

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Érvényes 2017. június 1. napjától

1. A szerződő felek

1.1. A szolgáltató

Royal Futár Hungária Kft. (továbbiakban: Szolgáltató)

Székhelye: 1097 Budapest, Gubacsi út 32.

Postacím: 1097 Budapest, Gubacsi út 32.

Rendelésfelvétel:

Telefon: 06 1/ 20/ 30/ 70/ 2163606

E-mail: info@royal.hu; diszpecser@royal.hu

Honlap: www.royal.hu ; www.royalfutar.hu

Ügyfélszolgálat címe: 1097 Budapest Gubacsi út 32.

Nyitvatartás: Telefonos üsz.: munkanapokon 08-18 óráig

Alaptevékenysége: a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban: Postatv.) 2. § 9. pontja szerint expressz postai szolgáltatás, valamint a 40 kg-ot meghaladó súlyú küldemények esetében a Postatv. tárgyi hatályán kívüli egyéb közúti fuvarozás (nem postai szolgáltatás) Magyarország területén.

Expressz postai szolgáltatás: az az időgarantált szolgáltatás, melynek keretében a postai szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a postai küldeményt belföldön legkésőbb a felvételt követő munkanapon, Európai Unió tagállamaiba címzett küldemény esetében legkésőbb a felvételt követő harmadik munkanapon, egyéb nemzetközi viszonylatú küldemény esetében legkésőbb a felvételt követő ötödik munkanapon kézbesíti, és emellett az a); b); c); d); e) pontokban foglalt többletszolgáltatásokat

a) nyomon követhető kezelés;

b) utánvétel;

c) tértivevény;

d) értéknyilvántartás;

e) a küldeménynek a feladó lakóhelyén, tartózkodási helyén, székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén történő felvétele

nyújtja.

A szolgáltatások ellátásához a Szolgáltató közreműködőt is igénybe vehet.

1.2. Az ügyfél

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

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

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

A feladó köteles minden jelentős adatmódosításról a szolgáltatót haladéktalanul, írásos formában értesíteni, ha:

- Feladó nevében, címében változás történt

- Feladó árufelvételi helye megváltozott

- Feladó bankszámlaszáma megváltozott

- Feladó aláírásra, cégképviselőre jogosult személyében változás történt

- Feladó cégformája változott.

2. A szerződés tárgya

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

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

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

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

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

3. Szerződés létrejötte, módosítása, megszűnése

3.1. A szerződés létrejötte

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

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

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

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

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

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

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

3.2. Szerződés módosítása (utólagos rendelkezés)

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

3.2.1. A feladó szerződés-módosítása a küldemény továbbítása előtt

A küldemény feladója – az utólagos rendelkezés keretében – külön díj ellenében külön- és különleges szolgáltatást kérhet, módosíthat, lemondhat, illetve a küldeményt továbbítás előtt visszakérheti. Szolgáltató kérésére a feladó az utólagos rendelkezését írásban köteles megerősíteni.

3.2.2. A feladó szerződés-módosítása a küldemény továbbítása után

A feladó a küldemény címadatait az utólagos rendelkezésre vonatkozó szabályok megfelelő alkalmazásával – külön díj ellenében, és az ezzel járó esetleges megnövekedett kézbesítési időt

tudomásul véve – a továbbítás után is módosíthatja, amelyet a szolgáltatónak a rendeltetési helyen a kézbesítés megkezdéséig figyelembe kell vennie.

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

4. Szolgáltatás nyújtásának megtagadása

4.1. Szerződéskötés és teljesítés megtagadása

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

- a szerződés teljesítése jogszabályba vagy nemzetközi megállapodásba ütközik;
- a küldemény tartalma az életet, az egészséget, a testi épséget vagy az emberi környezetet nyilvánvalóan sérti vagy veszélyezteti;
- a feltételeken továbbítható küldeményekre vonatkozó előírásoknak a küldemény nem felel meg;
- a postai küldemény csomagolása nem felel meg az Általános Szerződési Feltételekben foglalt előírásoknak.

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

A Szolgáltató megtagadhatja a szerződés megkötését, ha:

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

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

4.2. Szerződés megszűnése

A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei:

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

4.3. Kézbesíthetetlen küldemények

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

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

4.4 Visszakézbesíthetetlen postai küldemény

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

a) a b) és c) pontban foglaltak kivételével a könyvelt postai küldeményt a feladástól számított három hónap elteltéig őrzi, ezt követően a küldeményt megsemmisíti;

b) a postacsomag-küldeményt a feladástól számított három hónap elteltéig őrizni köteles, azt követően felbontja;

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

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

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

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

4.5. Szolgáltatás felfüggesztése

Amennyiben a feladó az Általános Szerződési Feltételek 1. számú Mellékletében kizárt áruféleséget ad fel, vagy a 6.2 pontban foglalt díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felfüggesztésére.

5. A szolgáltatás igénybevételének általános szabályai

5.1. A feladó feladatai

5.1.1. A küldemény tartalmára vonatkozó szabályok figyelembevétele

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

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

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

5.1.2. Csomagolás, lezárás, címezés

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

A feladó köteles minden küldeményt az iparszerű csomagkezelés és a hatékony közúti továbbítás követelményeinek megfelelően becsomagolni, és a szolgáltató által rendszeresített és hiánytalanul kitöltött csomagazonosítókkal, illetve okmányokkal ellátni. Amennyiben a feladó fenti kötelezettségének nem tesz eleget, abban az esetben a szolgáltató jogosult a fuvarlevél kitöltésére, azonban az ebből eredő hibák miatt nem vállal felelősséget. Elektronikusan, vagy írásban megküldött adatok hiányában – a feladó hibája esetén – a szolgáltató jogosult a küldemények szállítását megtagadni az adatok megérkezéséig.

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

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

Feladó felelős a feladott küldemények tartalma által okozott károkért.

A „Törékeny” címke alkalmazása nem mentesíti feladót az áru természetének megfelelő csomagolási kötelezettség alól, a „Törékeny” címke önmagában nem védi meg az árut!

Törékeny tárgyak (üveg, porcelán, palackok, gyógyszeres és injekciós fiolák, infúziós palackok, stb.) esetén a külső csomagolás sértetlensége esetén a szolgáltató kártérítést még abban az esetben sem fizet a feladónak, ha a belső csomagolás elégtelensége miatt a csomag tartalmának egy része sérült, annak tartalma kifolyt és a tartalom többi elemeit elszennyezte. A belső csomagolásnak olyannak kell lenni, hogy a küldeményt a külső hatásoktól megvédje, illetve a küldeményt fixen tartva, annak elmozdulását megakadályozza.

Összepántolt dobozok nem vehetők fel, mert a csomagolás széteshet, és csak a címkével azonosított csomag kézbesíthető.

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

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

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

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

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

A küldeményeken a feladónak a következő címadatokat kell feltüntetnie:

- a címzett (címzettek) nevét, vagy elnevezését;
- a küldemény rendeltetési helyét – település nevét;
- a címhelyet – az utca, közterület nevét, a házszámot (ha ez nincs, helyrajzi számot), a lépcsőház számot;
- a közelebbi címet – az emelet, és az ajtószám megjelölésével;
- címhely irányítószámát;
- külföldre címzett küldemény esetében az ország nevét.

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

A címzett feladatait az Általános Szerződési Feltételek tartalmazza.

6. A szolgáltatások díjának megállapítása és kiegyenlítése

6.1. Díjak megállapítása

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

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

A szolgáltatások díjait – a szolgáltatóval kötött írásbeli szerződés alapján és ennek feltételei szerint – banki átutalással is ki lehet egyenlíteni.

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

A díjváltozás hatálybalépésének napjától az ügyfélnek az új díjakat kell megfizetnie.

Az érvényben lévő szolgáltatási díjakra számítandó e-útdíj felárak mértéke a 2. sz. mellékletben, illetve a szolgáltató honlapján „Letölthető dokumentumok” menüpontjában található meg. A szolgáltató jogosult az ügyfél által feladott küldemények súlyát ellenőrizni, mérlegelni, és a mérlegelt adatok alapján a küldemény kézbesítésére vonatkozó fuvardíjat ennek megfelelően módosítani. A küldemények bruttó súlya tartalmazza a csomagolás súlyát, ide értendő a raklap súlya is.

Szerződéses partnerek esetén a csomagok feladásakor a felvevő gépkocsivezető kizárólag az átvett csomagok darabszámát igazolja. A csomagok tételes regisztrálása és mérlegelése a központi csomagfeldolgozó üzemben történik meg. Beérkeztetéskor a szolgáltató automatikusan, elektronikus mérlegen mérlegel, és a mérlegelt súlyadatot a csomagszámhoz társítva automatikusan regisztrálja.

Több csomagolási egységből álló küldemény esetén, az egyes csomagolási egységek egyedi súlyát felfelé kerekíti egész kilogrammra, majd ennek alapján állapítja meg a szolgáltató a küldemény összsúlyát.

6.2. Díjfizetési módok

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

Készpénzes fizetés: A Szolgáltató a feladó írásbeli utasításának megfelelően készpénzes számlát állít ki a felvételt követően a feladónak, vagy a kézbesítéskor a címzettnek. Amennyiben a címzett, illetve a költségviselő a fuvardíj kifizetésére vonatkozó költségvállalási kötelezettségét nem teljesíti, úgy a költségeket a szolgáltató a megbízóra terheli.

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

A megbízó a számla ellenértékét átutalással, határidőre köteles kiegyenlíteni. Igényelhető egyéb szolgáltatás esetében nem fizetés, illetve jelentős fizetési késedelem esetén (fizetési határidő lejártát követő 30. nap után) a szolgáltató jogosult:

- kézbesítés nélkül a központi raktárában visszatartani az érintett ügyfél által feladott küldeményeket és azokra a visszakézbesíthetetlen küldeményekre vonatkozó eljárást alkalmazni a 4.4 pontban foglaltak szerint, illetve a beszedett utánvét

- összegeket az adott aktuális kintlévőség mértékéig automatikusan beszámítani,

- a késedelem első napjától a 2014.03.15.-től hatályos Ptk. 6:155. §-a alapján vagy egyéb, de a megbízó számára kiállított számlán rögzített késedelmi kamatot felszámítani, és a kintlévőség behajtásával kapcsolatban felmerült jogi és egyéb költségeinek követelésére,

- a szolgáltató által kibocsátott számlákon alapuló követelések 5 év alatt évülnek el.

Írásbeli egyedi megállapodás esetén a díj kiegyenlítése az adott megállapodásban meghatározott időközönként, a számla kiállítását követően az adott számlában meghatározott határidőn belül banki átutalással fizetendő.

7. Szolgáltatások

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

A feladó által a szolgáltató kézi fuvarlevelén, vagy kihelyezett ügyfélszoftverében, illetőleg bármilyen árufeladáshoz kapcsolódó adatbeforgatás során megjegyzésként, kiegészítő információként stb. feltüntetett adatok nem minősülnek szolgáltatásnak. Ezek kiegészítő információkként kezelendők, melyeket a szolgáltató a megbízás teljesítése során igyekszik figyelembe venni, de maradéktalan betartásáért felelősséget nem vállal.

7.1. Igényelhető szolgáltatások

Expressz postai szolgáltatás keretében a Szolgáltató a küldeményt a feladótól felveszi, majd beszállítja azt feldolgozó pontjára, ahol megtörténik a küldemény őrzése, raktározása, feldolgozása. A küldeményt a felvételt követően belföldön a következő munkanapon, az EU tagországaiban legkésőbb a felvételt követő 3. munkanapon, egyéb országokban legkésőbb a felvételt követő 5 munkanapon belül kézbesíti.

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

- a címzett SMS-értesítés a kézbesítést megelőző napon;
- utánvétel;
- tértivevény;
- értéknyilvánítás 100.000 Ft felett.

A küldemény fuvardíját készpénzben, vagy a szerződésben rögzített feltételekkel átutalással kell megfizetni. Ellenkező rendelkezés hiányában Szolgáltató az utánvét összegét a küldemény feladójának fizeti ki.

A feladó választása szerint az alábbi szolgáltatások kérhetők díjmentesen:

- nyomon követhető kezelés;
- a küldeménynek a feladó lakóhelyén, tartózkodási helyén, székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén történő felvétele
- sikertelen kézbesítés esetén, előzetes egyeztetés után egyszeri ismételt kézbesítés
- értéknyilvánítás 100.000 Ft alatt.

7.2. Különleges szolgáltatások (díjmentes)

- sikertelen kézbesítés esetén, előzetes egyeztetés után egyszeri ismételt kézbesítés,
- fuvarlevél készítő program telepítése az ügyfél számítógépére.

7.3. Felvétel

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

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

A szolgáltatás 06 1/ 20/ 30/ 70/ 2163606-os telefonszámon rendelhető meg.

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

Amennyiben szemrevételezés után a küldeményt a futár személyes biztonságára nézve veszélyesnek vagy a rendelkezésre álló szállítási eszközzel történő biztonságos szállításra alkalmatlannak ítéli meg, vagy ha a küldemény szállításból kizárt tárgyat tartalmaz, vagy a feltételeken szállítható küldemény az Általános Szerződési Feltételek 1. mellékletében rögzítetteknek nem felel meg, felvételét visszautasítja.

Amennyiben a küldemények felvételekor az átvevő személynek nincs lehetősége a küldemények darabszám szerinti átvételére, ebben az esetben ún. feltételes átadás történik. Feltételes átvétel esetében a szolgáltató a tényleges küldemény átadás-átvétel tényét az ún. érkeztető mérleg adatok (érkeztető szkennelési adatok) meglétével ismeri el.

7.4. Tömeg és mérethatárok

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

- gépkocsival történő szállítás esetén a csomagolási egységek maximális súlya 40 kg/db lehet;
- az egy címre kézbesítendő küldemény maximális össztömege 300 kg lehet;
- maximális hosszúság: 300 cm/db;
- egy csomag maximális körmérete 500 cm lehet. Körméret = (2 x szélesség + 2 x magasság + 1 x hosszúság) [cm].

A nagy terjedelmű küldemények esetében a térfogatsúly számításra vonatkozó szabályok az irányadók. $\text{Térfogatsúly (kg)} = (\text{szélesség} \times \text{magasság} \times \text{hosszúság}) / 6000 \text{ [cm]}$.

Nagy terjedelem: a méretek alapján számított súly nagyobb, mint a ténylegesen mért tömeg.

8. A küldemények kézbesítése

8.1. A kézbesítés általános szabályai

A szolgáltató a küldeményeket a feladó által megjelölt, a küldeményen, vagy annak kísérő okiratán feltüntetett címhelyen kézbesíti, kivéve, ha a felek megállapodása, illetve a küldemény címzettje ettől eltérően rendelkezik.

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

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

8.2. A kézbesítés helye

8.2.1. Házhoz kézbesítés

A Szolgáltató belföldön minden küldeményt házhoz kézbesít.

8.2.2. Közvetett kézbesítés

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

Közvetett úton nem kézbesíthető

- a sérült könyvelt küldemény;
- a „saját kézbe” különleges szolgáltatással feladott küldeményt;
- minden további küldemény, melynek közvetett kézbesítését jogszabály vagy a felek megállapodása kizárja;
- az a küldemény, melynek közvetett kézbesítő részére történő kézbesítése ellen a címzett írásban tiltakozik.

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

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

8.3. Küldemény kézbesítése az átvételre jogosult részére

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

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

Jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb szervezet (a továbbiakban együttesen: szervezet) részére címzett küldemény átvételére a szervezet vezető tisztségviselője

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

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

8.3.1. Az átvétel elismerése

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

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

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

Az írni nem tudó, a latin betűket nem ismerő, a vak, vagy egyéb, a fizikai állapotában beállott változás következtében írásában gátolt címzettnek szóló könyvelt küldeményt írni tudó nagykorú tanú jelenlétében kell kézbesíteni. A tanú – e minőségének feltüntetésével – a küldemény átadásakor a kézbesítő okiraton saját nevét írja alá. A tanú és a címzett személyazonosságát a kézbesítő előtt igazolni köteles.

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

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

8.3.2. Visszavétel, visszaküldés

A tévesen kézbesített küldeményt, illetve tartalmát a Szolgáltató köteles bontott állapotban is a téves kézbesítés tényének egyidejű rögzítésével visszavenni, a téves kézbesítéskor beszedett díjat visszafizetni, és a küldemény lezárása, valamint a korábbi téves kézbesítés tényének feltüntetése után annak szabályos kézbesítéséről gondoskodni.

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

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

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

Amennyiben e személyek az írásbeli nyilatkozatot megtagadják, a szolgáltató e tény a kézbesítési okiratra és a küldeményre feljegyzi.

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

9. Tájékoztatás, panasz

9.1. Tájékoztatás

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

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

- az Általános Szerződési Feltételeket;
- az alkalmazott díjakat;
- az állandó elérhetőségének telefonszámát, egyéb elérhetőségét;
- minden egyéb közérdekű információt.

9.2. Felhasználói bejelentések, panaszok

A Szolgáltatónak a vonatkozó jogszabályok szerint biztosítania kell, hogy igénybevevő ügyfelei a szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentéseiket, (továbbiakban: panasz) díjmentesen megtehessek.

Az ügyfelek panaszait az alábbi módon tehetik meg:

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

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

A Szolgáltató által végzett szolgáltatások teljesítése során felmerült panasz a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától hat hónapos jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított 30 napos határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő hat hónapon belül tehető.

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

Szóbeli észrevétel esetén a sérelem elintézésére a Szolgáltató a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást. A Szolgáltató a panaszt kivizsgálja, és a panasz benyújtásának időpontjától számított lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 30 naptári napon belül az ügyfélnek válaszol.

A szóban és telefonon tett panasz esetében a panasz benyújtásának időpontja a benyújtás napjával, az írásban, levélben és egyéb módon beérkező panasz esetében a beérkezés napjával kezdődik. A Szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről belföldi szolgáltatás esetében haladéktalanul, nemzetközi szolgáltatás esetén a külföldi szolgáltatótól beérkezett tájékoztatás időpontjától számított 15 napon belül a panaszos írásban tájékoztatja. A külföldi szolgáltató késedelmesen megküldött tájékoztatása esetén a szolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítéséért felelős belföldi szolgáltatót felelősség abban esetben nem terheli, ha mindent megtett a szerződéses partner szolgáltatójától beszerzendő adat, információ határidőben történő rendelkezésre bocsátása céljából.

A Szolgáltató valamennyi panaszról nyilvántartást vezet.

Amennyiben a szolgáltatást igénybevevő a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a Szolgáltató a panaszra határidőn belül nem válaszol, a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő lejártától számított 30 napon belül a panaszos a Hatósághoz fordulhat.

10. Adatkezelési szabályok, adat- és titokvédelem

10.1 Adatszolgáltatás

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

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

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

10.2 Személyes adatok védelme, titokvédelmi kötelezettség

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

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

A Szolgáltató:

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

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

A Szolgáltató a zárt küldeményt felbonthatja, ha

- a küldemény burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átcsomagolással a küldemény tartalmának a megóvása nem biztosítható;
- a küldemény tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt;
- kézbesíthetetlen postacsomag őrzési ideje lejárt.

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

A Szolgáltatónak és a közreműködői tevékenységet végző személynek (szervezetnek) megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítani kell a Szolgáltató igénybevételével továbbított küldemények, szöveges közlemények, illetve közlések titkosságát. A Szolgáltató és a közreműködői tevékenységet végző személy (szervezet) – a jogszabályi feltételek fennállása és erre irányuló megkeresés esetén – köteles a küldeményt, szöveges közleményt, illetve közlést átadni vagy bemutatni az annak megismerésére külön törvényben feljogosított szervezeteknek, továbbá azok megfigyelését, tárolását, illetve a küldeménybe, szöveges közleménybe más módon történő beavatkozást lehetővé tenni.

10.3. A postai alkalmazott, megbízott és közreműködő adat- és titokvédelmi felelőssége

Az adat- és titokvédelmi kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját és közreműködőjét – a munkaviszony, a tagsági viszony, a megbízási jogviszony, a közreműködői jogviszony megszűnése után is – a Szolgáltatóval azonos módon terheli, azok megszegéséért felelősséggel tartozik.

11. Felelősség a szolgáltatások teljesítéséért

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

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

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

A fenti károkkal kapcsolatos bizonyítás a következő személyeket terheli:

- a Szolgáltatót: a csomagolás hiányossága és az elégtelen címezés tekintetében, illetve abban a vonatkozásban, hogy a kárt működési körén kívül eső elháríthatatlan külső ok, vagy szerződésszerű teljesítése mellett a károsultól kívüli más személy okozta;
- a feladót, illetve a címzettet: abban a tekintetben, hogy a kár nem a csomagolás hiányossága vagy a címezés elégtelensége miatt állt elő, illetve, hogy a kár nem a küldemény tartalmára, belső tulajdonságára vezethető vissza.

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

11.1. Kártérítés

11.1.1. A kártérítés általános szabályai

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

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

Az ügyfél kárigényének elbírálására és kielégítésére a küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, a küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén a kárigény bejelentését írásban kell megtenni, vagy azt a Szolgáltatónál írásban jegyzőkönyvbe vetetni.

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

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

- a sérült küldeményt átvette; vagy
- a feladó a kártérítésre vonatkozó igény érvényesítésének jogát a címzettre engedményezte,
- amennyiben a küldemény a címzett tulajdona volt, a Szolgáltató igazolásként köteles elfogadni a távollévők között kötött szerződésről a vállalkozás által jogszabály alapján részére, mint fogyasztónak adott, a termék adásvételével kapcsolatban ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget is tartalmazó visszaigazolást és a küldeményhez nem kapcsolódik a címzett által a kézbesítéskor még megfizetendő további díj.

A Szolgáltató az ügyféltől a kár mértékének igazolását, bizonyítását abban az esetben kérheti, ha a kártérítési igény küldemény sérülésével, tartalomhiányával kapcsolatos, illetve ha a küldeményt elveszettnek vagy megsemmisültnek nyilvánította.

Kár esetén a csomag kézbesítéskor jegyzőkönyvet kell felvenni, a kártérítéshez a fuvarlevélszámot azonosítani kell, illetve a csomag tartalmát igazoló okmányokat, a kártérítendő nettó összeget bizonyító dokumentumot (beszerzési számla nettó értékét bizonyító dokumentumot) és a kártérítési igényt bejelentő lapot (eredeti példányban) kell benyújtani.

11.1.2. A kárigény bejelentésének módja

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

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

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

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

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

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

11.1.3. A kártérítési igény elbírálása, kifizetése

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

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

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

A szolgáltató igényt tarthat az általa elfogadott nem postai szolgáltatás során bekövetkezett kártérítésekhez kapcsolódó károsodott vagyontárgyakra.

11.1.4. A kártérítés mértéke

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

Értéknyilvánítással feladott küldemény elveszése, megsemmisülése esetén a kártérítés összege legfeljebb a feladó által a feladáskor feltüntetett érték lehet.

Az értéknyilvánítással feladott küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén a kártérítés összege a hiány, vagy a sérülés mértékével arányos, de legfeljebb az értéknyilvánítás összegével megegyező.

A szolgáltató jogosult a garantált idejű, de nem értéknyilvánított küldemény értékét a feladó által biztosított kereskedelmi beszerzési számlával ellenőrizni.

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

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

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

11.2. Eljárás a kártérítés után előkerült küldemények esetében

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

11.3. A szolgáltató díj-visszafizetési kötelezettsége

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

A Szolgáltató a szolgáltatás díját teljes mértékben visszafizeti abban az esetben, ha a feladó a szerződéstől – a felvétel helyén a küldemény visszakérésével – a továbbítás előtt eláll, a küldemény a Szolgáltató felróható magatartása következtében a rendeltetési helyének elérése nélkül érkezett vissza a feladási helyére, Szolgáltató a szolgáltatási szerződést nem teljesítette, a törekény különleges szolgáltatással feladott küldemény megsérült.

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

A túlfizetett összeget, ha a feladó vagy a címzett a küldeményért a díjszabás szerint járó díjnál magasabb díjat fizetett, és ez a Szolgáltató kezelési okirataiból, vagy a küldeményről megállapítható.

A lerótt és az új díj közötti különbözetet, ha a feladó a küldemény címét vagy a kért külön-, vagy különleges szolgáltatást a Szolgáltatónál továbbítás előtt megváltoztatja, és az új rendeltetési hely alapján vagy a megváltoztatott többletszolgáltatás esetén a fizetettnél alacsonyabb díj megfizetésével tartozik.

11.4. Felelősség a postai küldemény késedelmes kézbesítéséért

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

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

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

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

12. Szolgáltatások teljesítésének minősége

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

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

12.1. Átfutási idők belföldi forgalomban

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

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

13. Együttműködés titkos információgyűjtés érdekében

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

Kelt: Budapest, 2017. április 20.

1. számú Melléklet

A szállításból kizárt tárgyak:

- szűrő-, vágó-, és lőfegyver;
- lőszer, robbanószer;
- radioaktív, gyúlékony, mérgező, maró, tűz. és robbanásveszélyes anyagok, illetve azt tartalmazó tárgyak;
- élő állatok;
- földi maradványok;
- romlandó, fertőző, undort keltő áruk;
- hűtést, fűtést igénylő áruk;
- kegyeleti érzéseket sértő tárgyak, halotti hamvak;
- kereskedelmi mennyiségű alkohol, dohányáru;
- narkotikumok, egyéb hallucinogén és a büntető törvénykönyvben meghatározott anyagok;
- nem megfelelően csomagolt tárgyak;
- postafiókra címzett küldemény;
- nem könyvelt küldemény;
- az ADR (Rendelet a veszélyes áruk közúton történő szállításáról) értelmében veszélyes áruk.

Amennyiben Megbízó adatszolgáltatási hiányából fakadóan a szolgáltató a tudtán kívül ADR-es árufelvételt teljesít, úgy az ebből adódó mindennemű anyagi és erkölcsi kárt a szolgáltató jogosult Megbízó felé továbbhárítani, továbbá a felmerülő jogi következményeket Megbízó köteles viselni.

Feltételeken szállítható tárgyak (feladási feltételeiről ügyfélszolgálatunk ad tájékoztatást):

- alkohol tartalmú italok;
- állati- és növényi eredetű termékek;
- régiségek;
- műalkotások.

2. számú melléklet

Alapdíjak és kiegészítő szolgáltatások díjai

Súly	Budapest-Budapest		Budapest-Vidék / Vidék-Budapest / Vidék-Vidék	
	Feladó irányítószám	Címzett irányítószám	Feladó irányítószám	Címzett irányítószám
	0 - 1999	0 - 1999	0 - 1999	2000 - 9999
			2000 - 9999	0 - 1999
			2000 - 9999	2000 - 9999
0 - 1 kg	2 420 Ft/cím		2 590 Ft/cím	
1,1 - 3 kg	3 215 Ft/cím		3 440 Ft/cím	
3,1 - 5 kg	4 030 Ft/cím		4 315 Ft/cím	
5,1 - 10 kg	4 450 Ft/cím		4 765 Ft/cím	
10,1 - 15 kg	4 990 Ft/cím		5 340 Ft/cím	
15,1 - 20 kg	5 530 Ft/cím		5 920 Ft/cím	
20,1 - 25 kg	5 965 Ft/cím		6 380 Ft/cím	
25,1 - 30 kg	6 355 Ft/cím		6 800 Ft/cím	
30 kg felett	+ 70 Ft/kg		+ 75 Ft/kg	

Általános ügyvideli díj*:	292,- Ft / fuvarlevél
E-útdíj*:	7% fuvarlevelenként, a Budapesten kívüli szállítások esetén
*A jelzett díjakat a kg alapú árak már tartalmazzák	

Étkezési jegy és Üdülési csekkek szállítása	
Budapest - Budapest	1 235 Ft / fuvarlevél
Budapest-Vidék/Vidék-Budapest/Vidék-Vidék	1 800 Ft / fuvarlevél

Kiegészítő szolgáltatások		
Utánvétel kezelési díj:	0 - 100.000,- Ft	635,- Ft / fuvarlevél
	100.001 - 200.000,- Ft	890,- Ft / fuvarlevél
	200.001 - 300.000,- Ft	1 270,- Ft / fuvarlevél
	300.001 - 500.000,- Ft	1 780,- Ft / fuvarlevél
	500.001,- Ft felett az utánvétel összegének 0,4 %-a fuvarlevelenként	

Értékbevallási díj:	Fuvarlevelenként 100 000.- Ft-ig a fuvardíj tartalmazza, felette minden megkezdett 10 000.- Ft után 95.- Ft
---------------------	---

Okmányvisszaforgatás:	450,- Ft / tétel
-----------------------	------------------

Az egy fuvarlevélen feladott küldemények összsúlyának felső határa 300 kg, a csomagok egyedi súlya maximum 40 kg, az áru értéke maximum 1.000.000.-Ft lehet.

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

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

Nagy terjedelem: a méretek alapján számított súly nagyobb, mint a ténylegesen mért tömeg

A feltüntetett árak nem tartalmazzák az üzemanyag-felárat! További információk az üzemanyag-felár számítási módjáról és aktuális összegéről www.royal.hu oldalon a Dokumentumok menüben található.

Minden feltüntetett ár forintban értendő és az ÁFA-t tartalmazza.

3. számú Melléklet:

Felügyeleti szerv:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala

Cím: 1133 Bp. Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1376 Bp. Pf. 997.

Telefon: 06 1 4680500

Telefax: 06 1 4680680

E-mail: info@nmhh.hu

4. számú Melléklet

A szolgáltatás nyújtása során alkalmazott nyomtatványok:

Fuvarlevél:

Feladó példány		ROYAL FUTÁR HUNGÁRIA Tel.: 216-3606 Fax: 218-3808 E-mail: diszpecser@royal.hu http://www.royal.hu		 Sorszám: 123456		
		FUVARLEVÉL				
Feladó	Név: Kérjük	Címzett	Név: Kérjük			
Cég:	nyomtatott		nyomtatott			
Cím:	betűkkel		betűkkel			
	kitölteni!		kitölteni!			
Ir. szám:	Telefon:	Ir. szám:	Telefon:			
Megbízó neve, címe:						
(Ha: fuvardíj fizető)						
ÉRTÉKBEVALLÁS 100 000 Ft, értéke a fuvardíj tartalmazzza		KÜLDEMÉNY ÉRTÉKE: _____ Ft		BESZEDENDŐ UTÁNVÉT ÖSSZEGE: _____ Ft Címzettől, Feladó cégtől, beszedendő utánvét		
TELEFONOS ÉRTESÍTÉS ☐				OKMÁNY VISSZASZÁLLÍTÁS ☐		
Db:	Súly:	Méret: _____ x _____	Tartalom:			
Dím. súly:		Megjegyzés:				
Feladó aláírása:		Fuvardíj fizető		Fuvardíj: _____ Ft	Átvevő aláírása:	
		Megbízó	Feladó	Címzett	Értékbevallási díj: _____ Ft	Átvétel dátuma:
		☐	☐	☐	Utánvét beszedési díj: _____ Ft	Átvétel időpontja:
Az általános szerződési feltételeket elfogadom		Fizetés módja		Fizetendő összeg: _____ Ft	Futár II:	
Felvétel ideje:	F I:	Készpénz ☐	Átutalás ☐	Fizetendő összeg: _____ Ft		
ÁTVÉTELI ELISMERVÉNY						
Igazolom hogy, _____ Ft-ot a címzettől a feladó megbízásából utánvét címén átvettem.						
Befizető aláírása _____			Átvevő aláírása _____			

Adatlap átutalással történő számlázáshoz:



1097 Budapest, Gubacsi út 32. Tel: 06 1 2163606 E-mail: ertertesites@royal.hu

ADATLAP

Ügyfél kód (cégünk tölti ki):

Cég teljes neve:

Cég címe:

Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma:

E-mail címe:

Számlázási nevük és címük, amennyiben eltérne a fentiektől:

Számlájuk postázási címe, amennyiben eltérne a fentiektől:

Cég adóigazgatási száma:

Cég bankszámla száma:

Dátum: _____

aláírás / bélyegző

Megbízás beszedett utánvét átutalására:



Telefax: (06 1) 218-3808

Átutalási megbízás

Royal Futár Hungária Kft. részére

A beszedett utánvét összegeket az alábbi bankszámlára kérem utalni:

<i>Bankszámlaszám:</i>
<i>Megbízó neve(cég):</i>
<i>Megbízó címe:</i>
<i>Kapcsolat tartó neve:</i>
<i>Kapcsolat tartó telefonszáma:</i>

A fenti megbízás az aláírás napján lép érvénybe és visszavonásig érvényes!

.....
dátum

.....
aláírás, bélyegző

5. számú Melléklet

Jelzés minta:

