva, kivéve az üzemi terhelési időszakát (Black Friday, karácsony, húsvét stb.) amikor az átvételi idő maximum **48** óra. Ha a címzett a fent meghatározott határidőn belül nem veszi át a csomagot, a Sameday visszaküldi a csomagot a feladónak, a visszaküldés költségeit pedig a feladó viseli.
- A küldemény kézbesítése az AWB-n feltüntetett szekrényen keresztül csak akkor történik, ha a választott szekrény rendelkezésre áll, és rendelkezik a csomag felvételéhez és kézbesítéséhez

szükséges szabad kapacitással. Abban az esetben, ha a csomag kézbesítésének időpontjában a kiválasztott szekrény a maximális rakodási kapacitással rendelkezik, a csomag az eredetileg kiválasztott és az AWB-n szereplő kézbesítő szekrény közelében lévő másik szekrénybe kerül továbbításra. A küldemény átvevőjét a csomag üzemeltetésével kapcsolatos minden aspektusról

SMS-ben tájékoztatják (úgy a küldemény másik szekrénybe továbbítása előtt, mint a tényleges továbbítást követően).

- A csomag a hét minden napján, a nap huszonnégy órájában kézbesíthető a szekrényeken keresztül
- A csomagnak a Sameday által a szekrénybe helyezése után a címzett e-mailben és SMS-ben/Viber üzenetben is tájékoztatást kap arról, hogy a csomag átvételéhez milyen adatokra van szüksége a szekrényhez való hozzáféréshez (QR kód és a PIN-kódot tartalmazó SMS).

A QR-kód címzett általi beolvasása vagy a PIN kód beírása az elektronikus rendszerben a szekrény műszaki oszlopában feloldja a csomag tárolására szolgáló fiókot. A csomag címzett általi átvételének folyamata úgy fejeződik be, hogy a címzett bezárja annak a fióknak az ajtaját, ahol a csomagot tárolták, és digitálisan kipipálja a képernyőt, és befejezi a csomag rendeltetési helyén történő átvételét.

e) A szekrényeken keresztül végzett szolgáltatások kifizetése

- Az utánvétes szolgáltatás csak bankkártyával, az Easybox POS terminálon keresztül fizethető a csomag tényleges szekrényből történő felvétele előtt.
- Egyes szekrények nem teszik lehetővé a csomag bankkártyás átvételekor történő fizetést.

f) A Sameday felelősségének kizárása

A Sameday nem vállal felelősséget az alábbi helyzetekben:

- A címzett nem fejezi be a csomag szekrényből történő átvételének folyamatát a fent leírtak szerint.
- A címzett nem veszi át az összes, a fiókba rakott és neki szánt csomagot.
- A csomagot egy harmadik fél veszi át, aki hozzáférést kapott a használt fiókhoz, és a kézbesítési folyamat befejeződik.
- A címzett személyes tárgyakat tölt be a fiókba.
- A címzett feltölti (csomag visszaküldése érdekében) azt a szekrény-fiókot, ahol korábban hiányosan kézbesített küldeményből át nem vett csomagot talált, és az átvételi folyamat befejeződött.
- Bármilyen panasz, bejelentés esetén a Sameday belső vizsgálatot végez, állásfoglalását megküldi az ügyfélnek, és amennyiben a megoldást a szekrényre telepített videórendszer által tárolt videoképek bizonyítják, ezeket csak a jogi eljárási keretén belül lehet felfedni, összhangban a GDPR szabályozással (a személyes adatok védelméről szóló európai jogszabály).
- A küldemények közrendbe vagy közerkölcsbe ütköző feliratú csomagolásba vannak csomagolva, vagy a csomagok közrendbe vagy közerkölcsbe ütköző áruból állnak, ha azokat kicsomagolatlanul vagy átlátszó csomagolásban szállítják. *
- A csomagokon régi címkék vagy feliratok vannak, amelyeket nem távolítottak el. *
- A csomagok nem tartják be a mérethatárokat és a megengedett legnagyobb súlyt. **

* Egyedül a Feladó/Kedvezményezett felelős a csomag belső és külső megfelelő csomagolásáért.

** Kizárólag a Feladó/Kedvezményezett felelős a csomag méretének és megengedett legnagyobb súlyának ellenőrzéséért.

g) Csomagolási módszerek. Tilos és korlátozott áruk szállítása Easybox szekrényeken keresztül

A Sameday postai és futárszolgálatként szeretné megelőzni azokat a helyzeteket, amelyekben a felvett postai küldemények (csomagok) megsérülhetnek a szekrények postahálózatán való áthaladásakor.

Ebben az esetben partnereink kötelesek gondoskodni arról, hogy a Sameday-nek szállításra átadott és szekrényeken keresztül kézbesítendő postai küldemények a weboldalon található alábbi előírások szerint legyenek becsomagolva.

Az Easybox szekrényeken keresztül szállítandó tiltott áruk

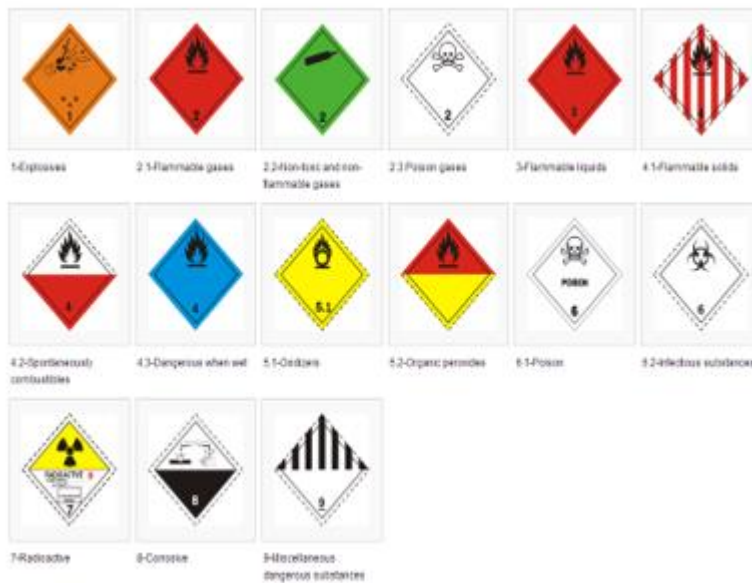
- Kozmetikai termékek
- Dohány termékek
- Lőfegyverek vagy szétszerelt lőfegyverek, lőfegyverekhez való lőszeresek – típusától, formától és kalibertől függetlenül
- Robbanásveszélyes anyagok, mérgező gázok
- Romlandó áruk
- Hulladék
- Drágakövek, nemesfémből készült ékszerek
- Bármilyen nemesfém rúd

- Értéktárgyak (prémek, órák, festmények, ikonok, gyűjthető érmék stb.)
- Pénz
- Autó akkumulátorok / Általános célú akkumulátorok
- Műalkotások, régiségek, csekkek, használatra kész hitelkártyák, postai bélyegek, érvényes telefonkártyák
- Kábítószer
- Emberi szervek
- Elő vagy döglött állatok
- Emberi maradványok, beleértve a hamvakat is

Szállításban tilos anyagok

- Mérgező anyagok
- Fertőző anyagok
- Radioaktív anyagok
- Gázok (gyúlékony, mérgező, nem gyúlékony)
- Öngyulladó anyagok
- Olyan anyagok, amelyek vízzel érintkezve gyúlékony gázokat bocsátanak ki
- Szerves peroxidok
- Maró anyagok

„Veszélyes anyagoknak” és/vagy **ADR**-nek (“A veszélyes áruk nemzetközi közúti szállításáról szóló európai megállapodás”) besorolt anyagok.



A szállításból kizárt tárgyak:

- szűrő-, vágó-, és lőfegyver;
- lőszer, robbanószer;
- radioaktív, gyúlékony, mérgező, maró, tűz- és robbanásveszélyes anyagok, illetve azt tartalmazó tárgyak;
- élő növények és állatok;
- 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.

Szállítási díjak (nettó)

FUWARDÍJ/CSOMAG – NextDay 24H	
súly	szállítási díj/csomag
0-2 kg	1 710,00 Ft
2-3 kg	1 920,00 Ft
3-5 kg	2 070,00 Ft
5-10 kg	2 360,00 Ft
10-15 kg	2 490,00 Ft
15-20 kg	2 720,00 Ft
20-25 kg	3 000,00 Ft
25-30 kg	3 140,00 Ft
30-35 kg	3 290,00 Ft
Darabáru szállítás*	
40-45 kg	3 515,00 Ft
45-50 kg	3 740,00 Ft
50-55 kg	3 965,00 Ft
55-60 kg	4 190,00 Ft
60-65 kg	4 415,00 Ft
65-70 kg	4 640,00 Ft
70-75 kg	4 865,00 Ft

*Darabáru szállítás díja nem tartalmazza a 7500 Ft túlsúly (>40kg) felárat.

FUWARDÍJ/CSOMAG - Locker Nextday (EASYBOX)	
súly	szállítási díj/csomag
0-20 kg	1 710,00 Ft

FELÁRAK/CSOMAG	
NextDay 24H üzemanyag, e-útdíj	EASYBOX üzemanyag, e-útdíj
280Ft + 40Ft	40Ft + 10Ft

UTÁNVÉT BESZEDÉS DÍJA*	
Házhozszállítás (NextDay 24H)	EASYBOX (Locker NextDay)
440 Ft	440 Ft

*Az utánvét összegek elszámolása és átutalása hetente egyszer történik.

BANKKÁRTYÁS FIZETÉS TRANZAKCIÓS DÍJ*	
Házhozszállítás (NextDay 24H)	EASYBOX (Locker NextDay)
1%	1%

*A szolgáltatás díja az utánvét szolgáltatási díjon felül a bankkártyával fizetett utánvét összegnek az árajánlatban rögzített százaléka, amely a feladónak kerül kiszámlázásra.

Egyéb választható szolgáltatások

Egyéb szolgáltatások	Díjak
Biztosítás (opcionális) Kiegészítő biztosítás szolgáltatás esetében a termék értékének 1%-a kerül felszámolásra. Ebben az esetben 500.000 Ft-ig biztosítjuk a csomagokat.	<u>1%</u>
3. kézbesítési kísérlet Az első két ingyenes csomagkézbesítést követően a feladó vagy címzett kérésére továbbiakban az alábbi díjjal kézbesítjük harmadik alkalommal.	<u>Alapdíj 100%-a</u>
Csomagátirányítás Csomagfeladást követően a csomag kézbesítési címének módosítása esetén.	<u>Alapdíj 100%-a</u>
Dokumentum visszaküldés A csomagot kísérő okmány leigazolása után a feladóhoz való visszatérítése.	<u>Alapdíj 100%-a</u>
Felvétel harmadik féltől (átszállítás vagy visszaszállítás)	<u>Alapdíj 100%-a + 640 Ft</u>
Atipikus csomag Manuális szortálást igénylő/nem megfelelően csomagolt (nem dobozolt) és/vagy körmérete $\{[SZ+M] \times 2\} + H$ 270-300 cm közötti.	<u>1 000,00 Ft</u>

Túlméretes csomag Több, mint 40 kg és/vagy körméret nagyobb, mint 300 cm. Körméret kiszámítása: $\{[SZ+M] \times 2\} + H > 300$ cm. A súly és/vagy a méretkritériumok teljesülése esetén a felárat egyszer számoljuk fel.	<u>7 500,00 Ft</u>
Csereküldemény (SWAP) A küldött küldemény csak abban az esetben kerül átadásra, ha a címzett cserecsomagot ad át, amit a SAMEDAY a Megbízónak kézbesít.	<u>Alapdíj 100%-a</u>

Csomagküldés Romániába	
Biztosítás (opcionális) Kiegészítő biztosítás szolgáltatás esetében a termék értékének 1%-a kerül felszámolásra. Ebben az esetben 500.000 Ft-ig biztosítjuk a csomagokat.	<u>1%</u>
Kézbesítetlen csomag visszaszállításának felára	<u>100% (HU + RO)</u>
3. Kézbesítési kísérlet	<u>100% (Magyarországra vonatkozó szállítási díj)</u>
Átadás/Felvétel harmadik féltől (standard return)	<u>100% (HU + RO + harmadik féltől való felvétel díja)</u>

Áraink az általános forgalmi adót nem tartalmazzák.

-

3. számú Melléklet:

Felügyeleti szerv:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf.: 997.

Telefon: 06-1-468-05-00

Telefax: 06-1-468-06-80

E-mail: info@nmhh.hu

Honlap: www.nmhh.hu

A szolgáltatás nyújtása során alkalmazott nyomtatványok:

73



Feladó Extreme Digital zRt.
Szentendrei út 89-95 X. ép. 1 / 452 - 00 - 90
1033 Budapest
Magyarország

Szállítási cím Pannónia u. 110
1133 Budapest
Magyarország

Ügyfél E Telefonszám:

Utánvét 12990 HUF

Szállítási instrukciók:

Számla száma :
Rendelési azonosító:

Dátum
2020.08.17. 1 / 1



Átvevő aláírása: _____

Jelzés minta:

