

## Általános Szerződési Feltételek

Xpress Parcel System Szállítványozási Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1097 Budapest; Táblás utca 36-38. bejegyezve a Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság cégjegyzékbe a Cg. 01-09-917691 számon, továbbiakban: Xpress Parcel System Kft.) Általános Szerződési Feltételeinek teljes változata küldemények és csomagok szállítványozására és kezelésére, melynek alapjai az alábbiak:

Magyarország területén belül kezelt küldeményekre a 2003 évi CI.Törvény (továbbiakban: Tv.) a postáról és annak végrehajtási rendeletei, a 79/2004 (IV.19.) Kormányrendelet a postai szolgáltatások ellátásáról és minőségi követelményeiről és a 68/2004. (IV.15.) Kormányrendelet a postai szolgáltatók piacra lépésének feltételeiről, valamint a fenti Tv. hatályán kívüli megbízások esetén a Magyar Általános Szállítványozási Feltételek és az 1959. évi IV. Tv. (PTK.) vonatkozó rendelkezései képezik. A közúton határt átlépő küldemények és csomagok esetében a CMR (Nemzetközi Közúti Árufuvarozási Szerződés 1956.05., 1978.07.15. és 2005. évi LIV. Tv.

A postatörvény hatálya alá tartozó szolgáltatások esetében a felügyeleti hatóság a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala (1133 Budapest, Visegrádi utca 106., postacíme: 1376 Budapest, Pf.:997, telefonszáma: +361/468-0500, telefax száma: +361/468-0680, e-mail elérhetősége: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu) ).

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2011. december 01-től érvényesek, az ebben bekövetkező változásokat az Xpress Parcel System Kft. a hatályba lépést megelőzően 15 nappal nyilvánosságra hozza, a változásokról szóló értesítést és a megváltozott feltételeket az állandó ügyfélszolgálati irodájában (telephelyén) az általános szállítási díjakkal együtt mindenki számára hozzáférhető és elérhető módon kifüggeszti és a [www.xpsfutar.hu](http://www.xpsfutar.hu) honlapon magyar nyelven olvashatóvá és letölthetővé teszi.

## I. Általános információk

Az Xpress Parcel System Kft. természetes személy által alapított, 100%-ban magyar tulajdonú társaság, kiépített minőségügyi és környezetirányítási rendszerben futárpostai, gyorspostai és integrált postai szolgáltatást és szállítmányozást végez, mely szolgáltatása - a Megbízó által megadott címen történő küldemény átvétele és a küldemény Megbízó által megadott címen történő átadása címzett részére - a teljesítéseket alvállalkozók bevonásával végzi.

**Futárpostai tevékenység:** vállaljuk, hogy a garantált idejű, könyvelt postai küldemény felvételét követően a Címzettnek történő személyes kézbesítésig a küldeményt a felügyeletünk alatt tartjuk úgy, hogy a Feladó/Megbízó a küldemény Címzettjének vagy címzésének megváltoztatásáról rendelkezessen, illetve sikertelen kézbesítés esetén megtehesse a szükséges intézkedéseket.

**Gyorspostai szolgáltatás:** vállaljuk, hogy a könyvelt küldeményt belföldön garantált idő alatt, a feladást követő napon déli 12.00 óráig kézbesítjük úgy, hogy biztosítjuk a küldemény egyedi azonosíthatóságát és az ez alapján történő nyomon követhetőségét a technológiai folyamatainkban.

**Integrált postai szolgáltatás:** vállaljuk, hogy a postai küldeményeket a feladó által is nyomon követhető módon kezeljük. A postai küldemények személyes kézbesítése kiegészül a Feladó/Megbízó által igénybe vett külön szolgáltatással/szolgáltatásokkal (küldeményfelvétel a Feladó/Megbízó által megadott helyen és időben, kézbesítési igazolás, garantált idejű kézbesítéskor a Címzett változása esetén új címre történő kézbesítés).

**Küldemény:** a Megbízó által szállításra átadott, egy címre kézbesítendő csomagok összessége.

**Csomag:** olyan szállításra átadott, lezárt csomag mely

- tartalmáért a Megbízó tartozik felelősséggel, a Tv. szerinti kizárásokra való különös tekintettel
- megfelelően csomagolt és lezárt, mely a szállítás során biztosítja a csomag tartalmának ép és hiánytalan célba juttatását
- rendelkezik egyedi azonosítóval és a megbízás teljesítéséhez szükséges adatokkal
- Postacsomag: a tárgyat, árucikket tartalmazó könyvelt postai küldemény.

## II. Ügyfélszolgálat

Az Xpress Parcel System Kft. a telephelyén ügyfélszolgálatot működtet, mely munkanapokon 07,30 – 18,00 óráig működik és a csomagokon elhelyezett (fuvarlevél, etikett) egyedi azonosító számok, úgynevezett fuvarlevélszámok (továbbiakban: fuvarlevélszám) alapján felvilágosítást ad a csomagokról, kezeli a tevékenység végzésével kapcsolatban esetlegesen felmerülő reklamációkat és információt ad egy-egy adott szállítással kapcsolatos fuvardíjakról.

Az ügyfélszolgálat elérhető a +3620/999-11-22 mobiltelefon hívószámon, vagy a +361/445-10-10 vezetékes hívószámon. e-mail elérhetősége: [ugyfelszolgalat@xpsfutar.hu](mailto:ugyfelszolgalat@xpsfutar.hu)

A kézbesítésre átadott csomagok státusza valós idejű csomagkövetési rendszerünkkel weboldalunkon, melynek elérhetősége: [www.xpsfutar.hu](http://www.xpsfutar.hu) a fuvarlevélszám megadását követően elérhető. A csomag átvételétől kezdődően a csomag kézbesítéséig megtekinthető a csomagtörténet.

## III. Információ igények, reklamáció kezelés, tudakozódás

A Megbízó, illetve a Megbízó által megadott kapcsolattartó az ügyfélszolgálaton a fuvarlevélszám alapján kérhet információt az adott küldeményével kapcsolatban, illetve a [www.xpsfutar.hu](http://www.xpsfutar.hu) honlapon.

A holnapon a szerződött Megbízóink részére kiadott felhasználói jelszó alkalmazását követően az alábbi, azonnali információk érhetőek el:

- valós idejű csomagkövetési rendszer, csomag aktuális státusza
- on-line ügyfélprogram megbízások megadásához
- on-line dokumentumok: a kézbesítés során használt dokumentumok (kézi fuvarlevél, kezelt okmány, küldemény átadást igazoló delivery részlet az átvevő aláírásával, árufelvételi megbízás) pdf formátumban megtekinthető, letölthető
- on-line számlainformáció, aktuális számlaegyenleg
- on-line utánvétel részletező a visszautalt áruértékekről
- on-line visszaigazolás a kézbesítésekről
- on-line igénylés: kézi fuvarlevél, mellékcsomag etikett, okmánytáska

- csomagolóanyag rendelés

Ügyfélszolgálatunk az esetlegesen előforduló káresemények bejelentését fogadja és kárügyintézésre továbbítja.

A tevékenységünkkel kapcsolatos esetleges reklamációkat, panaszokat az ügyfélszolgálat fogadja, a megfelelő területi vezetőnek továbbítja, aki gondoskodik a kivizsgálásáról, a szükséges helyesbítő, hibajavító intézkedések megtételéről és minden esetben írásban tájékoztatja a reklamációt közlőt vagy panasztevőt.

**Panasz**

- a) a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától egyéves jogvesztő határidőn belül,
- b) sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított egyéves határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő két éven belül tehető.

Az Xpress Parcel System Kft. az ügyfélszolgálatára beérkező észrevételeket, reklamációkat a kiépített minőségügyi rendszerében szabályozottak szerint nyilvántartja és kivizsgálja, majd a tőle telhető legrövidebb időn, de maximálisan 30 napon belül írásban megválaszolja. Amennyiben társaságunk a megadott időn belül nem válaszol vagy az Ügyfél számára nem elfogadható válasszal él, úgy a meghatározott válaszadási határidő leteltét követően a Média- és Hírközlési Biztoshoz vagy a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat.

#### **IV. Az Általános Szerződési Feltételek célja, területi hatálya**

Az Xpress Parcel System Kft. részére szállításra átadott küldemények szállítását az alábbi formában végzi:

- rendszeres Megbízóink részére érvényes és hatályos szállítmányozási szerződés alapján
- eseti Megbízóink részére Megbízási szerződés alapján vagy a Megbízó részéről kitöltött és aláírt fuvarlevél alapján.

A Szállítmányozási szerződés létrejöhet a Megbízó részére írásban kiadott árajánlatunk elfogadását követően az elfogadott, szokásos, írásos formában, mely szerződés hivatkozik az Általános Szerződési Feltételekre.

A Megbízási szerződés adott küldemény kézbesítésére vagy adott küldeményre vonatkozó fuvarlevél kitöltése, aláírása és Futárunk részére történő átadása Megbízó részéről szintén szerződésnek minősül, melyre ugyanúgy érvényesek és vonatkoznak az Általános Szerződési Feltételeink.

Az Általános Szerződési Feltételeink érvényesek az Xpress Parcel System Kft. valamennyi szállítmányozással összefüggő tevékenységére, azok vállalására, a küldemények felvételére, feldolgozására, tárolására és kézbesítésére Magyarország területén belül.

### **Szolgáltatásaink:**

#### **Belföldi, következő munkanapon történő kézbesítés**

A Megbízó által megadott árufelvételi helyen történő küldeményfelvételt követő munkanapon, munkaidőben teljesítjük a küldemény átadását a Címzett részére. A küldeményekről a II. és III. pontban leírtaknak megfelelő információk állnak a Megbízó rendelkezésére. Amennyiben az első szállítási napon a küldemény átadása sikertelen, úgy azt a következő munkanapon ismét megkíséreljük kézbesíteni. A másodszori kézbesítési kísérletért külön fuvar- vagy egyéb díjat nem számítunk fel. Amennyiben második alkalommal is sikertelen a küldemény átadása, úgy azt visszaszállítjuk a Megbízónak, melyről Megbízót az ügyfélszolgálatunk értesíti vagy az on-line felületen a III. pontban leírtak szerint tájékozódhat.

Jelen szállítási módhoz Megbízónk további szolgáltatásokat is igénybe vehet, melynek díjait a fuvardíj nem tartalmazza (utánvét beszedés, kiegészítő biztosítás, csomagcsere, depóban marad, kézbesítés bizalmasan, visszáru kezelés, okmány visszaforgatás).

A Megbízó által kért kézbesítési időre időgaranciát vállalunk.

#### **Direkt (expressz) kézbesítés**

A Megbízó igénye szerinti azonnali árufelvétel és a Megbízó által megadott címre direkt történő kiszállítás, melynek díja a megtett út hossza (kilométer) alapján kerül megállapításra. A kézbesítést Budapest területén belül 3 órán belül, az ország bármely más pontjára 6 órán belül garantáljuk. A módosítható Megbízónk további szolgáltatásokat is igénybe vehet, melynek díjait a fuvardíj nem tartalmazza (utánvét beszedés, kiegészítő biztosítás, csomagcsere, depóban marad, kézbesítés bizalmasan, visszáru kezelés, okmány visszaforgatás).

### **Szombati napon történő kézbesítés**

A Megbízó igénye szerint szombati napon reggel 08,00 és délután 14,00 óra közötti kézbesítés. A módozathoz Megbízónk további szolgáltatásokat is igénybe vehet, melynek díjait a fuvardíj nem tartalmazza (utánvét beszedés, kiegészítő biztosítás, csomagcsere, depóban marad, kézbesítés bizalmasan, visszáru kezelés, okmány visszaforgatás).

### **Csomagszállításhoz kapcsolódó addicionális / kiegészítő szolgáltatások**

Ezen szolgáltatások az alap, fenti szolgáltatásokhoz külön díjazás ellenében vehetőek igénybe:

- **utánvét beszedés, kezelés** - áruérték beszedés a Címzettől, beszedett áruérték banki utalása Megbízó bankszámlájára
- **biztosítás plussz!** - társaságunk 50.000.- Ft nettó áruértékig automatikusan biztosítást köt a küldeményekre, amennyiben a nettó áruérték ezt az összeget meghaladja további értékhatárokkal igényelheti küldeménye egyedi biztosítását
- **kézbesítés bizalmasan** - a Megbízó által megjelölt személy „saját kezébe” adjuk át a küldeményt
- **visszáru kezelés** - kézbesítéskor a Feladó részére a Címzett által átadott küldemény kézbesítése következő munkanapon
- **okmány visszaforgatás** - Megbízó igényeinek megfelelően az átadott saját okmányok igazoltatása, visszajuttatása Megbízó részére
- **címzett fizet** - a fuvardíjat kézbesítéskor a Címzett készpénzfizetési számla ellenében fizeti

### **Csak külön írásos megállapodás, vagy egyedi szerződésben szabályozottak szerinti kiegészítő szolgáltatásaink:**

**Harmadik fél fizet:** csak szerződéses Megbízóink részére, olyan szállítások fuvardíját fizeti Megbízó, melyekben csak költségviselőként van jelen

**Tételes átadás-átvétel:** csak szerződéses Megbízóink részére, egyes küldemények tartalmának tételes átvétele Megbízótól és tételes kézbesítése Címzettnek.

**Konzolidált kézbesítés:** az egy feladótól ugyanazon szállítási módozatban, ugyanazon csomagtípusban, ugyanazon a napon ugyanarra a címre kézbesítendő küldemények összevontan, alacsonyabb fuvardíjon kerülnek számlázásra

**Címzett értesítés:** telefonos vagy sms formájában történő értesítés a futár érkezését megelőzően

Általános szállítási díjaink az ügyfélszolgálatunkon munkaidőben mindenki által elérhetően és olvashatóan ki vannak függesztve, illetve a [www.xpsfutar.hu](http://www.xpsfutar.hu) weboldalon megtalálhatóak.

## V. Küldeménnyel kapcsolatos követelmények

Az Xpress Parcel System Kft. a küldemények, csomagok kézbesítését legjobb tudása szerint a Megbízó felé úgy vállalja, hogy azokat sértetlen, hiánytalan állapotban, a lehető legnagyobb gondossággal és odafigyeléssel kezelve, bárminemű káreseményt elkerülve, épségben adja át a Címzett részére.

Az Xpress Parcel System Kft. csak olyan küldemények, csomagok átvételét vállalja, melyek szállításra alkalmas csomagolásban kerülnek a Futár részére átadásra. A kényes, törékeny küldemények megjelölése még nem garancia a csomag tartalmának épségére, ezért az a Megbízót még nem mentesíti a csomag megfelelő szállításra történő előkészítése, csomagolása alól! A Futár döntési jogkörébe tartozik, hogy a Megbízó felé megtagadja a küldemény, csomag átvételét, amennyiben az az előírásainknak nem megfelelő módon van csomagolva vagy egyáltalán nincs csomagolva vagy veszélyes anyag tartalomra utaló jelöléseket lát a csomagoláson, ezt jelenti az ügyfélszolgálatnak, aki a további sikeres együttműködés érdekében telefonon egyeztet a Megbízóval.

Az Xpress Parcel System Kft. fontosnak tartja a káresemények megelőzését, ezért Megbízói kérésre ügyfélszolgálatunk szakszerű tanácsokkal látja el a küldemények előkészítésében vagy megállapodás és megrendelés szerint társaságunk külön díjazás ellenében biztosítja részére a szükséges csomagoló anyagokat.

Küldemény, csomag: lásd I. pont

### **A küldemények csomagolásának szabályai:**

Csak teljesen lezárt, fuvarlevéllel ellátott csomag adható fel!

Ügyeljen a helyes csomagolóanyag méret megválasztására és vastagságára.

Cserecsomagnál az eredeti, gyári csomagolást használja!

Törékeny termékek esetében használjon töltőanyagot és Futárunktól kérje a „Törékeny!” figyelmeztető matricát (a matrica önmagában nem véd!).

Nehezen csomagolható, különleges alakzatú, méretű termékeknel sem felel meg a fóliás csomagolás, az árut egyéb csomagolóanyaggal is védeni kell.

A kartondobozokat cégek esetében, amennyiben rendelkeznek ilyennel célszerű a saját logós ragasztószalaggal lezárni a doboz minden nyitható oldalán.

Az egyes küldeményekhez tartozó csomagokat tilos összepántozni vagy bármilyen más módon összekötni. Az egy címre küldött csomagokat külön azonosítóval kell ellátni, így azok célba érkezését a csomagonkénti fuvarlevél és mellékcsomag etikett biztosítja.

Veszélyes tartalmú küldemény, veszélyes áru még a megkülönböztető jelzések ellenére sem adható fel, azok szállítását társaságunk nem vállalja!

### **A küldeményekhez tartozó információk megadásának szabályai:**

Minden egyes csomagnak egyedi azonosítóval kell rendelkeznie!

A csomagok a csomagszállításban használatos, iparszerű technológiával kerülnek feldolgozásra, pontos kézbesítésük alapja a helyes szállítási adatok rendelkezésre bocsátása.

Kézzel kitöltött fuvarlevél esetében a csomagra az előkészítés folyamán felragasztott öntapadó okmánytáskába kell helyezni az értelemszerűen kitöltött fuvarlevelet (kitöltési segédlet a

[www.xpsfutar.hu](http://www.xpsfutar.hu) oldalon megtalálható vagy ügyfélszolgálatunk és Futárunk készséggel áll Megbízónk rendelkezésére).

Amennyiben egy címre több csomagot kíván küldeni, csak egy csomagot szükséges fuvarlevéllel ellátni (főcsomag), a többi, ugyanarra a címre küldendő csomag (mellékcsomag) esetében úgynevezett mellékcsomag etikett használata a célszerű és javasolt.

On-line vagy a Megbízó saját rendszerében generált fuvarcímke (továbbiakban: etikett) esetében az etikettet célszerű a csomag legnagyobb felületére ragasztani.

Minden fuvarlevél kitöltésekor ügyeljen a pontos adatok, címek, elérhetőségek megadására. A megfelelő szállítási mód és kiegészítő szolgáltatások jelölésére.

Utánvét beszédési igény esetében a beszédendő összeg pontos feltüntetésére és az „Utánvét” matrica felragasztására. Okmány visszaforgatási igény esetében a kezelendő okmány okmánytáskába történő helyezésére, a csomag oldalára történő ragasztására és a „kezelendő okmány” matrica felragasztására.

A feladáshoz szükséges kézzel kitöltendő fuvarlevelet, okmánytáskát és megkülönböztető jelöléseket kérheti futárunktól illetve igényelheti on-line felületünkön is.

## **VI. A küldemények felvétele**

A küldemények felvételi helye a Megbízó telephelye vagy kizárólag szerződéses Megbízó fél fizet módozatban a Megbízó által kitöltött Megbízási szerződésben szereplő árufelvételi helysín.

A Megbízók a következő munkanapon történő kézbesítésre szerződés szerint vagy külön rögzített megállapodás keretein belül az Xpress Parcel System Kft. központi depó raktári irodájában is átadhatják az V. pontban szereplő feltételek alapján szállításra megfelelően előkészített küldeményeiket.

Az Xpress Parcel System Kft. minden esetben lezárt csomagot vesz át a Megbízótól és azokat tartalmuk vizsgálata, felbontás nélkül dolgozza fel. A csomag látható sérülése esetén a tartalom megóvása érdekében fenntartja a jogot, hogy csomagot jegyzőkönyv felvétele mellett felbontsa és amennyiben felbontás nélküli átcsomagolással nem megoldható a küldemény újracsomagolása, azt szakszerűen, a munkafolyamatokban szabályozott kereteken belül újracsomagolja. A csomag felbontását ilyen esetben két fő végzi és a megtett intézkedéseket jegyzőkönyvben rögzíti, a csomagot „Újracsomagolt” matricával látja el, az

újracsomagolás tényéről az ügyfélszolgálat lehetőség szerint értesíti a Megbízót.

Az V. pontban szereplők szerint: A Futár döntési jogkörébe tartozik, hogy a Megbízó felé megtagadja a küldemény, csomag átvételét, amennyiben az az előírásainknak nem megfelelő módon van csomagolva vagy egyáltalán nincs csomagolva vagy veszélyes anyag tartalomra utaló jelöléseket lát a csomagoláson. A Futár a küldeményfelvételre alkalmatlan küldemény tényét jelzi az ügyfélszolgálat felé, ahol az esemény rögzítésre kerül és a sikertelen küldeményfelvétel miatti kiállási költségeket Megbízó köteles viselni.

A küldemények átvételének igazolása kézi fuvarlevél esetében a fuvarlevél Futár általi aláírásával történik. A fuvarlevél harmadik példánya a Megbízónál marad.

A küldemények átvételének igazolása az on-line vagy saját programot használó Megbízóink esetében a küldeményösszesítő lista Futár általi aláírásával, dátum és időpont feltüntetésével és futárbélyegzővel történik. A Futárbélyegző tartalma az alábbi: XPS Áruátvétel Futár azonosító száma, bélyegző sorszáma.

Szerződéses Partnereknél futárunk a küldeményeket darabszám szerint veszi át, aláírásával kizárólagosan ezt igazolja. A küldemény súly adatait az Xpress Parcel System Kft. a csomagfeldolgozás és szortírozás szabályai és a szerződésben szereplők szerint a központi depóban történő mérlegeléskor, OMH által hitelesített mérleggel állapítja meg, azt rögzíti rendszerébe és a súly alapú szerződött és a közzétett szállítási alap tarifák esetében az Xpress Parcel System Kft. hitelesített mérlegén mért súlyadatok képezik a számlázott díj alapját.

Küldeményfelvételkor a maximális várakozási idő a Futár részéről a Megbízó telephelyére érkezésétől számított 10 perc a küldemények átadásának megkezdéséig. Amennyiben Megbízó ezen idő alatt nem kezdi meg a küldemények átadását, a Futár várakozási díj ellenében tartózkodik tovább a címen. Amennyiben 30 perc elteltével sem kezdi meg a Megbízó a küldemények átadását a Futár az ügyfélszolgálattal történő egyeztetést követően elhagyja az árufelvételi helyszínt. A várakozási idő és a sikertelen árufelvételi kiállítás költségeit a Megbízó köteles viselni, azokat felé kiszámlázzuk.

## VII. Kézbesítés, kiszállítás

Az Xpress Parcel System Kft. belföldön minden küldeményt házhoz kézbesít.

A Megbízó által kézbesítésre átadott küldemények Címzettnek Futár által történő átadása, melyet a Címzett a kézbesítéseket tartalmazó úgynevezett delivery listán az olvasható és valós aláírásával igazol. Időgarantált küldemény esetén a Címzett aláírásával az átvétel idejét is igazolja.

Futár jogosult a küldeményeket a fuvarlevélen megnevezett Címzeten kívül más, olyan személyeknek is átadni, akik a körülmények szerint feltételezhetően jogosultak a küldemény átvételére (a Megbízó által megadott Címzett helyiségeiben tartózkodnak, a szomszédos helyiségben tartózkodnak, közeli hozzátartozó, élettárs, bérbeadó, szállásadó, ha ezek természetes személyek), a Címzett részéről megnevezett személyek írásbeli vagy szóbeli meghatalmazással rendelkeznek.

Kézbesítés bizalmasan megbízás esetében a küldeményt csak és kizárólag a Megbízó által megnevezett Címzett részére adjuk át személyi azonosságának hiteles igazolása mellett. A személyi azonosításra szolgáló okmány sorszámát Futárunk a delivery listára az átvételt igazoló aláírás mellé rögzíti.

Amennyiben a Címzett magánszemély helyett az adott címen működő fegyveres szerv, büntetés végrehajtási és javító intézet, egészségügyi, illetve szociális ellátást nyújtó intézet, szálloda, diák- és munkásszálló, üdülő- és irodaház, üzletház az Xpress Parcel System Kft. közvetett kézbesítési szolgáltatást nyújt, a küldeményt az átvételre meghatalmazott személy részére a közvetített kézbesítő által biztosított helyen kerül sor. A közvetett kézbesítő köteles az általa átvett küldeményeket elkülönítetten kezelni és a Címzett részére, azokat a legrövidebb időn belül átadni.

A jogosult átvevő részére történő átadással az Xpress Parcel System Kft. a szerződést teljesítette.

Újracsomagolt csomag esetében kézbesítéskor a tartalmi vizsgálatra lehetőséget biztosítunk a Címzettnek, Futárunk az esetleges sérülésekről, hiányról jegyzőkönyvet vesz fel és a nála lévő PDA eszközzel fotót is készít.

Futárunk a kézbesítendő küldeményt csak aláírás ellenében adhatja át a Címzett részére, a Címzett csak ezt követően veheti át a csomagot és ellenőrizheti annak tartalmát.

Amennyiben a küldeményhez utánvét beszédési, címzett fizeti a fuvardíjat és okmány visszaforgatási megbízás vagy azok valamelyike tartozik a Címzett a készpénz átadása, az okmány aláírása és a delivery lista aláírása után veheti át a csomagot és ellenőrizheti annak tartalmát.

Futárunk minden esetben jogosult az átvevő személyazonosságát és vagy jogosultságát ellenőrizni kivéve, ha a címzett gazdasági társaság és az átvevő rendelkezik a társaság bélyegzőjével.

Amennyiben az átvevő nem hajlandó jogosultságát vagy a küldemény átvételét igazolni, úgy az Xpress Parcel System Kft. jogosult a küldeményt Megbízó részére visszaszállítani.

Kézbesíthetetlen a küldemény, amennyiben az Xpress Parcel System Kft-n kívülálló okokból a Címzettnek (jogosult átvevőnek) kézbesíteni nem lehet, ezeket a küldeményeket a társaság, mint kézbesíthetetlen küldeményt a Feladónak visszaszállítja.

A kézbesített küldemény visszavétele. A tévesen kézbesített postai küldeményt, illetve a küldemény tartalmát a postai szolgáltató köteles - bontott állapotban is - visszavenni, a téves kézbesítéskor beszédett díjat visszafizetni, és a küldemény lezárása, valamint a téves kézbesítés tényének a küldeményen vagy az azt kísérő okiraton való feltüntetése után a küldemény szabályos kézbesítéséről gondoskodni.

A téves kézbesítést - vita esetén - annak kell bizonyítania, aki a kézbesítés téves voltára hivatkozik.

A közvetett kézbesítőnek kézbesített, de a címzettnek át nem adható küldeményt a postai szolgáltató köteles visszavenni, és - mint a címzett számára kézbesíthetetlen küldeményt - a feladónak visszakézbesíteni.

Az első kézbesítés sikertelensége esetén a másodszori kézbesítési kísérletre ellenértéket, külön díjat nem számítunk fel, az az alapszolgáltatásunk részét képezi. Amennyiben a második kézbesítési kísérlet is sikertelen a küldeményt visszaszállítjuk a Megbízónak.

Amennyiben a Címzett az első kézbesítési kísérletkor megtagadja a csomag átvételét, úgy annak kézbesítésére nem teszünk második kísérletet, azt visszaszállítjuk a Megbízónak.

## Utánküldés szolgáltatás

A postai szolgáltató a Pt. 16. §-ának (6) bekezdése szerinti utánküldés szolgáltatást a címzettel vagy a feladóval kötött szerződésben meghatározott időponttól - megjelölt időpont hiányában legkésőbb az utánküldésre vonatkozó bejelentést követő ötödik munkanaptól kezdődően - köteles teljesíteni.

Ha az utánküldés szolgáltatás tekintetében a címzett és a feladó eltérően rendelkezik - a 29. § szerinti hivatalos irat kivételével -, a címzett rendelkezéseit kell irányadónak tekinteni.

## Kézbesíthetetlen küldemények

Kézbesíthetetlennek minősül az a küldemény, amelyet

a) a postai szolgáltatón kívül álló okból a címzettnek (illetve az egyéb jogosult átvevőnek) kézbesíteni és a feladónak visszakézbesíteni nem lehet, vagy

b) a küldeményt terhelő díjat a feladó - vagy erre irányuló megállapodás esetén a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő) - nem fizette meg.

Kézbesíthetetlen küldemény esetén a postai szolgáltató a küldeményt köteles őrizni. Az őrzésre a Ptk. felelős őrzésre vonatkozó szabályai az irányadók a következő eltérésekkel: a postai szolgáltató

könyvelt küldemény esetén a kézbesíthetlenség megállapítását követő hatvanadik naptól számított egy hónapon belül köteles - határidő megjelölésével és az átvétel elmulasztásának jogkövetkezményeire történő felhívás mellett - a címzettet, ennek eredménytelensége esetén a feladót a küldemény átvételére felszólítani. Ha a felszólításra sem a címzett, sem a feladó nem válaszol, illetve a küldeményt nem veszi át, a postai szolgáltató a küldeményt a feladásától számított hat hónap elteltéig őrizni köteles, utána a levélküldeményt, a címzett reklámküldeményt és a nyomtatványt megsemmisítheti, a postacsomagot felbonthatja [30. § (5) bek.], majd értékesítheti, illetve - ha nem értékesíthető - megsemmisítheti;

ha megállapítja, hogy a postacsomag tartalma gyorsan romló, a kézbesíthetetlen postacsomagot azonnal felbonthatja, majd értékesítheti, illetve - ha nem értékesíthető - megsemmisítheti.

A postai szolgáltató a (8) bekezdés *bb)* alpontja és *c)* pontja alapján történt értékesítésből befolyt összeget - a felmerült költségek levonását követően, e költségek egyidejű feltüntetése mellett - bírósági letétbe helyezi.

## VIII. Tömeg és méret

Az egy kézbesítésre átadott postacsomag tömege nem haladhatja meg a 20 kilogrammot. Az Xpress Parcel System Kft. a központi depójában a csomagok beérkezésekor minden egyes csomagot OMH által hitelesített mérleggel mérlegel, tarifái alapján az így mérlegelt súlyokat tekinti. A mérlegelésből az elektronikus úton a rendszerbe érkező súlyadat a számlázás alapadata (súly alapú tarifák esetében).

Az egy kézbesítésre átadott csomag körmérete (magasság \*2 + szélesség \*2 + hosszúság\*1) nem haladhatja meg a 3 métert.

Azon kézbesítésre átadott egyéb csomagok esetében, ahol az 1m<sup>3</sup>-re eső fajlagos tömeg kisebb, mint 167 kilogramm, ott a térfogatsúly számítás lép érvénybe.

Térfogatsúly (kg) = magasság (cm) x hosszúság (cm) x szélesség (cm) / 6000.

Raklapon történő feladásnál a tömeg nagyságának meghatározásánál a raklappal együtt mérlegelt adatot tekintjük kiszállított tömegnek, ez képezi a számlázás alapját.

Szállítmányozás esetében a túlméretes vagy túlsúlyos küldemény feladásakor az Xpress Parcel System Kft. jogosult már szállítmányozó partner közreműködését igényelni, ez esetben a küldemény kézbesítési ideje 2 munkanap, ami semmi esetben sem minősül késésnek. Az ebből eredő többletköltséget az Xpress Parcel System Kft. a Megbízóval történő szóbeli egyeztetést követően a Megbízó felé jogosult továbbhárítani.

## IX. Szállításból kizárt küldemények

Az Xpress Parcel System Kft. az alábbi anyagok, termékek szállítását nem vállalja:

- nem kielégítő módon csomagolt áruk
- összepántolt csomagok
- romlandó, fertőző, undort keltő áruk
- földi maradványok
- élő állatok és növények
- veszélyes áruk, tárgyak és anyagok (ADR Rendelet a veszélyes áruk közúton történő szállításáról alapján)
- robbanásveszélyes anyagok
- lőfegyverek, lőszer
- mérgező, ártalmas és maró anyagok
- radioaktív anyagok

- folyékony, könnyen szétfolyó anyagok
- nehezen olvadó, zsíros anyagok
- zsákos, zacskós, ömlesztett csomagolású készítmények
- különleges értékű áruk, pénz, nemesfém, igazgyöngy, drágakő, ékszer, pénzértékű dokumentumok, nyertes nyereményszelvények, műkincsek, műtárgyak, antik tárgyak
- postafiókra címzett küldemények
- hűtve, fűtve szállítandó, hőmérsékletre érzékeny áruk, anyagok

## **X. Díjszabás, tarifák**

Az Xpress Parcel System Kft. a Megbízások díjait a mindenkor érvényes, közzétett alaptarifára vagy a Megbízóval szerződésben elfogadott, a szerződés mellékletét képező árajánlat alapján számítja ki.

Az Xpress Parcel System Kft. konkrét fuvardíj számításnál a következők szerint jár el:

- a Megbízó részéről történő helytelen súlymeghatározás esetén, a saját mérése alapján jogosult a fuvardíj kiszámítására.
- azon csomagok esetében, ahol az 1m<sup>3</sup>-re eső fajlagos tömeg kisebb, mint 167kg, ott a térfogatsúly számítás alapján határozza meg a fuvardíjat.
- raklapon történő feladásnál a tömeg nagyságának meghatározásánál a raklappal együtt mérlegelt adatot tekintjük kiszállított tömegnek, ez képezi a számlázás alapját.

Az Xpress Parcel System Kft. felé történő fuvardíj fizetési kötelezettség kiegyenlítése történhet a Megbízó vagy Címzett által készpénzfizetéssel vagy szerződés, egyéb írásbeli megállapodás esetén banki átutalással. Bérmentesítő gép alkalmazására nincs lehetőség és mód.

Üzemanyag felár: az Xpress Parcel System Kft. az üzemanyagárak jelentős méretű emelkedése esetében, az üzemanyagár emelkedését követő 15. naptól fuvardíj korrekciót alkalmazhat.

## **XI. A Megbízó kötelezettségei**

Megbízó köteles minden általa kézbesítésre átadott küldeményt fuvarlevéllel (kézi kitöltésű vagy on-line felületről nyomtatott fuvarlevél vagy etikett, mellékcsomag etikett) ellátni, melyen hiánytalanul feltüntet minden, a kézbesítés maradéktalan teljesítéséhez szükséges adatot, különös tekintettel a címzett fél és a küldemény adataira. A hiányos kitöltésért vagy kitöltési hibákért az Xpress Parcel System Kft. nem felel.

Megbízó köteles a mindenkor érvényben lévő Általános Szerződési Feltételek figyelembevételével és betartásával megadni megbízásait.

Megbízó köteles számláit a részére kiállított számlán megjelölt fizetési határidőre kiegyenlíteni és egyben tudomásul veszi, hogy késedelmes kiegyenlítés esetén az Xpress Parcel System Kft. 15% késedelmi kamatot számít fel, annak összegét úgynevezett késedelmi kamatlevél formájában szedi be.

## **XII. Rendelkezési jog**

A Megbízó a Címzett távolléte esetén az ügyfélszolgálatunkon meghatalmazást adhat, hogy az Xpress Parcel System Kft. a küldeményt a szomszéd vagy más, általa megnevezett, a kézbesítési cím közvetlen környezetében lévő címen, dokumentum esetében integrált postai szolgáltatás akár postaládába kézbesítse.

A Megbízó rendelkezése alapján a fenti módon történő kézbesítést az Xpress Parcel System Kft. teljesítettnek tekinti.

A Feladó a postai küldeményt a felvevő postai szolgáltató helyről történő továbbítás előtt visszakérheti, illetve a küldemény címadatait módosíthatja. Nem egyetemes postai szolgáltatás esetén a postai szolgáltató jogosult az ebből eredő költségeinek a megtérítésére. Amennyiben a feladó utólagos rendelkezéseiből származóan többletköltséget fizetett meg a szolgáltató saját hatáskörében visszatéríti a Feladónak.

A Feladó a postai küldemény címadatait - a kézbesítés megkezdéséig - a küldemény felvételi helyéről való továbbítás után is módosíthatja. A postai szolgáltató a módosításért díjat számíthat fel.

### **XIII. Számlázás**

Az Xpress Parcel System Kft. a Címzett fizeti a fuvardíjat feladás esetében készpénzfizetési számlát állít ki.

Az Xpress Parcel System Kft. által teljesített szolgáltatásokról utólag, kéthetente gyűjtőszámlát állít ki, melynek fizetési határideje 8 naptári nap.

Az Xpress Parcel System Kft. által kiállított számla megbízásonként (fuvarlevél számonként) tartalmazza a fuvardíjakat.

Megbízó köteles számláit a részére kiállított számlán megjelölt fizetési határidőre kiegyenlíteni és egyben tudomásul veszi, hogy késedelmes kiegyenlítés esetén az Xpress Parcel System Kft. 15% késedelmi kamatot számít fel, annak összegét úgynevezett késedelmi kamatlevél formájában szedi be.

### **XIV. Szavatosság**

Az Xpress Parcel System Kft. a Magyar Általános Szállítványozási Feltételek (MÁSZF) érvényben lévő módozata alapján vállal szavatosságot.

### **XV. Káresemények**

Az Xpress Parcel System Kft. minden egyes csomagra, a szállítás során neki felróható károk esetére kártérítési fedezetet (küldemény biztosítást) ad a Megbízó javára. A csomagbiztosítás díját a mindenkor érvényben lévő alaptarifa szerint, az általa megjelölt biztosítási mód tarifái szerint a Megbízó köteles megfizetni.

A küldemény biztosítás csak és kizárólag első kárra, pótlási vagy javítási értékre biztosít fedezetet, a következménykárookra nem terjed ki, azok ki vannak zárva.

A Megbízó részéről jogos kárigény akkor keletkezik az Xpress Parcel System Kft. felé, ha a kézbesítést követő 3 munkanapon belül, legkésőbb azonban a Címzett részére történő kézbesítéstől, vagy a Feladó/Megbízó részére történő végleg vissza kézbesítéstől számított 8 munkanapos határidőn belül a kárigényt írásban bejelenti és a kár bizonyíthatóan az Xpress Parcel System Kft-nek felróható okból keletkezett.

Fenti határidők elmulasztása a kárigényt semmissé tesz.

Az Xpress Parcel System Kft. a beérkező észrevételeket, reklamációkat, kárigényeket a kiépített minőségügyi rendszerében szabályozottak szerint nyilvántartja és kivizsgálja, majd a tőle telhető legrövidebb időn, de maximálisan 30 napon belül írásban megválaszolja. Amennyiben társaságunk a megadott időn belül nem válaszol vagy az Ügyfél számára nem elfogadható válasszal él, úgy a meghatározott válaszadási határidő leteltét követően a Média- és Hírközlési Biztoshoz vagy a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat.

Káreseménynek minősül az utánvét beszedés elmulasztása, az okmánykezelés elmulasztása, amennyiben a küldemény kézbesítése hitelt érdemlően bizonyítható az Xpress Parcel System Kft. által. Ilyen esetekben a Megbízó követelése kizárólag a Címzett felé érvényesíthető, az Xpress Parcel System Kft. ez esetben a fuvardíj mértékéig felelős.

A küldemény kézbesítésekor vagy azt követően a Címzett a küldemény sérülése vagy hiánya esetén Futárunk kárfelvételi, hiányfelvételi jegyzőkönyvet készít és a nála lévő PDA eszközzel fotót készít a küldemény látható sérüléséről, melyet továbbít a kárügyintézőnek. A kár kivizsgálását és a Megbízóval történő egyeztetést követően Megbízó a sérült, eltűnt áru számlával igazolt nettó beszerzési értékének megfelelő kárigényt nyújt be társaságunk felé, melyhez csatolja a sérült, hiányzó áru számláját. A küldemény sérüléséről, teljes vagy részleges tartalomhiányáról jegyzőkönyv kiállítása alapján van lehetőség kárigény benyújtására.

Az Xpress Parcel System Kft a kézbe adott, utánvét beszedésére jogosult küldemény esetében a beszedett utánvétösszeg teljes erejéig felelősséget vállal.

Az Xpress Parcel System Kft. az általa megalapozottnak talált kárösszeg kifizetése iránt az elbírálásától számított 8 naptári napon belül intézkedik.

A kárigény elutasításának indoklását írásban közli a Megbízóval.

Felelősség a postai küldemény késedelmes kézbesítéséért:

Belföldi postai szolgáltatás keretében a garantált kézbesítési idejű postai küldemény késedelmes kézbesítéséért a postai 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 postai szolgáltatásért fizetett díj kétszerese.

## XVI. Elévülés

Kártérítési igény érvényesítésére a Feladó jogosult.

A Címzett csak abban az esetben jogosult kártérítési igény érvényesítésére, amennyiben a küldeményt a részére kézbesítették vagy a kártérítési igény érvényesítésének jogát Feladó a Címzetre engedményezte és arról az Xpress Parcel System Kft-t írásban értesítette.

A küldemény elveszése, megsemmisülése esetén kártérítési igény a küldemény feladásától számított 15. naptól kezdődően egyéves jogvesztő határidőn belül érvényesíthető.

Panasz:

- a. a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától egyéves jogvesztő határidőn belül
- b. sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított egy éves határidőn belül , de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósulását követő két éven belül tehető.

Ha a postai 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 igényérvényesítési határidőből harminc napnál már kevesebb van hátra, a határidő a válasz megérkezését követő harminc napig meghosszabbodik.

A postai 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.

Az igénybe vevő a postai küldemény késedelmes kézbesítése címén kártérítési igényét a postai szolgáltatóhoz a küldemény átvételétől számított tizenöt napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.

A postai szolgáltató az igénybe vevő jelzésére vagy bejelentésére harminc napon belül köteles írásban válaszolni. Ha az igénybe vevő jelzését vagy bejelentését az ott meghatározott jogvesztő határidőn belül megtette, kártérítési

igényét a postai szolgáltató válaszában kézhezvételétől számított - ha pedig a postai szolgáltató nem válaszol, a jelzést, illetve bejelentést követő harminc nap elteltével - egyéves jogvesztő határidőn belül érvényesítheti.

### **XVII. Írásbeliség**

Az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól eltérés csak írásos megállapodás vagy írásba foglalt szerződés formájában lehetséges, amennyiben az eltérést jogszabály teszi lehetővé.

### **XVIII. Részleges hatály**

Amennyiben ezen Általános Szerződési Feltételekben leírtak valamely rendelkezése hatályon kívüli vagy hatályon kívülé válik a hatálytalan rendelkezés helyébe új rendelkezés kerül, melynek célja megegyezik vagy legközelebb áll a gazdasági célokhoz.

Az egyes rendelkezések hatálytalanná válása okán a többi rendelkezés nem válik hatálytalanná, azokat ez nem érinti.

### **XIX. Jogviták és Bírósági illetékesség**

Jogviták esetében a felek megkísérlik a közös egyeztetést és törekednek a peren kívüli megegyezésre.

A felek megegyezésének sikertelensége esetén a Bírósági illetékesség helye : Budapest.

### **XX. Szolgáltatás általános vagy helyi korlátozása és szüneteltetése**

Az Xpress Parcel System Kft. a kézbesítést jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltakhoz képest korlátozhatja vagy szüneteltetheti, amennyiben azt hatósági ellenőrzés teszi szükségessé, vis major okozza, ide értve a szélsőséges időjárási körülményeket is.

Fenti esetekben az Xpress Parcel System Kft. a Megbízóit értesíti. Ilyen esetekben a Megbízó a kézbesítés késedelme miatt kárigényt nem támaszthat.

### **XXI. Adatvédelem és titoktartási kötelezettség**

Az Xpress Parcel System Kft. Megbízói adatait titokként kezeli és az együttműködés során tudomására jutott információkat a hatóságokon kívül harmadik fél részére nem adja ki.

## **XXII. Együttműködés titkos információgyűjtés érdekében**

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

Kelt: 2011. november 03.