

# Általános Szerződési Feltételek

## 1. A szerződő felek

### 1.1. A szolgáltató

BYREX Belföldi Futár Express Korlátolt Felelősségű Társaság továbbiakban: Szolgáltató)

Székhely, Postacím, Telephely: 1181. Budapest, Közdűlő u.1.

Telefon: 06-1-357-6540

Fax: 06-1-357-6545

E-mail: byrex@byrex.hu

Rendelésfelvétel: 06-1-357-6543

Ügyfélszolgálat címe: 1181. Budapest, Közdűlő u.1.

Nyitva tartás: H-P 08:00-20:00

Alaptevékenysége: futárpostai és gyorspostai tevékenység a Magyar Köztársaság területén.

Szolgáltató futárpostai szolgáltatás keretében vállalja, hogy a garantált idejű könyvelt postai küldemény felvételét végző alkalmazottja vagy szerződéses partnere a küldeményt a címzettnek történő személyes kézbesítésig személyes felügyelete alatt tartja.

Gyorspostai szolgáltatás: Olyan belföldi szolgáltatás, amelyben a szolgáltató a könyvelt küldeményt belföldön garantált idő alatt, a feladást követő napon, déli 12 óráig kézbesíti, biztosítva egyben a küldemény egyedi azonosítását és ennek alapján a technológiai folyamatban nyomonkövethető kezelését.

A szolgáltatások ellátásához Szolgáltató közreműködőt is igénybe vehet.

### 1.2. Az ügyfél

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

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

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

## 2. A szerződés tárgya

Szolgáltatói szerződése alapján Szolgáltató vállalja, hogy az Általános Szerződési Feltételekben és a jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő méretű, tömegű, tartalmú és

csomagolású küldeményeket díj fizetése ellenében a feladótól átveszi, továbbítja és a feladó által megjelölt címhelyen a címzett, vagy jogosult átvevő részére kézbesíti.

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

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

A küldemény fajtái: levélküldemény és áruküldemény, amelyet Szolgáltató fuvarlevél kíséretében közúti járművön szállít(tat).

### 3. Szerződés létrejötte, módosítása, megszűnése

#### 3.1. A szerződés létrejötte

A szolgáltatási szerződés a küldeménynek a Szolgáltató által történő felvételével, vagy a szolgáltatási szerződés Szolgáltató és a Feladó által történő aláírásával jön létre. A küldemény felvétele a küldemények átvételével, továbbá az átvételnek a feladó által megfelelően kitöltött nyomtatványokon írásbeli elismeréssel történik.

A szolgáltatási szerződés teljesítésének megkezdését a fuvarlevélnek (vagy átadólista) a Szolgáltató által a szolgáltatás ellátására igénybe vett szerződéses partnerének aláírása igazolja.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyomtatványokat a Feladó köteles kitölteni, melyeket Szolgáltató - az egyedi kivitelezésű szállítóleveleket is - díjmentesen köteles a Feladó számára biztosítani. A pontatlanul vagy hiányosan kitöltött fuvarlevelekből eredő károkért Felek kizárják Szolgáltató felelősségét.

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

Feladó a küldemény átadásakor írásos nyilatkozatot ad minden törékeny vagy különleges kezelést igénylő küldeményről. Feladó tudomásul veszi, hogy amennyiben fenti nyilatkozat megtételét elmulasztja, minden felmerülő kár, amely e helyzetből fakad, Feladót terheli.

A szolgáltatás díjának kiegyenlítése - ha Felek eltérően nem rendelkeznek - a küldemény kézbesítése utáni első szolgáltatási díj számlájának kézhez vételét követő nyolc munkanapon belül esedékes. Szerződés szerint a fizetési idő hosszabbodhat, de ennek feltétele a szerződés írásbeli alakísága.

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

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

#### 3.2. A feladó szerződés-módosítása a küldemény kézbesítését megelőzően (utólagos rendelkezés)

A Feladó a küldeményt a Szolgáltató felvevő helyéről történő továbbítás előtt visszakérheti, illetve a küldemény címadatait módosíthatja. Szolgáltató jogosult az ebből eredő költségeinek a megtérítésére.

A Feladó a küldemény címadatait - a kézbesítés megkezdéséig - a küldemény felvételi helyéről való továbbítás után is módosíthatja.

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

#### 4. Szolgáltatás nyújtásának megtagadása

##### 4.1. Szerződéskötés és teljesítés megtagadása

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

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

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

Szolgáltató megtagadhatja a szerződés megkötését, ha

- a szolgáltatás teljesítését jogszabály alapján szüneteltetik vagy korlátozzák, illetőleg
- a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges forgalmi feltételek - tevékenységi körén kívül álló okból - nem állnak rendelkezésre,
- a szolgáltatást olyan feladó kívánja igénybe venni, akinek bármilyen jogcímen lejárt tartozása van Szolgáltatóval szemben,
- a küldemény készpénz, arany, ékszer, drágakő, veszélyes áru vagy fuvarozásra alkalmatlan állapotú küldemény.

##### 4.2. Szerződés megszűnése

A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei:

- a küldemény kézbesíthetetlen;
- Felek valamelyike a szolgáltatási szerződést egyoldalúan megszünteti (amennyiben ezt szerződésszerűen megteheti).
- Felek a szolgáltatási szerződést közös megegyezéssel megszüntetik.

#### 4.3. Kézbesíthetetlen küldemények:

Kézbesíthetetlennek minősül a küldemény, ha

- azt a Szolgáltatón kívül álló okból a címzettnek kézbesíteni és Feladónak visszakézbesíteni nem lehet, vagy

- a küldeményt terhelő díjat, a küldemény feladója - vagy erre irányuló megállapodás esetén a címzett - nem fizette meg.

A szállításból kizárt és a feltételesen szállítható küldeményeket, valamint a szállítás feltételeit az 1. számú Melléklet tartalmazza.

Kézbesíthetetlen küldemény esetén Szolgáltató a könyvelt küldemény kézbesíthetlenségének megállapítását követő 60. (hatvanadik) naptól számított egy hónapon belül a címzettet, ennek eredménytelensége esetén a Feladót - a határidő megjelölésével és az átvétel elmulasztásának következményeire történő felhívás mellett - a küldemény átvételére felszólítja.

Ha a felszólításra sem a címzett, sem a Feladó nem válaszol, illetve a küldeményt nem veszi át, a Szolgáltató a küldeményt a feladástól számított 6 (hat) hónapig őrzi, utána a csomagküldeményt felbontja, majd értékesíti, illetve - ha nem értékesíthető - megsemmisíti.

A fuvarozással, tárolással és az értékesítéssel kapcsolatos díjak és költségek levonása után az áru értékesítéséből fennmaradó összeget Szolgáltató bírósági letétbe kell helyezni és ezzel mentesül a küldemény fuvarozásának és raktározásának minden felelőssége alól.

#### 5. A szolgáltatás igénybevételének általános szabályai

##### 5.1. A Feladó feladatai

##### 5.1.1. A küldemény tartalmára vonatkozó szabályok figyelembevétele

Feladó kötelessége és felelőssége gondoskodni arról, hogy a küldemény tartalma a jogszabályoknak és az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott feltételeknek megfeleljen.

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

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

a jogszabályokban és az Általános Szerződési Feltételekben foglalt előírásokat nem tartotta be.

#### 5.1.2. Csomagolás, lezárás, címezés

A Feladó feladata gondoskodni a küldemények szállításra alkalmas címezéséről és a tartalom jellegéhez igazodó, azt megfelelően védő, biztonságos csomagolásáról, valamint a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyomtatványok megfelelő kitöltéséről.

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

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

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

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

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

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

Külön szerződés esetén könnyített címezést lehet alkalmazni, amely csak a címzett nevét és a helyiséget tartalmazza.

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

A küldeményeken a feladónak a következő címadatokat kell feltüntetnie:

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

A címzett feladatait az Általános Szerződési Feltételek tartalmazza.

## 6. A szolgáltatások díjának megállapítása és kiegyenlítése

### 6.1. Díjak megállapítása

Az Általános Szerződési Feltételekben meghirdetett szolgáltatások (továbbiakban: szolgáltatások) igénybevételéért a Feladó díjat tartozik fizetni.

A szolgáltatások díját a hatályos Díjszabás, jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú Melléklete tartalmazza.

Felek a 2. számú mellékletben található díjazástól és kedvezményrendszerőtől, közös megállapodás alapján eltérhetnek.

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

A szolgáltatások díját Szolgáltató határozza meg. A szabad árformába tartozó árak esetében Szolgáltató a díjváltozás bevezetését megelőző 15 nappal az ügyfeleket az új díjakról e-mailen, faxon, telefonon lehetőség szerint tájékoztatja.

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

Szolgáltató a szolgáltatások díját és a küldeményt terhelő egyéb összeget a küldemény kézbesítésétől számított 1 (egy) éven belül követelheti.

### 6.2. Díjfizetési módok

A szolgáltatások díjának lerovása történhet a feladó, vagy a címzett által készpénzzel és átutalással.

Készpénzes fizetés: Szolgáltató készpénzes számlát állít ki a kézbesítést követően a Feladónak, vagy a kézbesítéskor a címzettnek.

Átutalásos fizetés: Szolgáltató külön megállapodás esetében átutalásos számlát állít ki a Feladó, vagy a címzett részére, melyet ügyfelek a számla esedékességének napján átutalással rendeznek.

## 7. Szolgáltatások (a díjak a 2. számú Mellékletben)

### 7.1. Igényelhető szolgáltatások

Futárpostai szolgáltatás:

Budapest - Budapest küldemény

Aznapi azonnali kiszolgáltatással

~ kézbesítés a küldemény átvételétől számított 1 órán belül - motor

~ kézbesítés a küldemény átvételétől számított 2 órán belül - autó

Aznapi normál kiszolgáltatással

~ kézbesítés a küldemény átvételétől számított 4 órán belül - motor, autó

Retúr-küldemény

~ motor, autó

Budapest - vidék küldemény

Aznapi azonnali kiszolgáltatással

~ a megrendeléstől számított 1 órán belüli küldeményátvétel, azonnali szállítás - autó

Aznapi kiszolgáltatással

~ a megrendelés napján történő kézbesítés a küldemény átvételét követő 16 órán belül - autó

Retúr-küldemény

~ autó

Gyorsposta:

Az igénybe vevő által leadott megrendelés alapján a futár felveszi a megrendelőnél a küldeményt.

A futár a küldemény átvételét írásban elismeri. Ezt követően az átadott küldeményt leszállítja a Szolgáltató feldolgozó pontjához. A feldolgozó ponton a küldemény feldolgozása megtörténik. Ezt követően a Szolgáltató a kézbesítési pontra szállítja a csomagot. A küldeményt fuvarlevél illetve egyéb okmányok kísérik, kísérhetik. Ezek alapján a futár átveteti a küldeményt a címzettnek vagy jogosult átvevővel.

A Szolgáltató tárgynapi felvételnek minősíti azt a küldeményt, amelyeknek a felvétele a tárgynapon 16 óráig megtörténik. Ezen időpontig történő átvétel esetén garantálja a másnap 12 óráig történő kiszolgáltatást.

Budapest - Budapest küldemény

Másnapi kiszolgáltatással

- kézbesítés a felvételt követő munkanapon-autó

Retúr küldemény

- motor, autó

Budapest-vidék küldemény

Másnapi kiszolgáltatással

- kézbesítés a felvételt követő munkanapon -autó

Retúr-küldemény

- autó

Vidék - vidék küldemény

Másnapi kiszolgáltatással

- ˘ a megrendelést követő munkanapon küldeményfelvétel, az ezt követő munkanapon kézbesítés
- autó

Retúr-küldemény

- ˘ autó

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

- Áru utánvét beszedés: az áru értékének és beszedésének visszajuttatása
- Fuvardíj utánvét: a fuvardíj címzettnél történő beszedése
- Retúr teljesítés
- Készenléti teljesítés: 18:00 és 23:00 illetve 06:00 és 08:00 közötti teljesítés
- Várakozási idő: amennyiben Megbízó a Megbízott járművét illetve személyzetét 10 percnél tovább várakoztatja, Megbízott jogosult külön kérésre a várakozást tovább folytatni költségei felszámolása mellett.
- Szombati vagy vasárnapi teljesítés
- Időpontig történő kiszolgáltatás
- Biztosítás: 50.000,-Ft felett az áru értékének 0,5%
- Áruházlánc esetén: (várakozási idő miatt) +4.000,-Ft/fuvarlevél

A Feladó választása szerint az alábbi szolgáltatások kérhetők díjmentesen:

- Fuvarlevelek eljuttatása

- Ügyfélprogram kitelepítése

#### 7.1.1. Felvétel

A küldemények felvétele meghatározott időben telefonon vagy írásban bejelentett igény alapján, a Feladó telephelyén vagy címén történik. Szolgáltató közli Feladóval a felvétel várható időpontját.

A küldemények felvételét a Szolgáltató által a szolgáltatás ellátására igénybe vett szerződéses partnere végzi.

A szolgáltatási szerződés létrejöttét a Felek mindegyike által aláírt szolgáltatási szerződés, valamint a fuvarlevélnek a Szolgáltató által a szolgáltatás ellátására igénybe vett szerződéses partnerének aláírása bizonyítja.

Amennyiben szemrevételezés után a küldeményt a Szolgáltató által a szolgáltatás ellátására igénybe vett szerződéses partnere személyes biztonságára nézve veszélyesnek vagy a rendelkezésre álló szállítási eszközzel történő biztonságos szállításra alkalmatlannak ítéli meg, továbbá ha a küldemény szállításból kizárt tárgyat tartalmaz vagy a feltételesen szállítható küldemény az Általános Szerződési Feltételek 1. számú Mellékletében rögzítetteknek nem felel meg, felvételét visszautasíthatja.

#### 7.1.2. Tömeg és mérethatárok

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

- tömege motorkerékpáros szállítás esetén 6 kg;
- postai küldemény esetén 1-20 kg
- egyéb küldemény 20,1-50 kg, utána egyeztetést igényel

Megbízó tudomásul veszi, hogy terjedelmes küldemény esetén Megbízott térfogat - súly (volumetrikus) számítást alkalmaz, melynek képlete:  
$$\text{hosszúság(cm)} \times \text{szélesség(cm)} \times \text{magasság(cm)} / 3000$$
  
Megbízott ez esetben mindig a volumetrikus és a tényleges súly közül a magasabb érték alapján számolja a fuvardíjat.

#### 7.1.3. Csomagolás, lezárás

A küldeményt a tartalomtól és az érték nagyságától függően megfelelő, a feladó által biztosított csomagolóanyagba kell csomagolni, és azt lezárni. A küldeményt az Általános Szerződési Feltételeiben meghatározottak szerint kell a küldeményt csomagolni, lezárni.

#### 7.1.4. Címzés

Az Általános Szerződési Feltételekben meghatározottak szerint kell a küldeményt címezni.

#### 7.1.5. Kézbesítés

A küldemény átadása a Feladó által megadott címhelyen a címzettnek vagy a címhelyen tartózkodó személynek történik.

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

### 8. A küldemények kézbesítése

#### 8.1. A kézbesítés általános szabályai

Szolgáltató a küldeményeket a Feladó által megjelölt, a küldeményen, vagy annak kísérő okiratán feltüntetett címhelyen kézbesíti, kivéve ha a felek megállapodása, ettől eltérően rendelkezik.

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

#### 8.2. A kézbesítés helye

##### 8.2.1. Házhoz kézbesítés

Szolgáltató minden küldeményt házhoz kézbesít.

##### 8.2.2. Közvetett kézbesítés

A Szolgáltató a küldeményt a címzett magánszemély helyett az adott címen működő

- fegyveres szerv;
- büntetés végrehajtási, illetve javító intézet;
- egészségügyi, illetve szociális ellátást nyújtó intézet;
- szálloda, diákszálló, munkásszálló, üdülő;
- irodaház, üzletház
- az egészségügyi, illetve szociális ellátást nyújtó intézettel, szállodával, diákszállóval, munkásszállóval, üdüléssel, irodaházzal, üzletházzal jogszabály alapján egy tekintet alá eső szervezet vezetője, illetve meghatalmazottja (a továbbiakban: közvetett kézbesítő) részére kézbesíti a szervezet által biztosított helyen. A szervezet vezetője a küldemények átvételére meghatalmazást adhat.

Közvetett úton nem kézbesíthető

- a sérült könyvelt küldemény;

- utánvétellel terhelt küldemény;

- minden további küldemény, melynek közvetett kézbesítését jogszabály vagy a Felek megállapodása kizárja;

- az a küldemény, melynek közvetett kézbesítő részére történő kézbesítése ellen a címzett írásban tiltakozik.

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

### 8.3. Küldemény kézbesítése az átvételre jogosult részére

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

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

Jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb szervezet (a továbbiakban együttesen: szervezet) részére címzett küldemény átvételére a szervezet vezető tisztségviselője, munkavállalója jogosult. Szolgáltató a szervezet részére címzett küldeménynek tekinti azt is, ha a szervezet részére címzett küldemény címzésében a szervezet elnevezése mellett természetes személy nevét is feltüntették, vagy a küldeményen természetes személy neve és a szervezet - megnevezése nélkül - címe (levelezési címe) szerepel.

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

#### 8.3.1. Az átvétel elismerése

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

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

Az aláírás megtagadása esetén a szolgáltató a küldeményt - az ok feltüntetésével - visszaküldi a Feladónak.

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

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

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

### 8.3.2. Visszavétel, visszaküldés

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

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

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

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

Amennyiben e személyek az írásbeli nyilatkozatot megtagadják, a Szolgáltató e tényt a kézbesítési okiratra és a küldeményre feljegyzi.

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

## 9. Tájékoztatás, panasz

### 9.1. Tájékoztatás

Szolgáltató vállalja, hogy a szállítás teljesítésével kapcsolatos minden lényeges körülményről (szállítási akadály, szállítási határidő várható túllépése, áru kiszolgáltatásának akadály, stb.), amennyiben a Szolgáltató hibájából történt, a Feladót haladéktalanul értesíti.

A Feladó, Címzett, illetve meghatalmazottjaik kérésére Szolgáltató, a szolgáltatási szerződés teljesítéséről, a küldemény sorsáról, a küldemény feladás napját követő 15. naptól számított 6 hónapon belül tájékoztatást ad (tudakozódás). Szolgáltató a tájékoztatást a tudakozódást kérőnek a benyújtást követő 30 napon belül írásban megküldi.

Telefonon, faxon, e-mail-ben vagy más módon megismerhetővé teszi:

- Általános Szerződési Feltételeket;
- az alkalmazott díjakat;

- az állandó elérhetőségének telefonszámát, egyéb elérhetőségét;
- minden egyéb közérdekű információt.

## 9.2. Felhasználói bejelentések, panaszok

Szolgáltató a postáról szóló 2003. évi CI. törvény és a postai szolgáltatások ellátásáról és minőségi követelményeiről szóló 79/2004. (IV. 19.) Kormányrendelet, továbbá a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján lehetővé teszi, hogy Feladó a szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentését, (továbbiakban: panasz) díjmentesen megtehesse.

Feladó panaszát az alábbi módon tehetik meg:

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

Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a Feladó állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás vagy a Szolgáltató alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészében nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak. A panasz egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére is irányulhat. Nem minősül panasz - a szolgáltatást igénybevevő részéről kezdeményezett - a küldemény továbbításával és kézbesítésével kapcsolatos pontos információk megismerésére irányuló tudakozódás szolgáltatás igénybevétele.

A Szolgáltató az általa végzett szolgáltatások teljesítése során felmerült panasz a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától egy éves jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított egy éves határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy magatartás megvalósítását követő 2 éven belül tehető.

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

A szóban és telefonon tett panasz esetében a panasz benyújtásának időpontja a benyújtás napjával, az írásban, levélben és egyéb módon beérkező panasz esetében a beérkezés napjával kezdődik. Ha az ügyfél a szóban és telefonon benyújtott panaszra írásbeli választ kér, vagy írásban nyújtja be panaszát, a vizsgálat eredményéről Szolgáltató a feladót írásban értesíti.

Szolgáltató a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében köteles megvizsgálni. Amennyiben a szolgáltatást igénybevevő a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy Szolgáltató a panaszra határidőn belül nem válaszol, a szolgáltatást

igénybevevő a 3. számú Mellékletben meghatározott hírközlési hatósághoz és a Nemzeti Hírközlési Hatóságnál a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjénél, vagy valamennyi esetlegesen felmerülő jogvita esetén a területileg illetékes bírósághoz fordulhatnak. A bíróság igénybevétele előtt a Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető testület segítségével is megkísérelhető az ügy rendezése.

## 10. Adatkezelési szabályok, adat- és titokvédelem

### 10.1 Adatszolgáltatás

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

A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott adatokat köteles nyilvánosan hozzáférhetővé tenni.

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

### 10.2 Személyes adatok védelme, titokvédelmi kötelezettség

Szolgáltató a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, illetve a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvényben foglaltak figyelembevételével kezelheti, dolgozhatja fel és továbbíthatja.

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

(2) A Szolgáltató

a) a zárt küldeményt - az (4) bekezdésben foglaltak kivételével - nem bonthatja fel;

b) a nem zárt küldeményeket csak a felvételhez, feldolgozáshoz, továbbításhoz, illetve kézbesítéshez szükséges adatok megállapítása érdekében és annak megfelelő mértékben tanulmányozhatja;

c) a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatot - a Feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a (6) bekezdésben említett szervezetek kivételével - mással nem közölhet;

d) a küldeményt - tartalmának megismerése céljából - a Feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a (6) bekezdésben említett szervezetek kivételével másnak át nem adhatja;

e) a szolgáltatás teljesítéséről - a Feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a (6) bekezdésben említett szervezetek kivételével - másnak tájékoztatást nem adhat.

(3) A (2) bekezdés d) pontja alkalmazásában a Feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt, aki a küldemény feladását igazoló dokumentumot bemutatja. A c) és e) pont tekintetében a Feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt is, aki a postai küldemény egyedi azonosító adatát (pl. kód, ragszám),

továbbá szükség esetén a feladó és címzett nevét és a küldemény címzését a Szolgáltatóval elektronikus hírközlési úton (távközlő berendezés, Internet) közli.

(4) Szolgáltató a zárt küldeményt felbonthatja, ha

a) a küldemény burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átcsomagolással a küldemény tartalmának a megóvása nem biztosítható;

b) a küldemény tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt;

(5) 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.

(6) 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. Szolgáltató és a közreműködői tevékenységet végző személy (szervezet) - a jogszabályi feltételek fennállása és erre irányuló megkeresés esetén - köteles a küldeményt, szöveges közleményt, illetve közlést átadni vagy bemutatni az annak megismerésére külön törvényben feljogosított szervezeteknek, továbbá azok megfigyelését, tárolását, illetve a küldeménybe, szöveges közleménybe más módon történő beavatkozást lehetővé tenni.

### 10.3 A postai alkalmazott, megbízott és közreműködő felelőssége

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

## 11. Felelősség a postai küldemény megsemmisüléséért, elveszéséért, megsérüléséért

11.1. Szolgáltató felelős azért a kárért, amely a küldemény felvételétől annak kézbesítéséig vagy a feladó részére történt visszakézbesítéséig terjedő időben a postai küldemény megsemmisüléséből, elvesztéséből keletkezett, kivéve, ha a kárt

a) a Szolgáltató működési körén kívül eső elháríthatatlan ok,

b) a küldemény belső tulajdonsága, vagy a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága, illetve

c) a károsulton kívüli harmadik személy küldeménye okozta.

A kárveszély Szolgáltatóra történő átszállásának időpontja a szállítandó küldemény tekintetében Szolgáltatónak történő átadás időpontja. A kárveszély Szolgáltatót a szállítandó küldemény címzettnek való átadásáig terheli.

Szolgáltatót nem terheli kártérítési felelősség, ha csak a küldemény külső csomagolása sérül meg.

Szolgáltató nem vállal felelősséget Vis Major okozta károkért.

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

## 12. Felelősség a postai küldemény késedelmes kézbesítéséért

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

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

## 13. Kártérítés

### 13.1. A kártérítés általános szabályai

Az ügyfél 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 egy éves elévülési időn belül érvényesítheti.

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

Az ügyfél kárigényének elbírálására és kielégítésére a küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, a küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén kárigény bejelentéséről készült jegyzőkönyv alapján van lehetőség.

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

### 13.2. A kártérítési igény érvényesítése

A kártérítési igény érvényesítésére - a jelen pontban foglaltak kivételével - a feladó jogosult.

A címzett jogosult a kártérítési igény érvényesítésére, ha

a) a postai küldeményt részére kézbesítették, vagy

b) a kártérítési igény érvényesítésének jogát a feladó a címzettre engedményezte.

Ha a küldemény elveszésének vagy megsemmisülésének a ténye panasz eljárás keretében derül

ki, és a panaszra adott - az elveszés, illetve a megsemmisülés tényét megállapító - szolgáltatói válasz megérkezésekor az egyel korábbi bekezdésben megállapított igényérvényesítési határidőből harminc napnál már kevesebb van hátra, a határidő a válasz megérkezését követő harminc napig meghosszabbodik.

A küldemény részleges elveszését vagy megsérülését - ha az felismerhető - a küldemény kézbesítésekor, illetve a küldemény visszakézbesítésekor a kézbesítési okiraton azonnal jelezni kell. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár. Kézbesítési okirat hiányában, illetve, ha a részleges elveszés vagy a megsérülés a kézbesítéskor (visszakézbesítéskor) azonnal nem ismerhető fel, azt a felismeréstől számított három munkanapon belül, legkésőbb azonban a kézbesítéstől, illetve a visszakézbesítéstől számított nyolcnapos jogvesztő határidőn belül kell a postai szolgáltatóhoz írásban bejelenteni.

Ha feladó (vagy címzett) jelzését vagy bejelentését a fent meghatározott jogvesztő határidőn belül megtette, kártérítési igényét Szolgáltató válaszána kézhezvételétől számított - ha pedig Szolgáltató nem válaszol, a jelzést, illetve bejelentést követő harminc nap elteltével - egyéves jogvesztő határidőn belül érvényesítheti.

### 13.3. A kárigény bejelentésének módja

Ha Szolgáltató a panasz kivizsgálás során a küldemény megsemmisülését vagy elveszését állapította meg, annak tényéről tájékoztatja feladót.

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

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

Ha a küldemény sérülése, hiányossága a kézbesítéskor nem ismerhető fel, az erről szóló bejelentést a tudomást szerzéstől számított 3 munkanapon, a kézbesítést követő 8 napon belül kell megtenni és jegyzőkönyvbe foglalni.

#### 13.4 A kártérítési igény elbírálása, kifizetése

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

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

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

#### A küldemény által okozott kár

A küldemény által a szolgáltatás teljesítése során a Szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott kár megtérítésére a Ptk. általános szabályait kell alkalmazni.

#### 13.5. A kártérítés mértéke

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

Értéknyilvánított feladott küldemény elveszése, megsemmisülése esetén a kártérítés összege azonos az feladó által a feladáskor feltüntetett érték összegével, de nem lehet kisebb a késedelmes kézbesítés esetén fizetendő átalány összegével.

Az értéknyilvánítással feladott küldemények sérülése, tartalomhiánya esetén a kártérítés összege a hiány, vagy a sérülés mértékével arányos, de legfeljebb az értéknyilvánítás összegével megegyező, de nem lehet kisebb a késedelmes kézbesítés esetén fizetendő átalány összegével.

A Szolgáltató a garantált idejű, de nem értéknyilvánított küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén fizetendő kártérítést a küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése folytán keletkezett kár alapulvételével határozza meg, mely összeg nem lehet kevesebb a késedelmes kézbesítés esetén fizetendő átalány összegénél.

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

#### 13.6. Eljárás a kártérítés után előkerült küldemények esetében

Ha a küldemény vagy a küldemény tartalmának egy része a kártérítés összegének kifizetését követően megkerül, arról a Szolgáltató a kártérítésben részesülhet értesíti. A Szolgáltató a

küldeményt kártérítettnek visszaszállítja és ez esetben kártérítettnek a felvett kártérítési összeget nem kell visszafizetnie. Ha a kártérítésben részesült sikertelen kézbesítés esetén az értesítésre 8 napon belül nem ad választ, azt a Szolgáltató a megkerült küldeményről, illetve tartalomrészről történő lemondásnak tekinti.

### 13.7. A szolgáltató díj-visszafizetési kötelezettsége

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

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

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

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

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

### 13.8. Felelősség a postai küldemény késedelmes kézbesítéséért

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

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

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

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

## 14. Jogviták

Szolgáltató tevékenységével kapcsolatban felmerült jogviták elbírálására értékhatártól függően a Pesti Központi Kerületi Bíróság illetve a Fővárosi Bíróság rendelkezik kizárólagos hatáskörrel és illetékességgel.

## 15. Szolgáltatások teljesítésének minősége

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

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

### 15.1. Átfutási idők belföldi forgalomban

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

## 16. Együttműködés titkos információgyűjtés érdekében, illetőleg rendkívüli állapot idején és honvédelmi érdekből.

Szolgáltató együttműködik a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel. A titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervezetek részére történő adatszolgáltatás térítésmentes. Szolgáltató rendkívüli állapot, illetve katasztrófa idején az intézkedési terv alapján tett intézkedéseinek, illetve a honvédelmi érdekek érvényesítésére vonatkozó jogszabályok szerint általa nyújtott hírközlési szolgáltatások tényleges költségeinek megtérítésére jogosult.

## 17. Elévülési idő

A 20 kg feletti küldemények esetében szállítási szerződés alapján támasztható igények 1 (egy) év után elévülnek. Az elévülés a követelés esedékessé válásának pillanatában kezdődik, de legkésőbb a kiszolgáltatás napján.

Budapest, 2006-11-27