



**FOXPOST**

**Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

**székhely: 3200 Gyöngyös, Batsányi János utca 9.**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

**Csomagfelvételi és kiszállítási szolgáltatásra vonatkozóan**

**Hatályos: 2018. június 15. napjától**

## TARTALOMJEGYZÉK

1. A Szolgáltatóról .....	4
2. Az ÁSZF célja, megismertetése, elfogadása .....	6
3. Értelmező rendelkezések .....	6
4. Az egyedi szolgáltatási szerződések tárgya .....	8
5. Az egyedi szolgáltatási szerződés létrejötte, módosítása, ideje, megszűnése .....	8
5.1. Az egyedi szolgáltatási szerződés létrejötte .....	8
5.2. Az egyedi szolgáltatási szerződés módosítása .....	9
5.3. Az egyedi szolgáltatási szerződés időtartama .....	9
5.4. Szolgáltatás nyújtása és annak megtagadása .....	10
5.5. Az egyedi szolgáltatási szerződés megszűnése .....	10
6. Szolgáltatások .....	10
6.1. Értékesítési módozatok .....	10
6.2. A fenti értékesítési módozatok során igénybe vehető szolgáltatások .....	11
6.3. A küldemény felvétele .....	12
6.3.1. B2C és B2B értékesítés esetén: .....	12
6.3.2. C2C értékesítés esetén .....	13
6.3.3. Gyakran Küldő Program – „Csomagvarázsló” általános szabályai (továbbiakban: Program) .....	13
6.3.4. Közös szabályok a B2C, B2B és C2C értékesítésre .....	14
6.4. Tömeg és mérethatárok .....	14
7. A szolgáltatás igénybevételének általános szabályai .....	15
7.1. A küldemény tartalmára vonatkozó szabályok .....	15
7.2. Csomagolás, lezárás, címezés .....	15
8. A szolgáltatás díjának megállapítása és kiegyenlítése .....	17
8.1. Díjak megállapítása .....	17
8.2. Szolgáltatási díj megfizetése B2C és B2B értékesítés esetében .....	17
8.2.1. A szolgáltatás díjának kiegyenlítése B2C és B2B értékesítés esetén .....	17
8.2.2. Utánvétel szolgáltatással együttes elszámolás B2C értékesítés esetén .....	17
8.3. Szolgáltatási díj megfizetése C2C értékesítés esetében .....	18
8.3.1. Díj megfizetése a szolgáltatás igénybevétele során .....	18
8.3.2. Elektronikus számlázáshoz történő hozzájárulás .....	18
8.4. Díjköteles szolgáltatások .....	18
8.4.1. Küldemények begyűjtése Ügyféltől .....	18
8.4.2. Kézbesítési díj .....	18
8.4.3. Ügyfél utólagos rendelkezése .....	19
8.4.4. Címzett által át nem vett küldemény visszakézbesítése .....	19
8.4.5. Visszaru kézbesítési díja .....	20
8.4.6. Küldemények ismételt kézbesítési díja .....	20
8.4.7. Utánvétel kezelési díja .....	20
8.4.8. Tranzakciós díj .....	20
8.4.9. Nemzetközi pénzforgalmi díj .....	21
9. A küldemények kézbesítése .....	21
9.1. Kézbesítés helye .....	21
9.2. Kézbesítés csomagterminálon keresztül .....	21
9.3. Kézbesítés a küldeményen megjelölt címhelyen .....	22
9.4. Kézbesítés ideje .....	22
9.5. A küldemény jogosult átvevő általi átvétele .....	22
9.5.1. Csomagterminálon keresztül történő kézbesítés esetén .....	22
9.5.2. Címhelyen történő kézbesítés esetén .....	23
9.6. Az átvétel elismerése .....	24
9.6.1. Csomagterminál útján történő kézbesítés esetén .....	24
9.6.2. Címhelyen történő kézbesítés esetén .....	24
9.7. Visszavétel, visszaküldés .....	24
10. Felelősség a szolgáltatások teljesítéséért .....	25
10.1. B2B és B2C értékesítés esetén: .....	25
10.2. C2C értékesítés esetén: .....	25
11. Kártérítés .....	26
11.1. A kártérítés általános szabályai, a kárigény bejelentése .....	26
11.2. A kártérítési igény elbírálása, kifizetése .....	27
11.3. A kártérítés mértéke .....	27

11.4. A szolgáltató díj-visszafizetési kötelezettsége .....	28
11.5. Felelősség a küldemény késedelmes kézbesítéséért.....	29
12. Tájékoztatás, panasz .....	29
12.1. Tájékoztatás .....	29
12.2. Bejelentések, panaszok .....	30
13. Adatkezelés, személyes adatok védelme, titokvédelmi kötelezettség.....	31
13.1. Adatszolgáltatás .....	31
13.2. Személyes adatok védelme, titokvédelmi kötelezettség .....	31
13.3. Az alkalmazott, megbízott és közreműködő adat- és titokvédelmi felelőssége .....	32
14. Szolgáltatások teljesítésének minősége .....	32
15. Átfutási idők .....	32
16. Együttműködés titkos információgyűjtés érdekében .....	32
17. Szerzői jogok, büntetőjog .....	33
18. Felügyeleti szerv .....	33
19. Szolgáltató jelzsmintája .....	33
20. Egyéb rendelkezések .....	34
1. sz. melléklet .....	35
2. sz. melléklet .....	36
3. sz. melléklet .....	37

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### **1. A Szolgáltatóról**

A Szolgáltató neve: FoxPost Zártkörűen Működő Részvénytársaság

A Szolgáltató rövidített neve: FoxPost Zrt.

A Szolgáltató székhelye: 3200 Gyöngyös, Batsányi János utca.9

A Szolgáltató levelezési címe (egyben fióktelep): 1097 Budapest, Táblás utca 36-38.

A Szolgáltató cégjegyzékszám: 10-10-020309 (nyilvántartva az Egri Törvényszék Cégbírósága által)

A Szolgáltató adószáma: 25034644-2-10.

A Szolgáltató internetes elérhetősége: [www.foxpost.hu](http://www.foxpost.hu)

A Szolgáltató elektronikus elérhetősége: [info@foxpost.hu](mailto:info@foxpost.hu)

A Szolgáltató telefonos elérhetősége: +36-1-999-0369

Ügyfélszolgálat címe: 1097 Budapest, Táblás utca 36-38.

Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36-1-999-0369

Ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége: [info@foxpost.hu](mailto:info@foxpost.hu)

Személyes ügyfélszolgálat nyitva tartása: hétfőn 8-20 óra között

Telefonos ügyfélszolgálat nyitva tartása: hétfőtől – péntekig 8-20 óra között

A Szolgáltató a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. (a továbbiakban: Ptk.), a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. tv. (a továbbiakban: Postatv.), 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 továbbiakban: Rendelet) rendelkezései figyelembe vételével alkotja meg jelen általános szerződési feltételeit (továbbiakban: ÁSZF). A Rendelet értelmében a postai szolgáltatásra a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló rendeletben foglaltakat nem kell alkalmazni, mivel a Szolgáltató internetes honlapján közzétett és minden postai szolgáltató helyen a felhasználók által megtekinthető ÁSZF megfelel a Rendeletben foglalt követelményeknek és a postai szolgáltatási szerződés ezen általános szerződési feltételek alapján jön létre.

A Szolgáltató csomagküldemény felvételét, gyűjtését, feldolgozását, szállítását és kézbesítését magába foglaló postai szolgáltatást nyújtó gazdálkodó szervezet, amely a TEÁOR'08 szerinti 5320'08 Egyéb postai, futárpostai tevékenységet végez. A Postatv. 3.§ (2) bekezdése szerint a küldeményekkel végzett előbb felsorolt tevékenységek abban az esetben is postai szolgáltatásnak minősülnek, ha azt egy más, postai szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatást is magában foglaló komplex szolgáltatás részeként végzik. A Szolgáltató ugyanezen jogszabály 5. § c.) pontja szerinti, egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatást nyújt partnerei részére.

A szolgáltatások ellátásához a Szolgáltató közreműködőt is igénybe vehet.

A Postatv. 8.§-a alapján Szolgáltató egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatást nyújt a következő postai szolgáltatást illetően:

- futárposta-szolgáltatás;
- expressz postai szolgáltatás

A Postatv. 8.§ (3) bek. alapján a Szolgáltató egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatást nyújt a következő jelentős hozzáadott értéket képviselő speciális többletszolgáltatásokat illetően:

- küldemény nyomon követhető kezelése
- időgarantált szolgáltatás
- utánvétel szolgáltatás

Többletszolgáltatás (Postatv.2.§ 41.pont) a küldemény felvételéhez, gyűjtéséhez, feldolgozásához, szállításához vagy kézbesítéséhez kapcsolódó, a postai szolgáltatási szerződésben vállalt olyan további szolgáltatás, amelyet a postai szolgáltató a postai szolgáltatás részeként a feladó külön rendelkezése alapján vagy postai szolgáltatás csomagba foglaltan nyújt.

Futárposta-szolgáltatás (Postatv. 2. § 15. pont): olyan – a küldemény felvételétől számított legfeljebb 24 órán belül teljesítendő – időgarantált postai szolgáltatás, amelynek keretében a postai szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a küldemény felvételét végző személy a küldeményt a kézbesítés megkísérléséig megszakítás nélkül személyes felügyelete alatt tartja oly módon, hogy a feladó ez alatt bármely időpontban rendelkezhesen a küldemény címzettjének vagy címének a megváltoztatásáról, és sikertelen személyes kézbesítés esetén megtehesse a szükséges intézkedéseket.

Expressz postai szolgáltatás (Postatv. 2.§ 9. pont): az az időgarantált szolgáltatás, melynek keretében a szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a küldeményt belföldön legkésőbb a felvételt követő munkanapon kézbesíti, és emellett az alábbi többletszolgáltatások közül legalább egyet teljesít:

- a) nyomon követhető kezelés;
- b) utánvétel.

Nyomon követhető kezelés (Postatv. 2. § 26. pont): a postai szolgáltató által alkalmazott technológia, amellyel a postai szolgáltató a küldemény egyedi azonosító jelzése alapján, interneten lekérdezhető információként vagy elektronikus hírközlési hálózat igénybevételevel továbbított és dokumentált szöveges üzenetben küldeményenként tájékoztatást ad legalább a küldemény felvételének helyéről és dátumáról, a kézbesítésének dátumáról, az átvételi jogosultság alapjáról vagy sikertelen kézbesítési kísérlet esetén a küldemény további kezeléséről.

Időgarantált szolgáltatás (Postatv. 2. § 19. pont): a postai szolgáltató kötelezettségvállalása, amellyel a küldemény meghatározott időtartamon belüli vagy meghatározott időpontban történő kézbesítésére vállal kötelezettséget.

Utánvétel-szolgáltatás (Postatv. 2. § 42. pont): az a – könyvelt küldeményekhez igénybevehető – többletszolgáltatás, amelynek teljesítése során a postai szolgáltató a küldeményt a feladó által meghatározott

összeg készpénzben vagy egyéb módon történő beszedését követően kézbesíti, és az így beszedett összeget a címzett megbízásából a feladó részére a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 6. § (1) bekezdésében meghatározott valamely pénzforgalmi szolgáltatás igénybevételének keretében juttatja el.

## **2. Az ÁSZF célja, megismertetése, elfogadása**

Jelen ÁSZF a Szolgáltató által a postai szolgáltatások nyújtására irányuló szolgáltatási szerződéseinek (a továbbiakban: egyedi szolgáltatási szerződés), a Feladókkal kötött – a Postatv. szerinti – egyedi szerződéseinek, valamint a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett közreműködővel kötött alvállalkozói szerződéseinek (pl.: fuvarozási szerződés) elválaszthatatlan részét képezi. Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdések a felek között létrejövő egyedi szerződések tárgyát képezik. A Szolgáltató köteles megismerhetővé tenni a jelen ÁSZF-et a saját internetes oldalán. A jelen ÁSZF azzal válik az egyedi szerződés részévé, hogy a Megrendelő igazoltan kijelenti, hogy az ÁSZF tartalmát megismerte, és annak rendelkezéseit elfogadja, amely feltételét képezi a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételének. A Megrendelő azon nyilatkozatával, mely szerint az ÁSZF tartalmát megismerte és annak rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek elfogadja, az ÁSZF az egyedi szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

## **3. Értelmező rendelkezések**

**Címzett:** azon magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/ amely a küldeményen, annak csomagolásán, a csomagoláson vagy burkolaton található címkén, vagy a küldeményhez tartozó listán, illetve a megrendelésen címzettként kerül megjelölésre, tehát akinek/aminek a részére, illetve ahova a küldeményt kézbesíteni kell.

**Csomagterminál:** A Küldemények címzettekhez történő eljuttatása céljából az ország meghatározott pontjain elhelyezett és működtetett kezelőszemélyzet nélküli automata csomagátadó terminál. A Csomagterminál meghatározott számú rekesszel rendelkezik, melyekbe a küldemények elszállítás céljából Megrendelő által elhelyezésre kerülnek, illetve amelybe Fuvarozó Címzett részére a Küldeményt elhelyezi, amelyet a Megrendelő a Szolgáltató által küldött egyedi azonosító kód segítségével vehet át.

**Feladó:** a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevétele esetén azon magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, akitől/amelytől a Szolgáltató vagy a közreműködőként eljáró Fuvarozó fizikailag a küldeményt átveszi, felveszi, illetve akit/amelyet a Megrendelő Feladóként jelöl meg a megrendelésen, illetve a küldeményen. Az Ügyfél feladói státusza nem zárja ki, hogy egyben Megrendelő is legyen.

**Fuvarozó:** a Szolgáltató maga, vagy a Szolgáltató által a postai szolgáltatás nyújtásához igénybe vett közreműködő (alvállalkozó), aki magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet.

**Küldemény:** a jelen ÁSZF-ben foglalt tömeg- és mérethatároknak megfelelő – a küldeményen, annak csomagolásán vagy az ahhoz tartozó listán (fuvarlevélen és más kíséző okiratokon) megcímezett és a kézbesítést lehetővé tevő adatokat tartalmazó – csomag. Az ÁSZF részletesen ismerteti a küldemények meghatározását, méret és tömeghatárát, a küldemény tartalmára vonatkozó előírásokat. Csomag lehet: bármilyen doboz, tároló, táska, boríték vagy más, árut vagy terméket tartalmazó dolog, amely közúti szállításra alkalmas módon került csomagolásra, és amely méreténél és tömegénél fogva alkalmas a Csomagterminál rekeszeiben való elhelyezésre, valamint amelyik a Címzettet és a kézbesítés helyét azonosítható módon tartalmazza. A Szolgáltató a csomag tartalmát nem ismeri, a leszállított csomag tartalmáért, minőségéért, annak megrendelésnek való megfelelőségéért felelősséget nem vállal.

**Küldemény fajtái:** csomagküldemény, amelyet a Szolgáltató vagy a Fuvarozó fuvarlevéllel, a küldeményre ragasztott, a küldeményadatokat tartalmazó címkével, vagy más kísézőokmánnal közúti járművön szállít.

**Kézbesíthetetlen küldemény:** az a küldemény, amelyet a Szolgáltatón kívülálló okból (pl. címkézetlen küldemény a Csomagterminál rekeszében vagy nem létező cím feltüntetése a küldeményen) a Címzettnek (vagy az egyéb jogosult átvevőnek) kézbesíteni nem lehet. A kézbesíthetetlen küldeményt a Szolgáltató köteles a Feladónak visszakézbesíteni, amit költségei megtérítéséhez kötheti a Szolgáltató. Ha a Feladó a visszakézbesítés költségeit nem téríti meg, vagy a Szolgáltatón kívülálló okból a visszakézbesítés nem lehetséges, a postai küldemény visszakézbesíthetetlennek minősül.

**Megrendelő:** az a magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/amely a Szolgáltatóval az ÁSZF szerinti vagy egyedileg megállapított és kölcsönösen elfogadott feltételekkel írásos (honlapon vagy e-mailben vagy a Csomagterminál érintőképernyőjén leadott) megrendelés útján – az ÁSZF feltételeinek kifejezett írásos, utólagosan is igazolható elfogadásával és ezen elfogadás előfeltételével – a Szolgáltató szolgáltatását igénybe veszi saját adatainak megadását követően. Az Ügyfél megrendelői státusza nem zárja ki, hogy a kézbesítési eljárásban egyben Feladó vagy Címzett is legyen, mely körülménynek a megadott adatokból egyértelműen ki kell derülnie.

**Ügyfél:** az a magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/amely az ÁSZF alapján Címzettnek, Feladónak, Megrendelőnek minősül. A szerződéses kapcsolat fennállásától függetlenül a Szolgáltató ügyfelének tekinti azt a személyt, aki/amely eljárást indít, illetőleg Szolgáltatóval szemben igényt érvényesít.

**Visszakézbesíthetetlen postai küldeményt** a Szolgáltató őrizni köteles. Az őrzésre a Polgári Törvénykönyv jogalap nélküli birtoklásra vonatkozó szabályait a következő eltéréssel kell alkalmazni. A Szolgáltató

- a) a b) és c) pontban foglaltak kivételével a küldeményt a feladástól számított három hónap elteltéig őrzi, ezt követően a küldeményt megsemmisítheti;
- b) a csomagküldeményt a feladástól számított három hónapig őrzi, azt követően felbonthatja;
- c) a küldeményt azonnal felbonthatja, ha a küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt annak a) és b) pontban meghatározott időtartamú őrzése nem várható el.

A felbontást követően a Szolgáltató, ha kereskedelmi értékkel rendelkező árut tartalmaz a küldemény, azt értékesíti, egyéb esetekben a küldemény tartalmát megsemmisíti. A küldemény felbontása, értékesítése és megsemmisítése kétfős bizottság jelenlétében és jegyzőkönyv felvétele mellett történik, amely bizottság tagjai a Szolgáltató alkalmazottai, tagjai, megbízottai vagy közreműködői lehetnek. A jegyzőkönyvet a Szolgáltató a küldemény feladását követő egy évig megőrzi. A Szolgáltató az értékesítésből befolyt összeget a visszakézbeszíthetetlen küldemények őrzése következtében felmerült költségek csökkentésére fordítja vagy e célra rendelkezésre tartja. E rendelkezéstől az egyedi szerződés eltérhet.

**Webáruház:** magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/ami online piactereket (webshop) és diszkont ajánlatokat közvetít, ilyen piactereket üzemeltet, tart fenn.

#### **4. Az egyedi szolgáltatási szerződések tárgya**

A Szolgáltató vállalja, hogy az ÁSZF-ben és a Szolgáltató tevékenységére irányadó mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő méretű, tömegű, tartalmú és csomagolású küldemények szállítását, és azok Megrendelő által meghatározott Címzett vagy jogosult átvevő részére való kézbesítését megszervezi, a Feladótól átveszi, továbbítja és a Feladó által megjelölt Csomagterminálba vagy címhelyen a Címzett, vagy jogosult átvevő részére kézbesíti a Megrendelő által megadott adatok alapján díj fizetése ellenében.

#### **5. Az egyedi szolgáltatási szerződés létrejötte, módosítása, ideje, megszűnése**

##### **5.1. Az egyedi szolgáltatási szerződés létrejötte**

A Megrendelő a Webáruház, vagy ilyenek nem minősülő online piactér, vagy aukciós portál elektronikus felületén, vagy közvetlenül a csomagterminálon keresztül leadott megrendelésekor vagy a küldemény címadatainak megadása során választja ki a küldemény elszállításának formájaként a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást. A kiválasztás lehetőségét a Webáruház, vagy ilyenek nem minősülő online piactér, aukciós portál vagy a Szolgáltató saját honlapján biztosítja, vagy a Feladó azt önként választja a Csomagterminál kezelőfelületén.

Az egyedi szolgáltatási szerződés a küldeménynek a Szolgáltató általi felvételével jön létre Feladó és a Szolgáltató között.

Ha az ÁSZF az egyedi szolgáltatási szerződés alakiságára írásbeli formát ír elő, akkor az egyedi szolgáltatási szerződés az írásba foglalt szerződés– minden szerződő fél által történő – aláírásával jön létre.

Ha külön írásba foglalt egyedi szolgáltatási szerződés nem jön létre, úgy a Feladó és a Szolgáltató, illetve a közreműködőként eljáró Fuvarozó által felvett és aláírt Fuvarlevél vagy a csomag csomagterminálban történő elhelyezése tekintendő az egyedi szolgáltatási szerződésnek. C2C értékesítés esetén a fuvarlevél nem minden esetben kerül kiállításra Feladó által. Ebben az esetben a Csomagterminál a feladásról bizonylatot nyomtat ki.



Az Ügyfél a megrendeléssel kapcsolatban minden tájékoztatást Szolgáltatótól kérhet, illetve felé tehet jognyilatkozatokat.

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

## 5.2. Az egyedi szolgáltatási szerződés módosítása

Az egyedi szolgáltatási szerződés esetében az ÁSZF rendelkezéseitől a felek közös megegyezéssel eltérhetnek, kivéve, ha a vonatkozó jogszabályok az eltérést tiltják. Nem térhetnek el a szerződő felek az ÁSZF szabályaitól abban az esetben, ha az eltérés következtében a küldemények felvétele, feldolgozása, továbbítása vagy kézbesítése az életet, egészséget, a testi épséget, illetve a Címzettnek a küldemény biztonságos átvételéhez fűződő jogát sérti vagy veszélyezteti.

Az egyedi szolgáltatási szerződés módosításához a Feladónak kizárólag az alábbi esetekben van joga:

### A Feladó szerződés-módosítása a küldemény továbbítása előtt:

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

### 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. Ha a cím módosítása a küldemény más kézbesítő helyhez vagy másik csomagátadó terminálhoz történő továbbküldését vagy visszaküldését vonja maga után, a tovább-, illetve visszaküldésért járó díjat Szolgáltató jogosult felszámítani és a küldemény kézbesítését vagy visszakézbesítését a vonatkozó díj megfizetéséhez kötni.

Szolgáltató kiköti, hogy utánvétel szolgáltatás módosítására a küldemény feladását követően nincs mód, amennyiben a Feladó téves utánvételi összeget jelölt meg a küldeményen, úgy a küldemény visszakézbesítését kérheti.

## 5.3. Az egyedi szolgáltatási szerződés időtartama

Az egyedi szolgáltatási szerződés határozott időre, legkésőbb a Megrendelő által igénybe vett szolgáltatás ellenértékének megfizetéséig tart azzal, hogyha a küldemény kézbesítése későbbi, mint a díjfizetésének időpontja, úgy a jogviszony a felek között a küldemény Címzett által igazoltan történő átvételéig (Csomagterminál útján történő átvétel esetén az abból történő kivételéig) áll fenn.

#### 5.4. Szolgáltatás nyújtása és annak megtagadása

A Szolgáltató az egyedi szolgáltatási szerződés megkötését vagy teljesítését köteles megtagadni, ha:

- az egyedi szolgáltatási szerződés teljesítése jogszabályba vagy nemzetközi megállapodásba ütközik;
- a küldemény tartalma az életet, az egészséget, a testi épséget vagy az emberi környezetet nyilvánvalóan sérti vagy veszélyezteti;
- a feltételeken továbbítható küldeményekre vonatkozó előírásoknak a küldemény nem felel meg;
- a küldemény csomagolása nem felel meg az ÁSZF-ben foglalt előírásoknak. A teljesítés ekkénti megtagadásából, a küldemény újracsomagolásából vagy a küldemény visszakézbítéséből származó többletköltségek a Feladót terhelik.

A Szolgáltató megtagadhatja az egyedi szolgáltatási 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 az egyedi szolgáltatási szerződés megkötését meg kell tagadnia, az egyedi szolgáltatási szerződés megkötését attól teheti függővé, hogy a Feladó bizonyítja a Szolgáltató feltételezésének alaptalanságát. Ha 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.

#### 5.5. Az egyedi szolgáltatási szerződés megszűnése

Az egyedi szolgáltatási szerződés megszűnik, ha

- az abban vállalt szolgáltatás teljesült;
- a küldemény kézbesíthetetlen;
- a felek ebben állapodtak meg;
- felek elálltak az egyedi szolgáltatási szerződéstől.

### 6. Szolgáltatások

#### 6.1. Értékesítési módozatok

A Szolgáltató a Feladókkal az alábbi értékesítési módozatok valamelyikére vállalja a szolgáltatás nyújtását:

- 1) **business to customer értékesítés (B2C)**: egy, a Szolgáltatóval szerződött üzleti vállalkozás (Partner) a saját ügyfelei részére történő csomagküldés során a Szolgáltatót veszi igénybe. A Partner üzleti vállalkozás (mint Feladó) ügyfelei a Partneren keresztül adják le megrendelésüket (mint Megrendelő), és választják csomagkiszállítás módozataként a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást. A megrendelés tényéről a Partner értesíti a Szolgáltatót a kettejük között fennálló integrált IT rendszeren keresztül, vagy a

Szolgáltató honlapján, illetve elektronikus felületein történő adatmegadással. A szolgáltatás keretében feladott küldemények címezése irányulhat csomagterminálban történő kézbesítésre, vagy a címhelyen történő kézbesítésre.

- 2) **business to business értékesítés (B2B):** egy, a Szolgáltatóval szerződött üzleti vállalkozás (partner) a saját nem magánszemély ügyfelei részére történő csomagküldés során a Szolgáltatót veszi igénybe. A Partner üzleti vállalkozás (mint Feladó) adja le a megrendeléseket (mint Megrendelő) és választja csomagkiszállítás módozataként a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást.
- 3) **customer to customer értékesítés (C2C):** a Feladó egy Csomagterminál kezelőfelületén vagy az ilyen típusú csomagküldési módokat biztosító elektronikus felületeken, honlapokon a megfelelő információk megadásával rendeli meg a szolgáltatást, és helyezi el a leszállítandó küldeményt a Címzett részére történő csomagküldés végett. Fuvarozó onnan azt elszállítva juttatja el egy másik, a Feladó által megjelölt Csomagterminálba (terminálból terminálba szállítás) vagy a Feladó által meghatározott kézbesítési címhelyre. A szolgáltatás keretében feladott küldemények címezése irányulhat csomagterminálban történő kézbesítésre, vagy a címhelyen történő kézbesítésre.

A Szolgáltató minden küldeményt könyvelve és nyilvántartva szállít és kézbesít a Csomagterminálba, illetve a megadott kézbesítési címhelyre.

B2B és B2C értékesítés esetén a küldemények átvételét a Feladó és a Fuvarozó a fuvarlevél aláírásával igazolják. Ez alól kivételt képez az az eset, amikor a küldemény feladása Csomagterminál útján történik meg, ebben az esetben a Csomagterminál nyomtatja ki a feladást igazoló bizonylatot.

## 6.2. A fenti értékesítési módozatok során igénybe vehető szolgáltatások

Futárposta-szolgáltatás: egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő, időgarantált szolgáltatás, a küldemény Feladótól történő átvételét követően a kézbesítés 24, azaz huszonnégy órán belül megvalósul a Szolgáltató hálózatában.

Expressz postai szolgáltatás: egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő, időgarantált szolgáltatás, a küldemény Feladótól történő átvételét követően a kézbesítés legkésőbb a feladást követő munkanapon megvalósul a Szolgáltató hálózatában, illetve a Szolgáltató által vállalt kézbesítési területen.

Időgarantált szolgáltatás: egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő speciális többletszolgáltatás, melynek keretében a Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a felvett küldeményt meghatározott időn belül kézbesíti a jogosult átvevő részére, illetve annak kézbesítését megkísérli.

Küldemény nyomon követhető kezelése: postai küldeményhez igénybe vehető speciális többletszolgáltatás, melynek keretében a szolgáltató honlapján elérhető „Csomagkövetés” modulban csomagszám alapján a feladott csomag nyomon követhető.

Utánvétel-szolgáltatás: postai küldeményhez igénybe vehető speciális többletszolgáltatás, melynek keretében Szolgáltató vállalja, hogy a postai küldeményt kizárólag a Feladó által meghatározott utánvételi összeg ellenében kézbesíti és a beszedett összeget a feladó által megjelölt módon visszajuttatja a Feladó részre.

Szolgáltató fentiekén túlmenően további többletszolgáltatásokat nyújt a Feladó, esetenként a Címzett igénye, választása esetén:

Törékeny kezelés: Szolgáltató külön díj megfizetése ellenében vállalja, hogy amennyiben a Feladó a csomag burkolatán, csomagolásán feltüntette a Törékeny jelzést, illetve az ennek jelzésére rendszeresített piktogramot, úgy a csomagot megkülönböztetett gondossággal kezeli és –megfelelő csomagolás alkalmazása esetén- felelősséget vállal a tartalom ép és sértetlen állapotának megőrzéséért. A szolgáltatás kizárólag azokon az elektronikus felületeken keresztül érhető el, amelyeken ezt Szolgáltató közzéteszi.

Címkenyomtatás: Szolgáltató külön díj megfizetése ellenében vállalja, hogy a csomag szállításához és jogosult átvevő részére történő kézbesítéséhez szükséges címkét előállítja (kinyomtatja) a Feladó megbízásából. A szolgáltatás kizárólag azokon az elektronikus felületeken keresztül érhető el, amelyeken ezt Szolgáltató közzéteszi.

Ismételt kézbesítés: Szolgáltató külön díj megfizetési ellenében vállalja, hogy amennyiben címzett nem vette át a meghatározott rendelkezésre tartási időtartamon belül a küldeményt, és a küldemény Szolgáltató kezelésében van (annak feladó számára történő visszakézbesítése még nem történt meg), Feladó vagy Címzett kérésére azt ismételtén kiszállítja a kézbesítési terminálba vagy a megadott kézbesítési címhelyre.

### **6.3. A küldemény felvétele**

#### *6.3.1. B2C és B2B értékesítés esetén:*

A Megrendelő webes felületen történő vásárlása során a megvásárolni kívánt áru kiválasztását követően, ha a Szolgáltató által nyújtott szállítási lehetőséget választja és megrendeli a szolgáltatást, úgy arról a Szolgáltató automatikus rendszerüzenetet kap.

Feladás előtt a Feladó kinyomtatja az integrált informatikai rendszer által generált, vonalkódot tartalmazó címkét, és megfelelően felragasztja a küldeményre. Feladó felelőssége, hogy a kinyomtatott csomagcímkén az adatok jól láthatóak legyenek, az azon szereplő vonalkód Szolgáltató informatikai eszközei útján feldolgozható legyen.

A küldemény Szolgáltató részére történő átadásának módjai:

(i) a Szolgáltató vagy Fuvarozó az értesítést követően felkeresi a Feladót a megjelölt helyen; vagy

(ii) a Feladó beszállítja a küldeményt a Szolgáltató raktárába.

A küldemény szállításra történő átvétele alkalmával a Feladó és Szolgáltató/Fuvarozó fuvarlevelet kötelesek kiállítani. A fuvarlevél bizonyítja az átvétel tényét. Az átvétel (csomagfelvétel) napja – ellenkező bizonyításig – az a nap, amelyen a Fuvarozó a fuvarlevelet aláírta (lebélyegezte).

A Feladó, ha rendelkezik a Fuvarozóval közös, ehhez szükséges informatikai felülettel, köteles a küldeményről a Fuvarozó rendelési rendszerén keresztül átadási listát nyomtatni, mely lista aláírásával igazolják a küldeményt átadó/átvevő felek a küldemények átadását/átvételét. Ebben az esetben fuvarlevél kiállítása nem kötelező. Közös felület hiányában a felek fuvarlevelet állítanak ki, vagy a Fuvarozó – a Feladó kérésére – köteles a küldemény átvételéről elismervényt kiállítani és azt átadni a Feladó részére.

A csomag átvételét követően a Fuvarozó a küldeményt (csomagot) a Megrendelő által megjelölt Csomagterminálba szállítja.

(iii) A Feladónak lehetősége van a küldeményt Csomagterminálnál is feladni. Ebben az esetben Feladó megadja a Szolgáltató által adott egyedi azonosítóját a kezelőfelületen, majd megadja a feladni kívánt csomagok számát. A Szolgáltató informatikai úton biztosítja, hogy Feladó egyidejűleg több küldeményt is elhelyezhessen a csomagterminál ugyanazon rekeszébe.

### 6.3.2. C2C értékesítés esetén

A Megrendelőnek a Csomagterminál kezelőfelületén, vagy a Szolgáltató vagy az akciós portálok, online piacterek erre a célra kialakított elektronikus felületén kell a szükséges adatokat megadnia. A küldemény feladási díja kiegyenlíthető elektronikus módon a Szolgáltató honlapján keresztül felkínált fizetési lehetőségekkel, valamint a Csomagterminálba épített fizetési terminál útján. Csomagterminálnál történő sikeres fizetési tranzakciót követően a Csomagterminál megfelelő rekeszének ajtaja kinyílik, és a Feladónak lehetősége van a Csomagterminálban történő elhelyezésére. A Csomagterminál a feladásról bizonylatot nyomtat ki.

Minden rekeszben csak az egyetlen egy címre, a rekesz méretének megfelelő méretű és megfelelő csomagolással bíró küldemény helyezhető el.

A küldeménynek a Csomagterminálban történő elhelyezéséről, a rekeszajtó becsukását követően a Szolgáltató automatikus rendszerüzenetet kap.

Amikor a Fuvarozó a Csomagterminál adott rekeszét kinyitotta, a Szolgáltatónál a rekesz nyitásának ténye és időpontja informatikai úton rögzítésre kerül, ezen időpont minősül a küldemény felvételi időpontjának, amennyiben a küldemény kézbesítésre alkalmas. Ha a küldemény kézbesíthetetlen (pl. szállításból kizárt tárgyat tartalmaz), úgy a Fuvarozó a küldeményt az őrzésében tartja, és az Ügyféllel folytatott egyeztetés alapján jár el a továbbiakban. A küldemény kézbesítési időpontjának azt az időpontot kell tekinteni, amikor a Fuvarozó a rekeszbe behelyezte a küldeményt és bezárta a rekesz ajtaját. Ez az időpont, illetve az az időpont, amikor az Ügyfél kiveszi a rekeszből a küldeményt, automatikusan rögzítésre kerül.

### 6.3.3. Gyakran Küldő Program – „Csomagvarázsló” általános szabályai (továbbiakban: Program)

A programot kizárólag regisztrált ügyfelek vehetik igénybe. A regisztráció során Szolgáltató részére a Programhoz való csatlakozáshoz, valamint a Program keretében igénybe vett szolgáltatásokhoz a szükséges adatokat a csatlakozni kívánt tagnak meg kell adnia. A Program tagság határozatlan időre szól, azonban a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a tagságot bármikor, indoklás nélkül megszüntethesse. A megszüntetésről Szolgáltató a tagot elektronikus úton értesíti. A Szolgáltató továbbá fenntartja a jogot, hogy csak az általa megszabott kritérium rendszernek megfelelő felhasználók csatlakozhatnak a Programhoz. A Programhoz csatlakozott felhasználók részére a Szolgáltató akciókat szervez, kedvezményes küldemény feladási lehetőséget biztosít, melynek pontos feltételeit honlapján teszi közzé.

A programba magánszemélyként, illetve üzleti vállalkozásként lehet regisztrálni Szolgáltató online felületén keresztül. A regisztrációt az Ügyfélnek kell a megfelelő adatok megadásával végrehajtani.

Amennyiben az Ügyfél üzleti vállalkozásként regisztrál, úgy a küldemények feladási díjait nem a feladás (küldemények automatában történő elhelyezése) során kell megfizetni, hanem utólagos elszámolás keretében banki átutalással. Az utólagos elszámolás heti gyakoriságú, keddi naptól az azt követő hétfői napig tart. Amennyiben az elszámolási ciklus valamelyik napja munkaszüneti napra esik, úgy Szolgáltató a következő napot jelöli ki az elszámolási időszak kezdő vagy záró napjaként. Az elszámolási ciklusban kézbesített küldemények, valamint az elszámolási ciklus beszedett utánvételi összegek alapján készíti el Szolgáltató az elszámolást, a számlát, melyeket a regisztráció során megadott adatok alapján elektronikusan küldi meg az Ügyfél részére. Ügyfél kifejezetten hozzájárul a számlák elektronikus formában történő kiállításához és kézbesítéséhez.

#### *6.3.4. Közös szabályok a B2C, B2B és C2C értékesítésre*

A küldemények szállításra történő átvétele meghatározott időben telefonon vagy írásban (e-mail) vagy C2C értékesítés esetén a Csomagterminálnál kezdeményezett feladás alapján, a Feladó telephelyén vagy címén, vagy a Csomagterminálnál történik. A küldemények szállításra történő átvételét a Fuvarozó, illetve a Szolgáltató végzi.

Ha szemrevételezés után a küldeményt a Szolgáltató vagy Fuvarozó személyes biztonságára nézve veszélyesnek, vagy a rendelkezésre álló szállítási eszközzel történő biztonságos szállításra alkalmatlannak ítéli meg, vagy ha a küldemény szállításból nyilvánvalóan kizárt tárgyat tartalmaz, vagy a feltételeken szállítható küldemény az ÁSZF 1. mellékletében rögzítetteknek nem felel meg, illetve a csomagolás szemmel érzékelhető módon nem felel meg a küldemény tartalmának, alakjának, terjedelmének, vagy a csomagolás hiányossága miatt a küldemény tartalmához hozzá lehet férni, annak felvételét visszautasítja. A Fuvarozó erről haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót.

A küldemény kézbesítéséhez szükséges adatok pontos megadása a csomagterminál kezelőfelületén vagy a küldemény adatainak megadására szolgáló online felületeken minden esetben Feladó vagy Megrendelő felelőssége. Szolgáltató a megadott küldeményadatok alapján látja el a küldemény szállítását, kézbesítését, illetve biztosítja a kapcsolódó szolgáltatásokat. A nem megfelelő adatok megadásáért, illetve az esetlegesen abból származó késedelemért, kárért Szolgáltató nem tartozik felelőséggel.

#### **6.4. Tömeg és mérethatárok**

A Csomagterminálok öt különböző nagyságú rekesszel rendelkeznek: 4,5x36x53 cm (max. 5 kg), 12x36x62 cm (max. 15 kg), 20x36x62 cm (max. 25 kg), 38x36x62 cm (max. 25 kg), 60x36x62 cm (max. 25 kg). A küldemény tömege a 25 kg-ot nem haladhatja meg. A küldemény méretének és tömegének ezen értékekhez kell igazodnia. A Feladó kötelessége a feladásra kerülő küldemény ezen paramétereknek megfelelő, a küldemény biztonságos szállítását lehetővé tevő, a tartalmat a szállítás során megvédő és összetartó csomagolása.

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

### **7.1. A küldemény tartalmára vonatkozó szabályok**

A Feladó felelőssége gondoskodni arról, hogy a küldemény tartalma a jogszabályoknak és az ÁSZF-nek maradéktalanul megfeleljen. A küldemény tartalma nem lehet olyan tárgy vagy anyag, amelynek szállítását jogszabály vagy az ÁSZF tiltja. Az ÁSZF-ben meghatározott egyes tárgyak és anyagok csak az abban előírt feltételekkel adhatók fel. A szállításból kizárt tárgyakat az 1. melléklet tartalmazza. Egyebekben a tárgyakat a működésükhöz szükséges eszköz, energia vagy erőforrásokkal stb. együtt úgy szabad a küldeményben elhelyezni, hogy a csomagolás a véletlenszerű működésbe lépést megakadályozza. A Szolgáltató nem köteles vizsgálni a küldemény tartalmára vonatkozóan, hogy az a szállításból kizárt-e, vagy feltételes szállításra alkalmas. Ha azonban a szolgáltatás nyújtásának bármely szakaszában azt állapítja meg, hogy a küldemény tartalma a szállításból kizárt vagy a szállításához szükséges feltételek hiányoznak, a küldeményt a Címzettnek nem kézbesíti, és haladéktalanul intézkedik a Feladóhoz történő visszaküldés végett. A Feladó felelős a küldemény által személyek életében, egészségében és testi épségében, továbbá egyéb tárgyakban, a Szolgáltató berendezéseiben és más küldeményekben okozott károkért, minden költségért, továbbá a Feladó köteles viselni saját kárát és megtéríteni a Szolgáltató felmerült költségeit, minden kárát, így az elmaradt hasznot is.

### **7.2. Csomagolás, lezárás, címezés**

**Csomagolás:** Feladó feladata gondoskodni a küldemények szállításra alkalmas címezéséről és a tartalom jellegéhez igazodó, azt megfelelően védő, biztonságos csomagolásáról, illetve arról, hogy a küldemény mások személyét, életét, testi épségét, vagyonát ne veszélyeztesse. A küldeményeket a tartalom tulajdonságának, jellegének, alakjának, tömegének megfelelően úgy kell csomagolni, hogy a küldemény csomagolása és burkolata a postai kezelés során a küldeményt érő fizikai hatásokkal (pl. bármelyik irányból más küldeménnyel történő érintkezés, küldemények rakodása, szállítás során történő rázkódás) szemben a belső tartalmat megvédje, megakadályozza annak hozzáférhetővé válását. Burkolatként olyan tiszta, világos csomagoló eszközt kell használni, amely a címirat olvashatóságát, valamint kezelését nem zavarja, és amelyre a címirat és egyéb jelzések könnyen és tartósan ráragaszthatók.

Törékeny jellegű küldeményt (ide értve azon csomagokat is, amelyekhez a Feladó törékeny különszolgáltatás igénybevételét kérte) csak a tartalmat megvédő, megfelelő minőségű és összetételű belső csomagolással, térkitöltő anyaggal ellátott módon lehet feladni, a külső csomagolásnak pedig biztosítania kell, hogy a tartalom ne sérülhessen meg és váljon hozzáférhetővé a szállítás alatt. Amennyiben a törékeny jellegű csomagban



több, egymástól különálló törékeny tárgy kerül elhelyezésre, vagy a tartalom egy része törékeny és a postai kezelés során a törékeny tartalom a küldeményben elhelyezett merev tárggyal közvetlenül érintkezhet, akkor a tárgyakat külön-külön, megfelelő csomagolóanyaggal (hullámpapír, buborékos fólia, több rétegű papír), kell oly módon becsomagolni, illetve egymástól elválasztani, hogy azok ne ütődhessenek egymáshoz, és ezáltal ne keletkezzen kár a tartalomban. Törékeny tartalmú tárgy, tárgyak feladása esetén olyan minőségű, merevségű és vastagságú külső csomagolást (pl. vastag falú kartondoboz) kell alkalmazni, amely biztosítja, hogy a küldemény és annak tartalma más postai küldeményekkel történő érintkezése során nem sérül meg, nem nyomódik össze, ezáltal megóvjaa a belső tartalmat az esetleges sérülésektől. A törékeny tartalmú küldeményeknek abban az esetben is meg kell felelniük az előírt csomagolási módnak, amennyiben az a gyártói, kereskedelmi csomagolásban kerül feladásra. Törékeny szolgáltatás keretében olyan csomagot szállításra nem vesz át Szolgáltató, melynek tartalma zörög, illetve egyértelműen megállapítható, hogy a belső vagy a külső csomagolás nem képes megóvni a küldemény tartalmának ép és sértetlen állapotát a szállítás alatt.

**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. Burkolatként és külső csomagolásként tiszta, világos színű, szennyeződésektől mentes anyagot lehet felhasználni, amelyeken korábbi postai vagy kereskedelmi kezelés vagy annak nyomai nem láthatóak.

**Küldemények címezése:** Az azonosítható címezésről a Feladónak kell gondoskodnia, ezért a címezés azonosíthatóságáért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A címezés hiányosságából fakadó károkért a Szolgáltató a felelősségét kifejezetten kizárja. A küldeményt tiszta, pontos, jól olvasható címezéssel kell ellátni. A Szolgáltató nem fogad el szállításra olyan küldeményt, melynek címezését áthúzás, átírás útján, vagy bármilyen módon megváltoztatták. A Címzett nevét teljes alakjában kell a küldeményre feljegyezni. A címkét (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 egyes adatok római számmal), olvashatóan, a küldemény csomagolására ragasztott címiraton – tintával, gépirással, golyóstollal, vagy nyomtatással – illetve a küldeményhez csatolt címjegyzéken, kíséző okiraton kell feltüntetni. Kizárólag ragasztott címkét lehet alkalmazni, amit úgy kell felragasztani a küldeményre, hogy az a szállítás során ne válhasson le. A Címzett nevét, telefonszámát, e-mail címét és címét a küldemény hosszúságának irányában kell feltüntetni, szállítási rend szerint a küldemény előoldalán. A címkén fel kell tüntetni a küldemény azonosítóját is. B2B és B2C értékesítés esetén a megfelelő minőségű csomagcímké előállítását a Feladó felelőssége, melyen az alábbi adatokat kell feltüntetni: dátum, csomagazonosító, Feladó és Címzett neve és címe, megjegyzés/speciális instrukciók, csomag tartalma, utánvétel összege, igénybe vett külön- és különleges szolgáltatások, azok jelzése. Amennyiben a csomagcímké sérült, szakadt, hibás, vagy az azon található adatok nem megfelelő minőségükből kifolyólag nem láthatóak, vagy a címkére nyomtatott vonalkód Szolgáltató technológiai eszközeivel nem feldolgozható, abban az esetben Szolgáltató a Feladó költségére új csomagcímkét állít elő.

C2C értékesítés esetén a küldemény kézbesítéséhez szükséges címadatok megadása a Csomagterminálnál, feladáskor, vagy a Szolgáltató vagy az online piacterek, aukciós portálok elektronikus felületein keresztül történik. Amennyiben Feladó címhelyre történő szállítás során a szállításhoz szükséges címkét nem tudja vagy



kívánja kinyomtatni, úgy azt a Szolgáltató –az erre vonatkozó Szolgáltatás igényének jelzése és a vonatkozó díj megfizetése mellett- átvállalja a Feladótól.

## **8. A szolgáltatás díjának megállapítása és kiegyenlítése**

### **8.1. Díjak megállapítása**

A szolgáltatás igénybevételéért az Ügyfél díjat tartozik fizetni. A szolgáltatások díját az egyedi szolgáltatási szerződések tartalmazzák, kivéve C2C értékesítés esetén, amikor a Szolgáltató honlapján teszi közzé az aktuális egységárakat. A díjat 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 vagy az érintett partner online felületein keresztül tájékoztatja. A csomagterminálnál, illetve a fizetésre szolgáló elektronikus felületeken minden esetben az aktuálisan (adott napon) érvényes szolgáltatási díjakat kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a csomag adatainak létrehozása, vagy a feladáshoz szükséges kód megrendelése mikor történt meg. A Szolgáltató a díjat és a küldeményt terhelő egyéb összeget a küldemény kézbesítésétől számított egy éven belül követelheti. A szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése készpénz formájában nem történhet. A Szolgáltató a teljesítést követően elektronikus számlát állít ki, amit az Ügyfél a jelen ÁSZF elfogadásával egyidejűleg kifejezetten is elfogad. Az Ügyfél által a Csomagterminálnál teljesített fizetések esetében Szolgáltató mentesül a nyugtakibocsátási kötelezettség alól az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény alapján.

### **8.2. Szolgáltatási díj megfizetése B2C és B2B értékesítés esetében**

#### *8.2.1. A szolgáltatás díjának kiegyenlítése B2C és B2B értékesítés esetén*

Szolgáltató által vállalt és nyújtott szolgáltatások díját Ügyfelek utólagos elszámolás keretében fizetik ki a Szolgáltató és Ügyfél között létrejött megállapodásban rögzített díjakkal és az abban rögzített gyakorisággal. Szolgáltató jogosult valamennyi teljesített szolgáltatás díját kiszámlázni Ügyfél részére, a számlázott szolgáltatásokról számlát kiállítani. Ügyfél az egyedi megállapodásban rögzített időn belül köteles a kiszámlázott összeget átutalni Szolgáltató részére.

#### *8.2.2. Utánvétel szolgáltatással együttes elszámolás B2C értékesítés esetén*

Amennyiben a csomagok feladása során Ügyfél utánvételi szolgáltatást jelölt meg, úgy Címzett részéről a fizetés utánvétellel a Csomagterminálnál bankkártya használatával, címhelyen történő kézbesítés esetén a kézbesítést végző személynél készpénz vagy bankkártya használat útján történik. Szolgáltató a hozzá befolyt utánvételi összegből levonja a szolgáltatási díjat (kézbesítési díj, vállalt többlétszolgáltatások díja), és a fennmaradó összeget az erről szóló elszámolást továbbítja a szerződött partner felé. Amennyiben az adott elszámolási időszakban a szolgáltatások díjai meghaladják a címzettektől beszedett utánvételi összegek

összegét, úgy Ügyfél részére a szolgáltatási díjakról az elszámolást és a számlát Szolgáltató kiállítja és megküldi, az utánvételi összegeket pedig továbbítja.

### **8.3. Szolgáltatási díj megfizetése C2C értékesítés esetében**

#### *8.3.1. Díj megfizetése a szolgáltatás igénybevétele során*

Ha a Megrendelő saját maga szeretne csomagot feladni, úgy a szolgáltatás ellenértékét a feladáskor bankkártyával vagy egyéb készpénzfizetést nem igénylő fizetési módon egyenlítheti ki a Csomagterminálnál, illetve a Szolgáltató által a honlapján biztosított elektronikus fizetési megoldással. A szolgáltatás díját minden esetben a küldemény feladásáig meg kell fizetni, ennek hiányában a küldemény feladása nem lehetséges.

Amennyiben a feladás során a csomagautomatánál eszközölt bankkártyával történő díjkiegyenlítés alkalmával a küldemény feladási díja esetlegesen téves összeggel, vagy többszörösen kerül levonásra, úgy a tévesen beszedett összeg –amelyre Szolgáltató nem jogosult- Szolgáltató a bankkártyás fizetési szolgáltatást nyújtó pénzforgalmi partnere által az ügyfél bankszámláján 30 napon belül jóváírásra kerül.

#### *8.3.2. Elektronikus számlázáshoz történő hozzájárulás*

Amennyiben a Feladó a C2C küldemény feladásról ÁFA-s számlát igényel, azt a [www.foxpost.hu](http://www.foxpost.hu) portálon vagy Szolgáltató erre a célra létrehozott elektronikus felületein teheti meg, és kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy azt, a Szolgáltató elektronikus formában állítja ki és küldi el. Feladó tudomásul veszi, hogy a helyes számlázási adatok megadása saját felelőssége, azokat Szolgáltatónak ellenőrizni nem áll módjában. Szolgáltató a feladott küldeményekről és igénybe vett szolgáltatásokról a C2C típusú értékesítési módzatokban a számlaigénylésüket legkésőbb tárgyhót követő 6. napon leadó Feladók részére állítja ki. Szolgáltató a kiállított számlát havonta, tárgyhót követő 10. munkanapjáig küldi meg az érintett Feladók részére.

### **8.4. Díjköteles szolgáltatások**

#### *8.4.1. Küldemények begyűjtése Ügyféltől*

A Küldemények kézbesítésre való átvétele az alábbi módon történhet:

- a) Szolgáltató (vagy megbízottja) az Ügyfél által megjelölt helyen veszi át a Küldeményt,
- b) Ügyfél beszállítja a Küldeményt a Szolgáltató raktárába,
- c) Ügyfél a Küldeményt Csomagterminálon keresztül adja fel.

A szolgáltatás az első két esetben a Szolgáltató (vagy megbízottja) általi igazolt átvétellel, míg a harmadik esetben a Csomagterminálba való behelyezéssel válik teljesítetté, melyről a Csomagterminál állít ki bizonylatot. Sürgős szállítási igény esetén Szolgáltató vállalja, hogy a meghatározott díj ellenében Ügyféltől a küldeményeket a meghatározott időpontig elszállítja és az erre vonatkozó megállapodás alapján még tárgynapon kézbesíti a megjelölt automatákban.

#### *8.4.2. Kézbesítési díj*

Szolgáltató a Küldeményt az Ügyfél által megjelölt Csomagterminálba helyezi vagy a küldeményen megjelölt kézbesítési címhelyre kiszállítja. Csomagterminál útján történő kézbesítés esetén a küldemény terminálban történő elhelyezésével egyidejűleg sms-ben értesíti a Címzettet a Küldemény megérkezéséről.

Csomagterminál útján történő kézbesítés esetén a Szolgáltatás a küldemény Csomagterminálba helyezésével és az sms kiküldésével, címhelyen történő kézbesítés esetén a küldemény jogosult átvévő részére történő kézbesítésével válik teljesítetté.

A kézbesítési díj minden esetben felszámításra kerül, amennyiben Szolgáltató a Küldemény kézbesítését szerződésszerűen megkísérelte, abban az esetben is, ha a küldemény Szolgáltató felelősségi körön kívül eső okból kézbesíthetetlen volt.

#### *8.4.3. Ügyfél utólagos rendelkezése*

Ügyfélnek lehetősége van utólagos rendelkezésre az általa feladott Küldemények vonatkozásában, mely rendelkezéseket Szolgáltató a lehetőségekhez és a küldemény fizikai hollétének függvényében mérten teljesít - rendelkezésenként egyedi megállapodás szerint.

#### *8.4.4. Címzett által át nem vett küldemény visszakézbesítése*

Kézbesíthetetlen küldeménynek minősül az a Küldemény, amelyet a Szolgáltatón kívülálló okból (pl. címkézetlen Küldemény) nem lehet kézbesíteni. A kézbesíthetetlen Küldeményt a Szolgáltató köteles a Feladónak visszakézbesíteni.

Szolgáltató a címhelyre történő kézbesítési móddal feladott, Címzett által át nem vett küldeményt visszakézbesíti a Feladó részére, a feladási csomagterminálba. A visszakézbesített küldeményt 3 napig a Csomagterminálban tartja Feladó részére, a 3 nap eltelte után a küldeményt Szolgáltató a csomagterminálból kiveszi és további 5 napig a Szolgáltató telephelyén Feladó rendelkezésre tartja. Amennyiben az átvételre ezen határnapig nem kerül sor, úgy a Küldemény visszakézbesíthetetlen küldeménynek minősül.

Csomagterminálon keresztüli átvétellel feladott csomagokat Szolgáltató a Címzett részére történő sikertelen kézbesítést követően visszaszállítja a telephelyére és telefonon keresztül egyeztet a Feladóval a küldemény további sorsával kapcsolatban. A Feladó a küldeményt átveheti Szolgáltató telephelyén, illetve kérheti annak ismételt kézbesítését.

Egyedi szerződés alapján Szolgáltató vállalja, hogy a Címzett által át nem vett küldeményeket a Feladó telephelyére vagy a kijelölt csomagautomatába visszaszállítja és visszakézbesíti azokat Feladó részére.

A visszakézbesítési szolgáltatás a Küldemény Ügyfél általi átvételével, ill. – Csomagterminálon keresztül történt begyűjtés esetén - az Ügyfél részére a Szolgáltató által a Csomagterminálba való visszahelyezésével válik teljesítetté.

Amennyiben a Szolgáltatón kívülálló okból a visszakézbítés nem lehetséges, a küldemény visszakézbíthatetlennek minősül.

Amennyiben Szolgáltató hibájából nem került átvételre a Küldemény, ez a díjtétel nem kerül felszámításra.

#### *8.4.5. Visszaru kézbesítési díja*

Szolgáltató biztosítja a lehetőséget, hogy a Címzett a jogszabályban meghatározott elállási időn belül a Küldeményt a Csomagterminálon keresztül visszajuttassa Ügyfél részére.

A Szolgáltatás a Küldemény Fuvarozó által a Feladó részére történő visszaszállításával, Feladó általi átvételével, ill. – Csomagterminálon keresztül történt begyűjtés esetén - a Feladó részére a Szolgáltató által a Csomagterminálba való visszahelyezésével válik teljesítetté.

Amennyiben a Szolgáltatón kívülálló okból a kézbesítés nem lehetséges, a Küldemény kézbesíthatetlennek minősül. Szolgáltató a szolgáltatás díját az ÁSZF-ben teszi közvé, vagy egyedi szerződés keretében rögzíti.

#### *8.4.6. Küldemények ismételt kézbesítési díja*

Szolgáltató külön díj megfizetése ellenében vállalja, hogy Feladó, Megrendelő vagy a Címzett igénye esetén azokat a küldeményeket, amelyek kézbesítését Szolgáltató az ÁSZF-ben foglaltak alapján, az előírásoknak megfelelően megkísérelte, de azokat jogosult átvevő nem vette át, a megadott csomagterminálba vagy címhelyre ismételten kézbesíti.

A szolgáltatás keretében Feladó vagy Címzett az eredetitől eltérő csomagterminált vagy kézbesítési helyet is megjelölhet a küldemény kézbesítésére.

#### *8.4.7. Utánvét kezelési díja*

Szolgáltató külön díj ellenében a Postatörvényben definiált utánvétel szolgáltatást is nyújt az Ügyfelek részére. Ennek keretében Szolgáltató a Küldeményt a Feladó által meghatározott összeg beszedését követően kézbesíti a Címzett vagy jogosult átvevő részére, azaz biztosítja, hogy a Címzett az ellenérték megfizetését követően jusson csak hozzá a Csomagterminálban elhelyezett vagy a címhelyen kézbesített Küldeményhez.

Az utánvételi összeg kiegyenlítése csomagterminálon keresztül történő átvételnél bankkártya használatával, címhelyre szóló csomag esetén készpénzben vagy bankkártya használat útján történik.

A Szolgáltatás a Feladó által megjelölt beszedendő összeg Címzett általi megfizetésével tekintendő teljesítettnek. Szolgáltatás abban az esetben is teljesítettnek tekintendő, amennyiben Szolgáltató a küldemény kézbesítése érdekében jelen ÁSZF-ben leírtaknak megfelelően jár el és a kézbesítés Szolgáltatónak nem felróható okból nem valósul meg.

#### *8.4.8. Tranzakciós díj*

Szolgáltató az utánvétel szolgáltatás kapcsán az Ügyfél felé teljesített átutalásai után a jogszabályban meghatározott és a bank által Szolgáltatóra terhelt mindenkori díjakat (pl. tranzakciós illeték) tovább terheli Ügyfél felé.

A tranzakciós díj Szolgáltató banki utalásának napjával kerül elszámolásra.

#### *8.4.9. Nemzetközi pénzforgalmi díj*

Amennyiben Ügyfél külföldi bankszámlaszámra kéri az utánvétek elszámolását, úgy Szolgáltató a Díjszabásokban rögzített Nemzetközi pénzforgalmi díjat számítja fel.

A tranzakciós díj Szolgáltató banki utalásának napjával kerül elszámolásra.

## **9. A küldemények kézbesítése**

### **9.1. Kézbesítés helye**

A kézbesítés helye az Ügyfél által kiválasztott Csomagterminál vagy a küldeményen megjelölt címhely.

### **9.2. Kézbesítés csomagterminálon keresztül**

A Szolgáltató rögzíti, hogy csomagterminál útján történő kézbesítés esetén az alábbi időgaranciát vállalja:

- a) B2C és B2B értékesítési módozatok keretében feladott küldemények esetén a küldemények kézbesítési csomagterminálba történő elhelyezését a felvételt követő munkanapon biztosítja,
- b) C2C értékesítési módozat keretében feladott küldemények esetén a küldemények kézbesítési csomagterminálba történő elhelyezését legkésőbb a felvételt követő második munkanapon biztosítja.

Küldemény felvételének minden esetben az az időpont tekintendő, amikor Fuvarozó a csomagterminálból kézbesítésre kiveszi a Feladó által behelyezett küldeményt.

Szolgáltató B2B és B2C értékesítési módozatokban az Ügyfelekkel kötött egyedi megállapodások szerint aznapi kézbesítési szolgáltatást is nyújt, ezen szolgáltatás keretében az Ügyféltől átvett küldemények az átvétel napján elhelyezésre kerülnek a Címzett által választott csomagterminálban.

A küldeménynek a Fuvarozó által a Csomagterminálban történő elhelyezésekor a Szolgáltató automatikusan rendszerüzenetet kap minden típusú szolgáltatás esetében. Ezt követően a küldemény megérkezéséről és az átvétel lehetőségéről a Megrendelő vagy a Címzett automatikus rendszerüzenet útján kerül értesítésre mobiltelefonszámra történő sms küldése útján, amely értesítésben megkapja a rekesz kinyitásához szükséges kódot.

### 9.3. Kézbesítés a küldeményen megjelölt címhelyen

Fuvarozó a küldeményeket időgarantált szolgáltatás keretében (egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás speciális többletszolgáltatásként) a feladástól számított 2 munkanapon belül a Feladó által megjelölt, a küldeményen, vagy annak címiratán feltüntetett címen kézbesíti, kivéve, ha a felek megállapodása, illetve a küldemény Címzettje ettől eltérően rendelkezik. A 2 munkanapon belül történő kézbesítés abban az esetben valósul meg, ha a Feladó a feladási csomagterminálba a Szolgáltató honlapján közzétett, adott csomagterminálra vonatkozó begyűjtési időpontig elhelyezi a küldeményt. Ha a küldemény kézbesítése akadályba ütközik, Fuvarozó a sikertelen kézbesítés okát feljegyzi a küldeményre, melyről Szolgáltató/Fuvarozó a Címzettet elektronikus úton tájékoztatja. Amennyiben a küldemény nem kézbesíthető a jogosult átvevő részére, úgy Szolgáltató az esetlegesen esedékes díjak kiegyenlítése mellett azt visszakézbesíti azt a Feladó részére. A nem megfelelő címzés a Szolgáltatót nem mentesíti a szerződésben vállaltak teljesítésének megkezdése alól, azonban a nem megfelelő cím miatti kézbesíthetatlenség esetén a Szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól, és kárának, költségének megtérítését követelheti.

Ha a Szolgáltató a küldemény kezelésének bármely szakaszában a küldemény sérülését vagy hiányosságát észleli, ezek tényéről és mértékéről jegyzőkönyvet vesz fel, indokolt esetben a küldeményt felbontja, illetve gondoskodik annak megfelelő átcsomagolásáról. A sérült vagy hiányos küldeményt a Szolgáltató a jegyzőkönyv kíséretében kézbesíti, illetve amennyiben a küldemény sérülésének mértéke indokolja egyeztetést végez a Feladóval a küldemény további sorsával kapcsolatban. Ezekben az esetekben a küldeményt a Címzett vagy meghatalmazottja – bizonyos esetekben a Feladó – a kárigény jegyzőkönyvön történő összegszerű feltüntetésével (esetlegesen a jegyzőkönyvben foglaltakkal kapcsolatos nyilatkozatával) veszi át – veszi vissza – melyet aláírásával igazol. Amennyiben a sérült, tartalomhiányos küldemény Csomagautomata útján kerül kézbesítésre vagy visszakézbesítésre, abban az esetben a kárigény érvényesítésére az átvételt követően kerül sor a Szolgáltató által elektronikus úton megküldött kárigény bejelentő dokumentum alapján.

### 9.4. Kézbesítés ideje

A küldemény kézbesítési időpontjának azt az időpontot kell tekinteni, amikor Szolgáltató vagy Fuvarozó a csomagautomata rekeszébe behelyezte a küldeményt és bezárta a rekesz ajtaját. Ez az időpont, illetve az az időpont, amikor az Ügyfél kiveszi a rekeszből a küldeményt, automatikusan rögzítésre került.

Címhelyen történő kézbesítés időpontjának az tekintendő, amikor a jogosult átvevő Fuvarozótól aláírás ellenében a küldeményt átveszi. Ezen időpontot Fuvarozó rögzíti és nyilvántartja.

### 9.5. A küldemény jogosult átvevő általi átvétele

#### 9.5.1. Csomagterminálon keresztül történő kézbesítés esetén

A Címzett a csomagterminálban elhelyezett küldeményt az erről szóló értesítéstől számított 3 napig veheti át a Csomagterminálból.

Ha a Címzett 3 napon belül nem veszi át a csomagját a Csomagterminálból, úgy erről a Szolgáltató a Fuvarozót értesíti, aki a küldeményt a saját telephelyére szállítja. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy egyedi szerződésekben, illetve egyes online piactereken, elektronikus szolgáltatás igénybevételi felületeken

eltérő időtartamot határozzon meg a küldemények Címzettek részére a terminálban történő tartására. Az átvételi időtartamot minden esetben közzéteszi a vonatkozó elektronikus felületeken, weboldalakon.

A Címzett a küldeményt a Csomagterminálból minden nap a Csomagterminálnak helyet biztosító bevásárlóközpont nyitva tartási idejében veheti át. Ezen időpontok Szolgáltató honlapján megtekinthetők.

A küldemény átvételéhez szükséges kódot a Szolgáltató bocsátja a Címzett rendelkezésére sms útján, aki köteles gondoskodni arról, hogy a kód illetéktelen harmadik személy számára ne válhasson megismerhetővé. A Szolgáltató kizárja a felelősségét azon esetre, ha a kód a Címzettől különböző személy részére is megismerhetővé válik és ebből eredően kár következne be.

A küldemény Címzett általi átvételének elmaradása miatt keletkezett, a Feladóhoz történő visszaszállítás költségéért, illetve az esetlegesen keletkezett károkért, költségeikért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

Utánvétel szolgáltatással feladott küldemények esetén a Feladó által megjelölt utánvételi összeg megfizetése feltétele a küldemény átvételének, az utánvételi összeg bankkártya útján történő kiegyenlítését követően vehető át a küldemény, ebben az esetben nyílik ki a Csomagterminál megfelelő rekeszének ajtaja.

#### *9.5.2. Címhelyen történő kézbesítés esetén*

Címhelyen történő kézbesítés esetén, amennyiben címzett természetesen személy, Fuvarozó a küldeményt elsődlegesen a küldemény címzettjének kíséri meg kézbesíteni. Amennyiben a címzett a kézbesítés megkísérlésének időpontjában nem tartózkodik a címen, a küldeményt Fuvarozó elsősorban az ott tartózkodó meghatalmazottja részére kézbesíti.

Ha a kézbesítés megkísérlésének időpontjában sem a címzett, sem a meghatalmazott nem tartózkodik a címen, a postai küldeményt az ott tartózkodó helyettes átvevőnek kézbesíti Fuvarozó.

Helyettes átvevőnek minősül a címzett 14. életévét betöltött, a polgári törvénykönyv szerinti hozzátartozója, illetve a címhelyen lévő ingatlan bérbeadója vagy a címzett szállásadója, ha az természetes személy. Amennyiben fentiekben megjelölt átvételre jogosultak részére a küldemény a címhelyen nem kézbesíthető, úgy Fuvarozó a küldeményt -alkalmi átvevői minőségben- a címhely szerinti közvetlen szomszéd részére is kézbesítheti.

Jogi személy, gazdasági társaság és egyéb szervezet címére érkezett könyvelt postai küldeményt Fuvarozó akkor kézbesíti személyes átadással, ha a szervezet az általa használt, címként feltüntethető ingatlanon (székhely, telephely, fióktelep, ügyintézés egyéb helye) gondoskodik ésszerű időn belül a képviselő folyamatos elérhetőségéről. A szervezet képviselőjét Fuvarozó jogosultnak tekinti a szervezet számára érkezett küldemények átvételére.

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

A küldemények átvétele vonatkozásában a szervezet képviselőjének kell tekinteni i meghatalmazás nélkül is a) szervezet üzlethelyiségében vagy az ügyfélforgalom számára nyitva álló egyéb helyiségében történő kézbesítés során a szervezet által foglalkoztatott munkavállalót vagy tagot,



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

A szervezet azon munkavállalóját, aki nem minősül a fentiekben foglalt képviselőnek, Fuvarozó -alkalmi átvevői minőségben- a küldemények átvételére jogosultnak tekinti.

Fuvarozó szervezet részére címzett küldeménynek tekinti azt is, ha a szervezet részére címzett küldemény címezésében a szervezet elnevezése mellett természetes személy nevét is feltüntették, vagy a küldeményen természetes személy neve és a szervezet – megnevezése nélkül – címe (levelezési címe) szerepel.

## **9.6. Az átvétel elismerése**

### *9.6.1. Csomagterminál útján történő kézbesítés esetén*

A Címzett, vagy a Címzett képviseletében eljáró személy, a Szolgáltató által a Címzett részére megküldött azonosító kóddal igazolja a Csomagterminál felületén az átvételre való jogosultságát. A küldemény átvétele az azonosító kód által történik. A Címzeten kívüli jogosult átvevő a polgári jog általános szabályai szerint felel a küldemény Címzett részére történő átadásáért.

### *9.6.2. Címhelyen történő kézbesítés esetén*

Címhelyen történő kézbesítés esetén Fuvarozó a jogosult átvevő részére történő kézbesítést írásban elismerteti. A küldemény kizárólag azt követően kerül a jogosult átvevő részére átadásra, miután annak átvételére az átvevő aláírását alkalmazta, illetve amennyiben nem a címzett vette át a küldeményt, úgy a nevét és az átvevői minőségét feltüntette.

## **9.7. 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. Nem minősül téves kézbesítésnek, amikor a küldeményt Szolgáltató a Feladó által megadott adatok alapján, azoknak megfelelően helyezte el a csomagterminálba vagy kísérelte meg annak kézbesítését, azonban a Feladó nem pontos vagy nem megfelelő adatokat adott meg a küldemény feladása során.

A Címzett címére történő kézbesítés esetén, ha a kézbesítés során a Címzett vagy meghatalmazottja írásban úgy nyilatkozik, hogy a küldeményt nem fogadja el, azt a Szolgáltató az átvételi határidők mellőzésével és azok feltüntetésével visszaküldi a Feladónak. Ha 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 – azok megjelölésével – a Feladónak visszaküldi.

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.



## **10. Felelősség a szolgáltatások teljesítéséért**

### **10.1. B2B és B2C értékesítés esetén:**

A kárveszélyt

- a) Feladó viseli: amíg a küldemény a Feladó raktárában, illetve az elszállítás egyéb helyén van és a Fuvarozó szállításra át nem veszi, vagy azt a Feladó a feladási terminálban el nem helyezi,
- b) Szolgáltató viseli: a csomagküldemény felvételétől vagy a csomagterminálból történő kivételétől, a küldeménynek a kézbesítési csomagterminál rekeszében történő behelyezését követően a rekeszajtó jogosult átvevő általi kinyitásaig vagy címhelyen történő kézbesítés esetén a küldemény jogosult átvevő részére történő átadásáig.
- c) Címzett (átvevő) viseli: a rekeszajtó kinyitásától vagy címhelyen történő kézbesítés esetén a küldemény írásbeli átvételének elismerésétől kezdődően.

Ha sértetlen a csomagolása a küldeménynek, de nem az a tartalom van a csomagban, amit az Ügyfél az adott webáruházból megrendelt, ezért Szolgáltatót felelősség nem terheli.

### **10.2. C2C értékesítés esetén:**

A kárveszélyt

- a) Feladó viseli: a küldeménynek a csomagátadó Csomagterminálban történő elhelyezéséig, a rekeszajtó bezárásáig;
- b) Szolgáltató viseli: a csomagküldemény felvételétől vagy a csomagterminálból történő kivételétől, a küldeménynek a kézbesítési csomagterminál rekeszében történő behelyezését követően a rekeszajtó jogosult átvevő általi kinyitásaig vagy címhelyen történő kézbesítés esetén a küldemény jogosult átvevő részére történő átadásáig.
- c) Címzett (átvevő) viseli: a rekeszajtó kinyitásától vagy címhelyen történő kézbesítés esetén a küldemény írásbeli átvételének elismerésétől kezdődően.

A Szolgáltató a szolgáltatások nem szerződészerű teljesítése esetén, beleértve a küldemény sérülését, tartalom hiányát, elveszését és megsemmisülését is, a Postatv.-ben, valamint jelen ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően tartozik felelősséggel. A fenti károkkal kapcsolatos bizonyítás a következő személyeket terheli:

- a Szolgáltatót: a csomagolás hiányossága és az elégtelen címzés 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 címzés elégtelensége miatt állt elő, illetve, hogy a kár nem a küldemény tartalmára, belső tulajdonságára vezethető vissza.

## 11. Kártérítés

### 11.1. A kártérítés általános szabályai, a kárigény bejelentése

A kártérítési igény érvényesítésére a Feladó jogosult.

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

- a) a küldeményt részére vagy egyéb jogosult átvevő részére kézbesítették, vagy
- b) a kártérítési igény érvényesítésének jogát a Feladó írásban a Címzetre engedményezte, vagy
- c) a küldemény a címzett tulajdona volt. Szolgáltató e vonatkozásban 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 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. Sem a Címzett, sem a harmadik személy nem érvényesíthet a Feladót megillető kártérítésnél magasabb összegű kártérítési igényt.

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 Szolgáltatóhoz írásban bejelenteni vagy azt a Szolgáltatónál írásban jegyzőkönyvbe vetetni. A bejelentéssel egyidejűleg a kártérítési igényt is jelezni lehet.

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

Az Ügyfél a küldemény elveszése vagy teljes vagy részleges megsemmisülése, illetve sérülése címén kártérítési igényét – az alábbi kivétellel – a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően 6 hónapos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be a Szolgáltatónak.

Ha a küldemény elveszésének, megsemmisülésének vagy sérülésének a ténye panaszkezelés keretében jut a Szolgáltató tudomására, és a panaszra adott – az elveszés vagy a megsemmisülés tényét megállapító – szolgáltatói válasz megérkezésekor a fent megállapított igényérvényesítési határidőből harminc napnál már kevesebb van hátra, a határidő a válasz megérkezését követő harminc napig meghosszabbodik.

Az Ügyfél kárigényének elbírálására és kielégítésére a küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, a küldemény sérülése, tartalom hiánya esetén a kárigény bejelentését írásban kell megtenni, vagy azt a Szolgáltatónál írásban jegyzőkönyvbe vetetni. Ha a Szolgáltatónak a tévesen kézbesített küldemények visszavételére és szabályos kézbesítésére nincs lehetősége, a küldeményt elveszettnek tekinti. A Szolgáltató az Ügyféltől a kár mértékének igazolását, bizonyítását abban az esetben kérheti, ha a kártérítési igény küldemény sérülésével, tartalom hiányával kapcsolatos.

Szolgáltató nem felel azért a kárért, ami a belső tartalomra vonatkozó előírásoknak nem megfelelő csomagolásból, a küldemény belső tulajdonságából, a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányosságából

vagy az elégtelen címezésből ered, illetve, ha a Feladó/Megrendelő a különleges kezelést igénylő küldemény esetén előzetesen erről nem nyilatkozott (pl. nem tüntette fel a küldeményen a tartalom törékeny jellegét), illetve a küldemény belső és külső csomagolása nem felelt meg a küldemény törékeny jellegének, nem biztosította a tartalom épségének megóvását a szállítás alatt. Fentieken túlmenően nem felel Szolgáltató a küldemény teljes vagy részleges elveszéséből, sérüléséből, késedelmes kézbesítéséből eredő közvetett kárért, elmaradt haszonért.

## 11.2. A kártérítési igény elbírálása, kifizetése

A Szolgáltató a kártérítési igényt 30 napon belül kivizsgálja.

A Szolgáltató az Ügyfél bejelentésére vagy kártérítési igényére harminc napon belül köteles írásban válaszolni.

Válaszában a Szolgáltató

- a) tájékoztatja az Ügyfelet a bejelentés megalapozottságának megállapításához szükséges további feltételekről és eljárásról,
- b) megállapítja a bejelentés, illetve a kártérítési igény megalapozottságát, ezen utóbbi esetben tájékoztatja az Ügyfelet 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 az Ügyfél a 11.1. pontban meghatározott jelzését, bejelentését vagy igényét az ott meghatározott jogvesztő határidőn belül megtette a Szolgáltató felé, és kártérítési igényét a Szolgáltató vitatta vagy azt a megalapozottságát megállapító tájékoztatás átvételétől számított 60 napon belül nem fizette meg, 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.

Ha a panasz és a kártérítési igény kivizsgálása során a Szolgáltató azt állapítja meg, hogy a küldemény megsemmisült, vagy elveszett, vagy valóban teljes, vagy részleges tartalomhiánnyal került kézbesítésre, úgy annak tényéről írásban tájékoztatja az Ügyfelet.

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.

## 11.3. A kártérítés mértéke

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

Ha a könyvelt küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvesz vagy megsérül, a Szolgáltató kártérítési átalányt köteles fizetni. 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 küldemény teljes értékéhez.

A fenti esetekben a Szolgáltató köteles a szolgáltatásért fizetett díjat is visszafizetni.

Amennyiben Feladó vagy Címzett nyilatkozata alapján az elveszés, megsemmisülés vagy sérülés útján bekövetkezett kár mértéke magasabb a kártérítési átalánynál, úgy az e pontban meghatározott kárfelelősség mértékéig kárigényt nyújthat be írásban a jogvesztő határidőn belül. A kárigényhez csatolni kell minden olyan dokumentumot, bizonylatot, számlát, amellyel a bekövetkezett kár mértéke igazolható.

Szolgáltató csomagterminál útján történő kézbesítés esetén maximum 300.000 Ft-ig, címhelyen történő kézbesítés esetén maximum 50.000 Ft-ig vállal felelősséget a feladott küldeményekért. Amennyiben az előző bekezdésekben foglalt kártérítési átalány összege ezen összegeknél magasabb, úgy az átalány szerint összeg a mérvadó a kártérítési felelősség meghatározásánál.

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

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

A Szolgáltató a küldemény felvételekor tévesen megállapított díjat, díjkülönbözetet, illetve a nem teljesített szolgáltatás díját – ezen tény megállapítását követően – a Feladónak visszafizeti.

A Szolgáltató a szolgáltatás díját teljes mértékben visszafizeti abban az esetben, ha:

- 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 annak ellenére, hogy a küldemény csomagolásán egyértelműen felhívta a Feladó a Fuvarozó figyelmét az áru törékeny voltára.

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, nyilvántartásából 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.

## 11.5. Felelősség a küldemény késedelmes kézbesítéséért

Az időgarantált küldemény késedelmes kézbesítéséért vagy a kézbesítés késedelmes megkísérléséért a Szolgáltató kártérítési átalányt köteles fizetni. A kártérítési átalány összege az időgarantált postai szolgáltatásért fizetett díj kétszerese.

Nem terheli a Szolgáltatót az időgarantált küldemény késedelmes kézbesítéséért, ha a késedelmet a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

Ha a könyvelt küldemény kézbesítése – vagy annak megkísérlése – a feladástól számított tizenöt napon belül nem történik meg, a felek eltérő megállapodásának hiányában az ellenkező bizonyításáig a küldeményt elveszetteknek kell tekinteni, és a kártérítésre a küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Ha az elveszetteknek 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 a Szolgáltató részére visszafizetni.

### Vis maior

Szolgáltató nem felel azért a kárért, ami a Szolgáltató működési körén kívül álló elháríthatatlan okból keletkezett, így különösen vis maior (háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, elemi csapás, eső, hó, jég, köd, árvíz, tűzvész, munkabeszüntetés, robbantásos fenyegetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés) esetében, amik akadályozzák vagy korlátozzák a küldemény közúti szállítását, ill. a Csomagterminál szerinti terület (iroda-,üzletház stb.) üzemeltetőjénél felmerült áramkimaradás, üzemeltetési akadály, hiba, egyéb meghibásodás, mely korlátozza vagy akadályozza a Csomagterminál működését vagy megközelítését.

## 11.6. Ügyfél kártérítési felelőssége a csomagterminál használatával kapcsolatban

Ügyfél felelőssége, hogy a csomagterminált, annak kezelőfelületét és fiókjait az elvárható körültekintéssel és gondossággal kezelje. Szolgáltató honlapján és a csomagterminálon feltünteti, hogy az egyes rekeszekben milyen méretű csomag helyezhető el biztonságosan, hogy a küldemény ne okozzon kárt a csomagterminálban. Ügyfél felelőssége, hogy a küldeményeket ezen információknak megfelelően és ezek figyelembe vétele mellett helyezze el a csomagterminál rekeszeiben, a megjelölt méreteknél nagyobb méretű küldeményt a csomagterminál rekeszeiben elhelyezni tilos, mivel az állagromlást, meghibásodást okozhat a csomagterminálban. Amennyiben Ügyfél figyelmen kívül hagyja Szolgáltató erre vonatkozó információit és iránymutatásait, és a megadott mérethatároknál szándékosan, az előre látható következményeket mellőzve nagyobb méretű küldeményt helyez el a rekeszben, úgy Szolgáltató az ebből eredő esetleges kárt jogosult Ügyféllel megtéríttetni.

## 12. Tájékoztatás, panasz

### 12.1. Tájékoztatás

A Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatási feltételekben bekövetkezett minden lényeges változásról tájékoztatja Ügyfeleit. E-mail-ben, internetes honlapon az igénybevevők részére közzéteszi: ÁSZF-t, az alkalmazott díjakat, az állandó elérhetőségének telefonszámát, egyéb elérhetőségeit, illetve minden egyéb közérdekű információt. A Szolgáltató köteles az ÁSZF-et, a díjszabást, valamint azok módosítását a bevezetést megelőző legalább tizenötödik naptól kezdődően internetes honlapján közzétenni. A Szolgáltatónak az ügyfélszolgálaton lehetővé kell tenni az ÁSZF és a díjszabás megtekintését.

## 12.2. Bejelentések, panaszok

A Szolgáltató a vonatkozó jogszabályok szerint biztosítja, hogy Ügyfelei a szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentéseiket, (továbbiakban: panasz) díjmentesen megtehessek. Az Ügyfelek telefonon, levélben, a fuvarlevélen írott formában, illetve egyéb módon (pl.: e-mail) tehetik meg panaszukat. Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben azt állítják, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve az egyedi szerződésben vagy jelen ÁSZF-ben foglaltaknak. A Szolgáltató a küldemény részleges elveszésére vagy megsérülésére vonatkozó jelzést, bejelentést és a kártérítési igény érvényesítését a panaszok között tartja nyilván.

A Szolgáltató minden panaszról nyilvántartást vezet. A Szolgáltató a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében köteles megvizsgálni. 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 panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Szóbeli észrevétel – ide nem értve a telefonon tett bejelentést – 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. Amennyiben a panasz tartalma, annak jellege indokoltá teszi, úgy Szolgáltató a panasz elintézését időtartalmát egyszeri alkalommal maximum 30 nappal –a panaszos egyidejű tájékoztatása mellett- meghosszabbíthatja.

A személyesen tett panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni, amiben szerepel a panaszos neve és címe; a panasz előterjesztésének helye, módja és ideje; a panasz részletes leírása, a bemutatott dokumentumok, iratok és egyéb bizonyítékok jegyzéke; azonnali kivizsgálás lehetősége esetén a szolgáltató panaszra adott nyilatkozata; a jegyzőkönyvet felvevő és a panaszos aláírása; valamint a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje. A telefonon vagy e-mail útján előterjesztett panaszról felvett jegyzőkönyvnek az előbbieken túlmenően tartalmaznia kell még a panasz egyedi azonosítószámát. A telefonon előterjesztett panasz esetében a jegyzőkönyv felvételére azonban csak a panaszos kifejezett kérésére kell sort keríteni, Ha a panaszos a panasz érdemi elbírálásához és a válaszadáshoz szükséges minden információt megad a Szolgáltatónak, a rögzített hangfelvételt, mint dokumentációt a felek elégségesnek értékelik.

A panasz elintézésére vonatkozó határidő a szóban és telefonon tett panasz esetében a panasz napjával, az írásban, email útján, levélben és egyéb módon beérkező panasz esetében a beérkezés napjával kezdődik. A Szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről haladéktalanul írásban tájékoztatja a panaszost.



Ha a panaszos 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 Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz fordulhat.

A Szolgáltató minden hétfőn (ha ezen nap nem munkaszüneti nap) 9 és 21 óra között személyes ügyfélszolgálatot működtet. Ha ezen nap munkaszüneti napra esik, úgy az adott hétre eső személyes ügyfélszolgálati napot a Szolgáltató a weboldalán teszi közzé. A Szolgáltató a hét minden munkanapján 9 és 21 óra között pedig telefonos ügyfélszolgálatot üzemeltet.

### **13. Adatkezelés, személyes adatok védelme, titokvédelmi kötelezettség**

#### **13.1. Adatszolgáltatás**

A Szolgáltatóra vonatkozó olyan adatokat, amely a szolgáltatások igénybevételéhez, a hozzáférés megvalósításához, illetve a hatóságok feladatainak végzéséhez szükségesek, a Szolgáltató köteles a hatóságok részére szolgáltatni, akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek. A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben meghatározott adatokat köteles nyilvánosan hozzáférhetővé tenni. Az adatszolgáltatás során az adatszolgáltató felelős az adat tartalmának időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért és ellenőrizhetőségéért.

#### **13.2. Személyes adatok védelme, titokvédelmi kötelezettség**

A Szolgáltató a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, illetve a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben foglaltak figyelembe vételével 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 pontban foglaltak kivételével – nem bonthatja fel;
- 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 küldemény feladását igazoló dokumentumot bemutatja, illetve a 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 csomagolása olyan 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;
- a csomagküldemény 3 hónapos őrzési ideje lejárt.

A Szolgáltató jogosult továbbá a küldeményt felnyitni bíróság, hatóság ilyen irányú külön felhívására, amellyel felmerülő költség megtérítésére azonban nem köteles.

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. 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.

### **13.3. Az 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.

## **14. Szolgáltatások teljesítésének minősége**

A Szolgáltató tevékenységének ellátása során vállalja, hogy az Ügyfél által az ÁSZF 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.

## **15. Átfutási idők**

A Szolgáltató a tevékenységét úgy szervezi és működteti, hogy a 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 megállapodott kézbesítési határidők szerint a küldemények a fuvarlevélen feltüntetetteknek és a Feladók akaratának megfelelően kézbesítésre kerüljenek, vagy ennek megkísérlése megtörténjen.

## **16. 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.

## **17. Szerzői jogok, büntetőjog**

A küldemény tartalmáért a Megrendelő, ill. a Feladó a felelős. Szolgáltató nem jogosult, ezért nem is köteles a küldemény tartalmának vizsgálatára – a fent kifejtetteken túlmenően is – különösen jogszerűségi, illetve harmadik személyek jogainak sérelmére vonatkozó szempontú vizsgálatára. Ha a Szolgáltató ezen körülményeket vizsgálja, az ennek során megállapítottakért és meghozott döntésekért a Szolgáltató nem felelős, továbbá a Megrendelőt, ill. a Feladót ez nem mentesíti a harmadik személlyel, hatósággal, bírósággal vagy a Szolgáltatóval szemben fennálló kötelezettségei alól.

Megrendelő, ill. a Feladó szavatolja, hogy a megrendelésnek a szerződésszerű teljesítésével harmadik személy szerzői-, védjegy- vagy egyéb joga nem sérül. Ezen jogok esetleges megsértésének minden következményéért a Megrendelő, ill. a Feladó felelős. A Megrendelő, ill. a Feladó a megrendeléssel szavatolja, hogy a küldemény tartalma nem ütközik a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. tv. vonatkozó rendelkezéseibe. Ha a Szolgáltató ezzel ellentétes magatartásról, tényről, körülményről szerez tudomást, haladéktalanul feljelentést tehet az illetékes bűnüldöző szervnél.

Megrendelő, ill. a Feladó köteles az általa szolgáltatott tények, adatok, információk, küldemény tartalmának jogellenességéből, ill. harmadik személy, hatóság, bíróság általi jogellenessé minősítéséből, valamint jogszerűségének vitatásából eredően a Szolgáltatónál felmerülő minden költség, kár haladéktalan megtérítésére. A kártérítési kötelezettség kiterjed különösen Szolgáltató elmaradt hasznára is.

## **18. 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

## **19. Szolgáltató jelzémintája**



## **20. Egyéb rendelkezések**

Amennyiben a jelen ÁSZF és az egyedi szerződés tartalma egymástól eltér, úgy az egyedi szerződésben foglaltak irányadók, amennyiben az eltérést a jogszabály és az ÁSZF megengedi. Jelen ÁSZF 2018. június 15. napján lép hatályba.

Szolgáltató honlapján keresztül ad tájékoztatást hirdetményének közzétételével az ÁSZF minden módosításáról, illetve a módosítások hatályba lépéséről a hatályba lépést legalább 15 nappal megelőzően. Az Ügyfeleknek az ÁSZF módosítás hatályba lépését megelőző napig van lehetősége jelezni (kifogás) a Szolgáltató felé azt, ha a módosításban foglaltakat nem fogadják el. Ezt megteheti a Szolgáltatónak az 1. pontban megjelölt levelezési címére küldött levél, valamint a Szolgáltatónak szintén az 1. pontban megjelölt elektronikus levélcímére küldött elektronikus levél formájában. A kifogás időben előterjesztettnek minősül, ha a levelet a szolgáltatást igénybe vevő legkésőbb az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőző napon postára adja, elektronikus levelet megküldi. Ha az Ügyfél a Szolgáltató által megismerhetővé tett ÁSZF módosítással szemben az előbb említett határidőn belül nem emel kifogást, úgy a felek azt úgy tekintik, hogy az Ügyfél az ÁSZF módosítását elfogadta.

**Kelt: Budapest, 2018. május 30.**

**FOXPOST Zrt.**

### Mellékletek:

1. számú melléklet – A szolgáltatásból kizárt termékek, áruk listája
2. számú melléklet – Alkalmazott nyomtatványok
3. számú melléklet – Szolgáltató díjszabása

### A szolgáltatásból kizárt termékek, áruk listája

#### A szolgáltatás nyújtása során nem szállíthatók az alábbiak:

- szűrő-, vágó- és lőfegyver, ezek tartozékai, alkatrészei;
- lőszer, robbanószer, ezek tartozékai, alkatrészei;
- radioaktív, gyúlékony, mérgező, maró, tűz- és robbanásveszélyes anyagok, illetve azt tartalmazó tárgyak;
- élő növények és állatok, halott vagy kitömött állatok, állatbőrök és szőrmék;
- értéknyilvántartás szolgáltatás, értékes tárgyak szállítása;
- földi maradványok;
- romlandó, fertőző, undort keltő áruk;
- hűtést, fűtést igénylő áruk (jég, szárazjég stb.);
- kegyeleti érzéseket sértő tárgyak, halotti hamvak, emberi vagy állati embriók;
- 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;
- bűncselekményből származó tárgyak
- pénz (készpénz, érmék, bankjegyek, átruházható értékpapírok, részvények, kötvények vagy bármi, ami a pénzzel egyenértékű), bélyeg, érme
- kábítószer, narkotikum, tudatmódosítók
- hatósági engedélyhez kötött egyéb tárgyak
- veszélyes hulladék, különösen, de nem kizárólagosan használt fecskendők, orvosi hulladék, vér, és biológiai veszélyt hordozó patológiai tárgyak, anyagok

## Alkalmazott nyomtatványok

a. Csomagterminálra történő csomagküldés esetén

<b>CSOMAGTERMINÁL</b>	
Cím:	FoxPost, Aréna Pláza Budapest Kerepesi út 9.
Feladó:	
Címzett:	
Küldemény:	
	<b>0,0 kg</b>
	 12771004561242
FoxPost Zrt. Batsányi János u. 9. 3200 Gyöngyös	www.foxpost.hu info@foxpost.hu +36-1-999-0-369 +36-1-999-0-FOX

b. Címhelyen történő kézbesítés esetén használt csomagcímké

Feladó Itt minden van webshop Minta Károly 6000 Kecskemét Kossuth Lajos utca 127. 06301234567	 <b>600000000001</b>	Címzett Kerek Pérec Bt. Teszt Benedek Salgótarján Petőfi Sándor sétány 18. III. emelet 22. 3400 06701234567
Megjegyzés Számja sorszáma 123456789 1 db női kötött pulóver 1 db 28-as gyermek cipő		Utánvétel <b>500 000 Ft</b>
		

A csomagok szállítását partnerünk a G4S Futárszolgálat látja el.

### Szolgáltató díjszabása

#### **I. CSOMAGTERMINÁLBA TÖRTÉNŐ SZÁLLÍTÁS ESETÉN\***

4,5x36x53 cm	Fuvardíj	890.-Ft
12x36x62 cm	Fuvardíj	890.-Ft
20x36x62 cm	Fuvardíj	1090.-Ft
38x36x62 cm	Fuvardíj	1390.-Ft
60x38x62 cm	Fuvardíj	2090.-Ft

Fenti árak tartalmazzák:

- A Csomagterminálba történő, az ÁSZF-ben meghatározottak szerinti kiszállítást.
- Ügyfélértesítést sms és email formájában.
- Csomagbiztosítást a meghatározott értékhatárig.

*Az árak az ÁFA-t tartalmazzák.*

#### **II. UTÁNVÉTEL SZOLGÁLTATÁS DÍJA**

Csomagonként a címzett által megfizetendő utánvételi összeg,	1,5%-a
de minimum	300,- Ft/csomag

*Az árak az ÁFA-t tartalmazzák.*

#### **III. KÜLDEMÉNYEK ISMÉTELT KÉZBESÍTÉSI DÍJA**

Maximális méret	Csomagterminálba történő kiszállítás	Címhelyen történő kézbesítés
4,5x36x53 cm	790.-Ft	1249.-Ft
12x36x62 cm	790.-Ft	1249.-Ft
20x36x62 cm	990.-Ft	1590.-Ft
38x36x62 cm	1290.-Ft	1890.-Ft
60x38x62 cm	1990.-Ft	1890.-Ft

*Az árak az ÁFA-t tartalmazzák.*

#### **IV. EGYÉB DÍJAK**

Küldemények telephelyi begyűjtése,	1800,- Ft/alkalom
de minimum	300,- Ft/csomag
B2C értékesítési módozat esetén a csomagcímke Feladó felelősségére visszavezethető újranyomtatása (sérült, hibás, nem megfelelő minőségű csomagcímke vagy vonalkód)	400 Ft,- Ft/csomag

*Az árak az ÁFA-t nem tartalmazzák.*

**\*A fenti árak a szolgáltató általános díjszabása szerinti árak, amelyektől a webáruházakkal, vagy webáruháznak nem minősülő személyekkel kötött egyedi szerződésekben a felek eltérhetnek a volumen, vagy egyéb feltételek függvényében. Szolgáltató jelen mellékletben rögzített áráktól C2C értékesítés esetén is eltérhet, ezen díjakat honlapján, illetve azokon az elektronikus csomagküldési felületeken, ahol ezeket a díjakat alkalmazza, közzéteszi.**