

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### Csomagok Egymás Között – magánszemélyek közötti Csomagküldő szolgáltatás

**Hatályba lépés: 2021. 11. 30.**

#### Tartalomjegyzék

1.	Általános rendelkezések .....	3
2.	A szerződő felek .....	4
<b>2.1.</b>	<b>Packeta</b> .....	<b>4</b>
2.2.	Az Ügyfél .....	5
3.	Csomag paraméterek .....	6
4.	A Csomag feladásának menete, tárolási határidők .....	8
4.1	A Csomafeladás menete .....	8
4.2	Csomag címkézése .....	9
4.3	Csomag tárolásának ideje .....	10
5.	A Csomag Címzett általi átvétele .....	10
6.	Visszaru .....	11
7.	Utánvétellel fizetett Csomagok .....	12
<b>8.</b>	<b>A Packeta díja</b> .....	<b>12</b>
9.	Tájékoztatás, panasz, jogérvényesítési lehetőségek .....	13
9.1	Tájékoztatás .....	13
<b>9.2</b>	<b>Ügyfél bejelentések, panaszok a Packeta részére</b> .....	<b>13</b>
9.3	Panasztétel határideje .....	14
9.4	Ügyfél panasszal élhet a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) felé .....	15
9.5	Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése .....	15
9.6	Határon átnyúló fogyasztói vita .....	15
9.7	Bírósági eljárás kezdeményezése .....	16
10.	Felelősség és kártérítés .....	16
10.1	Felelősség a Szolgáltatások teljesítéséért .....	16
10.2	Kártérítés .....	17
10.3	A kárigény bejelentésének módja .....	19
10.4	A kártérítési igény elbírálása, kifizetése .....	20

10.5	A kártérítés mértéke.....	21
10.6	Eljárás a kártérítés után előkerült Csomagok esetében.....	21
10.7	A Packeta díj-visszafizetési kötelezettsége.....	21
10.8	Felelősség a Csomag késedelmes kézbesítéséért.....	22
10.9	Szolgáltatások teljesítésének minősége.....	22
10.10	Átfutási idők belföldi forgalomban.....	22
11.	Záró rendelkezések.....	23
1. sz. melléklet:	'Csomagok Egymás Között' szolgáltatás Teljes Árjegyzék.....	24
2. sz. melléklet:	'Csomagok Egymás Között' Valutaváltási szabályok.....	25
3. sz. melléklet:	'Csomagok Egymás Között' szolgáltatás Utánvét Díj bankkártyával történő kifizetésének feltételei.....	28
4. sz. melléklet:	'Csomagok Egymás Között' szolgáltatás használati útmutatója.....	33

## 1. Általános rendelkezések

1.1. Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **"Feltételek"**) a **Packeta Hungary Kft.** (székhelye: 1044 Budapest, Ezred utca 1-3. B2/11. ép., cégjegyzékszám: 01 09 202186, bejegyezve a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságán, cégjegyzékszám: 01–09–202186 (a továbbiakban: **Packeta**), valamint a küldeményt feladó magánszemély, nem jogi személy (a továbbiakban: **"Feladó"**) közötti üzleti és jogi kapcsolatokat szabályozzák. **Jelen Feltételek továbbá - amennyiben a Packeta jogi lépései érintik őket - a Packeta és harmadik felek közötti jogviszonyokat szabályozzák.**

1.2. Jelen Feltételek szerves részét képezik a következő mellékletek:

1. sz. melléklet: 'Csomagok Egymás Között' szolgáltatás Árjegyzék
2. sz. melléklet: 'Csomagok Egymás Között' Valutaváltási szabályok
3. sz. melléklet: 'Csomagok Egymás Között' szolgáltatás Utánvét Díj bankkártyával történő kifizetésének feltételei
4. sz. melléklet: 'Csomagok Egymás Között' szolgáltatás használati útmutatója

1.3. A Feladó tudomásul veszi, hogy a Packeta szolgáltatásainak jelen Feltételek szerinti nyújtásának előfeltétele a Packeta mobil alkalmazás (a továbbiakban: **"Alkalmazás"**) használata.

Az Alkalmazás nyilván tartja az egyes Feladókkal fennálló szerződéses viszonyokat, a Feladókra és a szállítások tárgyát képező Csomagokra vonatkozó elektronikus adatokat, továbbá rögzíti a Csomagok állapotára és helyzetére vonatkozó adatokat. A Feladó és a Címzett egyaránt jogosultak hozzáférni az Alkalmazáshoz.

1.4. A **"Címzett"** az a személy, akit a Feladó a Csomag Címzettjeként megjelöl.

1.5. Az **"Átvevőhely"** az a helyszín, ahol a Packeta biztosítja a Csomag feladását, átvételét, valamint a Csomagok átadását Címzettek, visszarú esetén a Feladó részére. A Z-Box csomagautomatákban jelenleg csak csomagátvétel lehetséges, mely használatához mobilapplikáció szükséges.

1.6. Az **"Utánvétes Csomag"** olyan Csomag, amely esetében a Packeta a Feladó utasításai alapján a Csomag Címzettnek történő átadásakor biztosítja a Csomag árának Címzettől történő beszedését. Az Utánvét Díj az a pénzösszeg, amely az utánvétes Csomag Címzettnek történő átadásakor a Címzettől beszedésre kerül (a továbbiakban: **Utánvét Díj**). Az Utánvét Díj mind készpénzzel, mind bankkártyával kifizethető.

1.7. A **"Packeta Szolgáltatása"** magába foglalja a Csomag leszállításával kapcsolatos összes műveletet és kapcsolódó szolgáltatást, különösen a Csomag átvételét és Kézbesítési Címre történő szállítását, a Címzett tájékoztatását a Csomag állapotáról, valamint a Csomag átadását. Az át nem vett Csomagok visszaküldésre kerülnek a Feladónak, beleértve mindazon Csomagokat is, amelyeket a Címzettek nem vesznek át.

1.8. Abban az esetben, ha a Kézbesítési Cím valamelyik magyarországi Átvevőhely címe, a Packeta vállalja, hogy a Csomagot (a továbbiakban: **"Csomag"**) a postai szolgáltatás keretén belül leszállítja a feladóhelyről (**"Feladóhely"**) a címben megadott helyre (**"Kézbesítési cím"**), a Feladó pedig vállalja, hogy kifizeti a szállításért, valamint az egyéb nyújtott szolgáltatásokért a Packeta Árlistájában meghatározott díjat.

Ha a Kézbesítési Cím nem valamelyik magyarországi Átvevőhely címe, a Packeta a Feladó felé vállalja, hogy a Feladó költségére biztosítja a Csomag szállítását a Feladóhelyről egy általa meghatározott Kézbesítési címre, beleértve a szállítással kapcsolatos egyéb műveletek elvégzését is, a Feladó pedig vállalja, hogy kifizeti a szállításért, valamint az egyéb nyújtott szolgáltatásokért a Packeta Árlistájában meghatározott díjat.

Amennyiben a Packeta szállítványozóként biztosítja a szállítást, a szállítás egyéb feltételeire annak a fuvarozónak a feltételei vonatkoznak, akinek a Csomag a Feladó utasításainak megfelelően átadásra kerül. Ez esetben különösen a szállítás feltételeiről (azaz súly- és méretkategóriák, szállításból kizárt áruk), a fuvarozó kárfelelősségéről és a fuvarozó által a szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok kezelésének feltételeiről van szó.

#### 1.9. "Standard Csomag" átvevőhelyeken (üzletek):

- a 3 oldal méreteinek összege nem haladja meg a 120 cm-t
- és/vagy az egyik oldal hossza sem haladja meg az 50 cm-t
- és/vagy a súlya nem haladja meg az 5 kg-ot.

#### 1.10. „Standard Csomag” Z-Box csomagautomata átvevőhelyeken

- Oldalak összegének maximális mérete: "Rekesz méretek" szerint:
  - S (8x45x61cm)
  - M (17x45x61cm)
  - L (36x45x61cm)
- Csomag legkisebb lehetséges mérete: 10x7x1 cm
- Csomag maximális súlya: 5kg

1.11. A Feladó az Alkalmazás letöltését követően a saját személyére vonatkozó elektronikus adatainak megadásával (utónév, vezetéknev, telefonszám, e-mail cím, esetleg bankszámlaszám az Utánvételi Díj kifizetéshez) köteles regisztrálni az Alkalmazás használatához. A használatához köteles elfogadni a jelölőnégyzet kipipálásával a jelen Feltételeket, mellyel kijelenti, hogy megismerkedett a tartalmukkal, egyetért velük és elfogadja az abban foglaltakat.

1.12. A Feladó csak az Alkalmazás által a Csomag feladásakor kínált szolgáltatásokat veheti igénybe egyedi ajánlatkérési lehetőség nem biztosított sem a Feladó, sem pedig a Címzett részére.

## 2. A szerződő felek

### 2.1. Packeta

**Packeta Hungary Kft.** a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága által a 01-09-202186 cégjegyzékszámmon 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, továbbá Magyarországon feladott Csomagok kézbesítése az Árajánlatban foglalt országokba. **Ennek megfelelően a Packeta Kft. postai szolgáltatónak minősül.**

**Székhelye:** 1044 Budapest, Ezred utca 1-3. B2/11. ép.,

**Az ügyfélszolgálat elérhetőségei:**

Telefon: 061-400-8806

E-mail: [info@packeta.hu](mailto:info@packeta.hu)

Honlap: [www.packeta.hu](http://www.packeta.hu)

Nyitvatartási idő: H-P 08:00-16:00

Ügyfélszolgálat: 1044 Budapest, Ezred utca 1-3. B2/11. ép.,

Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: H, K, Sz, P 8.00-18.00, CS: 8.00- 20.00

**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](mailto:info@nmhh.hu)

Honlap: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

**A Posta tv. alapján a Packeta Hungary Kft. az alábbi, speciális többletszolgáltatást nyújtja:**

- a) a Csomag nyomon követhető kezelése;
- b) utánvét-szolgáltatás;
- c) értéknyilvántartás szolgáltatás;

A **Szolgáltatások** ellátásához a Packeta közreműködőket is igénybe vesz, melyről bővebben az Ügyfél a Honlapon és az Adatkezelési Tájékoztatóban tájékozódhat.

**2.2. Az Ügyfél**

**Ügyfél:** az a magánszemély, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, Feladó és Címzett, aki/amely az Általános Szerződési Feltételeknek megfelel, vagy indokolt esetben egyedi szerződésekben rögzített feltételekkel igénybe veszi a szolgáltatást. **A szerződéses kapcsolat fennállásától függetlenül a Packeta Ügyfélnek tekinti továbbá azt a személyt, aki/amely eljárást indít, illetőleg Packetával szemben igényt érvényesít.**

**Feladó:** Az a természetes vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki a Packeta logisztikai szolgáltatásait igénybe veszi és a szállítandó csomagot a Packetának közvetlenül, vagy az Átvevőhelyen adja le. **A Z-Box csomagautomatákban jelenleg csak csomagátvétel lehetséges, mely használatához mobilapplikáció szükséges.**

**Címzett:** a Csomagon, annak csomagolásán, vagy a hozzá tartozó listán címzettként megjelölt Ügyfél, akinek a Feladó a Csomagot küldi.

**Jogosult Átvevő:** a Címzett, illetve az általa meghatalmazott harmadik személy együttesen.

**Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

### 3. Csomag paraméterek

3.1. A Csomagnak a következő feltételeknek kell megfelelnie:

- i. a Csomag maximális értéke: 70.000 Ft
- ii. a Csomag legnagyobb megengedett súlya: 5 kg;
- iii. a Csomag minimális méretei: 10 × 7 × 1 cm;
- iv. a Csomag maximális méretei: a 3 oldal összege max. 120 cm (pl. 50 × 40 × 30 cm), a leghosszabb oldal hossza pedig legfeljebb 50 cm;

Abban az esetben, ha a Csomag méretei meghaladják az előző bekezdésben meghatározott paramétereket, az visszaküldésre kerül a Feladóhelyre, ahol a Feladó köteles a Csomagot átvenni és ez esetben a már kifizetett szállítási díj nem kerül visszatérítésre a Feladó részére.

3.2. A szállítás alól az alábbi termékek vannak kizárva, így a Feladó nem jogosult azokat feladni: **A Packeta a Csomagküldő Szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését vagy teljesítését az alábbi esetekben tagadja meg:**

- a. **a Csomag szállítása jogszabályba, vagy nemzetközi megállapodásba, vagy a jelen Feltételekbe ütközik:**
  1. a Csomagküldő Szolgáltatás teljesítését jogszabály alapján szüneteltetik vagy korlátozzák, vagy
  2. a Csomagküldő Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges forgalmi feltételek – tevékenységi körén kívül álló okból – nem állnak rendelkezésre;
  3. a Csomag értéke meghaladja a bruttó 70.000 HUF értéket;
  4. a Csomag csomagolása nem felel meg a jelen Feltételekben foglalt előírásoknak;
  5. postafiókra címzett Csomag;
  6. a Csomag olyan tárgyakat vagy anyagokat tartalmaz, amelyek tulajdonsága, anyaga, megjelenése, küldése vagy tartása Magyarország jogszabályaiba ütközik;
  7. a Csomag méretei meghaladják a lentebb megadott maximális méreteket;
  8. a Csomag olyan tárgyakat vagy anyagokat tartalmaz, amelyek az ADR (Rendelet a veszélyes áruk közúton történő szállításáról) értelmében veszélyes árunak minősülnek;
  9. narkotikumok, egyéb hallucinogén és a Büntető Törvénykönyvben meghatározott anyagok találhatóak benne.
- b. **a Csomag tartalma az életet, az egészséget, a testi épséget vagy az emberi környezetet nyilvánvalóan sérti vagy veszélyezteti:**
  1. szűrő-, vágó-, és lőfegyver;
  2. lőszer, robbanószer, tűz és robbanásveszélyes, közveszélyes anyagok, tárgyak;
  3. gyúlékony, mérgező, maró, anyagok, illetve azt tartalmazó tárgyak, vegyi anyagok, mérgek, radioaktív anyagok, nyomás alatt tárolt gázok és cseppfolyós anyagok.
- c. **továbbá amennyiben a Csomag az alábbiakat tartalmazza:**
  1. féldrágakő/drágakő, ékszerek – bizsu is -, értékes fémek, nemesfémek; műtárgyak, régiségek, gyűjtemények, kézműves termékek, pénzjegyek, érmék, bankkártyák vagy egyéb hasonló értékek, értékpapírok, feltöltő kártyák, SIM kártyák, autópálya-matricák,

sorsjegyek, telefonkártyák, belépőjegyek és egyéb utalványok, szőrmék, szőnyegek, órák;

2. a Csomag lakkot, festéket, ragasztót vagy más folyékony anyagot tartalmaz, amelyek a szállítás során megsérülhetnek, vagy tönkretelhetnek más Csomagokat, illetve a Packeta berendezéseit;
3. a Csomag élő állatot vagy növényeket tartalmaz, vagy állatok maradványait, vagy emberi földi maradványokat, testrészeket, szerveket, vérmintákat, vérplazmát vagy egyéb egészségügyi hulladékot;
4. romlandó, fertőző, undort keltő áruk;
5. kegyeleti érzéseket sértő tárgyak, halotti hamvak;
6. a Csomag olyan tárgyakat tartalmaz, amelyek rosszul reagálnak a hőmérsékletváltozásra, gyorsan romlanak; élelmiszerek, növények vagy hasonló tulajdonságú anyagok, hűtést, fűtést igénylő áruk;
7. a Csomag romlandó anyagot tartalmaz, vagy olyan anyagot, amely nagyon könnyen sérül, például törékeny termékek, amelyeket speciálisan kell csomagolni, vagy eljárni a kezelésüknél;
8. 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;
9. a Csomag olyan tárgyakat vagy anyagokat tartalmaz, amelyek tulajdonságukból kifolyólag speciális tárolást vagy szállítást igényelnek
10. kereskedelmi mennyiségű alkohol, dohányáru,
11. eredeti személyes okmányokat (pl. születési anyakönyvi kivonat, személyi igazolvány, alkalmassági bizonyítvány stb.), eredeti gépjármű dokumentumokat (pl. gépjármű forgalmi engedély) stb.,
12. bizalmas vagy érzékeny információkat tartalmazó eredeti dokumentumokat (például egészségügyi dokumentáció, számviteli dokumentumok stb.),
13. értéktárgyakat (pl. készpénz, sorsjegyek, részvények, okmánybélyegek, nemesfémek stb.) tartalmazó Csomagok;

A teljesítés előzőek szerinti megtagadásából, vagy a Csomag visszakézbítéséből származó többletköltségek a Feladót terhelik.

Ha a Packeta alapos okkal feltételezi, hogy a fent meghatározott valamely eset áll fenn és ebből adódóan a szolgáltatási szerződés teljesítését meg kell tagadnia, a szolgáltatási szerződés teljesítését a Packeta attól teszi függővé, hogy a Feladó hitelt érdemlően képes-e bizonyítani a Packeta 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 Csomag ismételt, biztonságos csomagolására a Packeta díjmentesen köteles. Ebben az esetben a csomagolás hiányosságára a Packeta a továbbiakban nem hivatkozhat.

Packeta nem köteles átvenni a Feladótól azokat a Csomagokat, amelyek nem felelnek meg a 3. pontban meghatározott feltételeknek vagy azokat a Csomagokat, amelyekre érvényes a jelen pontban fent meghatározottak valamelyike.

Amennyiben a Feladó olyan Csomagot ad át a Packetának, mely nem felel meg a 3. pontban meghatározott Csomag paramétereknek vagy melyek esetében az átvételt megtagadhatná, úgy a Feladó kötbér fizetésére köteles, melynek mértékét az Árajánlat tartalmazza.

3.3. Packeta jogosult elállni a szerződéstől, amennyiben a Feladó által egy naptári hónapban szállításra átadott Csomagot több mint 2%-a olyannak minősül, mely

- a) nem felel meg a 3. pontban meghatározott paramétereknek és/vagy
- b) méreten felüli Csomagnak minősül.

Abban az esetben, ha a Feladó által átadott Csomag nem felel meg a 3. pontban meghatározott paramétereknek, vagy a Csomag tartalma a 3. pontban meghatározott szállításból kizárt dolog, úgy a Packeta a szerződéstől elállhat és a Csomagot a jelen Feltételek szerint visszakézbjesíti a Feladónak. Ez esetben a Csomagot ért károkért a Packeta felelősséget nem vállal. A teljesítés előzőek szerinti megtagadásából, vagy a Csomag visszakézbjesítéséből származó többletköltségek a Feladót terhelik, azt köteles a Packetának megfizetni.

3.4. A Packeta nem köteles átvenni azokat a Csomagokat, amelyek nem felelnek meg a 3. pontban meghatározott követelményeknek, vagy amelyek a 3. pont értelmében kizárásra kerültek a szállításból.

3.5. Abban az esetben, ha a Feladó olyan Csomagot ad át a Packetának, amely nem felel meg a 3. pontban meghatározott követelményeknek, vagy amely a 3 pont értelmében kizárásra került a szállításból, a Szerződés nem jön létre. Ilyen esetben a Feladó köteles megtéríteni a Packeta oldalán felmerült kárt (különösen a Csomag mindaddig fennálló kezelésével kapcsolatos költségeket, amíg azt a Feladó át nem veszi).

3.6. A Feladó köteles a Csomagot erős és megfelelő csomagolásba csomagolni, ugyanakkor a Csomag belsejét megfelelően megerősíteni és kitölteni olyan mértékben, hogy a szállítás, tárolás és kezelés során ne sérüljön meg. A Packeta csak a csomagolás sértetlenségéért felel, viszont semmilyen felelősséget nem vállal azért a kárért, amely abból ered, hogy a Feladó a Csomag tartalmát nem megfelelően csomagolta. A Címzett köteles a csomagolást a Csomag kézhezvételekor megvizsgálni és amennyiben sérülést tapasztal kérje jegyzőkönyv felvételét.

3.7. A szállításhoz használt csomagolást (dobozokat, borítékokat stb.) a Feladó köteles felnyitás ellen (pl. ragasztószalaggal) biztosítani.

## 4. A Csomag feladásának menete, tárolási határidők

### 4.1 A csomafeladás menete

Első lépésként a Feladónak le kell töltenie az erre szolgáló Packeta app-ot a Goolge Play vagy az App Store áruházakból és a letöltést követően regisztrálnia szükséges, név, telefonszám és eMail cím megadásával.



A csomagfeladás előtt a Feladó köteles az Alkalmazásban a kért (saját adatai, a Címzett és a Csomag adat) adatait megadni. A megadott Csomagadatok alapján a rendszer (a csomag értéke alapján) meghatározza a feladás díját, amit a Feladónak ki kell egyenlítenie. A fizetés kizárólag bankkártyával lehetséges, egyéb fizetési mód választására a Packeta nem biztosít lehetőséget. Ugyanezen a felületen tud a Feladó a Packeta által biztosított plusz Szolgáltatásokat választani. (pl: utánvét) melynek díja a rendszer által kalkulált Csomagdíjához kerül hozzáadásra. A Packeta bruttó 4.000 Ft -ig nem számol fel biztosítási díjat, de e fölött a csomag értékének megfelelően, az Árlista alapján számol. Ha a csomag értéke nincs meghatározva, akkor a csomag értékének az Alkalmazás automatikusan 4.000 Ft-ot számol.

A sikeres fizetést követően Feladó kap egy kódot, amit az Átvevőhelyen kell használnia.

A kód birtokában a Feladónak el kell vinnie a csomagot az általa kiválasztott Átvevőhelyre és az Átvevőhelyen a csomag feladásához megadni a kódot. Az Alkalmazásban kiválasztott Átvevőhely lesz minden esetben a feladás és az esetleges visszarú helyszíne is.

A Feladó a Csomag feladásakor választhat, hogy a Csomag szállítását Átvevőhelyre, csomagautomatába vagy az általa megadott címre kéri. A Packeta kizárólag az Alkalmazásban megjelenített országokba teljesít szállítást. A lehetséges Feladóhelyek listáját az Alkalmazás tartalmazza.

Amennyiben a Feladó olyan Csomagot ad fel, mely nem felel meg az ÁSZF-ben meghatározott Csomag paramétereknek vagy amely olyan dolgot tartalmaz, amely szállítás alól kizárt dolog és a Csomag átvételét/szállítását a Packeta megtagadhatná, de utóbb kiderül, hogy a Feladó ilyen csomagot adott fel, úgy a Feladó kötbér fizetésére köteles, melynek mértékét az Árlista tartalmazza.

A Packeta nem garantálja a Csomagok kikézésének sem a napját, sem az időpontját. A Csomagok kikézésének dátumára és időpontjára az Alkalmazásban megjelölt adat csupán tájékoztató jellegű.

Csomaggal kapcsolatos panaszt a Packeta weboldalán megtalálható online űrlapon vagy a [reklamacio@packeta.hu](mailto:reklamacio@packeta.hu) eMail címen tehető.

#### 4.2 Csomag címkézése

A kód megadásával az Átvevőhely a rendszerben megkeresi a Csomag adatait, ezt követően kinyomtatja a szállításhoz szükséges csomagcímkét, amely a Feladó által megadott adatokat tartalmazza és végül a címkét a Csomagra ragasztja.

Jelenleg Z-Box csomagautomatákban nem adható fel csomag.

A Csomag Átvevőhelyen történő leadásról Feladó emailben visszaigazolást kap és az Alkalmazásban a Csomag státusza megváltozik. Ha a visszaigazolást Feladó nem kapja meg, vagy nem változik meg a csomag státusza, úgy haladéktalanul vegye fel a kapcsolatot a Packetával.

A Feladó felel azért, hogy a Csomag címkéjén szereplő adatok pontosak legyenek, és a feladás előtt helyesen legyen felcímkézve, így köteles a címke tartalmát a felragasztás előtt ellenőrizni. Ennek elmulasztásából eredő károkért a Packeta és az Átvevőhely felelősséget nem vállal.

A Feladó különösen a következő információkat köteles megadni:

- i. a Feladó azonosító adatai, mint név, cím, email cím, telefonszám;
- ii. a Csomag Címzettjének azonosító adatai, mint név, cím, email cím, telefonszám;
- iii. **utánvétellel szállított Csomag esetén az Utánvét Díj összegének meghatározása, a Csomag utánvétellel szállított Csomagként való megjelölése, a Feladó azon bankszámlaszámának a megadása, amelyre a Packeta a beszedett Utánvét Díjat továbbítani köteles;**
- iv. a Csomag értékének meghatározása (ha ez nincs meghatározva, akkor a Csomag értéke bruttó 1.500 Ft-nak tekintendő. A feladható csomag maximális értéke bruttó 70.000 Ft,- lehet.
- v. Visszárú átvevőhely az a helyszín, ahova a Feladó a Címzett által át nem vett, illetve a visszaküldött Csomagokat ("**Visszárú**") kívánja küldetni.

#### 4.3 Csomag tárolásának ideje

**A feladott csomagot a megjelölt Átvevőhely 7 naptári napig, míg csomagautomatában feladott Csomagot 3 naptári napig őrzi és tárolja Packeta.** Amennyiben előre láthatóan ezen időszak alatt a Címzett a Csomagot átvenni nem tudja, úgy a főszezon kivételével október 1- január 31. között – telefonon vagy az Alkalmazásban történő jelzés esetén kérheti a tárolási időszak meghosszabbítását.

Hosszabbítás kérése esetén az Átvevőhely legfeljebb 21 naptári napig (7 + 14 naptári nap), csomagautomata esetében legfeljebb 5 naptári napig (3 + 2 naptári nap) kerülnek tárolásra a Csomagok.

Főszezonban (október 1- január 31. között) átvevőhelyen legfeljebb 5 naptári nap, csomagautomatában pedig legfeljebb 3 naptári nap az átvételre nyitva álló időszak. Ezek meghosszabbítására ilyenkor nincs lehetőség.

**Az átvételi határidő lejárta előtt Feladó értesítést kap (eMail-ben és az Alkalmazáson keresztül egyaránt) hogy közeledik a Csomag átvételére nyitva álló határidő vége, a határidő lejárta előtt 24 órával pedig sms-ben is értesítést küld a Packeta a Feladónak.** Az átvételre nyitvaálló határidő lejártával a Csomagot visszaszállítjuk a feladási Átvevőhelyre (lásd 6. pont).

## 5. A Csomag Címzett általi átvétele

### 5.1. Kézbesítési Cím lehet

- a) **a Packeta valamelyik Átvevőhelye;**
- b) a Feladó által meghatározott cím;
- c) Z-BOX csomagautomata címe.

5.1.1. A Címzett a Csomagot az Átvevőhely nyitvatartási ideje alatt jogosult átvenni, a Csomag elhelyezéséről való értesítéstől számított 7 naptári napon belül. A Csomag átvételére rendelkezésre álló idő az Alkalmazásban meghosszabbítható.

5.1.2. A Címzett e-mailben, esetleg SMS-ben is, és/vagy az Alkalmazás útján kap tájékoztatást a Csomag Átvevőhelyen történő elhelyezéséről. Az értesítés tartalmazza az átvételhez szükséges jelszót.

5.1.3. A Csomag az alábbi feltételek teljesülése esetén kerülhet átadásra a Címzett vagy képviselője részére:

- i. a Címzett a kapott jelszóval igazolja magát, és
- ii. utánvétes Csomag esetén a Csomag csak a teljes Utánvét Díj kifizetése után kerül átadásra a Címzettnek.

## 6. Visszárú

6.1 Abban az esetben, ha a Címzett nem veszi át a Csomagot, vagy az átvételét elutasítja (a továbbiakban "Visszárú"), a Csomag visszaküldésre kerül a Feladónak a feladási Átvevőhelyre.

6.2 A Csomag visszaszállításának helye az az átvevőhely, ahol a Feladó a Csomagot feladta, ettől eltérő Átvevőhely nem választható. A visszaszállításról a Packeta a Feladót eMail-ben és az Alkalmazáson keresztül is értesíti. Az Átvevőhelyen a Csomag 30 naptári napig vehető át, melyről a Packeta többször is küld értesítést Feladónak. Ha az Átvevőhelyen letelik a Csomag átvételére nyitva álló 30 naptári nap, a Csomagot a Packeta raktárába kerül átszállításra, ahol további 60 naptári napig őrzi a Csomagot a Packeta. A 60 naptári nap letelte után a Packeta a Csomagot megsemmisíti, melyről jegyzőkönyvet vesz fel. A Csomag raktározására vonatkozó határidőket a Packeta által küldött értesítések nem szakítják meg, illetve nem függesztik fel.

6.3 A Packeta továbbá akkor jogosult a Csomag felnyitására, ha

- a) az megsérült;
- b) megalapozott a gyanú, hogy károsodott, mielőtt átadásra kerülne a Címzettnek; vagy
- c) Bíróság, hivatalos hatóság ezt elrendeli.

6.4 A Csomag felnyitására minden esetben 2 tanú jelenlétében és jegyzőkönyv kíséretében kerül sor.

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

6.6 A Csomag felbontása és megsemmisítése a titoktartásra vonatkozó előírások betartásával, 2 (két) fős bizottság jelenlétében és jegyzőkönyv felvétele mellett történik, amely bizottság tagjai a Packeta alkalmazottjai, tagjai, megbízottai vagy közreműködői lehetnek. A jegyzőkönyvet a Packeta a Csomag felbontását követő egy évig megőrzi.

6.7 A Feladó köteles megtéríteni a Csomag megsemmisítésének költségeit.

## 7. Utánvétellel fizetett Csomagok

- 7.1 A Feladó az Alkalmazásban köteles feltüntetni, hogy a Csomag átadásakor Utánvét Díj beszedésére van-e szükség, valamint feltüntetni annak a bankszámlának a számát, ahová a beszedett Utánvét Díjat utólag a Packetának továbbítani kell.
- 7.2 Az Utánvét Díjat a Packeta mindig annak az országnak a pénznemében szedi be, amelyben a Csomag Kézbesítési Címe található.
- 7.3 Az Utánvét Díj azonos valutanemben kerül a Feladónak kifizetésre, mint amelyben azt a Címzettől beszedték. Az Alkalmazásban a Feladó jogosult kiválasztani, hogy az idegen valutanemben beszedett Utánvét Díj forintban, vagy az Alkalmazás által felkínált más pénznemben kerüljön a részére kifizetésre. Az Utánvét Díj más pénznemben történő kifizetését a Valutaváltási szabályok szabályozzák.
- 7.4 A Magyarországon, Csehországban és Szlovákiában átvett Utánvétes Csomag esetén az Utánvét Díja, annak Címzettől való átvétele napjától számított tíz (10) munkanapon belül kerül átutalásra a Feladó részére.
- 7.5 Amennyiben az Utánvét Díj nem Magyarországon, Csehországban és Szlovákiában került beszedésre, az Utánvét Díj Címzettől való átvételének napjától számított tizenöt (15) munkanapon belül kerül átutalásra.
- 7.6 A határokon átnyúló tranzakciók bankköltségeit a Feladó viseli.
- 7.7 A Packeta nincs késedelemben, ha az Utánvét Díj a szóban forgó határidő letelte előtt a Feladó által megadott számla javára levonásra kerül a bankszámláról.
- 7.8 A Packeta jogosult a Feladóval szemben fennálló esedékes és fennálló követeléseit egyoldalúan beszámítani a kifizetendő Utánvét Díjba.
- 7.9 A banki tranzakcióval és az Utánvét Díj átutalásával kapcsolatos összes költség és díj (ha felmerül) a Feladót terheli.
- 7.10 Az Utánvét Díjat a Címzett készpénzben vagy elfogadott kártyával fizetheti ki.

## 8. A Packeta díja

- 8.1 A Feladó vállalja, hogy a Csomag Címzethez történő eljuttatásának költségét és/vagy a szállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokért járó díjat a Packeta részére megfizeti. A Packeta által nyújtott valamennyi Szolgáltatás díját az aktuális Árjegyzék határozza meg. Az ár döntő szempontjai különösen a kiválasztott és szerződészerűen nyújtott szolgáltatás típusa, a Csomag paraméterei és/vagy méretei, a Feladási- és Kézbesítési cím.
- 8.2 A Feladó vállalja, hogy a mindenkor érvényes Árjegyzék szerinti összegben kifizeti a Packeta Szolgáltatásának díját, ideértve a Feladó által megrendelt további, nem standard műveleteket, pótdíjas tevékenységeket és egyéb szolgáltatásokat is. Abban az esetben, ha a Feladó a Csomag méretét és súlyát a tényleges mérettől és súlytól eltérően adja meg a Feladó, és a Packeta megállapítja az eltérést, úgy a Feladó köteles az adott Csomag méretének és súlyának megfelelő díj megfizetésére.

8.3 A Csomag leszállításáért járó díjon felül a Feladó további díjakat köteles fizetni a Packetának különösen a következő tételek esetén:

- a) Utánvét Díj beszedése után, valamint Visszaru esetén járó jutalék;
- b) vámügyi szolgáltatások díja (ha azokat a Feladó igénybe vette);
- c) egyéb kiegészítő szolgáltatások felárai, pl. a Csomag megadott értéke után fizetendő pótdíj.

8.4 A Packeta díjra való jogosultsága a Csomag online módon történő megrendelésével keletkezik. Visszaru esetén a Feladó köteles az átadott Csomag után fizetendő teljes díjat kifizetni, függetlenül attól, hogy Utánvét Díj beszedését igénylő vagy nem igénylő Csomagról van-e szó.

8.5 A Feladó által fizetendő díj összegét a Csomagra vonatkozó adatok Alkalmazásba történő bevitelének napján érvényes Árjegyzék határozza meg.

8.6 A Feladó a Csomagra vonatkozó adatok Alkalmazásba való bevitelkor, a Csomag feladóhelyi átadása előtt köteles az Alkalmazás segítségével, online bankkártyás fizetéssel a Packeta szolgáltatás díját megfizetni, mely összeget Szolgáltató zárol a Feladó számláján. Az adatátvitel titkosított és biztonságos. Kártyaadatait további fizetésekhez a Feladó az Alkalmazásban fiókja beállításai között el is mentheti. Online fizetéshez az EU területén kiállított kártyára van szükség.

8.7 A Díj megfizetését/zárolását a Feladó felé mind az Alkalmazás, mind egy részére megküldött email igazolja.

## 9. Tájékoztatás, panasz, jogérvényesítési lehetőségek

### 9.1 Tájékoztatás

Packeta fenntartja a jogot, hogy egyoldalúan változtassa meg az árakat és a feltételeket az Árajánlatban és az ÁSZF-ben közöltek szerint. Módosítások esetén Packeta köteles a változást legalább 15 naptári nappal a változások hatálybalépésének napja előtt bejelenteni.

A módosított árak a módosítás hatályba lépését követően igénybe vett Szolgáltatásokra érvényesek, a hatálybalépés előtt megrendelt Szolgáltatások árát nem befolyásolja.

Az Alkalmazáson belül az igénybevevők részére közzé teszi:

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

### 9.2 Ügyfél bejelentések, panaszok a Packeta részére

A Packeta a vonatkozó jogszabályok szerint biztosítja, hogy Ügyfelei a szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentéseiket, (továbbiakban: panasz) díjmentesen megtehessek.

Az Ügyfelek panaszukat az alábbi módon tehetik meg:

- személyesen szóban, telefonon;

- írásban postai levélben; e-mailben.

Panasz kizárólag a Packetánál tehető. Az átvevőhelyen panasz tételére nincs lehetőség, tekintettel arra, hogy az átvevőhely, kizárólag a Csomag Címzett részére szolgáló átadásának helyszíneként szolgál. Amennyiben a Címzett az átvétel során a Csomaggal kapcsolatban problémát észlel, a Csomagot ne vegye át és a problémát mindenképp a Packeta részére jelezze.

Panasz az olyan bejelentés, amely a Packeta működésére, magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, kifogást megfogalmazó, szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (postai úton kézbesített irat, elektronikus levél) beérkezett megkeresés, amely valamely kérdés kivizsgálására, intézkedés megtételére vagy anyagi igény előterjesztésére irányul.

A Packeta a Csomag részleges elveszésére vagy megsérülésére vonatkozó jelzést, bejelentést és a kártérítési igény érvényesítését a panaszok között tartja nyilván.

A Packeta Szolgáltatásával összefüggő panasz a 2. pontban meghatározott ügyfélszolgálaton jelenthető be.

### 9.3 Panasztétel határideje

A Packeta által végzett Szolgáltatások teljesítése során felmerült panasz:

- a Csomaghoz **kapcsolódóan** – Csomagban bekövetkező kár esetén - a feladás napjától számított hat hónapos jogvesztő határidőn belül,
- séreلمezett 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.

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

Szóbeli panasz esetén a panasz elintézésére a Packeta a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást. A Packeta 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 beérkező panasz esetében a beérkezés napjával kezdődik. A Packeta a panasz kivizsgálásának eredményéről belföldi szolgáltatás esetében haladéktalanul, de legfeljebb 30 napon belül, nemzetközi szolgáltatás esetén a külföldi szolgáltatótól beérkezett tájékoztatás időpontjától számított 15 napon belül a panaszost írásban tájékoztatja. A külföldi szolgáltató késedelmesen megküldött tájékoztatása esetén a szolgáltatási szerződésben foglalt 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 Packeta valamennyi panaszról nyilvántartást vezet és a panaszt 3 évig megőrzi.

#### 9.4 Ügyfél panasszal élhet a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) felé

Ha az Ügyfél a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a Packeta a panaszra határidőn belül nem válaszol, az Ügyfél a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő lejártától számított 30 napon belül az NMHH-hoz fordulhat a panasz vagy a panaszkezelés kivizsgálása érdekében. Az NMHH elérhetősége: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

#### 9.5 Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése

Panasz elutasítása esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni panaszával. A Békéltető Testület eljárása megindításának feltétele, hogy az Ügyfél a Packetával közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A közvetlen rendezés sikertelensége esetén adható be kérelem a Békéltető Testülethez.

Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A Békéltető Testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a Packeta és az Ügyfél között. Ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A Békéltető Testület eljárása az Ügyfél kérelmére indul. A kérelmet a Békéltető Testület elnökéhez kell írásban benyújtani.

A Packetata békéltető testületi eljárás során együttműködési kötelezettség terheli. Az eljárás keretében köteles a válaszirátát megküldeni a Békéltető Testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a Packeta székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes Békéltető Testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Békéltető Testületek elérhetősége: <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

#### 9.6 Határon átnyúló fogyasztói vita

Határon átnyúló vitarendezés esetén az Európai Fogyasztói Központ is segítséget nyújthat az Ügyfél számára.

Amennyiben az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának közreműködése nem jár eredménnyel, a fogyasztónak minősülő Ügyfél jogvitájában a polgári bíróságok jogosultak a felekre nézve kötelező és jogilag kikényszeríthető döntést hozni, továbbá büncselekmény (pld: csalás) gyanúja esetén a fogyasztó a rendőrséghez fordulhat. Emellett fontos kiemelni azt is, hogy nem vagyoni kár (pl. sérelemdíj) megtérítése tekintetében sem tud az Európai Fogyasztói Központok Hálózata segítséget nyújtani a fogyasztó részére, ilyen tárgyú követeléseket a polgári bíróságok előtt lehet érvényesíteni.

Elérhetősége: [Európai Fogyasztói Központ](#)

## 9.7 Bírósági eljárás kezdeményezése

Packeta és az Ügyfél vitás ügyeket első sorban békés úton próbálják rendezni. Abban az esetben, ha a Packeta és az Ügyfél között vita van, amelyet nem lehet mindkét fél kölcsönös megegyezésével rendezni, úgy az Ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

A pert keresetlevéllel kell megindítani, csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát, amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

Packeta jogosult a feladott és már általa szállításra átvett Csomagokkal kapcsolatban, szükség esetén a Csomag átvétele után a Csomaggal összefüggő további adatok bekérésére, amennyiben az adatok panasz kivizsgálásához, Csomaggal kapcsolatban bármilyen igény teljesítéséhez szükségesek.

## 10. Felelősség és kártérítés

### 10.1 Felelősség a Szolgáltatások teljesítéséért

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

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

#### 10.1.1 A Packeta nem felel a Szolgáltatások körében keletkezett kárért,

- ha az a Packeta működési körén kívül álló elháríthatatlan okból keletkezett, azaz vis maior: háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, robbantásos fenyegetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében;
- ha a belső tartalomnak nem megfelelően csomagolt a Csomag, vagy egyébként a csomag nem megfelelően (nem a csomagolási szabályoknak megfelelően) csomagolt;
- ha a kárt a Csomag belső tulajdonsága, a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága vagy az elégtelen címzés okozta;
- a Feladó olyan Csomagot ad át a Packetának, 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 Packetán 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 Packeta nem kötelezhető sérelemdíjra, valamint személyiségi jogsértésből eredő kár megtérítésére, továbbá nem érvényesíthetők a személyiségi jogok megsértésének felróhatóságtól független szankciói sem.

A Packeta nem felel a személyes átadással kézbesítendő Csomag sikertelen kézbesítéséért, ha ennek oka az, hogy a Címzett a címhez való biztonságos eljutás lehetőségét a Packeta számára nem biztosította.

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

Amennyiben Packeta a Csomagot arra nem Jogosult Átvevő részére tévesen kézbesítette, és a Jogosult Átvevő részére történő szerződésszerű teljesítés a téves kézbesítés felismerésétől számított 30 napon belül lehetetlen, az ebből eredő kár megtérítésére a Csomag elvesztésére vonatkozó szabályok irányadók.

10.1.2 A fenti károkkal kapcsolatos bizonyítás a következő személyeket terheli:

- a. a Packetát: 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 károsulton kívüli más személy okozta;
- b. 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 Csomag tartalmára, belső tulajdonságára vezethető vissza.

Közvetett kézbesítés esetén a Packeta felelőssége a Csomag 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 Packetához való szállítást harmadik fél által végzi, és a kár ezen szállítás alatt keletkezik.

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

## 10.2 Kártérítés

10.2.1 A kártérítés általános szabályai, igényérvényesítési határidők

A Packetát nem terheli kártérítési felelősség a kárért, ha a Csomag tartalma a Csomagküldő Szolgáltatásból kizárt és a Feladó a 3. pontban meghatározott korlátozás ellenére olyan csomagot adott fel, melynek tartalma a szállítás alól kizárt.

Packeta különbséget tesz külsőelem és a beltartalom sérülése között, továbbá a téves kézbesítés között.

10.2.2 Külsőelem esetén irányadó szabályok:

Feladó kötelezettsége és felelőssége tájékoztatni a Címzettet vagy az Átvételre Jogosultat arról, hogy a Csomag kézbesítésekor ellenőrizze a csomagolást és amennyiben azon nyilvánvaló

sérülést észlel, azt azonnal jelezze a kézbesítőnek és kérje jegyzőkönyv felvételét. Amennyiben a Címzett a külső sérülés tényét a futárnak nem jelzi, nem kerül sor jegyzőkönyv felvételére, a Csomag rendben, sérülésmentesen kiszállítottak tekintendő és a Packetát nem terheli felelősség a csomag esetleges hiánya vagy sérülése tekintetében.

Packeta nem terheli kártérítési felelősség, ha csak a Csomag külső csomagolása sérül meg, belső tartalma azonban ép marad.

A Csomag külső sérülése az alábbi állapotváltozást okozhatja:

- nincs hatással a beltartalom minőségére, méretére, struktúrájára, állapotára, összetételére. a beltartalom továbbra is használható, nem sérült. Ez esetben a Csomag kézbesítettnek minősül, vagy
- hatással van a beltartalom minőségére, méretére, struktúrájára, állapotára, összetételére, a Csomag átvételét meg kell tagadni.

#### 10.2.3 Beltartalom sérülése, megsemmisülése miatti igény:

Amennyiben a csomag átvételre került a Címzett által, és az külsérelmi nyomot nem tartalmazott, azonban a beltartalom sérült, a Címzett a csomag átvételének napjától számított 3 napon belül köteles kártérítési igényét bejelenteni a Packeta felé írásban. A határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

Amennyiben a Csomag csomagolásán sérülés nem található, de a kibontást követően megállapítható, hogy a beltartalom sérült, úgy a sérüléssel összefüggő valamennyi igényét a Címzett a Feladó részére köteles eljuttatni, az ilyen sérülés esetén a Packeta felelősséget nem vállal, hiszen a külső csomagolás hibátlansága esetén a hiba, sérülés feltételezhetően már a csomagolás során megvolt a termékben. A csomagolást pedig minden esetben a Feladó végzi.

#### 10.2.4 Csomag elveszése, megsemmisülése

Az Ügyfél a nem kézbesített, - mert elveszett vagy megsemmisült - csomaggal összefüggő kártérítési igényét a Packetávszemben kártérítési igényét írásban a csomagfeladástól számított 15. naptól kezdődően jelentheti be és igényét a feladástól számított 15. naptól számított hat hónapos elévülési időn belül érvényesítheti.

Csomag elvesztése, megsemmisülése alatt olyan végleges állapotváltozás értendő, amelynek következtében a beltartalom rendeltetésszerű használatára a továbbiakban nincs lehetőség.

A Csomag egészben vagy részben történő elvesztését, megsemmisülését, külsérelmi nyomait a Küldemény kézbesítésekor vagy a Csomag visszakézbesítésekor a kézbesítési okiraton vagy jegyzőkönyvben azonnal rögzíteni kell. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár. Kézbesítési okirat hiányában vagy, ha a teljes vagy részleges elvesztés vagy a megsérülés a kézbesítéskor (visszakézbesítéskor) azonnal nem ismerhető fel, azt az átvételtől számított 3 munkanapos jogvesztő határidőn belül kell a Packetának írásban bejelenteni vagy azt a Packetánál írásban jegyzőkönyvbe vetetni. A bejelentéssel egyidejűleg a kártérítési igényt is jelezni szükséges.

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.

### 10.2.5 Téves kézbesítés

Amennyiben a Packetának a tévesen kézbesített Csomagok visszavételére és szabályos kézbesítésére nincs lehetősége, a Csomagot elveszettnek tekinti és az ii) pontban meghatározott szabályok irányadóak.

### 10.2.6 Packeta által észlelt sérülés vagy hiány

Ha a Packeta a Csomag kezelésének bármely szakaszában a Csomag sérülését vagy hiányosságát észleli, ezek tényéről és mértékéről jegyzőkönyvet vesz fel. A sérült vagy hiányos Csomagot a Packeta e jegyzőkönyv kíséretében kézbesítheti.

Ezekben az esetekben a Csomagot 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.

### 10.2.7 Sérülés Packeta általi ellenőrzése

Feladó vagy a Címzett – szükség esetén - köteles lehetővé tenni a Packeta részére, hogy a Packeta 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 Packeta, ahogyan a Csomag kézbesítették. Ugyanezen okból kifolyólag a Csomagot a Packeta 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 Packeta kötelesek biztosítani az ellenőrzés lehetőségét a Packeta, a szerződött fuvarozó vagy Feladó biztosítója által kijelölt képviselőnek.

A sérült Csomaggal kapcsolatos minden további teendő vagy beavatkozás kizárólag a Packeta utasításai alapján történik.

### 10.2.8 A kártérítési igény érvényesítése

**A kártérítési igény érvényesítésére az alábbiak kivételével a Feladó jogosult.**

**A kártérítési igény érvényesítésére a Címzett jogosult, ha:**

- a) a sérült Csomagot átvette; vagy
- b) a Feladó a kártérítésre vonatkozó igény érvényesítésének jogát a Címzetre engedményezte.

Amennyiben a Csomag a Címzett tulajdona volt, a Packeta igazolásként köteles elfogadni termék értékét igazoló számlát.

A Packeta az Ügyfélől a kár mértékének igazolását, bizonyítását abban az esetben kérheti, ha a kártérítési igény a Csomag sérülésével, tartalomhiányával kapcsolatos.

### 10.3 A kárigény bejelentésének módja

Az Ügyfél kárigényét minden esetben köteles írásban eljuttatni a Szolgáltató részére, a Packeta weboldalán megtalálható online űrlapon vagy az eMail címen (részletesen: <https://www.packeta.hu/ugyfelszolgalat>).

Ha a Packeta a panasz kivizsgálás során 30 napon belül a Csomag megsemmisülését vagy elveszését állapította meg, annak tényéről írásban tájékoztatja az Ügyfelet.

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

- a) Káresemény, sérülés leírása,
- b) nyilatkozat a csomag tartalmáról és annak értékéről,
- c) a szerviz szakvéleményét, aki a javítást végezte, amennyiben a Csomag a káreset után javításra került,
- d) a Csomagot kísérő dokumentumot (számviteli bizonylat, Fuvarlevél),
- e) Fényképek a csomagolásról, illetve a tartalom sérüléséről.
- f) Csomagszám,
- g) a futár által vagy átvevőhelyen kiállított jegyzőkönyv a sérülésről. Külsérelmi nyom esetén a jegyzőkönyv felvétele és Packeta részére történő elküldése kötelező, melynek hiányában a kártérítési igény érdemben nem bírálható el, elutasításra kerül.

Reklamációt minden esetben a Packeta weboldalán megadott online űrlapon vagy a [reklamacio@packeta.hu](mailto:reklamacio@packeta.hu) eMail címen szükséges jelezni. (részletesen: <https://www.packeta.hu/ugyfelszolgalat>)

#### 10.4 A kártérítési igény elbírálása, kifizetése

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

#### Válaszában a Packeta

- 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 Packeta 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 Packeta a válaszában tájékoztatja az Ügyfelet. Mindaddig, amíg ezen előfeltételek nem állnak rendelkezésre, a kárigényt a Packeta nem tudja elbírálni.

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

A Packeta az igény jogosságának teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás indokait írásban közli az Ügyféllel.

## 10.5 A kártérítés mértéke

Tekintettel arra, hogy a Csomag minden esetben értéknnyilvánított könyvelt Csomagnak minősül, a Packeta a Csomagok tartalmának sérülése, hiányossága, elvesztése, megsemmisülése esetén a következők szerinti **kártérítést** köteles fizetni:

- A kártérítés alapja a Feladó által megadott bruttó érték.
- Az értéknnyilvánítás, és így a kártérítés legmagasabb összege bruttó 70.000 Ft.

Ha a Feladó az értéknnyilvánításban megjelölt összegként a tényleges beszerzési értéknél/vételárnál magasabb összeget tüntetett fel, úgy az értéknnyilvánításban megjelölt összeg helyett a Csomag tartalmának tényleges kereskedelmi értékét, ha az értéknnyilvánításban megjelölt összeg alacsonyabb a tényleges beszerzési értéknél/vételárnál, úgy az értéknnyilvánításban megjelölt összeget kell a kártérítési átalány számítása során alapul venni.

### A Csomag

- a) elvesztése, megsemmisülése esetén a kártérítés összege azonos a Feladó által a feladáskor feltüntetett beszerzési érték összegével, de legfeljebb bruttó 70.000 Ft,
- b) sérülése, tartalomhiánya esetén a kártérítés összege a hiány, vagy a sérülés mértékével arányos, azaz a fizetendő kártérítési összege úgy aránylik az értéknnyilvánításban megjelölt érték (legfeljebb bruttó 70.000 Ft) összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a Csomagteljes beszerzési értékéhez.

Tényleges kár alatt az az összeg értendő, amellyel a Csomag értéke csökkent. A Csomag értékét annak a terméknek a vételára/beszerzési értéke határozza meg (mely minden esetben feltüntetésre kerül a szolgáltatás megrendelésekor), amely a Csomag tartalma, mely legfeljebb bruttó 70.000 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 Packeta a Feladótól átvette.

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

## 10.6 Eljárás a kártérítés után előkerült Csomagok esetében

Ha a Csomag vagy a Csomag tartalmának egy része a kártérítés összegének kifizetését követően megkerül, arról a Packeta a kártérítésben részesültet értesíti. A Packeta a Csomagot 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 Packeta a megkerült Csomagról, illetve tartalomrészről történő lemondásnak tekinti.

## 10.7 A Packeta díj-feloldási és -visszatérítési kötelezettsége

A Packeta a Szolgáltatási díj teljes összegének terhelését (blokkolását) feloldja abban az esetben, ha

- a) a Feladó a szerződéstől – a felvétel helyén a Csomag visszakérésével – a továbbítás előtt eláll, mindaddig amíg a csomag státusza megrendelve állapotban van. Tehát azt még az átvevőhely nem vételezte be.
- b) a Csomag a Packeta felróható magatartása következtében a rendeltetési helyének elérése nélkül érkezett vissza a feladási helyére,
- c) Packeta a szolgáltatási szerződést nem teljesítette.

A Packeta a fizetett díjak egy részét a következő esetekben és mértékben fizeti vissza (részleges díjvisszatérítés):

- a) A túlfizetett összeget, ha a Feladó vagy a Címzett a Csomagért a díjszabás szerint járó díjnál magasabb díjat fizetett, és ez a Packeta kezelési okirataiból, vagy a Csomagról megállapítható.

#### 10.8 Felelősség a Csomag késedelmes kézbesítéséért

A Packeta a Csomag késedelmes kézbesítéséért kártérítési felelősséggel nem tartozik, tekintettel arra, hogy időgarantált kézbesítéssel a Csomag szállítását nem vállalja. Az Alkalmazásban közölt szállítási idők tájékoztató jellegűek.

Ha belföldi forgalomban a Csomag kézbesítése – illetve annak megkísérlése – a feladástól számított tizenötödik napon belül nem történik meg, úgy a Feladó köteles panaszt tenni a Packetánál. Packeta a panaszt a 9. pontban meghatározott határidőben kivizsgálja. Packeta a Csomagot elveszettnek tekinti, ha a rendelkezésre álló adatokból nem állapítható meg a Csomag holléte és a kártérítésre a Csomag elvesztésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Ha a fenti szabály alkalmazásával elveszettnek tekintendő Csomag előkerül, a Csomagot 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 Packeta részére visszafizetni.

#### 10.9 Szolgáltatások teljesítésének minősége

A Packeta tevékenységének ellátása során vállalja, hogy az Ügyfél által az ÁSZF alapján igényelt és megfizetett szolgáltatásokat maradéktalanul teljesíti, a Csomagokat biztonságos körülmények között továbbítja és ép, sértetlen állapotban kézbesíti a vonatkozó kormányrendeletben meghatározott minőségi előírásoknak megfelelően.

A felvett Csomagok továbbítási útvonalát és módját a Packeta választja meg az igénybevett szolgáltatásnak megfelelően.

#### 10.10 Átfutási idők belföldi forgalomban

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

A Packeta vállalja, hogy az érvényben lévő és leendő szerződéseinek megfelelően, valamint az eseti szerződésekben (Fuvarlevelek) megállapodott kézbesítési határidők szerint a Csomagok a fuvarlevélen feltüntetetteknek és a Feladók akaratának megfelelően kézbesítésre kerüljenek, vagy ennek megkísérlése megtörténjen.

## 11. Záró rendelkezések

- 11.1 Amennyiben külföldi ügyféllel kerül sor szerződéskötésre, a felek kifejezetten megállapodnak, hogy ebben az esetben a Magyarországon érvényes jogszabályok irányadóak.
- 11.2 Bármelyik fél jogosult a szerződést felmondani azonnali hatállyal a másik fél által lényeges kötelezettségek megszegése esetében.
- 11.3 Amennyiben a szabályzat bármely állítását vagy annak egy részét bármilyen okból érvénytelennek kell tekinteni, az nem érinti a Feltételek fennmaradó részeinek érvényességét.
- 11.4 Jelen szabályzat, beleértve az összes mellékletet a Feladó részére rendelkezésre bocsátásra kerülnek az Alkalmazáson belül. Packeta jogosult az ÁSZF-ben meghatározott feltételek változtatására, beleértve a mellékleteket, ebben az esetben köteles lehetővé tenni a váltakozások megismerését az Alkalmazáson belül, valamint értesíteni a Feladót a változásokról kellő időben, legalább 15 nappal a tényleges változások hatályába lépése előtt. Az ÁSZF vagy bármely mellékletének módosítása esetén Packeta az általa biztosított Információs rendszerben is felhívást közöl a módosításokkal összefüggésben. A Feladó köteles figyelemmel kísérni az Alkalmazást és/vagy felhasználói fiókját, hogy megismerje ezeket a változásokat, és ha a közzétett változásokkal nem ért egyet, jogosult a Packetávkötött szerződést a változások hatályba lépése előtt írásban felmondani, tiltakozás hiányában úgy tekinthető, hogy a bevezetett módosításokat megismerte és egyetért velük, valamint a hatályba lépése időpontjától kezdődően azt magára kötelező érvényűnek tekinti.
- 11.5 Jelen szabályzat teljes terjedelmében elérhető a [www.packeta.hu](http://www.packeta.hu) weboldal vonatkozó menüpontjában is.
- 11.6 Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos Polgári Törvénykönyv, a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény és kapcsolódó kormányrendeletek rendelkezései az irányadóak.

### Mellékletek:

1. sz. melléklet: 'Csomagok Egymás Között' szolgáltatás Árjegyzék
2. sz. melléklet: 'Csomagok Egymás Között' Valutaváltási szabályok
3. sz. melléklet: 'Csomagok Egymás Között' szolgáltatás Utánvét Díj bankkártyával történő kifizetésének feltételei
4. sz. melléklet: 'Csomagok Egymás Között' szolgáltatás használati útmutatója

**1. sz. melléklet: 'Csomagok Egymás Között' szolgáltatás Teljes Árjegyzék**

Külön dokumentumban csatolva, az Általános Szerződési Feltételek elválaszthatatlan részét képezi.



## 2. sz. melléklet: 'Csomagok Egymás Között' Valutaváltási szabályok

### Valutaváltási szabályok

- 11.7 A Feladó az Alkalmazásban köteles feltüntetni, hogy a Csomag átadásakor Utánvét Díj beszedésére van-e szükség, valamint feltüntetni annak a bankszámlának a számát, ahová a beszedett Utánvét Díjat utólag a Packetánaktovábbítani kell.
- 11.8 Az Utánvét Díjat a Packeta mindig annak az országnak a pénznemében szedi be, amelyben a Csomag Kézbesítési Címe található.
- 11.9 Az Utánvét Díj azonos valutanemben kerül a Feladónak kifizetésre, mint amelyben azt a Címzettől beszedték. Az Alkalmazásban a Feladó jogosult kiválasztani, hogy az idegen valutanemben beszedett Utánvét Díj forintban, vagy az Alkalmazás által felkínált más pénznemben kerüljön a részére kifizetésre. Az Utánvét Díj más pénznemben történő kifizetését a Valutaváltási szabályok szabályozzák.
- 11.10 A Magyarországon, Csehországban és Szlovákiában átvett Utánvétes Csomag esetén az Utánvét Díja, annak Címzettől való átvétele napjától számított tíz (10) munkanapon belül kerül átutalásra a Feladó részére.
- 11.11 Amennyiben az Utánvét Díj nem Magyarországon, Csehországban és Szlovákiában került beszedésre, az Utánvét Díj Címzettől való átvételének napjától számított tizenöt (15) munkanapon belül kerül átutalásra.
- 11.12 A határokon átnyúló tranzakciók bankköltségeit a Feladó viseli.

### 2. Valutaváltás

#### 2.1. Valutaváltás az utánvét elszámolás készítésekor

- i. A Feladó a csomag feladásakor az Alkalmazásban beállítja az utánvét pénznemét a címzett ország pénznemére.
- ii. Az utánvét összeg csak akkor kerül átutalásra a Feladónak, amikor elkészül az utánvét elszámolás.
- iii. Az átváltás a fizetés napján, érvényes árfolyamon történik. Az árfolyam alakulását a 3. pont tartalmazza.
- iv. Ebben az esetben a feladó elfogadja, hogy a csomag feladásakor az információs rendszerben, nem lehet meghatározni a pontos utánvét összeget, mely átutalásra kerül a feladó részére.

### 3. Árfolyam és annak meghatározása

„**ČSOB**“: Československá obchodní banka, a.s., KSH-szám: 00001350, székhelye: Prága 5, Radlická 333/150, irányítószám: 15057, bejegyezve a Prágai Városi Bíróságon BXXXVI 46 lajstromszámon, a Cseh Köztársaság törvényei alapján létrehozott és létező gazdasági társaság;

"**ECB**": Európai Központi Bank, <http://www.ecb.europa.eu>

"**MNB**": Magyar Nemzeti Bank, <http://www.mnb.hu/>

"**BNR**": Román Nemzeti Bank, <http://www.bnro.ro>

"**NBP**": Lengyel Nemzeti Bank, <http://www.nbp.pl/>

"**CBR**": Orosz Központi Bank, <https://www.cbr.ru/eng/>

### 3.1. Idegen valuta CZK-ra

- i. Az **EUR, RON, PLN** és **HUF** valuták **CZK-ra** váltása esetén a ČSOB aktuális deviza vételi árfolyama alkalmazandó (az Utánvételi Díj kivonat 4.1. cikk szerinti kiállításának napján történő átváltás esetén).
- ii. Az **EUR, RON, PLN** és **HUF** valuták **CZK-ra** váltása esetén a ČSOB aktuális deviza vételi árfolyama -1% (százalékpont) alkalmazandó (a Csomag 4.2. cikk szerinti Informatikai Rendszerbe való bevitelének napján történő átváltás esetén).
- iii. **BGN** valuta **CZK-ra** váltása esetén az aktuális ECB EUR-ra, majd CZK-ra váltási árfolyama alkalmazandó a ČSOB deviza vételi árfolyama szerint (az Utánvételi Díj kivonat 4.1. cikk szerinti kiállításának napján történő átváltás esetén).
- iv. **BGN** valuta **CZK-ra** váltása esetén az aktuális ECB EUR-ra, majd CZK-ra váltási árfolyama alkalmazandó a ČSOB deviza vételi árfolyama -1% (százalékpont) szerint (a Csomag 4.2. cikk szerinti Informatikai Rendszerbe való bevitelének napján történő átváltás esetén).

### 3.2. Idegen valuták EUR-ra

- i. A **CZK** valuta **EUR-ra** váltása esetén a ČSOB aktuális deviza eladási árfolyamát kell alkalmazni (az Utánvételi Díj kivonat 4.1. cikk szerinti kiállításának napján történő átváltás esetén).
- ii. Az **CZK** valuta **EUR-ra** váltása esetén a ČSOB aktuális deviza vételi árfolyama -1% (százalékpont) alkalmazandó (a Csomag 4.2. cikk szerinti Informatikai Rendszerbe való bevitelének napján történő átváltás esetén).
- iii. **Egyéb valuták EUR-ra** váltása esetén az ECB aktuális árfolyama -3% (százalékpont) alkalmazandó (az Utánvételi Díj kivonat 4.1. cikk szerinti kiállításának napján történő átváltás esetén).
- iv. **Egyéb valuták EUR-ra** váltása esetén az ECB aktuális árfolyama -4% (százalékpont) alkalmazandó (a Csomag 4.2. cikk szerinti Informatikai Rendszerbe való bevitelének napján történő átváltás esetén).

### 3.3. Idegen valuták HUF-ra

- i. **Egyéb valuták HUF-ra** váltása esetén az MNB aktuális árfolyama -3% (százalékpont) alkalmazandó (az Utánvételi Díj kivonat 4.1. cikk szerinti kiállításának napján történő átváltás esetén).
- ii. **Egyéb valuták HUF-ra** váltása esetén az MNB aktuális árfolyama -4% (százalékpont) alkalmazandó (a Csomag 4.2. cikk szerinti Informatikai Rendszerbe való bevitelének napján történő átváltás esetén).

### 3.4. Idegen valuták RON-ra

- i. **Egyéb valuták RON-ra** váltása esetén a BNR aktuális árfolyama -3% (százalékpont) alkalmazandó (az Utánvételi Díj kivonat 4.1. cikk szerinti kiállításának napján történő átváltás esetén).
- ii. **Egyéb valuták RON-ra** váltása esetén a BNR aktuális árfolyama -4% (százalékpont) alkalmazandó (a Csomag 4.2. cikk szerinti Informatikai Rendszerbe való bevitelének napján történő átváltás esetén).

### 3.5. Idegen valuták PLN-re

- i. **Egyéb valuták PLN-re** váltása esetén a NBP aktuális árfolyama -3% (százalékpont) alkalmazandó (az Utánvételi Díj kivonat 4.1. cikk szerinti kiállításának napján történő átváltás esetén).
- ii. **Egyéb valuták PLN-re** váltása esetén a NBP aktuális árfolyama -4% (százalékpont) alkalmazandó (a Csomag 4.2. cikk szerinti Informatikai Rendszerbe való bevitelének napján történő átváltás esetén).

### 3.6. Idegen valuták RUB-ra

- i. **Egyéb valuták RUB-ra** váltása esetén a CBR aktuális árfolyama -4% (százalékpont) alkalmazandó (az Utánvételi Díj kivonat 4.1. cikk szerinti kiállításának napján történő átváltás esetén).
- ii. **Egyéb valuták RUB-ra** váltása esetén a CBR aktuális árfolyama -5% (százalékpont) alkalmazandó (a Csomag 4.2. cikk szerinti Informatikai Rendszerbe való bevitelének napján történő átváltás esetén).

### 3. sz. melléklet: 'Csomagok Egymás Között' szolgáltatás Utánvét Díj bankkártyával történő kifizetésének feltételei

#### Az Utánvét Díj bankkártyával történő kifizetésének feltételei

##### 1. Általános rendelkezések

- 1.1 Az Utánvét Díj Bankkártyával való megfizetésének feltételei (a továbbiakban: „**Bankkártyás fizetési feltételek**”) a Packeta jelen Általános Szerződési Feltételeinek (a továbbiakban: „**ÁSZF**”) mellékletét képezik.
- 1.2 A Bankkártyás fizetési feltételek rögzítik és pontosítják a Packeta, a Feladó és a Címzett közötti üzleti és jogi viszonyt abban az esetben, amennyiben a Címzett a **Packeta - Bankkártyás fizetés** szolgáltatást veszi igénybe az Utánvét Díjának kiegyenlítéséhez.
- 1.3 Az ÁSZF-ben használt fogalmak és rövidítések a jelen Bankkártyás fizetési feltételekben azonos jelentéssel bírnak.
- 1.4 A Címzett az Utánvét Díj összegét, az utánvétre rendelt Küldemény esetén
  - i. a Küldemény Packeta átvételi pontján történő átvétele során készpénzben, illetve
  - ii. az Átvevőponton a Szolgáltató által elfogadott bankkártyával/hitelkártyával történő fizetéssel (a továbbiakban: „**Bankkártyás fizetés**”) fizetheti meg.
- 1.5 „**Hitelesítés**”: a hitelkártyával történő nem készpénzes fizetésre való képesség ellenőrzésének folyamata. A bankkártya érvényességének és az ügylet fedezetének hitelesítésére szolgál.
- 1.6 "**Vállalat**”: egy nemzetközi vállalat, amely bankoknak engedélyezi a bankkártyák kibocsátását és a bankkártyás ügyletek feldolgozását (a jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában VISA és MasterCard kártyával lebonyolított fizetések).
- 1.7 "**Visszaterhelés**”: olyan ügylet, melynek feldolgozását a Kártyakibocsátó megtagadja, vagy a feldolgozás után utólag visszaterítést igényel (általában azért, mert a kártyabirtokos vitatja a fizetést, a fizetés nem volt megfelelően engedélyezve, vagy a fizetés feldolgozása során probléma merült fel), és melyet emiatt a Szolgáltató és a Packeta társaság nem köteles megfizetni, vagy levonhatja a már kifizetett összeget a Feladó számlájáról.
- 1.8 "**Szolgáltató**”: az a szolgáltató, mely a Packeta társaság és a Szolgáltató közötti külön szerződéses kapcsolat feltételeinek megfelelően feldolgozza, tárolja és/vagy továbbítja az Címzettek adatait a Bankkártyás fizetés szolgáltatás keretein belül. A Szolgáltató: Československá Obchodní Banka, a. s., cégjegyzékszám: 00001350, székhely: Radlická 333/150, CZ-150 57 Praha 5
- 1.9 A **Packeta - „Bankkártyás fizetés”** szolgáltatás alapját az Utánvét Díj Átvevőponton történő, elfogadott bankkártyával való megfizetését képezi.
- 1.10 „**E-COMMERCE típusú ügylet**”: termék vagy szolgáltatás ellenértékének bankkártyával történő megfizetése internetes felületen keresztül.
- 1.11 „**Kártyakibocsátó**”: bank vagy egyéb olyan intézmény, mely kártyakibocsátásra jogosult.
- 1.12 A jelen Bankkártyás fizetési feltételekben nem szereplő fogalmakat és kikötéseket a Szolgáltató által kiadott feltételekkel összhangban szükséges értelmezni.
- 1.13 Feladó köteles a jelen Bankkártyás fizetési feltételekkel összhangban eljárni, valamint

a Packeta és a Szolgáltató számára a Címzettek által a Packeta társaságon keresztül lebonyolított ügyletek megfelelő elszámolásához szükséges együttműködést biztosítani.

- 1.14 Feladó a Küldemény személyes vagy elektronikus feladásával a jelen Bankkártyás fizetési feltételeket elfogadja, valamint kijelenti, hogy a szerződés megkötése előtt azokat elolvasta, azok tartalmával egyetért és azok tartalmát fenntartás nélkül elfogadja.
- 1.15 A fizetési terminálok Átvevőpontokon történő elhelyezését a Packeta saját belátása szerint végzi. A Bankkártyás fizetés lehetőségeiről az egyes Átvevőpontokon bővebb információt a [www.packeta.hu](http://www.packeta.hu) weboldalon talál. A Bankkártyás fizetés a Packeta által saját belátása szerint kijelölt Átvevőpontokon lehetséges.

## 2. Küldemény kézbesítése és átvétele

- 2.1 A Küldemény kézbesítését és átvételét az ÁSZF szabályozza.
- 2.2 A Feladó a Packeta Applikációban jogosult az Utánvét Díj kiegyenlítésére a Bankkártyás fizetését kizárni. Amennyiben a Feladó az Utánvét Díj bankkártyával történő megfizetését nem zárja ki, a Címzett jogosult az Utánvét Díj összegét Bankkártyás fizetéssel kiegyenlíteni. Az Utánvét Díj bankkártyás fizetéssel történő beszedésének kizárása legkésőbb a Packeta részére történő bejelentést követő tizedik munkanapon lép érvénybe.
- 2.3 Abban az esetben, hogyha a fizetés sikertelen (pl.: megszakított fizetés), vagy a Címzett visszaterhelést kért, úgy a Feladó elfogadja, hogy a Packeta részéről az utánvétdíj beszedése meghiúsult, így nem áll módjában azt a Feladó részére kifizetni. Feladó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató és/vagy a bank az ügylet kifizetését a Packeta számlájára mindaddig, amíg a felfüggesztés okai fennállnak, de legfeljebb 190 naptári napig jogosult felfüggeszteni, illetve az ügylet kifizetését jogosult megtagadni. Ebben az esetben a Packeta a Feladóval szemben fennálló kötelezettségeivel nem esik késedelembe, és köteles a Feladót az ügylet elszámolásának vagy kifizetésének Szolgáltató és/vagy bank általi felfüggesztéséről haladéktalanul tájékoztatni.
- 2.4 Amennyiben a Címzett külföldi pénznemben hajt végre ügyletet, az ilyen ügylet HUF-ban elszámolandó összegét a Szolgáltató feltételei szerinti árfolyam alapján határozzák meg, kivéve, ha az összeg a Feladó számlájára a beszedéssel azonos pénznemben kerül kifizetésre.

## 3. Feladó kötelezettségei és vállalásai

- 3.1 Amennyiben a Packetának a Packeta - Bankkártyás fizetés szolgáltatás nyújtására vonatkozó kötelezettségeinek teljesítésével kapcsolatban (a.) Visszaterhelés vagy (b.) a Bankkártyás fizetési feltételek Feladó általi megsértése jogcímén követelése keletkezik, a Packeta jogosult az ilyen követelést a Feladó előzetes hozzájárulása nélkül a Feladóval szembeni jövőbeli követeléseibe (beleértve az Utánvét Díjösszegét) beszámítani.
- 3.2 Amennyiben a Packeta többletdíjat számít fel, a vonatkozó árkülönbözetnek a Címzett/Feladó számára nyilvánvalónak kell lennie, mielőtt a Címzett/Feladó a fizetési módot kiválasztja (az áru megrendeléskor); a Címzettet/Feladót egyértelműen és láthatóan tájékoztatni kell a pótdíjkötelezettség tényéről és annak összegéről, illetve a számítási módról úgy, hogy a Címzett/Feladó a fizetési mód választása előtt tisztában

legyen ezzel a ténnyel.

- 3.3 A Bankkártyás fizetés vonatkozásában minimális vagy maximális ügyleti díj felszámítása nem engedélyezett. Az említett rendelkezés a Csomag értékét nem érinti.

### Panaszkezelés

- 3.4 A panasz jogossága a Feladó állásfoglalása és az általa megküldött dokumentáció alapján kerül elbírálásra. Ha a panasz az összes rendelkezésre álló dokumentum és információ kiértékelése után jogosnak minősül, a Packeta köteles ennek tényéről a Feladót értesíteni; ezt követően a Packeta a Bankkártyás fizetési feltételek 4. cikke 4.1. és 4.2 pontja értelmében jogosult eljárni.
- 3.5 Feladó/Címzett az ÁSZF-ben meghatározott módon panasszal élhet a Packeta felé.
- 3.6 A Packeta nem jogosult a kézbesítésre átvett Csomagra vonatkozó panaszt arra hivatkozva elutasítani, hogy a Csomag feladásának díja vagy az Utánvét Díj tése kifizetése Bankkártyával történt.
- 3.7 Amennyiben Packeta a Feladó/Címzett panaszát elfogadja, Packeta köteles az ÁSZF-ben meghatározott panaszkezelésre vonatkozó szabályok szerint eljárni.

### Dokumentáció

- 3.8 Packeta köteles az ügylet végrehajtását dokumentáló valamennyi dokumentumot, azaz a Feladóval, Címzettel és a Szolgáltatóval folytatott kommunikációról készült elektronikus vagy egyéb feljegyzéseket az ügylet időpontjától számított öt évig megőrizni, számlák esetében 8 évig
- 3.9 Feladó köteles a Szolgáltató és a Packeta rendelkezésére bocsátani az ügylet szabályszerű végrehajtását igazoló valamennyi dokumentumot, és azokat kérés esetén a kérelem kézhezvételétől számított öt munkanapon belül benyújtani.

Amennyiben a Packeta a kártyabirtokosok adatainak kiszivárgását vagy azokkal való visszaélést észlel, köteles ennek tényéről a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni. A Szolgáltató jogosult ezeket az információkat a bankkártya Vállalatokkal, az illetékes kormányzati hatóságokkal és más érintett felekkel megosztani. Packeta teljes mértékben felelős minden olyan kárért, amely a Packeta általi késedelmes bejelentése miatt keletkezett.

Packeta tudomásul veszi, hogy teljes mértékben felelős a kártyabirtokosok adataival való visszaélésekért (beleértve főként a kártyabirtokosok nevét, lakcímét, a születési azonosítóját vagy fizetési eszközeit). Packeta semmilyen körülmények között nem jogosult a Bankkártya számát, lejárat dátumát, a kártyatulajdonos PIN-, CVV2-, CVC2-kódját és a mágnescsík adatait tárolni.

Feladó nem jogosult arra, hogy a Szolgáltatót olyan szolgáltatások vagy termékek kézbesítésére kötelezze, melyek a PCI- DSS szabvány rendelkezéseit sértik.

Szolgáltató írásbeli kérésére köteles az említett adatok kiszivárgásának megakadályozása érdekében hozott intézkedésekről tájékoztatást nyújtani a kártyabirtokos/ Packeta részére.

#### 4. Kötbér, kárfelelősség

- 4.1 Amennyiben a kártyabirtokos súlyosan megszegi a jelen Bankkártyás fizetési feltételek szerinti kötelezettségeit a Bankkártyával végrehajtott önálló bankkártyás ügylet kapcsolatban, a Packeta jogosult az adott bankkártyás ügylet összegével megegyező összegű kötbér megfizetését követelni. Az említett rendelkezés a kártérítéshez való jogot nem érinti.
- 4.2 Amennyiben a Feladó a Packeta, a Szolgáltató vagy a Vállalat véleménye szerint megsérti a biztonsági előírásokat, a Feladó vállalja, hogy a Vállalat vagy a Szolgáltató által meghatározott határidőn és időponton belül köteles a jogsértés orvoslásában együttműködni; az ilyen határidőnek minden esetben elegendőnek kell lennie a hiányosság orvoslására vagy a Vállalat által a biztonsági intézkedések végrehajtására. Amennyiben a Vállalat vagy a Szolgáltató a Feladó által vállalt biztonsági előírások vagy egyéb feltételek bizonyított megsértése miatt a Packetákötbérrel sújtja, Feladó vállalja, hogy a Packetarakiszabott kötbérnek megfelelő összeget a Packeta részére megtéríti, feltéve, hogy a Packeta képes bizonyítani, hogy a bírságnak megfelelő összeg megfizetésére vonatkozó kérelme indokolt és megalapozott. Feladó vállalja, hogy a Packeta írásbeli felszólítására a Packeta által meghatározott, legalább 20 napos határidőn belül a Packeta részére kiszabott kötbérnek megfelelő összeget megtéríti. Amennyiben Feladó a kért összeget a kitűzött határidőn belül nem téríti meg és a Packetávalegység módokon nem állapodik meg, a Packeta jogosult minden késedelem által érintett nap után a fizetendő összeg 0,05%-ának megfelelő kötbér megfizetését igényelni. Az említett rendelkezés a kártérítéshez való jogot nem érinti.

#### 5. Bankkártyás fizetés elfogadásának megszüntetése

- 5.1 A jelen Bankkártyás fizetési feltételek hatálya alá tartozó szerződéses jogviszony megszűnése nem mentesíti egyik felet sem a közöttük felmerült kötelezettségek rendezésének kötelezettsége alól.
- 5.2 A Packeta jogosult a Címzettől a Bankkártyával történő fizetés lehetőségét megtagadni. Hasonló esetben a Címzett köteles az Utánvét Díj összegét egyéb módon (elsősorban készpénzben) kifizetni.
- 5.3 A Packeta jogosult a Bankkártyás fizetés szolgáltatás nyújtását azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a Feladó a Kártyafizetési feltételek szerinti kötelezettségeit súlyosan megszegi, különösen ha:
- a Packeta vagy a Szolgáltató irányába a Címzett panasszal él, mely szerint a Feladó kedvezményeket kínál a Címzetteknek azért, hogy a Feladó általi teljesítés ellenértékét készpénzben rendezzék;
  - a Packeta vagy a Szolgáltató irányába a Címzett panasszal él, mely szerint a Feladó bizonyos összeg alatt Bankkártyás fizetést nem hajlandó elfogadni;
  - megváltoztatja a webáruház irányultságát/új árukat/szolgáltatásokat kezd forgalmazni, és a Szolgáltató kifejezetten tájékoztatja a Packetát, hogy az irányultság hasonló módosításával nem ért egyet;
  - a Szolgáltatóval az értékesített árukról/szolgáltatásokról hamis vagy hiányos információt közöl.
- 5.4 A Packeta jogosult az Utánvét Díj Bankkártyával vagy Elektronikus Bankkártyával történő kifizetését azonnali hatállyal megtagadni, ha:
- a Címzettek, a Kártyakibocsátók vagy a Vállalatok a Szolgáltatón keresztül

lebonyolított bankkártyás fizetési ügyletekkel kapcsolatban ismételten jogos panaszt tesznek;

- b) a Szolgáltató a Packeta egyes Átvételi pontjain a bankkártyák elfogadását megszünteti;
- c) a Feladó olyan tevékenységet folytat, amely sérti az általánosan kötelező érvényű jogszabályok rendelkezéseit, és amely a Packeta vagy a Szolgáltató jó hírnevét sértheti.

## 6. Záró rendelkezések

- 6.1 Feladó és a Packeta közötti kommunikáció a jelen Bankkártyás fizetési feltételek alapján e-mailben is történhet.
- 6.2 Packeta köteles a kártyabirtokosok Bankkártyáira vonatkozó valamennyi adatot bizalmasan kezelni. Ezek az adatok üzleti titoknak minősülnek. Packeta a kártyabirtokosok bankkártyáiról nem jogosult jegyzéket készíteni.
- 6.3 A Packeta jogosult a jelen Bankkártyás fizetési feltételek rendelkezéseit a Szolgáltató által a Packeta - Bankkártyás fizetés szolgáltatás teljesítésére vonatkozó feltételeket módosítani, amennyiben a Szolgáltató feltételeinek módosítása a jelen ÁSZF módosítása nélkül a Szolgáltató számára a Packeta - Bankkártyás fizetés szolgáltatás teljesítését aránytalanul megnehezítené. Az említett módosítások az azok honlapon történő közzétételének napjától számított 15. naptári napon lépnek érvénybe.
- 6.4 Az említett feltételek módosítására az ÁSZF módosításainak szabályai értelemszerűen vonatkoznak.



#### 4. sz. melléklet: 'Csomagok Egymás Között' szolgáltatás használati útmutatója

### Packeta – Csomagok Egymás Között szolgáltatás

#### 1. Mire van szükségem a Csomagok Egymás Között szolgáltatás mobillal történő igénybevételéhez?

- Letöltött Packeta applikációra és bankkártyára.
- Az applikáció elérhető a Google Play és az App Store alkalmazás-áruházakban.
- Az app futtatásához minimálisan **Android 5 vagy újabb**, vagy **iOS 11 vagy újabb** operációs rendszer szükséges.

#### 2. Mit tud a Packeta mobilalkalmazása?

- Csomag küldése  
Adja meg a címzett és a csomag adatait, és utóbbit vigye el egy átvevőhelyre.
- Csomag átvétele Packeta átvevőhelyen  
A csomag átvételéhez csupán a jelszó szükséges, amelyet SMS-ben és e-mailben küldünk meg a címzett számára.
- Csomag átvétele Z-BOX-ból (Packeta csomagautomatából)  
A Z-BOX-hoz érve kapcsolja be telefonján a Bluetooth és a helymeghatározási szolgáltatást. Nyissa meg az alkalmazást, amely automatikusan párosítja készülékét a Z-BOX-al, majd kinyitja a csomagját tartalmazó rekeszt is.  
A Z-BOX-ok a nap 24 órájában rendelkezésre állnak! Akár éjjel is átveheti csomagját.
- Visszacsomag  
Az alkalmazásban érintse meg a „Visszaküldés” gombot, adja meg a visszaküldési kódot, és vigye el a csomagot a legközelebbi átvevőhelyre.
- Csomagok áttekintése  
Mennyi csomagot adott fel vagy mennyi csomagot vár - az alkalmazás átfogó áttekintést kínál mindezekről.
- Átvevőhelyek térképe  
Az átvevőhely gomb megérintésével megnyithatja az interaktív térképet, mely megmutatja a közelben lévő Packeta átvevőhelyeket. Továbbá láthatja az adott átvevőhely legfontosabb adatait (pontos cím, nyitva tartás, megközelíthetőség stb...)
- Értesítések  
Csomagja minden állapotváltozásáról értesítés jelenik meg közvetlenül a telefon képernyőjén.

#### 3. Hogyan működik a csomagfeladás?

- A Packeta alkalmazásban megérinti a „Csomag küldése” gombot.
  - Megadja a címzett elérhetőségeit.
  - Kiválasztja az átvevőhelyet / Z-BOX-ot, vagy megadja a kézbesítési címet.
  - Kiválasztja a kívánt kiegészítő szolgáltatásokat és kész is.

- A csomagot a Packeta bármely átvevőhelyén feladhatja.
  - Vigye el a csomagot a Packeta legközelebbi átvevőhelyére, és munkatársunknak adja meg a feladáshoz szükséges jelszót, melyet az alkalmazásban talál.
  - Átvevőhelyes munkatársunk felcímkézi a csomagot, majd átadja futárunknak.
  - Címkézés előtt ellenőrizze, hogy helyesek-e a cím-adatok!
  - Az alkalmazásban nyomon követheti a csomag útját, valamint az elküldött és fogadott csomagjainak teljes listáját is megtekintheti.
- A csomag feladásakor a címzett értesítést kap SMS-ben és e-mailben.
  - Amikor pedig a csomag megérkezik, értesítést küldünk neki az átvétellel kapcsolatban.
- A csomagot kézbesítjük a megadott átvevőhelyre / Z-BOX-ba vagy címre.
  - Utánvétes csomag esetén az utánvétel összegét a szabályzatban meghatározott időn belül átutaljuk az Ön bankszámlájára.

**További információk az applikációról és annak működéséről elérhetők a [www.packeta.hu](http://www.packeta.hu) weboldalon.**