

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A jelen Általános Szerződési Feltételek a **Csomagküldő.hu Kft.** (továbbiakban Csomagküldő vagy Szolgáltató) által a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban. Postatv.) rendelkezéseinek megfelelően végzendő postai szolgáltatások általános szerződési feltételeit tartalmazzák.

Fogalmi meghatározások a Posta tv. alapján:

Értéknyilvánítás-szolgáltatás: járulékos szolgáltatásnak minősülő postai többletszolgáltatás, amely alapján Szolgáltatót a könyvelt küldeménnyel kapcsolatos szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért a feladó által a feladáskor - a postai küldemény tartalmának értékeként - meghatározott összeg erejéig terheli kártérítési felelősség;

Könyvelt küldemény: olyan postai küldemény, amelynek felvételét Szolgáltató írásban vagy más bizonyítható módon elismeri és kézbesítését a jogosult átvevővel az erre szolgáló okiraton, vagy az aláírást rögzítő vagy a jogosult átvevő személyét azonosító egyéb technika alkalmazásával elismerteti;

Kézbesítés: Szolgáltató által elvégzett azon tevékenység, amely során a postai küldemény Szolgáltató hálózatából, illetve személyes felügyelete alól az átvételre jogosult személy részére történő átadással vagy egyéb, a küldemény kézbesítésére alkalmas helyszínre történő szállítással kikerül;

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

Nyomon követhető kezelés: a Szolgáltató által alkalmazott technológia, amellyel Szolgáltató a postai küldemény egyedi azonosító jelzése alapján, interneten lekérdezhető információként vagy elektronikus hírközlési hálózat igénybevételeivel továbbított és dokumentált szöveges üzenetben küldeményenként tájékoztatást ad legalább a küldemény felvételének helyéről és dátumáról, a kézbesítésének dátumáról, az átvételi jogosultság aljáról vagy sikertelen kézbesítési kísérlet esetén a küldemény további kezeléséről;

Postai közreműködő: a Szolgáltató által a postai küldemények meghatározott közigazgatási területen történő felvételéhez, gyűjtéséhez, feldolgozásához, szállításához és kézbesítéséhez együttesen vagy e résztvevőkenység bármelyikének önálló végzéséhez szolgáltatási koncessziós szerződés vagy a tevékenység ellátására irányuló egyéb típusú szerződés alapján igénybe vett gazdálkodó szervezet;

Utánvétel-szolgáltatás: az a - könyvelt küldeményekhez igénybe vehető - többletszolgáltatás, amelynek teljesítése során a Szolgáltató a postai 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 (a továbbiakban: Hpt.) 6. § (1) bekezdésében meghatározott valamely pénzforgalmi szolgáltatás keretében juttatja el;

A jelen ÁSZF mellékletét képezik az alábbiak:

1. számú melléklet – Árajánlat
2. számú melléklet – Csomag felcímkézés szabályai
3. számú melléklet – Bankkártyás fizetési feltételek – Feladó részére

- 4. számú melléklet – Adatfeldolgozói szerződés minta
- 5. számú melléklet - A szolgáltatás nyújtása során alkalmazott nyomtatványok
- 6. számú Melléklet - Jelzéminta

1. A szerződő felek

1.1. A szolgáltató

Csomagküldő.hu Kft.

A Csomagküldő.hu Kft. a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága által a 01-09-202186 cégjegyzékszámom nyilvántartott gazdasági társaság.

Alaptevékenysége: a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban. Postatv.) 8. § (1) bekezdésének d) pontja szerint egyéb egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás Magyarország területén. Ennek megfelelően a Csomagküldő.hu Kft. postai szolgáltatónak minősül.

Székhelye: 1031 Budapest, Vizimolnár utca 10. 6/54.,

Az ügyfélszolgálat elérhetőségei:

Rendelésfelvétel:

Telefon: 061-400-8806

E-mail: info@csomagkuldo.hu

Honlap: www.csomagkuldo.hu

Nyitvatartási idő: H-P 08:00-18:00

Ügyfélszolgálat: 1139 Budapest, Teve utca 60.

Felügyeleti szerv:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf.: 997.

Telefon: 06-1-468-05-00

Telefax: 06-1-468-06-80

E-mail: info@nmhh.hu

Honlap: www.nmhh.hu

A Posta tv. alapján a Csomagküldő.hu Kft. az alábbi, speciális többletszolgáltatást nyújtja:

- a) a postai küldemény nyomon követhető kezelése;
- b) utánvét-szolgáltatás;
- c) értéknyilvántartás szolgáltatás;
- d) reklamációs asszisztens szolgáltatás;

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.

Feladó: Az a természetes vagy jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki a Szolgáltató logisztikai szolgáltatásait igénybe veszi és a szállítandó csomagot a Szolgáltatónak közvetlenül, vagy az Átvevőhelyen adja le.

Címzett: a küldeményen, annak csomagolásán, vagy a hozzá tartozó listán címzettként megjelölt ügyfél, akinek a feladó a postai küldeményt küldi;

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

2. A szerződés tárgya

A szolgáltatói szerződés alapján a Szolgáltató vállalja, hogy az Általános Szerződési Feltételekben és a jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő méretű, tömegű, tartalmú és csomagolású küldeményeket díj fizetése ellenében a feladótól egy adott helyről (a továbbiakban „**Feladás helye**”) átveszi, továbbítja és a feladó által megjelölt címhelyen a címzett, vagy jogosult átvevő részére egy másik konkrét helyre (továbbiakban: „**Kézbesítés helye**”) kézbesíti, beleértve a csomag kézbesítését további közvetítők (futárszolgálatok) által.

Csomagküldő szolgáltatás: magába foglalja az összes műveletet és szolgáltatást, amely a Csomag szállításához kapcsolódik, nevezetesen a Csomag átvételét és Kézbesítés helyére történő szállítását, a Vásárló értesítését az átvétel lehetőségéről, az utánvét begyűjtését, amennyiben a Feladó erről rendelkezik.

A küldemény fajtái: A Szolgáltató kizárólag csomagküldemény szállítását vállalja, így a jelen ÁSZF-ben a küldemény alatt minden esetben csomagot kell érteni (továbbiakban küldemény vagy Csomag).

- Postacsomag: kereskedelmi értékekkel rendelkező vagy nem rendelkező árut, tárgyat tartalmazó könyvelt postai küldemény;
- Utánvétes postacsomag: az Utánvételes szolgáltatással kézbesített Csomag.

Átvevőhely: olyan Csomagküldő.hu logóval ellátott, a Szolgáltatóval szerződött, harmadik személy által üzemeltetett üzlethelyiség, ahol a Szolgáltató a Csomagok Címzett részére történő átadását biztosítja.

3. Szerződés létrejötte, módosítása, megszűnése

3.1. A szerződés létrejötte

A Szolgáltató Információs rendszert biztosít (továbbiakban „Információs rendszer“), amely tartalmazza egyrészt a Feladó és a Szolgáltató közötti szerződéses viszonyt, illetve az elektronikus jegyzéket az egyes

Csomagokról, beleértve a Csomag státuszára és helyzetére vonatkozó információkat. Feladó jogosult az információs rendszerbe való belépésre.

Feladó a Szolgáltatóval az elektronikus adatok Információs rendszerébe történő feltöltésével szerződést köt és ezzel egyidejűleg Feladó kijelenti, hogy jelen Feltételek teljes tartalmát megismerte, annak minden pontjával egyetért és elfogadja.

A szolgáltatási szerződés teljesítésének megkezdését és a felvétel pontos időpontját az Információs rendszer tartalmazza.

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

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

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

3.2. Szerződés módosítása (utólagos rendelkezés)

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

3.2.1. A feladó szerződés-módosítása a küldemény továbbítása előtt

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

3.2.2. A feladó szerződés-módosítása a küldemény továbbítása után

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

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

4. Szolgáltatás nyújtásának megtagadása

4.1. Szerződéskötés és teljesítés megtagadása

A Szolgáltató a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését vagy teljesítését **az alábbi esetekben tagadja meg:**

- a) a csomag szállítása jogszabályba vagy nemzetközi megállapodásba vagy a jelen ÁSZF-be ütközik:**
- i. a szolgáltatás teljesítését jogszabály alapján szüneteltetik vagy korlátozzák, vagy
 - ii. a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges forgalmi feltételek – tevékenységi körén kívül álló okból – nem állnak rendelkezésre.
 - iii. a csomag értéke meghaladja a 220000 Ft értéket;

- iv. a postai küldemény csomagolása nem felel meg az általános szerződési feltételekben foglalt előírásoknak.
- v. postafiókra címzett küldemény
- vi. a csomag olyan tárgyakat vagy anyagokat tartalmaz, amelyek tulajdonsága, anyaga, megjelenése, küldése vagy tartása Magyarország jogszabályaiba ütközik.
- vii. a csomag méretei meghaladják a lentebb megadott maximális méreteket
- viii. az ADR (Rendelet a veszélyes áruk közúton történő szállításáról) értelmében veszélyes áruk.
- ix. narkotikumok, egyéb hallucinogén és a büntető törvénykönyvben meghatározott anyagok;

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

- i. szűrő-, vágó-, és lőfegyver;
- ii. lőszer, robbanószer, tűz és robbanásveszélyes, közveszélyes anyagok, tárgyak,
- iii. gyúlékony, mérgező, maró, anyagok, illetve azt tartalmazó tárgyak, vegyi anyagok, mérgek, radioaktív anyagok, nyomás alatt tárolt gázok és cseppfolyós anyagok

c.) Amennyiben a csomag az alábbiakat tartalmazza:

- a) az a) iii) pontban megjelölt értéket meghaladó drágakövek, ékszerek, értékes fémek, műtárgyak, régiségek, gyűjtemények, pénzjegyek, érmék, bankkártyák vagy egyéb hasonló értékek, értékpapírok, feltöltő kártyák, SIM kártyák, autópálya-matricák, sorsjegyek, telefonkártyák, belépőjegyek és egyéb utalványok, szőrmék, szőnyegek, órák, egyéb tárgyak.
- b) a csomag lakkot, festéket, ragasztót vagy más folyékony anyagot tartalmaz, amelyek a szállítás során megsérülhetnek, vagy tönkretelhetnek más csomagokat, illetve a Szolgáltató berendezéseit
- c) a csomag élő állatot vagy növényeket tartalmaz, vagy állatok maradványait, vagy emberi földi maradványokat, testrészeket, szerveket, vérmintákat, vérplazmát vagy egyéb egészségügyi hulladékot
- d) - romlandó, fertőző, undort keltő áruk;
- e) - kegyeleti érzéseket sértő tárgyak, halotti hamvak;
- f) a csomag olyan tárgyakat tartalmaz, amelyek rosszul reagálnak a hőmérsékletváltozásra, gyorsan romlanak, mint például élelmiszerek, növények, vagy hasonló tulajdonságú anyagok, hűtést, fűtést igénylő áruk;
- g) a csomag romlandó anyagot tartalmaz, vagy olyan anyagot, amely nagyon könnyen sérül, például törékeny termékek, amelyeket speciálisan kell csomagolni, vagy eljárni a kezelésüknél
- h) a csomag olyan tárgyakat tartalmaz, amelyek könnyen sérülnek még akkor is, ha betartják a különleges manipulációra vonatkozó előírásokat, mint például az alkohol, vagy más drága folyadékok üvegedényekben
- i) a csomag olyan tárgyakat vagy anyagokat tartalmaz, amelyek tulajdonságukból kifolyólag speciális tárolást vagy szállítást igényelnek
- j) kereskedelmi mennyiségű alkohol, dohányáru;

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

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.

Szolgáltató nem köteles átvenni a Feladótól azokat a Csomagokat, amelyek nem felelnek meg az 5.4. pontban meghatározott feltételeknek vagy azokat a Csomagokat, amelyekre érvényes a jelen pontban fent meghatározottak valamelyike.

Amennyiben a Feladó olyan Csomagot ad át a Szolgáltatónak, mely nem felel meg az 5.4 pontban meghatározott Csomag paramétereknek vagy melyek esetében az átvételt megtagadhatná, úgy a Feladó kötbér fizetésére köteles, melynek mértékét az Árajánlat tartalmazza.

Szolgáltató jogosult elállni a szerződéstől, amennyiben a Feladó által egy naptári hónapban szállításra átadott Csomagok több mint 2 %-a olyannak minősül, mely

- a) nem felel meg az 5.4. pontban meghatározott paramétereknek és/vagy
- b) méreten felüli csomagnak minősül és/vagy
- c) érvényes rá a 4.1. pontban meghatározottak valamelyike.

Abban az esetben, ha a Feladó által átadott Csomag nem felel meg az 5.4. pontban meghatározott paramétereknek, vagy érvényes rá a 4.1. pont valamelyike, úgy a Szolgáltató a szerződéstől elállhat és az eredeti állapot helyreállítására kerül sor, a Csomagot a jelen ÁSZF szerint visszakézbésíti a Feladónak. Ez esetben a Csomagot ért károkért nem felel. A teljesítés előzőek szerinti megtagadásából, vagy a küldemény visszakézbésítéséből származó többletköltségek a feladót terhelik, azt köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

4.2. Szerződés megszűnése

A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei:

- a) a Szolgáltató a szerződésben vállalt szolgáltatást teljesíti;
- b) a küldemény kézbesíthetetlen;
- c) a Szolgáltató a szerződéstől eláll;
- d) a Feladó a szolgáltatási szerződéstől eláll.

4.3. Kézbesíthetetlen küldemények (visszáru)

Kézbesíthetetlennek minősül az a küldemény, amelyet

- a) a Szolgáltatón kívül álló okból a címzettnek (vagy az egyéb jogosult átvevőnek) kézbesíteni nem lehet,
- b) a címzett a küldeményt nem veszi át, vagy annak átvételét megtagadja (akár az utánvét megfizetése és a küldemény felbontása után).

A kézbesíthetetlen küldemény visszaküldésre kerül (**Visszáru**) a Feladó részére:

- a) az Átvevőhelyre, amelyet a Feladó az Információs rendszerben kiválasztott. A Visszárut a Szolgáltató az értesítést követő 7 naptári napig Átvevőhelyen a Feladó részére átvételre rendelkezésre bocsátja.
- b) Csomagfelvétel során, ha a Felek megállapodtak Feladó telephelyén való csomagfelvételtől.

A visszakézbésítés költségeit a Feladó köteles megtéríteni. Amennyiben a Feladó a visszakézbésítés költségeit nem téríti meg, vagy a postai szolgáltatón kívül álló okból a visszakézbésítés nem lehetséges, a postai küldemény visszakézbésíthetetlennek minősül.

4.4 Visszakézbeshíthetetlen postai küldemény

A visszakézbeshíthetetlen postai küldeményt a Szolgáltató őrizni köteles. Az őrzésre a Polgári Törvénykönyv felelős őrzésre vonatkozó szabályait a következő eltéréssel kel alkalmazni. A Szolgáltató

- a.) a postacsomag-küldeményt a feladástól **számított három hónap elteltéig őrizni köteles**, azt követően felbontja; A tárolás ideje alatt Szolgáltató további kísérletet tehet a Csomag Feladó részére történő visszaküldésére. Ez nem befolyásolja, vagyis nem szakítja meg a tárolási időt.
- b.) a könyvelt postacsomag küldeményt **azonnal felbontja**, amennyiben a postai küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt annak a) pontban meghatározott időtartamú őrzése nem várható el vagy a Csomag megsérült vagy feltételezhetően kárt okozhat.

Szolgáltató nem bonthatja fel a Küldeményt, ha a külső csomagolás megvizsgálása után egyértelmű, hogy a nemzetközi jogszabályok szerint nem áll jogában ezt megtenni.

Amennyiben a felbontás feltételei fennállnak, úgy a Szolgáltató köteles a Címzettet a Küldemény átadása előtt, illetve a Feladót a Küldemény visszaküldése előtt a felbontásról értesíteni. A Küldemény tartalma kizárólag a vizsgálathoz szükséges ideig és mértékben ismerhető meg.

A felbontást követően a Szolgáltató, amennyiben kereskedelmi értékkel rendelkező árut tartalmaz a postai küldemény, azt értékesíti, egyéb esetekben a küldemény tartalmát megsemmisíti. Feladó köteles a Csomag megsemmisítésének költségeit megtéríteni.

A csomagot nem lehet értékesíteni, ha ezt a jogszabály tiltja.

Amennyiben lehetséges, az értékesítésből származó bevételt a tárolás, az értékesítési költségek és a díjazás be nem fizetett részének levonása után (a továbbiakban: nettó bevétel) a Szolgáltató a Feladó részére kiadja. Ha a nettó bevételt nem adták ki, az Feladónak jogában áll a Szolgáltató felé a kézbesítésétől számított egy éven belül ezzel kapcsolatban kérelmet benyújtani; az időszak lejártát követően Feladó e joga érvénytelenné válik, és a bevétel a Szolgáltatót illeti.

A küldemény felbontása, értékesítése és megsemmisítése a titoktartásra vonatkozó előírások betartásával, 2 (két) fős 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.

5. A szolgáltatás igénybevételének általános szabályai

5.1. Szolgáltatások (a díjakat lásd a 1. számú Mellékletben)

A Szolgáltató minden küldeményt az átvétel elismerését követően könyvelve, nyilvántartva, kézbesítéskor átvetve szállít és kézbesít.

5.2. A feladó feladatai

5.2.1. 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 a jelen ÁSZF 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 tárgyokban, 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.

5.2.2. Csomagolás, lezárás, címezés

Küldemények csomagolása: A feladó köteles a Csomagot tartós, biztonságos, a tartalom tulajdonságának, jellegének, alakjának, tömegének megfelelő csomagolással ellátni úgy, hogy az a csomagkezelés (szállítás, rakodás, címkézés vagy egyéb manipuláció) során ne sérülhessen, és a küldemény burkolata a belső tartalmat megvédje. Szolgáltató felel a külső csomagolás épségéért, sértetlenségéért, de nem felel a Csomag tartalmáért. A csomagolás sérülését a Címzett köteles az átvételkor azonnal jelezni.

A csomagolást (dobozok, csomagoló fóliák stb.) a Feladó köteles úgy biztosítani, hogy a Csomag az átvétel előtt a jogosulatlan felbontással szemben védve legyen. (pl. szalagragasztó).

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

Nem kell csomagolni a zsákokat, 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 feladó köteles a küldeményt tiszta, pontos, jól olvasható címezéssel 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.

1.) Házhozszállítás esetén:

- 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;
 - o a közelebbi címet – az emelet, és az ajtószám megjelölésével;
 - o címhely irányítószámát;
 - o külföldre címzett küldemény esetében az ország nevét.

2.) Átvevőhelyi kézbesítés esetén a 3. sz. melléklet szerinti adatok szükségesek.

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.

5.3. Felvétel

A Feladó **elektronikus formában** megadja a Csomag adatait a Szolgáltató Információs rendszerébe és kinyomtatja a feladásra elkészített csomagok listáját (továbbiakban Fuvarlevél).

Feladó a Csomagot a Feladás helyén adja fel. A Csomag átvételét az elektronikus Fuvarlevél igazolja.

A Szolgáltató közli az ügyféllel a telephelyi felvétel várható időpontját.

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.

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

A csomagfeladás helye:

- i. Csomagküldő.hu Kft. átvevőhelye
- ii. Csomagküldő.hu Kft. depója
- iii. Feladó által megjelölt hely (pl. raktár, üzlet), amelyről előzőleg Szolgáltatóval megegyeztek.

Feladó köteles az Információs rendszerbe helyes, teljes és egyértelmű adatokat megadni, amelyek a Feladó, valamint a Címzett azonosítására szolgálnak, illetve köteles egyértelműen megadni a Kézbesítés helyét és a Csomag adatait.

A Feladó azonosításához szükséges adatok a következők: természetes személy esetén: vezeté- és keresztnév, lakcím, cég esetében: székhely, jogi személy esetében: cégjegyzékszám vagy nyilvántartási szám.

Feladó köteles megadni a következő adatokat:

- i. Feladó azonosítását szolgáló adatok,
- ii. Címzett azonosítását szolgáló adatok,
- iii. Utánvétes csomag esetén az utánvét összege,
- iv. Csomag pontos értéke.

Feladó köteles minden feladott Csomagot vonalkódos címkével ellátni, és ezt a „*Csomag felcímkézés szabályainak*” (3.sz melléklet) megfelelően. Feladó felelős a kinyomtatott címke minőségéért és a vonalkód olvashatóságáért. Abban az esetben, ha a Csomag a fent említett szabályoknak nem megfelelő címkével van ellátva, Feladó felárat fizet az aktuális Árajánlatnak megfelelően (továbbiakban „Csomag helytelen címkézése”).

Feladó (amennyiben webáruházat működtet) köteles a weboldalán feltüntetni és folyamatosan - legalább napi egyszer - frissíteni az Átvevőhelyeinek listáját, mint csomagkézbesítési lehetőséget.

5.4. Tömeg és mérethatárok

A Szolgáltatóval szállítható küldemények tömeg – és mérethatárai a következők:

- i. A csomag maximális súlya: 10 kg
- ii. A csomag legkisebb mérete: 10 x 7 x 1 cm
- iii. A csomag maximális mérete: a három oldal összmérete: 150 cm (pl. 60x50x40), egyoldali hossza max. 120 cm

Amennyiben a Csomag nem felel meg a 2.1. pontban meghatározott feltételeknek, Szolgáltató jogosult eldönteni az átvétel és szállítás kérdéséről:

- i. Az ilyen Csomagot visszaszállítja a Feladónak, a Feladó költségére
- ii. Vállalja a meghatározott paramétereket meghaladó Csomag szállítását az aktuális Árajánlatban érvényes díjazás alapján

„Standard Csomag“: a Csomag három oldal összmérete nem haladja meg a 120 cm-t és/vagy a Csomag leghosszabb oldala nem hosszabb, mint 70 cm, valamint a Csomag súlya nem haladja meg az 5 kg-ot.

„Méreten felüli Csomag“: az a nem standard paraméterekkel rendelkező Csomag, amelynek összmérete nem haladja meg a 150 cm-t, valamint összsúlya a 10 kg-ot. Méreten felüli Csomag az a Csomag, amely ekképpen jelölt az Információs rendszerben, avagy a Feladó maga ekképp jelölte.

6. A küldemények kézbesítése

6.1. 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 kézbesíthetatlenség esetén a szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól.

6.2. Küldemény kézbesítése az átvételre jogosult részére

Jogosult átvevőnek a címzett vagy annak meghatalmazottja 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.

6.3. A kézbesítés helye

Kézbesítés helye:

- i. Csomagküldő.hu Kft Átvevőhelyei,
vagy
- ii. egyéb konkrét kézbesítési cím

Címzettnek joga van a Csomagot átvenni nyitvatartási időben az Átvevőhelyen, az átvételi lehetőségről szóló értesítés kiküldését követő 7 naptári napig, illetve egyedileg meghatározott időszakokban 5 napig. Az átvételi határidő meghosszabbítása a Feladó vagy Címzett és a Szolgáltató megegyezése alapján történhet.

A Címzett e-mailben és SMS-ben értesítést kap, amint a Csomag készen áll az átvételre. Az értesítés személyre szabott jelszót tartalmaz, amely a Csomag átvételéhez szükséges.

A Csomag átadásra kerül a Címzettnek, amennyiben a következő feltételek teljesülnek:

- i. a Címzett vagy általa meghatalmazott személy megadja a jelszót vagy személyi igazolvánnyal azonosítja magát
- ii. a Címzett aláírja a Csomag átvételét
- iii. Utánvétes Csomag esetén az Utánvétel teljes összege megfizetésre kerül

6.4. Az átvétel elismerése

A küldemény átvételét a Címzett az elektronikus Információs rendszerből kinyomtatott kézbesítő okiraton, a kézbesítés időpontjának feljegyzése után, a teljes nevének aláírásával ismeri el.

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

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

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

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

A címzett természetes személy elhalálózása, 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.

6.5. Visszavétel, visszaküldés

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

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

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

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

Amennyiben e személyek az írásbeli nyilatkozatot megtagadják, a szolgáltató e 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.

6.6. Igényelhető szolgáltatások (a díjakat lásd a 1. számú mellékletben)

Speciális többletszolgáltatásnak minősülnek az alábbiak:

- a) a postai küldemény nyomon követhető kezelése;
- b) utánvét-szolgáltatás;
- c) értéknyilvántartás szolgáltatás
- d) Reklamációs asszisztens szolgáltatás:

a.) A küldemény nyomon követhető kezelése

Az Információs rendszer magába foglal egy ügyfélfelületet a Feladó és a Szolgáltató közötti szerződéses kapcsolat rögzítésére. A Feladó jogosult arra, hogy az ügyfélfelületre belépjen, felvigye és módosítsa a rá vonatkozó adatokat.

A Feladó felelős a hozzárendelt hozzáférési adatok titkosságának fenntartásáért. A Feladó köteles harmadik felek hozzáférését az adatokhoz megakadályozni.

b.) Utánvét-szolgáltatás

Feladó köteles megjelölni az Információs rendszerben és a Fuvarlevében, ha a Csomag átadásánál Utánvét begyűjtése szükséges az adott Csomagot illetően.

Az Utánvét mindig az adott kézbesítési cím országának pénznemében kerül begyűjtésre.

Utánvétes Csomag esetében a Szolgáltató az Utánvéteket a Címzettől gyűjti be és átutalja a Feladó által meghatározott bankszámlára.

A Magyarország területén begyűjtött Utánvétek az átvételt követő 10. munkanapig kerülnek átutalásra a Feladó bankszámlájára.

A nem Magyarország területén begyűjtött Utánvétek az Utánvétel átvételét követő 15. munkanapig kerülnek utalásra a Feladó bankszámlájára.

A Szolgáltató nem esik késedelembe, amennyiben ezen időtartam alatt az Utánvétel összege leírásra került a Szolgáltató bankszámlájáról a Feladó által kijelölt számlára.

Szolgáltató jogosult az Utánvétek összegéből levonni az esedékes követeléseit. A levonásokról szóló bizonylat mellékletben kerül megküldésre az Utánvétek összegével együtt.

A banki tranzakcióval és átutalással kapcsolatos költségek a Feladót terhelik.

Az Utánvétel összegét a Címzett készpénzben is megtérítheti.

c.) Értéknyilvántartás:

Szolgáltató által nyújtott valamennyi szolgáltatás esetében értéknylvánítás történik, azaz a küldeményhez kapcsolódóan összegszerűen feltüntetésre kerül a küldemény való, pénzbeli értéke (mely legfeljebb 220.000 Ft lehet). Ezen értéket a Feladó a Szolgáltató Információs rendszerén keresztül köteles megadni.

d.) Reklamációs asszisztens szolgáltatás:

Olyan szolgáltatás, amelynek során a Csomag a Feladó részére a Címzett által visszaküldésre kerül, amennyiben a reklamációra lehetőség van. Az így visszaküldött csomag minden esetben reklamációs címkével ellátott, amelyet a Feladó a Szolgáltató Információs rendszerén keresztül generál/állít ki és átadja Címzett részére.

7. A szolgáltatások díjának megállapítása és kiegyenlítése

7.1. Díjak megállapítása

Feladó vállalja, hogy a Szolgáltatónak szolgáltatói díjat fizet a Csomagok szállításáért és az egyéb szállítással kapcsolatos teendők ellátásáért. Ezen költségek összegét az érvényes Árajánlat határozza meg. Az ár meghatározó kritériumai különösen a kiválasztott szolgáltatás típusa, a Feladás helye és a Kézbesítés helye.

A Feladó vállalja, hogy az aktuális, érvényes Árajánlat szerint minden tevékenységre, beleértve a kiegészítő szolgáltatásokat, felárat, a szokásostól eltérő műveleteket, és az egyéb Feladó által megrendelt tevékenységért szolgáltatói díjat fizet. Abban az esetben, ha a Szolgáltató eltérő méretet és súlyt állapít meg, mint amit a Feladó előzőleg megadott, a Szolgáltató által megállapított paraméterek szerint történik a díjazást.

A Feladó díjat fizet a Szolgáltatónak, különösképpen a következő tételekért:

- i. az Utánvét kezelési díj, amely Visszáru esetében is keletkezik
- ii. vámkezelési díj (amennyiben a Feladó él vele)
- iii. felár a további szolgáltatásokért
- iv. a szokásostól eltérő műveletek után járó díjazás, pl. megismételt szállítás, a Csomagok tárolása, át nem vett Csomagok visszaküldése, Csomagok megsemmisítése, a 5.4. pontnak nem megfelelő Csomagok visszaküldése stb.
- v. minden tranzakcióért, amely az Utánvétek kezelésekor megvalósul

Feladó vállalja a Szolgáltató részére a következő költségek megtérítését, amelyek a Csomag szállításával függenek össze:

- i. Üzemanyag-pótdíj: Az üzemanyag-pótdíjat, amely az ÁFA nélküli szállítási díj százalékában van kifejezve, minden hónapban megjelenik a honlapon. Az üzemanyag- pótdíj eltérő a belföldi és a nemzetközi közúti áru fuvarozás esetében;
- ii. Autópályadíj: Az autópályadíj, amely az ÁFA nélküli szállítási díj százalékában van kifejezve, minden hónapban megjelenik a honlapon;
- iii. Árfolyam felár.

Az üzemanyag pótdíjak és autópályadíjak külön-külön szerepelnek az egyes számlákon. Nem kerülnek felszámításra az utánvétkelés díjakhoz és vámkezelési díjakhoz.

Felek (Szolgáltató és Feladó) megállapodhatnak más díjazásban is, amelyet külön szerződésben rögzítenek.

A Szolgáltatás díjazásának joga (beleértve az összes kapcsolódó tételt - például az Utánvét begyűjtésének biztosítása) a Csomag Feladás helyén történő átvételkor jön létre. Visszaru esetén a Feladó köteles a szolgáltatás teljes árát megfizetni, függetlenül attól, hogy utánvétes vagy utánvét nélküli Csomagról van szó.

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy egyoldalúan változtassa meg az árakat az Árajánlatban. Az Árajánlat árainak változása esetén a Szolgáltató köteles az Információs rendszerben az Ügyfélfelület részben, a változást legalább 15 naptári nappal az új Árajánlat hatálybalépésének napja előtt bejelenteni.

Feladó a megrendelés Információs rendszerbe történő feltöltésével elfogadja az Árajánlatban szereplő adatokat és árakat.

A Szolgáltató elektronikus számlát állít ki, az elektronikus számla a Feladó által feltüntetett e-mail címre kerül kiküldésre. A Feladó köteles a számlát az azon feltüntetett fizetési határidőn belül átutalással vagy készpénzben köteles megfizetni.

Amennyiben a Feladó késelemben esik a szolgáltatás díjának kifizetésével, a Feladó vállalja, hogy a késelelem minden napja után 0,05% összegű késelelmi kamatot fizet.

Amennyiben a Feladó bármely szolgáltatás kifizetésével késelemben esik, a Szolgáltató jogosult arra, hogy a Feladótól minden további szolgáltatás kifizetését készpénzben vagy előre fizetéssel kérjen, akkor is, ha egyébként a köztük létrejött szerződés másként rendelkezik.

A Feladó díjazás kifizetésének késelelme esetén a Szolgáltató első fizetési felszólítást küld. Abban az esetben, ha az első felszólítás elküldésétől számított 7 napon belül a számla nem kerül rendezésre, a Szolgáltató második fizetési kérelmet küld a Feladónak. A Feladó vállalja, hogy a második fizetési kérelem költségeit megtéríti a Szolgáltatónak.

A Szolgáltató zálogjoggal rendelkezik a Csomagok felett mindaddig, amíg a Csomag a Szolgáltatónál van vagy Szolgáltató rendelkezik olyan dokumentumokkal, melyek felhatalmazzák a Csomagok felett rendelkezni, hogy biztosítsa a Feladóval kötött valamennyi szerződésből eredő tartozásait. Abban az esetben, ha a Feladó a fizetési felhívás után, a meghatározott időszakon belül sem fizeti meg tartozását Szolgáltató felé, úgy Szolgáltató jogosult a zálogjog alapján Feladó tartozását a Feladó Csomagjai értékesítéséből származó bevételből megtéríteni.

Amennyiben a Szolgáltató helytelenül számlázott ki egyes tételeket, a Feladónak 30 napon belül jogában áll írásban felhívni erre a Szolgáltató figyelmét, valamint kérni a számla helyesbítését. Szolgáltató ilyen esetben megvizsgálja a szóban forgó tételeket és amennyiben szükséges új számlát állít ki. Ha a Feladó a számla kiállításának dátumától kezdve 30 napon belül nem kér helyesbítést, akkor a kiállított számla helyesnek tekintendő.

A Szolgáltató a szolgáltatások díját és a küldeményt terhelő egyéb összeget a küldemény kézbesítésétől számított egy éven belül követelheti.

9. Tájékoztatás, panasz

9.1. Tájékoztatás

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

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

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

9.2. Felhasználói bejelentések, panaszok

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

Az ügyfelek panaszait az alábbi módon tehetik meg:

- 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.

Panasztétel határideje:

A Szolgáltató által végzett szolgáltatások teljesítése során felmerült panasz

- a) **a küldeményhez kapcsolódóan** a feladás napjától hat hónapos jogvesztő határidőn belül,
- b) **sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén** az erről való tudomásszerzéstől számított 30 napos határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő hat hónapon belül tehető.

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

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

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

A Szolgáltató valamennyi panaszról nyilvántartást vezet.

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

10. Adatkezelési szabályok, adat- és titokvédelem

10.1 Adatszolgáltatás

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

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

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

10.2 Személyes adatok védelme, titokvédelmi kötelezettség

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

A Csomagküldő.hu Kft (továbbiakban „Adatkezelő”) székhelye: 1031 Budapest, Vízimolnár u. 10, 6 em. 54, Cégjegyzékszám: 01-09-202186, Adószám: 25140550-2-41) a következőkkel:

- **Zasilkovna s.r.o.** székhelye Drahojbojlova 1019/27, Libeň, 190 00 Prága 9, Cégjegyzékszám: 28408306,
- **Zásielkovňa s. r. o.**, székhelye Kopčianska 3954/39, Bratislava - Petržalka 851 01, Szlovákia, Cégjegyzékszám: 48 136 999,



- **Przesyłkownia Sp. z o.o.**, székhelye Kudowie Zdrój, ul. Główna 59, Lengyelország, Adószáma: 8831858623,
- **COLETARIA PAKETA GRUP SRL**, székhelye Str.Mihai Eminescu nr.38, Corp A, 010515 Bucurest, Románia, Cégjegyzékszám: 38132017,
- **Packeta Logistics and Fulfillment GmbH**, székhelye Chopinstr. 21, 02763 Zittau, Németország, Adószáma: DE311123303

mint közös Adatkezelők (továbbiakban „Közös adatkezelők“) adatkezelői tevékenységüket az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete alapján (továbbiakban „Rendelet“) végzik.

A személyes adatok feldolgozását elsősorban a Szolgáltató és a Közös adatkezelők végzi, de a személyes adatokat feldolgozhatja még az Információs rendszer üzemeltetője, a Packeta s.r.o., cégjegyzékszám: 03672395, székhely: Drahohejlava 1019/27, Libeň (Prága 9), 190 00 Prága.

A következő adatok feldolgozása történik az Adatkezelő által:

- Természetes személy esetén: vezeték- és keresztnév, lakcím, bankszámlaszám, e-mail cím, telefonszám.
- Társaság esetén: a kapcsolattartó személy vezeték- és keresztnéve, kapcsolattartó személy telefonszáma, cég neve, webáruház internetes oldalának címe, cég e-mail címe, számlázási cím, adószám, cégjegyzékszám, bankszámlaszám.

Az adatkezelés

- célja:** a postai szolgáltatási szerződés teljesítése, a szerződő fél azonosítása, a teljesítés elszámolása, igazolása és utólagos ellenőrzése, a Hatóság részére történő adatszolgáltatás, a szerződés nyilvántartása a felek jogainak és kötelezettségeinek jövőbeni alkalmazása és védelme, továbbá jogszabályban meghatározott egyéb cél.
- időtartama:** jogszabály vagy a felhasználó eltérő rendelkezése hiányában a postai küldemény feladását követő naptári év vége.
- jogalapja:**
 - a Rendelet 6. cikkének 1. bekezdése b) - a szerződés teljesítéséhez szükséges feldolgozás, és
 - a Rendelet 6. cikkének 1. bekezdése f) – az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekei céljából szükséges feldolgozás.

Az érintett a személyes adatai kapcsán jogosult:

- személyes adatainak kezelésére vonatkozó tájékoztatásra, különösen: a kezelt személyes adatainak köréről és azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá az érintett személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről,
- személyes adatainak helyesbítésére, valamint
- személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlésére vagy zárolására – elfeledtetéshez való jog
- adathordozhatósághoz való jog
- tiltakozáshoz való jog

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

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

A Szolgáltató a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, illetve a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat jogszabályban foglaltak figyelembevételével kezelheti, dolgozhatja fel és továbbíthatja.

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

A Szolgáltató:

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

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

A Szolgáltató a zárt küldeményt felbonthatja, ha

- a) a küldemény burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átsomagolással a küldemény tartalmának a megóvása nem biztosítható;
- b) a küldemény tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt;
- c) 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.

A személyes adatokat a Szolgáltató és a további Közös adatkezelők a szerződéses jogviszony fennállásának teljes időtartama alatt, illetve a szerződés megszűnését követő 10. év végéig kezelik (tárolják), kivéve, ha a jogszabály eltérő időpontot ír elő. Ez utóbbi esetben a jogszabályi előírás az irányadó.

Amennyiben a Feladó hozzájárul, az általa megadott kapcsolattartó személy e-mail címére a Szolgáltató alkalmanként üzleti céllal árajánlatot, hírlevelet, reklám, marketing anyagot küld. Ezek az e- mailek kizárólag hasonló szolgáltatásokra vonatkoznak és a Feladó bármikor kérheti ezen e-mailek küldésének megszüntetését – Csomagküldő.hu Kft. kapcsolattartójának írt e-mailben, vagy a következő címre: privacy@csomagkuldo.hu, vagy kattintson a leiratkozás gombra a hírlevélben.

Az érintett személyes adatainak feldolgozásában részt vevő felek jogait és kötelezettségeit a személyes adatok feldolgozásáról szóló Adatfeldolgozói szerződés szabályozza, amely az ÁSZF 5. számú melléklete.

10.3. A Szolgáltató alkalmazottjának, megbízottjának és közreműködőjének adat- és titokvédelmi felelőssége

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

11. Felelősség a szolgáltatások teljesítéséért

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

Szolgáltató felel a Feladónak okozott azon tényleges kárért, amely a Csomagban annak átvétele után a Szolgáltató helyiségeiben, a Csomag Címzettnek való átadásáig keletkezik. A kárfelelősség attól a pillanattól terheli a Szolgáltatót, hogy a Csomagot a Feladótól átvette. A Csomag Címzettnek vagy a Címzett által megjelölt harmadik személynek történő kézbesítésével a Szolgáltató kárfelelőssége megszűnik.

A Szolgáltató nem felel a szolgáltatások körében keletkezett kárért,

- ha az a Szolgáltató működési körén kívül álló elháríthatatlan okból keletkezett, azaz 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, vagy egyébként a csomag nem megfelelően (nem a csomagolási szabályoknak megfelelően) csomagolt;
- ha a kárt a küldemény belső tulajdonsága, a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága vagy az elégtelen címzés okozta;
- a feladó a különleges kezelést igénylő küldeménye esetén előzetesen nem nyilatkozott (pl. törékeny) vagy egyéb hiányos, helytelen, vagy megtévesztő információkat adott a csomag tartalmát illetően;
- a Feladó olyan csomagot ad át a Szolgáltatónak, amelynek feladása kizárásra kerül a jelen ÁSZF alapján;
- a kárt a Feladó (vagy a vele jogviszonyban levő fuvarozó) vagy a Címzett vagy a Csomag egyéb tulajdonosa vagy egyéb a Szolgáltatón kívül álló harmadik személy okozta; illetve
- a közvetett kárért, elmaradt haszonért, késedelemből fakadó szankciókért, szerződésszegésből adódó kötbérért, harmadik fél kártérítési igényeiért vagy a Feladó kötelezettségeiért harmadik féllel szemben.

A Szolgáltató nem kötelezhető sérelemdíjra, valamint személyiségi jogsértésből eredő kár megtérítésére, továbbá nem érvényesíthetőek a személyiségi jogok megsértésének felróhatóságtól független szankciói sem.

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

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

Amennyiben Szolgáltató a postai küldeményt arra nem jogosult átvévő részére tévesen kézbesítette, és a jogosult átvévő részére történő szerződészerű teljesítés a téves kézbesítés felismerésétől számított 30 napon belül lehetetlen, az ebből eredő kár megtérítésére a küldemény elveszésére vonatkozó szabályok irányadók.

A fenti károkkal kapcsolatos bizonyítás a következő személyeket terheli:

- a) 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 szerződésszerű teljesítése mellett a károsulton kívüli más személy okozta;
- b) 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.

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.

Feladó felel a Csomagon vagy annak tartalmában keletkezett kárért, amennyiben a Szolgáltatóhoz való szállítást harmadik fél által végzi, és a kár ezen szállítás alatt keletkezik.

Szolgáltató nem köteles biztosítást kötni a Csomag szállítására, az általa végzett tevékenységre, kivéve, ha ezen kötelezettséget a Szolgáltató és a Feladó között aláírt külön egyedi szerződés előírja.

11.1. Kártérítés

11.1.1. A kártérítés általános szabályai

Feladó kötelezettsége és felelőssége tájékoztatni a Címzettet vagy az átvételre jogosult egyéb személyt arról, hogy a Csomag kézbesítésekor ellenőrizze a csomagolást és amennyiben annak nyilvánvaló sérülését észleli, azt azonnal jelezze a kézbesítőnek, illetve a Szolgáltatónak.

Az ügyfél – amennyiben a Csomag megsérült, megsemmisült, részben vagy teljesen elveszett - 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.

A Csomag sérülése alatt olyan állapotváltozás értendő, amely hatással van a minőségére, méretére, struktúrájára, állapotára, összetételére és ezt a sérülést el lehet távolítani javítással, vagy az állapot olyan változása, amelyet nem lehet javítani, de a Csomag tartalmát képező dolog továbbra is használható az eredeti célra.

A Csomag megsemmisülése alatt olyan végleges állapotváltozás értendő, amelyet nem lehet eltávolítani javítással, és amelynek hatására a tárgyat nem lehet rendeltetésszerűen használni.

Feladó vagy a Címzett köteles lehetővé tenni a Szolgáltató részére, hogy a Szolgáltató ellenőrizze a Csomagban bekövetkezett kárt és személyesen is meggyőződhessen a keletkezett kár mértékéről. Ebből

az okból kifolyólag a Feladó (vagy a Címzett) köteles biztosítani, hogy a kézbesített, sérült Csomagot ne változtassák meg semmilyen módon, és abban az állapotban vizsgálhassa meg a Szolgáltató, ahogyan a Csomagot kézbesítették. Ugyanezen okból kifolyólag a Csomagot a Szolgáltató beleegyezése nélkül sem megsemmisíteni, sem másik helyre átszállítani nem lehet.

Amennyiben a vizsgálathoz biztosító bevonása is szükséges, úgy sérült csomag esetén a Feladó, a Címzett vagy a Szolgáltató kötelesek biztosítani az ellenőrzés lehetőségét a Szolgáltató, a szerződött fuvarozó vagy Feladó biztosítója által kijelölt képviselőnek.

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 kártérítési igény érvényesítésére a Címzett jogosult, ha:

- a) a sérült küldeményt átvette; vagy
- b) 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 a küldemény sérülésével, tartalomhiányával kapcsolatos.

11.1.2. A kárigény bejelentésének módja

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

A küldemény sérüléséről, teljes vagy részleges tartalomhiányáról írásban van lehetőség kárigény bejelentésére, a felfedezésétől számítva a lehető leghamarabb. A bejelentésben a sérülés mértékéről és/vagy a hiányról teljeskörű tájékoztatást kell adni a Szolgáltató részére. A sérült Csomaggal kapcsolatos minden további teendő vagy beavatkozás kizárólag a Szolgáltató utasításai alapján történik.

A kártérítési igény érvényesítéséhez – a bejelentéssel egyidejűleg - a Feladó a következő dokumentumokat kell, hogy a Szolgáltató részére benyújtsa:

- a) a csomag (tartalmának) vételárát igazoló dokumentum
- b) a szerviz szakvéleményét, aki a javítást végezte, amennyiben a küldemény a káreset után javításra került
- c) a csomagot kísérő dokumentumot (számviteli bizonylat, fuvarlevél)
- d) amennyiben részben sérült csomagról van szó, fényképeket a csomagot, illetve tartalmát ért kárról, vagy az esetleges hiányról. Minden esetben szükséges lefényképezni a csomagolást és a tartalmat is.
- e) Fuvarlevél

f) a futár által kiállított jegyzőkönyv a sérülésről (amennyiben rendelkezésre áll)

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

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

A Csomag 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 3 munkanapos jogvesztő határidőn belül kell a kézbesítést ellátó szolgáltatóhoz írásban bejelenteni vagy azt a szolgáltatónál írásban jegyzőkönyvbe vetetni. A bejelentéssel egyidejűleg a kártérítési igényt is jelezni lehet.

Nem tekinthető indokoltnak a kártérítési igény benyújtása a csomag tartalmának részleges elvesztésével vagy károsodásával kapcsolatban, amennyiben a kártérítési igényt előterjesztő nem tudja bizonyítani a Csomag csomagolásának sérülését.

11.1.3. A kártérítési igény elbírálása, kifizetése

A küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, továbbá teljes vagy részleges tartalomhiánya esetén, jegyzőkönyv alapján bejelentett kártérítési igényre a Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban válaszolni.

Válaszában a Szolgáltató

- a) tájékoztatja jogosultat a bejelentés megalapozottságának megállapításához szükséges további feltételekről és eljárásról,
- b) megállapítja a bejelentés, illetve a kártérítési igény megalapozottságát, ezen utóbbi esetben tájékoztatja a jogosultat a kártérítési igény megfizetésének várható időpontjáról, vagy
- c) - amennyiben 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.

Amennyiben a Szolgáltató a kárigény elbírálásához nem kapta meg valamennyi dokumentumot vagy a kárigény elbírálásához valamely hatóság vagy biztosító közreműködése vagy ezen szervek által dokumentum vagy nyilatkozat kiállítása szükséges, erről a Szolgáltató a válaszában tájékoztatja az ügyfelet. Mindaddig, amíg ezen előfeltételek nem állnak rendelkezésre, a kárigényt a Szolgáltató nem tudja elbírálni.

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

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

11.1.4. A kártérítés mértéke

Tekintettel arra, hogy a Csomag minden esetben értéknilyvánított könyvelt küldeménynek minősül, a Szolgáltató a küldemények tartalmának sérülése, hiányossága, elvesztése, megsemmisülése esetén a következők szerinti **kártérítést** köteles fizetni:

Az értéknilyvánítás legmagasabb összege 220.000,- Ft.

Ha a feladó az értéknilyvánításban megjelölt összegként a tényleges kereskedelmi értéknél magasabb összeget tüntetett fel, úgy az értéknilyvánításban megjelölt összeg helyett a postai küldemény tartalmának tényleges kereskedelmi értékét, ha az értéknilyvánításban megjelölt összeg alacsonyabb a tényleges kereskedelmi értéknél, úgy az értéknilyvánításban megjelölt összeget kell a kártérítési átalány számítása során alapul venni. A küldemény

- a) elveszése, megsemmisülése esetén a kártérítés összege azonos a feladó által a feladáskor feltüntetett érték összegével, de legfeljebb 220.000 Ft,-
- b) sérülése, tartalomhiánya esetén a kártérítés összege a hiány, vagy a sérülés mértékével arányos, azaz a fizetendő kártérítési összege úgy aránylik az értéknilyvánításban megjelölt érték (legfeljebb 220.000,- Ft) összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a küldemény teljes értékéhez.

Tényleges kár alatt az az összeg értendő, amellyel a Csomag értéke csökkent. A Csomag értékét annak a terméknek a vételára határozza meg (mely minden esetben feltüntetésre kerül a szolgáltatás megrendelésekor), amely a Csomag tartalma, mely legfeljebb 220.000 Ft értékű lehet (egyben mint kártérítési maximum).

Abban az esetben, ha a kártérítéshez benyújtott dokumentumban a kártérítés alapjául szolgáló összeg külföldi pénznemben kerül meghatározásra, az összeg átszámolásra kerül a Magyar Nemzeti Bank irányadó középárfolyama szerint, arra a napra vonatkozóan, amikor a Csomagot a Szolgáltató a Feladótól átvette.

Amennyiben a vizsgálat során megállapításra kerül, hogy a kártérítési igény érvényesítése indokolatlan, úgy a Szolgáltató jogosult a kártérítési igényt előterjesztővel szemben azon költségek megtérítésére, melyek az indokolatlan igény kivizsgálásával kapcsolatban keletkeztek.

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) a feladó a szerződéstől – a felvétel helyén a küldemény visszakérésével – a továbbítás előtt eláll,
- b) a küldemény a Szolgáltató felróható magatartása következtében a rendeltetési helyének elérése nélkül érkezett vissza a feladási helyére,
- c) Szolgáltató a szolgáltatási szerződést nem teljesítette,
- d) a törékeny különleges szolgáltatással feladott küldemény megsérült.

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

- a) 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.
- b) 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. Felelőség a postai küldemény késedelmes kézbesítéséért

A Szolgáltató a nem garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért kártérítési felelőséggel 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 a fenti szabály alkalmazásával elveszítettnek tekintendő 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 Szolgáltató részére visszafizetni.

12. Szolgáltatások teljesítésének minősége

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

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

12.1. Átfutási idők belföldi forgalomban

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

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

13. Együttműködés titkos információgyűjtés érdekében

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

14. FOGYASZTÓI JOGVITÁK PEREN KÍVÜLI RENDEZÉSE

14.1. Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni. Abban az esetben, ha a Szolgáltató és a fogyasztó között vita van, amelyet nem lehet mindkét fél kölcsönös megegyezésével rendezni, a fogyasztó az ilyen jogviták peren kívüli rendezésére irányuló javaslatot nyújthat be egy kijelölt, bíróságon kívüli fogyasztói vitarendezésre a Megyei Békéltető Testületek egyikénél, elérhetőségek: www.fogyasztovedelem.kormany.hu vagy az Európai Fogyasztói Központban, elérhetőségek: www.magyarrefk.hu.

15. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

15.1. Amennyiben külföldi céggel kerül sor szerződéskötésre, a felek kifejezetten megállapodnak, hogy ebben az esetben a Magyarországon érvényes jogszabályok irányadóak.

15.2. Bármelyik fél jogosult a szerződést felmondani azonnali hatállyal a másik fél által lényeges kötelezettségek megszegése esetében.

15.3. Amennyiben a Feltételek bármely állítását vagy annak egy részét bármilyen okból érvénytelennek kell tekinteni, bizonyos esetekben ezek a részek nem lesznek figyelembe véve. Ez nem érinti a Feltételek fennmaradó részeinek érvényességét.

15.4. Jelen Feltételek, beleértve az összes mellékletet a Feladó részére rendelkezésre bocsátásra kerülnek a Szolgáltató honlapján: www.csomagkuldo.hu. A Szolgáltató jogosult a Feltételek változtatására, beleértve a mellékleteket, ebben az esetben köteles lehetővé tenni a változások megismerését a honlapján www.csomagkuldo.hu, valamint értesíteni a Feladót a változásokról kellő időben, legalább 15 nappal a tényleges változások hatályba lépése előtt. A Feladó köteles figyelemmel kíséreni a Szolgáltató honlapját, hogy megismerje ezeket a változásokat, és ha a közzétett változásokkal nem ért egyet, jogosult a Szolgáltatóval kötött szerződést a változások hatályba lépése előtt írásban felmondani, különben úgy tekinthető, hogy a bevezetett módosításokat megismerte és egyetért velük, valamint a hatályba lépése időpontjától köteles betartani.

15.5. Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos Polgári Törvénykönyv, a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény és kapcsolódó kormányrendeletek rendelkezései az irányadóak.





2. számú melléklet: Csomag felcímkézés szabályai

1. A Feladó köteles megfelelően felragasztani a vonalkódot és egyéb lent említett információkat tartalmazó címkét a csomagra úgy, hogy az ne essen le és a vonalkódot semmi se takarja el (még pl. átlátszó szalag sem). A címke további részének is tökéletesen láthatónak kell lennie, de itt már megengedett az átlátszó szalag felhelyezése is.
2. A Feladónak lehetősége van használni a www.csomagkuldo.hu ügyfélfelületét, címke létrehozásának céljából illetve az API funkciót a rendszer összekapcsolásához. A címkék PDF formátumban készülnek és a Feladó ezt kinyomtatás után felhelyezi a csomagra.
3. A Feladónak lehetősége van létrehozni saját címkét. A csomag saját címkével való ellátásához a Csomagküldő előzetes jóváhagyása szükséges. A Feladó köteles a címke első használata vagy annak módosítása előtt kikérni a Csomagküldő jóváhagyását. A Feladó előzetesen elküldi a címke tervezetét a Csomagküldőnek. Felmerülő kétségek esetén a címke elfogadása a címke fizikai átadásához köthető. A lehetséges címke minták itt érhetők el.
4. A saját címkék az alábbi követelményeknek kell, hogy megfeleljenek:
 - a) A címkének tartalmaznia kell vonalkódot Z1234567890 formátumban, minimum 4cm széles,
 - b) A vonalkód szövegét fel kell tüntetni ebben a formátumban: Z 123 4567 890 elhelyezni vagy a vonalkód alatt vagy pedig felette úgy, hogy az utolsó három számjegyet kiemeljük
 - c) Kiemelt Csomagkuldo.hu felirat és/vagy a Csomagkuldo.hu Kft. logója; ha a csomagon további vonalkódok találhatóak, akkor ennek a feliratnak és logónak vizuálisan kapcsolódnia kell a Szolgáltató vonalkódjához.
 - d) A feladó megjelölése a címke bal felső sarkában legyen. A feladó választhat saját szöveget az azonosításához (pl. cég vagy webáruház neve), továbbá meg kell adnia a visszakézésítés címének kódját (ezek fel vannak tüntetve az átvevőhely adatokban, vagy pedig az `senderGetReturnString` API funkcióban)
 - e) Meg kell adni a címzett kereszt- és vezetéknevét, az átvevőhely iránykódját inverz formában és az átvevőhely nevét; Az átvevőhely iránykódja az átvevőhely adatokban van feltüntetve (XML feed `pobocek branch.xml`) a `label_routing` alatt, az átvevőhely megnevezése pedig a `label_name` alatt található.

Szabályok az átvevőhely adatainak frissítéséhez

1. Az ügyfélnek rendszeresen frissítenie kell az átvevőhely adatait a Szolgáltató forrásából, és ezt naponta legalább egyszer.
2. Az ügyfél köteles integrálni az átvevőhelyeket az webáruházába Js vagy XML API -val és ezt kizárólag a technikai dokumentációk alapján.
3. Amennyiben az ügyfél nem frissíti az átvevőhelyek listáját a szabályoknak megfelelően, a feladónak jogában áll követelni a más helyre történt kiszállításból eredő többletköltségek megtérítését.

3. számú melléklet: Bankkártyás fizetési feltételek Feladó részére

4. számú melléklet: A szolgáltatás nyújtása során alkalmazott nyomtatványok:

[https://www.zasilkovna.cz/print-list?barcode\[0\]=3933210300&apiP...](https://www.zasilkovna.cz/print-list?barcode[0]=3933210300&apiP...)

Szállítólevél
D 3089 4716
Csomagok: 1
Nyomtatva: 09. 09.
2019



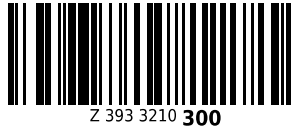
Feladó
Csomagküldő HU
kft.
Rózsa út. 101
1064 Budapest

Címzett
Zásilkovna s.r.o.
Lihovarská
1060/12
190 00 Praha

Rend. szám.	Vonalkód	Létrehozva	Név	Utánvét	Átvevőhely/Szolgáltatás
0604	3933210300	31. 07.	Test Csomag	0 Ft	2445. Budapest

VÉGE

Feladó
Csomagküldő.hu
obj. **0604**
=H--0--1238=BudC
+55E+




Csomagküldő.hu

Címzett
Test Csomag
H-H00-2445
Budapest 1139, Teve



Csomagküldő.hu