



**WEBOX Hungary**

**Korlátolt Felelősségű Társaság**

székhely: 3200 Gyöngyös Batsányi János utca 9.

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**  
**Csomagkiszállítási szolgáltatásra vonatkozóan**

Hatályos: 2017. július 15. napjától

## TARTALOMJEGYZÉK

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 1.     | A Szolgáltatóról.....   | 4  |
| 2.     | Jelen ÁSZF célja, megismertetése, elfogadása .....  | 5  |
| 3.     | Értelmező rendelkezések.....  | 5  |
| 4.     | Az egyedi szolgáltatási szerződések tárgya .....  | 6  |
| 5.     | Az egyedi szolgáltatási szerződés létrejötte, módosítása, ideje, megszűnése .....             | 6  |
| 5.1.   | Az egyedi szolgáltatási szerződés létrejötte.....   | 6  |
| 5.2.   | Az egyedi szolgáltatási szerződés módosítása .....  | 7  |
| 5.3.   | Az egyedi szolgáltatási szerződés időtartama .....  | 7  |
| 5.4.   | Szolgáltatás nyújtása és annak megtagadása.....   | 7  |
| 5.5.   | Az egyedi szolgáltatási szerződés megszűnik, ha .....   | 7  |
| 6.     | A szolgáltatás igénybevételének általános szabályai .....                                     | 8  |
| 6.1.   | A küldemény tartalmára vonatkozó szabályok figyelembevétele – a Feladó feladata körében ..... | 8  |
| 6.2.   | Csomagolás, lezárás, címezés .....  | 8  |
| 6.3.   | Adatok megadása Szolgáltató elektronikus felületén .....                                      | 8  |
| 7.     | A szolgáltatás díjának megállapítása és kiegyenlítése .....                                   | 9  |
| 7.1.   | Díjak megállapítása .....   | 9  |
| 7.2.   | Díj megfizetése B2B és B2C esetben.....   | 9  |
| 7.3.   | Díj megfizetése C2C esetben .....   | 9  |
| 8.     | Szolgáltatások .....  | 9  |
| 8.1.   | Értékesítési módozatok:.....  | 9  |
| 8.2.   | A fenti értékesítési módozatok során igényelhető szolgáltatások: .....                        | 9  |
| 8.3.   | A küldemény felvétele:.....   | 10 |
| 8.3.1. | Csomagküldés esetén (C2C értékesítés):.....   | 10 |
| 8.3.2. | Webes felületen történő vásárlás esetén:.....   | 10 |
| 8.3.3. | Közös szabályok a B2C, B2B és C2C értékesítésre:.....   | 11 |
| 8.4.   | Tömeg és mérethatárok: .....  | 11 |
| 9.     | A küldemények kézbesítése .....   | 11 |
| 9.1.   | A kézbesítés általános szabályai .....  | 11 |
| 9.2.   | Kézbesítés helye .....  | 11 |
| 9.3.   | Kézbesítés ideje .....  | 11 |
| 9.4.   | A küldemény Címzett általi átvétele.....  | 12 |
| 9.5.   | Az átvétel elismerése .....   | 12 |
| 9.5.1. | Csomagátadó terminál útján történő kézbesítés: .....  | 12 |
| 9.5.2. | Egyedi esetben személyes átadás útján történő kézbesítés:.....                                | 12 |
| 9.6.   | Visszavétel, visszaküldés .....   | 12 |
| 10.    | Felelősség a szolgáltatások teljesítéséért.....   | 12 |
| 10.1.  | B2B és B2C értékesítés esetén: .....  | 12 |
| 10.2.  | C2C értékesítés esetén:.....  | 12 |
| 11.    | Kártérítés.....   | 13 |
| 11.1.  | A kártérítés általános szabályai, a kárigény bejelentése .....                                | 13 |
| 11.2.  | A kártérítési igény elbírálása, kifizetése.....   | 13 |
| 11.3.  | A kártérítés mértéke.....   | 13 |
| 11.4.  | A szolgáltató díj-visszafizetési kötelezettsége.....  | 14 |
| 11.5.  | Felelősség a küldemény késedelmes kézbesítéséért.....   | 14 |
| 12.    | Tájékoztatás, panasz.....   | 14 |
| 12.1.  | Tájékoztatás .....  | 14 |

---

|                       |   |    |
|-----------------------|---|----|
| 12.2.                 | Bejelentések, panaszok.....   | 14 |
| 13.                   | Adatkezelés, személyes adatok védelmi, titokvédelmi kötelezettség.....          | 15 |
| 13.1.                 | Adatszolgáltatás.....   | 15 |
| 13.2.                 | Személyes adatok védelme, titokvédelmi kötelezettség.....                       | 15 |
| 13.3.                 | Az alkalmazott, megbízott és közreműködő adat- és titokvédelmi felelőssége..... | 16 |
| 14.                   | Szolgáltatások teljesítésének minősége.....                                     | 16 |
| 15.                   | Átfutási idők.....  | 16 |
| 16.                   | Együttműködés titkos információgyűjtés érdekében.....                           | 16 |
| 18.                   | Felügyeleti szerv.....  | 17 |
| 19.                   | Szolgáltató jelzésmintája.....  | 17 |
| 20.                   | Egyéb rendelkezések.....  | 17 |
| 1. sz. melléklet..... |   | 18 |
| 2. sz. melléklet..... |   | 19 |
| 3. sz. melléklet..... |   | 20 |

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### **1. A Szolgáltatóról**

|  |   |
|--|---|
| A Szolgáltató neve:                                      | WEBOX Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság                          |
| A Szolgáltató rövidített neve:                           | WEBOX Hungary Kft.  |
| A Szolgáltató székhelye:                                 | 3200 Gyöngyös, Batsányi János utca 9.                                 |
| <u>A Szolgáltató levelezési címe (egyben fióktelep):</u> | 1097 Budapest, Táblás utca 36-38.                                     |
| A Szolgáltató cégjegyzékszám:                            | 10-09-035904<br>(nyilvántartva az Egri Törvényszék Cégbírósága által) |
| A Szolgáltató adószáma:                                  | 24375096-2-10.  |
| A Szolgáltató internetes elérhetősége:                   | www.webox.hu  |
| A Szolgáltató elektronikus elérhetősége:                 | hello@webox.hu  |
| A Szolgáltató telefonos elérhetősége:                    | +36-1-445-3663  |

|   |   |
|---|---|
| Ügyfélszolgálat címe:                                   | 1097 Budapest, Táblás utca 36-38..  |
| Ügyfélszolgálat telefonszáma:                           | +36-1-445-3663  |
| Ügyfélszolgálat elektronikus elérhetősége:              | hello@webox.hu  |
| Ügyfélszolgálat nyitva tartása személyes:<br>telefonos: | minden keddi napon 8-20h<br>keddi napokon 8-20h, egyéb munkanapokon 8-18h |

A Szolgáltató a *Polgári Törvénykönyvről* szóló 2013. évi V. tv. (a továbbiakban: Ptk.), a *postai szolgáltatásokról* szóló 2012. évi CLIX tv. (a továbbiakban: Postatv.), a *postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételesen szállítható küldeményekről* szóló 335/2012. (XII.4.) Korm. rendelet rendelkezési figyelembe vételével alkotja meg jelen általános szerződési feltételeit (továbbiakban: ÁSZF).

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

A szolgáltatások ellátásához a Szolgáltató közreműködőt is igénybe vehet.

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

- futárposta-szolgáltatás

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

- küldemény nyomon követhető kezelése
- időgarantált szolgáltatás
- utánvétel szolgáltatás
- a címzettel – a postai küldemény felvételét követően – egyedileg egyeztetett időpontban történő kézbesítést lehetővé tevő szolgáltatást.

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

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

Nyomon követhető kezelés (Postatv. 2. § 26. pont): a postai szolgáltató által alkalmazott technológia, amellyel a postai szolgáltató a küldemény egyedi azonosító jelzése alapján, interneten lekérdezhető információként vagy elektronikus hírközlési hálózat igénybevételével továbbított és dokumentált szöveges üzenetben küldeményenként tájékoztatást ad legalább a

küldemény felvételének helyéről és dátumáról, a kézbesítésének dátumáról, az átvételi jogosultság alapjáról vagy sikertelen kézbesítési kísérlet esetén a küldemény további kezeléséről.

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

**Utánvétel-szolgáltatás** (Postatv. 2. § 42. pont): az a – könyvelt küldeményekhez igénybe vehető – többlétszolgáltatás, amelynek teljesítése során a postai szolgáltató a küldeményt a feladó által meghatározott összeg készpénzben vagy egyéb módon történő beszedését követően kézbesíti, és az így beszedett összeget a címzett megbízásából a feladó részére a Hpt. 2. számú melléklet I. fejezet 9. pontja szerinti valamely pénzforgalmi szolgáltatás keretében juttatja el.

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

Jelen ÁSZF a Szolgáltató által a postai szolgáltatások nyújtására irányuló *szolgáltatási szerződéseinek* (a továbbiakban: egyedi szolgáltatási szerződés), a Feladókkal kötött – a Posta tv. szerinti – *egyedi szerződéseinek*, valamint a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett *közreműködővel kötött alvállalkozói szerződéseinek* (pl.: fuvarozási szerződés) elválaszthatatlan részét képezi. Az ÁSZF-ben nem szabályozottak a felek között létrejövő egyedi szerződések tárgyát képezik. Az ÁSZF az egyedi szerződés aláírásával egyidejűleg, az ÁSZF egy példányának Szolgáltató általi átadásával, illetve a Megrendelő általi átvételével válik az egyedi szerződés részévé. Amennyiben ilyen módon nem kerül sor egyedi szerződés megkötésére, úgy a Szolgáltató köteles megismerhetővé tenni a jelen ÁSZF-et a saját internetes oldalán. Ebben az esetben a jelen ÁSZF azzal válik az egyedi szerződés részévé, hogy a Megrendelő igazoltan kijelenti, hogy az ÁSZF tartalmát megismerte, és annak rendelkezéseit elfogadja, amely feltételét képezi a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybe vételének. Az ÁSZF átvételével, illetve a Megrendelő nyilatkozatával, mely szerint az ÁSZF tartalmát megismerte és annak rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek elfogadja, az ÁSZF egyedi szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

## 3. **Értelmező rendelkezések**

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

### **Értékesítési módok:**

**B2C (business to customer) értékesítés esetén** a Megrendelő a Webáruházon, mint Feladón keresztül adja le rendelését és választja a kiszállítás módozataként a Szolgáltatót.

**B2B (business to business) értékesítés esetén** a Megrendelő egy webáruháznak nem minősülő harmadik személy, mint Feladón annak webes felületén keresztül adja le rendelését és választja a kiszállítás módozataként a Szolgáltatót.

**C2C (customer to customer) értékesítés esetén** az aukciós portálok webes felületén keresztül történik a rendelés, vagy egyszerűen webes értékesítési felületen kívül a Feladó által a Címzett részére történő csomagküldés ebben az esetben az áruját értékesítő egy csomagátadó terminálban helyezi el a leszállítandó terméket, a Fuvarozó onnan azt elszállítva juttatja el egy másik, a vásárló (megrendelő) által megjelölt csomagátadó terminálba (terminálból terminálba szállítás).

**Feladó:** a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevétele esetén azon magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, akitől/amelytől a Szolgáltató vagy a közreműködőként eljáró Fuvarozó fizikailag a küldeményt átveszi, felveszi, illetve akit/amelyt a Megrendelő Feladóként jelöl meg a megrendelésen, ill. a küldeményen. C2C értékesítés esetén Feladó és Megrendelő személye megegyezhet.

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

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

**Küldemény fajtái:** csomagküldemény, amelyet a Szolgáltató vagy a Fuvarozó fuvarlevéllel, vagy más kísérő okmánnyal közúti járművön szállít.

**Kézbesíthetetlen küldemény:** az a küldemény, amelyet a Szolgáltatón kívül álló okból (pl. címkézetlen küldemény a terminál rekeszében) a Címzettnek (vagy az egyéb jogosult átvevőnek) kézbesíteni nem lehet. A kézbesíthetetlen küldeményt a Szolgáltató köteles a Feladónak visszakézbesíteni, amelyet költségei megtérítéséhez kötheti a Szolgáltató. Amennyiben a Feladó a visszakézbesítés költségeit nem téríti meg, vagy a Szolgáltatón kívül álló okból a visszakézbesítés nem lehetséges, a postai küldemény visszakézbesíthetetlennek minősül.

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

**Terminál:** A küldemények címzettekhez történő eljuttatásának a Szolgáltató által az ország meghatározott, forgalmas pontjain elhelyezett és működtetett csomagátadó terminál. A terminál meghatározott számú rekeszrel (boksszal) rendelkezik. A rekeszekben kerülnek elhelyezésre a küldemények, ahonnan a Megrendelő – meghatározott időtartamon belül, a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott kód segítségével – az általa választott tetszőleges időpontban tudja elszállíttatni a részére érkezett csomagot, és ahova C2C értékesítés esetén el tudja helyezni az általa feladni szándékozott csomagot, illetve B2B és B2C értékesítés esetén ahova a Fuvarozó a csomagot a Címzett részére elhelyezi.

**Ügyfél** az a magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/amely az ÁSZF alapján az alábbi kategóriák egyikébe tartozik. A szerződéses kapcsolat fennállásától függetlenül a Szolgáltató ügyfélnek tekinti azt a személyt, aki/amely eljárást indít, illetőleg Szolgáltatóval szemben igényt érvényesít.

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

- a) a b) pontban foglaltak kivételével a könyvelt küldeményt a feladástól számított három hónap elteltéig őrzi, ezt követően a küldeményt megsemmisíti;
- b) a könyvelt küldeményt azonnal felbontja, amennyiben a küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt annak a) pontban meghatározott időtartamú őrzése nem várható el.

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

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

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

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

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

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

A Megrendelő a Webáruház, vagy ilyennek nem minősülő, ill. aukciós portál elektronikus felületén leadott megrendelésekor választja ki a küldemény elszállításának formájaként a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást. A kiválasztás lehetőségét a Webáruház, vagy ilyennek nem minősülő, ill. aukciós portál biztosítja, vagy a C2C esetén a Feladó azt önként választja a Szolgáltató honlapján.

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

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

Amennyiben külön írásba foglalt egyedi szolgáltatási szerződés nem jön létre, úgy a Feladó és a Szolgáltató, illetve a közreműködőként eljáró Fuvarozó által felvett és aláírt Fuvarlevél tekintendő az egyedi szolgáltatási szerződésnek.

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

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

## 5.2. Az egyedi szolgáltatási szerződés módosítása

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

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

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

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

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

A Feladó a küldemény címadatait az utólagos rendelkezésre vonatkozó szabályok megfelelő alkalmazásával – külön díj ellenében – a továbbítás után is módosíthatja, amelyet a Szolgáltatónak a rendeltetési helyen a kézbesítés megkezdéséig figyelembe kell vennie. Amennyiben a cím módosítása a küldemény más kézbesítő helyhez történő továbbküldését vagy visszaküldését vonja maga után, a tovább-, ill. visszaküldésért járó díjat meg kell fizetni.

## 5.3. Az egyedi szolgáltatási szerződés időtartama

Az egyedi szolgáltatási szerződés határozott időre, legkésőbb a Megrendelő által igénybe vett szolgáltatás ellenértékének megfizetéséig tart azzal, hogy amennyiben a küldemény kézbesítése későbbi, mint a díj fizetésének időpontja, úgy a jogviszony a felek között a küldemény Címzett által igazoltan történő átvételéig (a csomagnak a terminálból történő kivételéig) áll fenn.

## 5.4. Szolgáltatás nyújtása és annak megtagadása

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

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

A teljesítés ekkénti megtagadásából vagy a küldemény visszakézbesítéséből származó többletköltségek a Feladót terhelik.

A Szolgáltató megtagadhatja az egyedi szolgáltatási szerződés megkötését, ha:

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

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

## 5.5. Az egyedi szolgáltatási szerződés megszűnik, ha

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

## 6. A szolgáltatás igénybevételének általános szabályai

### 6.1. A küldemény tartalmára vonatkozó szabályok figyelembevétele – a Feladó feladata körében

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

### 6.2. Csomagolás, lezárás, címezés

**Csomagolás:** Feladó feladata gondoskodni a küldemények szállításra alkalmas címezéséről és a tartalom jellegéhez igazodó, azt megfelelően védő, biztonságos csomagolásáról, ill. arról, hogy küldemény mások személyét, életét, testi épségét, vagyontát ne veszélyeztesse. A küldeményeket a tartalom tulajdonságának, jellegének, alakjának, tömegének megfelelően úgy kell csomagolni, hogy a küldemény burkolata a belső tartalmat megvédje. Burkolatként olyan tiszta, világos csomagolóeszközt kell használni, amely a címirat olvashatóságát valamint kezelését nem zavarja, és amelyre a címirat és egyéb jelzések könnyen és tartósan ráragaszthatók. Törékeny jellegű küldeményt csak a tartalmat megvédő, megfelelő minőségű és összetételű belső csomagolással, térkitöltő anyaggal ellátott módon lehet feladni, a külső csomagolásnak pedig biztosítania kell, hogy a tartalom ne sérülhessen meg és váljon hozzáférhetővé a szállítás alatt. Törékeny szolgáltatás keretében olyan csomagot szállításra nem vesz át Szolgáltató, melynek tartalma zörög, illetve egyértelműen megállapítható, hogy a belső vagy a külső csomagolás nem képes megóvni a küldemény tartalmának ép és sértetlen állapotát a szállítás alatt.

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

**Küldemények címezése:** Az azonosítható címezésről a feladónak kell gondoskodnia, ezért a címezés azonosíthatóságáért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A címezés hiányosságából fakadó károkért a Szolgáltató a felelősségét kifejezetten kizárja. A küldeményt tiszta, pontos, jól olvasható címezéssel kell ellátni. A Szolgáltató nem fogad el szállításra olyan küldeményt, melynek címezését áthúzás, átirás útján, vagy bármilyen módon megváltoztatták. A Címzett nevét teljes alakjában kell a küldeményre feljegyezni. A címkét (címiratot) úgy kell kialakítani, hogy a Feladó és a Címzett címe jól láthatóan elkülönüljön. A címezésre vonatkozó adatokat latin betűkkel, arab számokkal (kerület, utca, házzszám, épület, emelet, ajtó esetén szükség szerint római számmal), olvashatóan, a küldemény csomagolására ragasztott címiraton – tintával, gépirással, golyóstollal, vagy nyomtatással – illetve a küldeményhez csatolt címjegyzéken, kísérő okiraton kell feltüntetni. Kizárólag ragasztott címkét lehet alkalmazni, amit úgy kell felragasztani a küldeményre, hogy az a kezelés, szállítás során ne válhasson le. A Címzett nevét, telefonszámát, email címét és címet a küldemény hosszúságának irányában kell feltüntetni, szállítási rend szerint a küldemény előoldalán. A címkén fel kell tüntetni a küldemény azonosítóját is. A küldemény címkéjén fentiekben túl B2B, B2C és C2C értékesítés esetén fel kell tüntetni: dátum, azonosító, feladó és címezett neve és címe, megjegyzés/ speciális instrukciók, projekt kód / csomag tartalma..

### 6.3. Adatok megadása Szolgáltató elektronikus felületén

Szolgáltató csomagfeladási, valamint a csomagfeladáshoz szükséges címkenyomatási lehetőséget biztosít elektronikus felületén, a Csomagtervező portálon. Ügyfél abban az esetben veheti igénybe a Szolgáltató által a Csomagtervező elektronikus felületen biztosított szolgáltatásokat, amennyiben a honlapon a regisztrációs során a Szolgáltató által meghatározott adatokat megadja.

Amennyiben a regisztráció során megadott adatok megváltoznak, úgy Ügyfél köteles a vonatkozó adatokat a honlap megfelelő funkciójában módosítani. Szolgáltató nem vállal felelősséget az adatok módosításának elmulasztásából származó Ügyfelet ért esetleges károkért és következményekért.



## 7. A szolgáltatás díjának megállapítása és kiegyenlítése

### 7.1. Díjak megállapítása

A szolgáltatás igénybevételéért az Ügyfél díjat tartozik fizetni. A szolgáltatások díját az egyedi szolgáltatási szerződések tartalmazzák, kivéve C2C esetét, amikor a Szolgáltató honlapján teszi közzé az aktuális egységárakat. A díjat a Szolgáltató határozza meg. A szabad árformába tartozó árak esetében a Szolgáltató a díjváltozás bevezetését megelőző 15 nappal az Ügyfeleket az új díjakról internetes honlapján tájékoztatja. A díjváltozás hatálybalépésének napját követően leadott megrendeléseket illetően az Ügyfélnek az új díjakat kell megfizetnie. A Szolgáltató a díjat és a küldeményt terhelő egyéb összeget a küldemény kézbesítésétől számított egy éven belül követelheti. A szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése készpénz formájában nem történhet. A Szolgáltató a teljesítést követően elektronikus számlát állít ki, amit az Ügyfél a jelen általános szerződési feltételek elfogadásával egyidejűleg kifejezetten is elfogad.

### 7.2. Díj megfizetése B2B és B2C esetben

A Csomagtervezőben regisztrált vállalkozások oly módon tudnak küldeményt feladni, hogy egyéni egyenlegüket elektronikus fizetési megoldáson keresztül feltöltik az általuk meghatározott összeggel, és a feltöltött és mindekor rendelkezésre álló egyenleg mértékéig készíthetnek csomagcikét és adhatnak fel küldeményt. Ebben az esetben a küldemény feladásának feltétele, hogy a küldemény díjának megfelelő egyenleg rendelkezésre álljon Ügyfél egyéni egyenlegén.

Egyedi szerződéssel rendelkező vállalkozások utólagos díjfizetés keretében adhatnak fel küldeményeket. Az adott naptári hónapban feladott küldemények és teljesített szolgáltatások díjairól Szolgáltató számlát állít ki Ügyfél részére, amit Ügyfél a számla kézhez vételét követően a számlán megjelölt fizetési határidőben kiegyenlít a Szolgáltatónak.

### 7.3. Díj megfizetése C2C esetben

Ha a Megrendelő *egy webáruháznak nem minősülő aukciós portál webes felületén nyújtott szolgáltatást* kíván igénybe venni, vagy ha a Megrendelő *saját maga szeretne csomagot feladni* és a Webox szolgáltatásának igénybevételével eljuttatni az általa megjelölt Címzett részére, úgy azt a Csomagtervezőben történő regisztrációt követően teheti meg.

A regisztrációt követően a Megrendelő a Csomagtervezőben egy tetszőleges összeget feltölt a Szolgáltató által megjelölt számlára, amely összeg egy keretösszeggént áll rendelkezésre abból a célból, hogy a Megrendelő általi vásárláskor, vagy csomagfeladáskor a vásárlás, illetve az igénybe vett szolgáltatás ellenértéke kiegyenlítésre kerülhessen.

A címke nyomtatására csak akkor van lehetőség, ha a szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése a rendelkezésre álló keretösszegből történő levonás útján lehetséges.

## 8. Szolgáltatások

### 8.1. Értékesítési módozatok:

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

- 1.) **business to customer piac** – amely esetben a vásárló *egy webáruház partner webes felületén* adja le rendelését és választja a csomagkiszállítás módozataként a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást (**B 2 C értékesítés**)
- 2.) **business to business piac** – amely esetben a vásárló, de nem végfelhasználó, *webáruházon kívüli partner webes felületén* keresztül adja le rendelését és választja a csomagkiszállítás módozataként a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást (**B 2 B értékesítés**)
- 3.) **customer to customer** – amelynek területe *az aukciós portálok webes felületén* keresztül történő rendelés, vagy egyszerűen *webes értékesítési felületen kívül* a Feladó által a Címzett részére történő csomagküldés, ebben az esetben az áruját értékesítő egy csomagátadó terminálban helyezi el a leszállítandó terméket, a Fuvarozó onnan azt elszállítva juttatja el egy másik, a vásárló által megjelölt csomagátadó terminálba (terminálból terminálba szállítás, **C 2 C értékesítés**)

A Szolgáltató minden küldeményt könyvelve és nyilvántartva szállít és kézbesít, a csomagátadó terminálba vagy egyedi esetekben a Címzett címére.

B2B és B2C értékesítés esetén a küldemények átvételét a Feladó és a Fuvarozó a fuvarlevél aláírásával igazolják.

### 8.2. A fenti értékesítési módozatok során igényelhető szolgáltatások:

Fuvarozóposta-szolgáltatás: időgarantált szolgáltatás, a küldemény Feladótól történő átvételét követően a kézbesítés 24, azaz huszonnégy órán belül megvalósul.

#### Küldemény nyomon követhető kezelése:

a „Csomagkereső” modulban csomagszám alapján, díjmentesen igénybe vehető szolgáltatás.

#### Utánvétel szolgáltatás:

Szolgáltató a küldeményt kizárólag a Feladó által meghatározott utánvételi összeg jogosult átvevő általi megfizetését követően kézbesíti. Szolgáltató a Küldemény Csomagterminálból történő átvételét a Feladó által meghatározott összeg a Csomagterminálba épített fizetési terminálon keresztül történő megfizetéséhez köti. A Címzett által bankkártya útján kifizetett összeget bankszámlára történő utalás formájában eljuttatja a Feladó részére.

### 8.3. A küldemény felvétele:

#### 8.3.1. Csomagküldés esetén (C2C értékesítés):

A Megrendelőnek elsőként a Szolgáltató weboldalán a „Csomagtervező” modulban kell *regisztrálnia* ahhoz, hogy a Szolgáltató általi szállítást választhassa. A szükséges információk megadását követően a Szolgáltató – amennyiben a Szolgáltató közreműködőt vesz igénybe a szolgáltatás teljesítésére, úgy a Fuvarozóval közös – informatikai rendszere elkészíti a Feladó részére azon *vonalkóddal (kóddal) ellátott címkét*, amelyet a Feladónak ki kell *nyomtatni és a csomagra kell ragasztani*. A csomagátadó terminálnál a *vonalkód (kód) leolvasása* után, a terminál *ajtaja kinyílik* és a Feladónak lehetősége van a csomag terminálban történő *elhelyezésére*.

Minden rekeszbe (boxba) csak egyetlen egy, kóddal ellátott és a rekesz méretének megfelelő méretű és megfelelő csomagolással bíró küldemény helyezhető el. A Fuvarozó kizárólag a kóddal ellátott küldeményt szállítja el, a kód nélküli küldeményre a kézbesíthetetlen küldeményekre vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

Abban az esetben, ha egy rekeszbe több különböző kóddal ellátott küldemény kerül behelyezésre, a küldemény kézbesítésre kerül, de egyidejűleg a Szolgáltató Ügyfélszolgálatára útján van mód a hiba orvoslására.

Abban az esetben, ha egyik küldeményen van címke, és a másikon vagy a többin nincs, a futár (fuvarozó) a rekeszben lévő valamennyi csomagot beviszi a depóba. A Szolgáltató a kamerafelvétel, és a rendszerben rögzített adatok segítségével megkísérli beazonosítani az Ügyfelet, aki a címke nélküli csomagot a rekeszben elhelyezte, majd a Fuvarozó felveszi a kapcsolatot az Ügyféllel. Ennek során kerül tisztázásra, hogy melyik küldeményt, ill. mindegyik küldeményt fel kívánja-e adni az Ügyfél, és mit tegyenek a címke nélküli csomaggal.

A küldeménynek a terminálban történő elhelyezéséről, a *rekeszajtó becsukását követően* a Szolgáltató, majd a Fuvarozó is automatikus *rendszerüzenetet kap*.

A Szolgáltató a küldeménynek a csomagátadó terminálban történő *elhelyezéséhez szükséges kódról* haladéktalanul értesíti a Fuvarozót. A Fuvarozó a rendelést a küldeménynek a csomagátadó terminálban történő elhelyezésétől számított 1, azaz egy órán belül automatikus rendszerüzenet küldésével *visszaigazolja* a Szolgáltatónak, amely visszaigazolással a Fuvarozó elvállalja a fuvarozást.

Ezt követően a Fuvarozónak lehetősége van a csomag *felvételére* és a Megrendelő által választott terminálban történő *elszállítására/ elhelyezésére*.

Amikor a Fuvarozó a terminál adott rekeszét a részére átadott kód segítségével *kinyitotta*, a Szolgáltató részére automatikus rendszerüzenet kerül küldésre akkor, amely üzenetnek a Szolgáltató rendszerén belüli megjelenése minősül a *küldemény felvételi időpontjának* abban az esetben, ha a küldemény kézbesítésre alkalmas. Amennyiben a küldemény kézbesíthetetlen (pl. nincs rajta címke), úgy a Fuvarozó a küldeményt az őrzésében tartja és az Ügyféllel folytatott megbeszélés szerint jár el. A küldemény *kézbesítési időpontjának* azt az időpontot kell tekinteni, amikor a Fuvarozó a rekeszbe behelyezte a küldeményt és a bezárta a rekesz ajtaját. Ez az időpont, ill. az az időpont, amikor az Ügyfél kiveszi a rekeszből a küldeményt, automatikusan rögzítésre került.

#### 8.3.2. Webes felületen történő vásárlás esetén:

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

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

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

A csomag átvételét követően a Fuvarozó az árut (csomagot) a Megrendelő által megjelölt csomagátadó terminálba szállítja.

### 8.3.3. Közös szabályok a B2C, B2B és C2C értékesítésre:

A küldemények felvétele meghatározott időben telefonon vagy írásban (e-mail) vagy C2C csomagfeladás esetén a csomagterminálnál bejelentett igény alapján, a Feladó telephelyén vagy címén, vagy a csomagterminálnál történik. A küldemények felvételét a Fuvarozó, illetve a Szolgáltató végzi.

Amennyiben szemrevételezés után a küldeményt a Szolgáltató vagy a Fuvarozó személyes biztonságára nézve veszélyesnek, vagy a rendelkezésre álló szállítási eszközzel történő biztonságos szállításra alkalmatlannak ítéli meg, vagy ha a küldemény szállításból nyilvánvalóan kizárt tárgyat tartalmaz, vagy a feltételeken szállítható küldemény az ÁSZF 1. mellékletében rögzítetteknek nem felel meg, felvételét visszautasítja. A Fuvarozó erről haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót.

## **8.4. Tömeg és mérethatárok:**

A terminálok három különböző nagyságú rekesszel rendelkeznek: 8X38X64 cm, 19X38X64 cm, 41X38X64 cm. A küldemény tömege a 25 kg-ot nem haladhatja meg. A küldemény méretének és tömegének ezen értékekhez kell igazodnia. A Feladó kötelessége a feladásra kerülő küldemény ezen előírásokat megtartó csomagolása.

## **9. A küldemények kézbesítése**

### **9.1. A kézbesítés általános szabályai**

A Szolgáltató rögzíti, hogy a Fuvarozó *Budapest-vidék, ill. vidék-Budapest* viszonylatban a küldemények felvételét követő 24 órán belüli szállítási határidőt vállal abban az esetben, amennyiben a kiszállítás napja munkanapra esik. Amennyiben a rendelés leadása olyan időpontra esik, hogy a Fuvarozó a küldemény felvételét követő 24 órás szállítási határidő vállalásával csak hétfőig vagy munkaszüneti napon tudná a csomagot kiszállítani, úgy a Fuvarozó a csomag kiszállítását a csomag felvételét követő munkanapra vállalja.

A Szolgáltató rögzíti, hogy a Fuvarozó *vidék-vidék viszonylatban* a küldemények felvételét követő 48 órán belüli szállítási határidőt vállal, abban az esetben, amennyiben a kiszállítás napja munkanapra esik. Amennyiben a rendelés leadása olyan időpontra esik, hogy a Fuvarozó a küldemény felvételét követő 48 órás szállítási határidő vállalásával csak hétfőig vagy munkaszüneti napon tudná a csomagot kiszállítani, úgy a Fuvarozó a csomag kiszállítását a csomag felvételét követő második munkanapra vállalja.

A küldeménynek a *Fuvarozó által a terminálban történő elhelyezésekor* a Szolgáltató automatikusan rendszerüzenetet kap valamennyi típusú szolgáltatás esetében. Ezt követően a küldemény megérkezéséről és az átvétel lehetőségéről a *Megrendelő*, vagy a *Címzett* automatikus rendszerüzenet útján kerül *értesítésre* a Feladónak megadott elektronikus értesítési címre történő elektronikus levél, illetve mobiltelefonszámra történő sms küldése útján, amely értesítésben megkapja a *rekesz kinyitásához szükséges kódot*.

A Fuvarozó a küldeményeket a Feladó által megjelölt, a küldeményen, vagy annak kísérő okiratán feltüntetett címen kézbesíti, kivéve, ha a felek megállapodása, illetve a küldemény Címzettje ettől eltérően rendelkezik. Amennyiben a küldemény kézbesítése akadályba ütközik, a Szolgáltató a Feladót telefonon vagy sms-ben értesíti. A küldeményt a Feladó rendelkezése szerint esedékes díj kiegyenlítése mellett visszakézbesíti. A nem megfelelő címzés a Szolgáltatót nem mentesíti a szerződésben vállalt teljesítésének megkezdése alól, azonban a nem megfelelő cím miatti kézbesíthetatlenség esetén a Szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól, és kárának, költségének megtérítését követelheti.

Ha a Szolgáltató a küldemény kezelésének bármely szakaszában a küldemény sérülését vagy hiányosságát észleli, ezek tényéről és mértékéről *jegyzőkönyvet vesz fel*. 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.

### **9.2. Kézbesítés helye**

A kézbesítés helye az Ügyfél által kiválasztott terminál, vagy egyedi esetben, amikor a csomagátadó terminálba történő kézbesítésnek akadálya van, úgy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül megjelölt más cím.

### **9.3. Kézbesítés ideje**

A Szolgáltatótól kapott azonosító (kód) kézbesítési helyen történő, Címzett vagy képviselője általi felhasználásának ideje. A C2C értékesítés esetén a küldemény *kézbesítési időpontjának* azt az időpontot kell tekinteni, amikor a Fuvarozó a rekeszbe behelyezte a küldeményt és a bezárta a rekesz ajtaját. Ez az időpont, ill. az az időpont, amikor az Ügyfél kiveszi a rekeszből a küldeményt, automatikusan rögzítésre kerül.

#### 9.4. A küldemény Címzett általi átvétele

A Címzett a leszállított küldeményt az erről szóló értesítéstől számított *5 napig* veheti át. Ezen időtartamon belül a Címzettnek 72 órán keresztül a csomagátadó terminálból van lehetősége a küldeményt átvenni, majd további 48 órán belül a Fuvarozó telephelyén.

Amennyiben a Címzett *72 órán* belül nem veszi át a csomagját a terminálból, úgy erről a Szolgáltató a Fuvarozót értesíti, aki a küldeményt a saját telephelyére szállítja.

Amennyiben a Címzett további *48 órán* belül a Fuvarozó telephelyéről sem veszi át a csomagot, úgy a Fuvarozó a küldeményt visszaszállítja a Feladóhoz annak költségére, külön fuvardíj ellenében azon rendeltetési helyre, ahol a küldeményt felvették. A visszaszállításról a Fuvarozó értesíti a Szolgáltatót, a Szolgáltató pedig értesíti a Megrendelőt, aki ezt követően a Feladóval köteles felvenni a kapcsolatot a csomag sikeres átadása-átvétele érdekében.

A Címzett a küldeményt a terminálból minden nap 0-24 óráig átveheti.

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

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

#### 9.5. Az átvétel elismerése

##### 9.5.1. Csomagátadó terminál útján történő kézbesítés:

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

##### 9.5.2. Egyedi esetben személyes átadás útján történő kézbesítés:

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

#### 9.6. Visszavétel, visszaküldés

A *tévesen kézbesített* küldeményt, ill. 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.

A Címzett címére történő kézbesítés esetén, ha a kézbesítés során a Címzett vagy meghatalmazottja írásban úgy nyilatkozik, hogy a küldeményt nem fogadja el, azt a Szolgáltató az átvételi határidők mellőzésével és az ok feltüntetésével visszaküldi a Feladónak. Amennyiben e személyek az írásbeli nyilatkozatot megtagadják, a Szolgáltató e tényt a kézbesítési okiratra és a küldeményre feljegyzi. Ha a küldemény a Szolgáltatón kívüli okból nem kézbesíthető, a Szolgáltató azt – az ok megjelölésével – a Feladónak visszaküldi.

### 10. Felelősség a szolgáltatások teljesítéséért

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

A kárveszélyt

- Feladó viseli:* amíg a küldemény a Feladó raktárában, illetve az elszállítás egyéb helyén van és a Fuvarozó szállításra át nem veszi;
- Szolgáltató viseli:* a csomagküldemény felvételétől a küldeménynek a rekeszben történő behelyezését követően a rekeszajtó kinyitásáig.
- Megrendelő viseli:* a rekeszajtó kinyitásától kezdődően.  
Amennyiben sértetlen a csomagolása a küldeménynek, de nem az van a csomagban, amit a Megrendelő megrendelt, úgy a felelősség a Feladóra került áthárításra.

#### 10.2. C2C értékesítés esetén:

A kárveszélyt

- Feladó viseli:* a küldeménynek a csomagátadó terminálban történő elhelyezéséig, a rekeszajtó bezárásáig;

- b) *Szolgáltató viseli:* amíg a küldemény a terminálban van, és a küldeménynek a Megrendelő által kiválasztott csomagátadó terminálban történő elhelyezését, a rekeszajtó becsukásáig (vagy egyedi esetben a Címzett címére történő kiszállítás során a Címzettnek történő átadásig);
- c) *Megrendelő viseli:* a rekeszajtó kinyitásától, (vagy egyedi esetben a Címzett címére történő kiszállítás esetén a Címzett által történő átvételtől) kezdődően.

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

A fenti károkkal kapcsolatos bizonyítás a következő személyeket terheli:

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

## 11. Kártérítés

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

Az Ügyfél a Szolgáltatóval szembeni kártérítési igényét írásban a feladástól számított 15. naptól kezdődően, illetve a küldemény hiányossága vagy sérülése esetén az erre vonatkozó jegyzőkönyv felvételét követően, ezen időpontoktól számított hat hónapos elévülési időn belül érvényesítheti a Szolgáltatónál. Az Ügyfél a küldemény késedelmes kézbesítése címén a Szolgáltatóval szembeni kártérítési igényét a küldemény átvételétől számított 15 napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be a Szolgáltatónál.

Az Ügyfél kárigényének elbírálására és kielégítésére a küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, a küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén a kárigény bejelentését írásban kell megtenni, vagy azt a Szolgáltatónál írásban jegyzőkönyvbe vetetni. Amennyiben a Szolgáltatónak a tévesen kézbesített küldemények visszavételére és szabályos kézbesítésére nincs lehetősége, a küldeményt elveszettnek tekinti. A kártérítési igény érvényesítésére az alábbiak kivételével a Feladó jogosult. A Címzett akkor jogosult kártérítési igényt érvényesíteni a Szolgáltatóval szemben, ha a sérült küldeményt átvette; vagy a Feladó a kártérítésre vonatkozó igény érvényesítésének jogát a Címzetre engedményezte; vagy amennyiben a küldemény a címzett tulajdona volt, a Szolgáltató igazolásként köteles elfogadni a távollévők között kötött szerződésről a vállalkozás által jogszabály alapján részére, mint fogyasztónak adott, a termék adásvételével kapcsolatban ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget is tartalmazó visszaigazolást és a küldeményhez nem kapcsolódik a címzett által a kézbesítéskor még megfizetendő további díj.

A Szolgáltató az Ügyféltől a kár mértékének igazolását, bizonyítását abban az esetben kérheti, ha a kártérítési igény küldemény sérülésével, tartalomhiányával kapcsolatos.

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

### 11.2. A kártérítési igény elbírálása, kifizetése

A Szolgáltató a kártérítési igényt 30 napon belül kivizsgálja.

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

A Szolgáltató az általa megalapozottnak talált kárösszeg kifizetése iránt – az elbírálástól számított – 8 naptári napon belül intézkedik. A Szolgáltató az igény jogosságának teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás indokait írásban közli az Ügyféllel.

### 11.3. A kártérítés mértéke

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

A Szolgáltató a garantált idejű, de nem értéknyilvánított küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén fizetendő kártérítés a küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése folytán a szolgáltatásért fizetendő díj tizenötszöröse. A részleges elveszés, vagy megsérülés esetén a fizetendő kártérítési átalány összege úgy aránylik a kártérítési átalány fenit összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a csomagküldemény teljes értékéhez.

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

Szolgáltató csomagterminál útján történő kézbesítés esetén maximum 150.000 Ft-ig vállal felelősséget a feladott küldeményekért. Amennyiben az előző bekezdésekben foglalt kártérítési átalány összege magasabb a Feladó vagy a Címzett

által meghatározott kártérítési igény összegénél, úgy az átalány szerint összeg a mérvadó a kártérítési felelősség és a kártérítés összegének meghatározásánál.

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

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

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

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

- a küldemény a Szolgáltató felróható magatartása következtében a rendeltetési helyének elérése nélkül érkezett vissza a feladási helyére,
- Szolgáltató a szolgáltatási szerződést nem teljesítette, a törékeny különleges szolgáltatással feladott küldemény megsérült annak ellenére, hogy a küldemény csomagolásán egyértelműen felhívta a Feladó a Fuvarozó figyelmét az áru törékeny voltára.

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

- a túlfizetett összeget, ha a Feladó vagy a Címzett a küldeményért a díjszabás szerint járó díjnál magasabb díjat fizetett, és ez a Szolgáltató kezelési okirataiból, vagy a küldeményről megállapítható;
- a lerótt és az új díj közötti különbözetet, ha a Feladó a küldemény címét vagy a kért külön-, vagy különleges szolgáltatást a Szolgáltatónál továbbítás előtt megváltoztatja, és az új rendeltetési hely alapján vagy a megváltoztatott többlétszolgáltatás esetén a fizetettnél alacsonyabb díj megfizetésével tartozik.

#### 11.5. Felelősség a küldemény késedelmes kézbesítéséért

A garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért a Szolgáltató kártérítést köteles fizetni, kivéve, ha bizonyítja, hogy a késedelmet a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. A kártérítési összeg maximuma a szolgáltatásért fizetett díj kétszeres összegével egyenlő. A Szolgáltató a nem garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért kártérítési felelősséggel nem tartozik.

Ha a küldemény kézbesítése – illetve annak megkísérlése – a feladástól számított tizenötödik napon belül nem történik meg, a felek eltérő megállapodásának hiányában a küldeményt elveszetteknek kell tekinteni, és a kártérítésre a küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Ha az elveszetteknek tekintett küldemény előkerül, a küldeményt kézbesíteni kell. A már kifizetett kártérítést azonban kézbesítés esetében sem kell a szolgáltató részére visszafizetni.

##### Vis maior

Szolgáltató nem felel azért a kárért, ami a Szolgáltató működési körén kívül álló elháríthatatlan okból keletkezett, így különösen vis maior (*báborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, eső, hó, jég, köd, árvíz, tűzvész, munkabeszüntetés, robbantásos fenyegetés, valamint a homvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés*) esetében, amik akadályozzák vagy korlátozzák a küldemény közúti szállítását, ill. a terminál szerinti terület (*iroda-, üzletház stb.*) üzemeltetőjénél felmerült áramkimaradás, üzemeltetési akadály, hiba, egyéb meghibásodás, mely korlátozza vagy akadályozza a terminál működését vagy megközelítését. Szolgáltató nem felel azért a kárért sem, ami a belső tartalomra vonatkozó előírásoknak nem megfelelő csomagolásból, a küldemény belső tulajdonságából, a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányosságából vagy az elégtelen címzésből ered, ill. ha a Feladó/Megrendelő a különleges kezelést igénylő küldemény esetén előzetesen nem nyilatkozott (pl. törékeny); továbbá, ha a kár közvetett kár, elmaradt haszon.

## 12. Tájékoztatás, panasz

### 12.1. 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: ÁSZF-t, az alkalmazott díjakat, az állandó elérhetőségének telefonszámát, egyéb elérhetőségeit, ill. minden egyéb közérdekű információt.

### 12.2. Bejelentések, panaszok

A Szolgáltató a vonatkozó jogszabályok szerint biztosítja, hogy Ügyfelei a szolgáltatásokkal kapcsolatos *bejelentéseiket*, (továbbiakban: panasz) díjmentesen megtehessek. Az Ügyfelek telefonon, levélben, a fuvarlevélen írott formában, ill. egyéb módon (pl.: e-mail, távirat) tehetik meg panaszukat. *Panasznak az olyan bejelentés* minősül, amelyben azt állítják, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részben vagy egészében nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve az egyedi

szerezésben vagy jelen ÁSZF-ben foglaltaknak. A Szolgáltató a küldemény részleges elveszésére vagy megsérülésére vonatkozó jelzést, bejelentést és a kártérítési igény érvényesítését a panaszok között tartja nyilván.

A Szolgáltató valamennyi *panaszról nyilvántartást* vezet. A Szolgáltató a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében köteles megvizsgálni. A Szolgáltató által végzett szolgáltatások teljesítése során felmerült panasz a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától hat hónapos jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított 30 napos határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő hat hónapon belül tehető.

*Szóbeli észrevétel* – ide nem értve a telefonon tett bejelentést – esetén a sérelem elintézésére a Szolgáltató a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást. A Szolgáltató a panaszt kivizsgálja, és a panasz benyújtásának időpontjától számított lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 30 naptári napon belül az Ügyfélnek válaszol. A telefonon tett bejelentést hangfelvételen kell rögzíteni és 5 évig megőrizni.

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

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

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

A Szolgáltató minden kedden (amennyiben ezen nap nem munkaszüneti nap) 8 és 20 óra között személyes ügyfélszolgálatot működtet. Amennyiben ezen nap munkaszüneti napra esik, úgy az adott hétre eső személyes ügyfélszolgálati napot a Szolgáltató a weboldalán teszi közzé.

A Szolgáltató kedden 08 és 20 óra között, a hét további munkanapjain pedig 8 és 18 óra között telefonos ügyfélszolgálatot üzemeltet.

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

#### **13.1. Adatszolgáltatás**

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

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

A Szolgáltató a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, illetve a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságáról szóló törvényben foglaltak figyelembevételével kezelheti, dolgozhatja fel és továbbíthatja. A Szolgáltató az általa továbbított küldemény tartalmát csak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

A Szolgáltató:

- a zárt küldeményt – e pontban foglaltak kivételével – nem bonthatja fel;
- a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatot – a Feladó, a Címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével – mással nem közölheti;
- a küldeményt – tartalmának megismerése céljából – a Feladó, a Címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével másnak át nem adhatja;
- a szolgáltatás teljesítéséről – a Feladó, a Címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével – másnak tájékoztatást nem adhat.

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

#### A Szolgáltató a zárt küldeményt felbonthatja, ha

- a küldemény csomagolása olyan mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átcsomagolással a küldemény tartalmának a megóvása nem biztosítható;
- a küldemény tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt;
- a csomagküldemény 3 hónapos őrzési ideje lejárt.

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

A küldemény felbontását legalább két főből álló bizottság végzi, annak megtörténtét és a teendő intézkedéseket jegyzőkönyvben rögzíti. A bizottság tagjait a Szolgáltatónak az alkalmazottai, tagjai, megbízottai, illetve közreműködői közül kell kijelölnie. 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.

### **13.3. Az alkalmazott, megbízott és közreműködő adat- és titokvédelmi felelőssége**

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

### **14. Szolgáltatások teljesítésének minősége**

A Szolgáltató tevékenységének ellátása során vállalja, hogy az Ügyfél által az ÁSZF alapján igényelt és megfizetett szolgáltatásokat maradéktalanul teljesíti, a küldeményeket biztonságos körülmények között továbbítja és ép, sértetlen állapotban kézbesíti a vonatkozó kormányrendeletben meghatározott minőségi előírásoknak megfelelően. A felvett küldemények továbbítási útvonalát és módját a Szolgáltató választja meg az igénybevett szolgáltatásnak megfelelően.

### **15. Átfutási idők**

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

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

### **16. Együttműködés titkos információgyűjtés érdekében**

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

### **17. Szerzői jogok, büntetőjog**

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



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

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

#### **18. Felügyeleti szerv**

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala**

**Cím:** 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

**Levelezési cím:** 1376 Budapest, Pf.: 997.

**Telefon:** 06-1-468-05-00

**Telefax:** 06-1-468-06-80

**E-mail:** info@nmhh.hu

**Honlap:** www.nmhh.hu

#### **19. Szolgáltató jelzésmintája**



#### **20. Egyéb rendelkezések**

Amennyiben a jelen ÁSZF és az egyedi szerződés tartalma egymástól eltér, úgy az egyedi szerződésben foglaltak irányadók.

Jelen ÁSZF 2017. július 15. napján lép hatályba.

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

**Kelt: Budapest, 2017. június 28.**

**WEBOX Hungary**  
**Korlátolt Felelősségű Társaság**

#### Mellékletek:

1. számú melléklet – A szolgáltatásból kizárt termékkörök listája
2. számú melléklet – Alkalmazott nyomtatványok
3. számú melléklet – A Szolgáltató díjszabása

## 1. sz. melléklet


### A szolgáltatásból kizárt termékek, áruk listája


A szolgáltatás nyújtása során nem szállíthatók az alábbiak:

- szűrő-, vágó-, és lőfegyver, ezek tartozékai, alkatrészei;
- lőszer, robbanószer, ezek tartozékai, alkatrészei;
- radioaktív, gyúlékony, mérgező, maró, tűz- és robbanásveszélyes anyagok, illetve azt tartalmazó tárgyak;
- élő növények és állatok, halott vagy kitömött állatok, állatbőrök és szőrme;
- értéknnyilvántás szolgáltatás, értékes tárgyak szállítása;
- földi maradványok;
- romlandó, fertőző, undort keltő áruk;
- hűtést, fűtést igénylő áruk (jég, szárazjég stb.);
- kegyeleti érzéseket sértő tárgyak, halotti hamvak, emberi vagy állati embriók;
- kereskedelmi mennyiségű alkohol, dohányáru;
- narkotikumok, egyéb hallucinogén és a büntető törvénykönyvben meghatározott anyagok;
- nem megfelelően csomagolt tárgyak;
- postafiókra Címzett küldemény;
  
- az ADR (Rendelet a veszélyes áruk közúton történő szállításáról) értelmében veszélyes áruk;
- bűncselekményből származó tárgyak
- pénz (készpénz, érmék, bankjegyek, átruházható értékpapírok, részvények, kötvények, vagy bármi ami a pénzzel egyenértékű), bélyeg, érme
- kábítószer, narkotikum, tudatmódosítók
- hatósági engedélyhez kötött egyéb tárgyak
- veszélyes hulladék, különösen, de nem kizárólagosan használt fecskendő, orvosi hulladék, vér, és biológiai veszélyt hordozó patológiai tárgyak, anyagok.

2. sz. melléklet  
Alkalmazott nyomtatvány

A szállítási tranzakciókra egységesen alkalmazott nyomtatvány

|  |  |  |
|--|--|--|
| Dátum<br><b>2014.07.25</b>   | Azonosító<br><b>1000000008905</b>  |  |
| Feladó<br>Webox HUNGARY Kft<br><br>Újvilág utca 50-52 1/1<br>Magyarország<br>1145 Budapest | Címzett<br>Webox<br>Parcel Locker HUWBX006<br>Csomori ut 27/a<br>Magyarország<br>1147 Budapest |  |
| Megjegyzés / speciális instrukciók   | HANDLE WITH CARE   | Szállítást rendelte  |
| Egyéb  | Projekt kód / csomag tartalma<br><b>WEBOX</b>  |  |
| Csomagot átvette   |  | Átvétel ideje  |
| Utánvét  | Futár aláírása   | Átvevő aláírása  |


F-2703-1

**3. sz. melléklet**

**A Szolgáltató díjszabása**

**I. TERMINÁLBA TÖRTÉNŐ SZÁLLÍTÁS ESETÉN**

|  |          |         |
|--|----------|---------|
| 1.   | Fuvardíj | 599.-Ft |
| <p style="text-align: center;"><u>Fenti árak tartalmazzák:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- A terminálba történő, az ÁSZF-ben meghatározottak szerinti kiszállítást.</li><li>- Ügyfél értesítést sms, email formájában.</li><li>- Csomagbiztosítást.</li><li>- Utánvétel szolgáltatás díját</li></ul> |          |         |

\* A fenti árak az Áfa-t tartalmazzák.

\*\*A fenti árak a szolgáltató általános díjszabása szerinti árak, amelyektől a webáruházakkal, vagy webáruháznak nem minősülő személyekkel kötött egyedi szerződésekben a felek eltérhetnek a volumen, vagy egyéb feltételek függvényében.