

Általános Szerződési Feltételek

1. A szerződő felek

1.1. A szolgáltató

IPS Futárszolgálat Kft. (továbbiakban: Szolgáltató)

Székhelye: 1033 Budapest, Hévízi út 16. 1. em. 3.

Postacím: 1033 Budapest, Hévízi út 16. 1. em. 3.

Telephelye: 1045 Budapest, Berni u. 1.

Ügyfélszolgálat elérhetőségei:

Címe: 1045 Budapest, Berni u. 1.

Telefon: +36 1 780 7364; +36 1 780 7384; +36 30 879 9589

E-mail: megrendeles@ipsfutar.hu

Honlap: www.ipsfutar.hu

Nyitvatartás: H-P 9.00-17.00

Alaptevékenysége: a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban. Postatv.) 2. § 15. pontja, valamint a 8. § (1) bekezdésének a) pontja szerint futárposta-szolgáltatás Magyarország területén.

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

A szolgáltatások ellátásához a Szolgáltató közreműködőt is igénybe vehet.

1.2. Az ügyfél

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

A Szolgáltató szolgáltatásai igénybevétele esetén feladó ügyfélnek 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.

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

2. A szerződés tárgya

A szolgáltatói szerződés alapján a Szolgáltató vállalja, hogy az Általános Szerződési Feltételekben és a jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő méretű, tömegű, tartalmú és csomagolású küldeményeket díj fizetése ellenében a feladótól átveszi, továbbítja és a feladó által megjelölt címhelyen a címzett, vagy jogosult átvevő részére kézbesíti.

A küldemények csomagolására, lezárására, címzésére, feladására vonatkozó szabályokat e fejezet abban az esetben tartalmazza, ha ezek eltérnek a feladó feladatait meghatározó fejezet általános szabályaitól.

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

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

A küldemény fajtái: levélküldemény vagy csomagküldemény, amelyet a Szolgáltató kísérő okirattal közúti járművön szállít.

3. Szerződés létrejötte, módosítása, megszűnése

3.1. A szerződés létrejötte

A szolgáltatási szerződés a küldeménynek a Szolgáltató által történő felvételével, vagy a szolgáltatás elvállalásával jön létre. A küldemény felvétele a küldemény átvételének írásbeli elismerésével történik.

A szolgáltatási szerződés teljesítésének megkezdését a Szolgáltató dátumozása, a felvétel pontos időpontjának feltüntetése és a felvevő megbízott aláírása igazolja.

Ha az Általános Szerződési Feltételek a szerződés alakiságára írásbeli formát ír elő, akkor a szolgáltatási szerződés az írásba foglalt szerződés – valamennyi szerződő fél által történő – aláírásával jön létre.

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

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.

A szolgáltatás díjának kiegyenlítése – ha az Általános Szerződési Feltételek vagy a felek eltérően nem rendelkeznek – a küldemény kézbesítése utáni első szolgáltatási díj számlájának kézhezvételét követő nyolc munkanapon belül esedékes. Szerződés szerint a fizetési idő hosszabbodhat, de ennek feltétele a szerződés írásbeli alakisága.

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

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

3.2. Szerződés módosítása (utólagos rendelkezés)

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

3.2.1. A feladó szerződés-módosítása a küldemény továbbítása előtt

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

3.2.2. A feladó szerződés-módosítása a küldemény továbbítása után

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

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

4. Szolgáltatás nyújtásának megtagadása

4.1. Szerződéskötés és teljesítés megtagadása

A Szolgáltató a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését, vagy 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 postai küldemény csomagolása nem felel meg az általános szerződési feltételekben foglalt előírásoknak.

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

A Szolgáltató megtagadhatja a 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 a szolgáltatási szerződés megkötését meg kell tagadnia, a szolgáltatási szerződés megkötését attól teheti függővé, hogy a feladó bizonyítja-e a Szolgáltató feltételezésének alaptalanságát. Amennyiben a feladó bizonyítani kívánja a feltételezés alaptalanságát, erre a lehetőséget helyben és azonnal meg kell adni. Ha a bizonyítás következtében a feltételezés alaptalannak bizonyult, a küldemény ismételt, biztonságos csomagolására a szolgáltató díjmentesen köteles. Ebben az esetben a csomagolás hiányosságára a szolgáltató a továbbiakban nem hivatkozhat.

4.2. Szerződés megszűnése

A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei:

- a Szolgáltató a szerződésben vállalt szolgáltatást teljesíti;
- a küldemény kézbesíthetetlen;
- a Feladó a szolgáltatási szerződéstől eláll.

4.3. Kézbesíthetetlen küldemények

Kézbesíthetetlennek minősül az a küldemény, amelyet a Szolgáltatón kívül álló okból a címzettnek (vagy az egyéb jogosult átvevőnek) kézbesíteni nem lehet.

A kézbesíthetetlen postai küldeményt a postai szolgáltató köteles a feladónak visszakézbesíteni, amelyet költségei megtérítéséhez kötheti a Szolgáltató. Amennyiben a feladó a visszakézbesítés költségeit nem téríti meg, vagy a postai szolgáltatón kívül álló okból a visszakézbesítés nem lehetséges, a postai küldemény visszakézbesíthetetlennek minősül.

4.4 Visszakézbesíthetetlen postai küldemény

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

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

A felbontást követően a Szolgáltató, amennyiben kereskedelmi értékkel rendelkező árut tartalmaz a postai küldemény, azt értékesíti, egyéb esetekben a küldemény tartalmát megsemmisíti.

A postai 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 postai küldemények őrzése következtében felmerült költségek csökkentésére fordítja vagy e célra rendelkezésre tartja.

5. A szolgáltatás igénybevételének általános szabályai

5.1. A feladó feladatai

5.1.1. A küldemény tartalmára vonatkozó szabályok figyelembevétele

A feladó felelőssége gondoskodni arról, hogy a küldemény tartalma a jogszabályoknak és az Általános Szerződési Feltételeknek megfeleljen.

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

A Szolgáltató nem köteles vizsgálni a küldemény tartalmát arra vonatkozóan, hogy az a szállításból kizárt-e, vagy feltételesen szállítható. Ha azonban a szolgáltatás bármely szakaszában azt állapítja meg, hogy a küldemény tartalma a szállításból kizárt vagy a 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, a Szolgáltató berendezéseiben és más küldeményekben okozott károkért; köteles viselni saját kárát és megtéríteni a Szolgáltató felmerült többletköltségeit (pl. visszaküldés, újracsomagolás, a kárenyhítés körében felmerült költségek, stb.), ha azok annak folytán keletkeztek, hogy a feladó a jogszabályokban és az Általános Szerződési Feltételekben foglalt előírásokat nem tartotta be.

5.1.2. Csomagolás, lezárás, címezés

A feladó feladata gondoskodni a küldemények szállításra alkalmas címezéséről és a tartalom jellegéhez igazodó, azt megfelelően védő, biztonságos csomagolásáról.

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. A Szolgáltató nem fogad el szállításra olyan küldeményt, melynek címezését áthúzás, átírás útján, vagy bármilyen módon megváltoztatták. A címzett nevét teljes alakjában kell a küldeményre feljegyezni. Címzettként több név is szerepelhet.

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

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

A küldeményeken a feladónak a következő címadatokat kell feltüntetnie:

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

Amennyiben a feladó a küldeményen több címet tüntet fel, akkor az első helyen feltüntetett címet, ha az egyik cím postafiókot jelöl, a Szolgáltató a másik címet veszi figyelembe visszakézbítésési címként.

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 az ügyfél díjat tartozik fizetni.

A szolgáltatások díját, jelen Általános Szerződési Feltételek *2. melléklete*, a hatályos Díjszabás tartalmazza.

A szolgáltatások díjait – a szolgáltatóval kötött írásbeli szerződés alapján és ennek feltételei szerint – banki átutalással vagy kölcsönösen elfogadott elektronikus fizetési módon is ki lehet egyenlíteni.

A szolgáltatások díját 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 napjától az ügyfélnek az új díjakat kell megfizetnie.

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

6.2. Díjfizetési módok

A szolgáltatások díjának lerovása történhet a feladónál, vagy a címzettnél készpénzzel vagy átutalással, illetve más elektronikus fizetési módon, amelyet mindkét fél elfogad. Bérmentesítő gép alkalmazására nincs lehetőség.

Készpénzes fizetés: A Szolgáltató a feladó írásbeli utasításának megfelelően készpénzes számlát állít ki a felvételt követően a feladónak, vagy a kézbesítéskor a címzettnek.

Átutalásos fizetés: A Szolgáltató külön megállapodás esetében átutalásos számlát állít ki a feladó vagy a címzett részére.

7. Szolgáltatások (a díjakat lásd a 2. számú Mellékletben)

A Szolgáltató minden küldeményt az átvétel elismerését követően könyelve, nyilvántartva, kézbesítéskor átvett és a feladónak az aláírt dokumentumot visszaküldve szállít és kézbesít.

7.1. Igényelhető szolgáltatások (a díjakat lásd a 2. számú Mellékletben)

Futárposta-szolgáltatás: a küldemény feladótól történő felvételét követően a kézbesítés 24 órán belül megvalósul.

Normál körzetdíjas azonnali fuvarok esetén -amennyiben egyedi szerződés másképp nem szabályozza- Budapest területén belüli fuvar esetén a motoros és autós küldeményekre a Szolgáltató a felvételtől számított 4 órás (IPS Expressz fuvar esetén 1,5-ös szorzóval megrendeléstől számított 1,5 órás) végzési garanciát vállal azzal, hogy ezen kötelezettség körfuvar, illetve vis maior esetén nem köti. A Budapest területén kívüli, országos kézbesítésekre vonatkozóan a küldemény felvételét követően a kézbesítés 24 órán belül megvalósul.

Különleges esetekben (nagyobb ünnepek pl: karácsony előtti időszak, az általánostól eltérő közlekedési rend fennállása pl.: delegáció miatti útlezárások) a teljesítési időtől a Szolgáltató eltérhet, de erről minden esetben a megrendelés felvételekor telefonon vagy e-mailben köteles tájékoztatni a feladót.

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

- „IPS Expressz” szolgáltatás: Szolgáltató az „IPS Expressz” szolgáltatással **garanciát vállal** a budapesti 90 percen belüli kézbesítésekre, amennyiben a feladó megrendelés leadásakor az „IPS Expressz” garantált szolgáltatást rendeli meg. A küldemény felvételétől számított 60 percen belül megvalósul a küldemény leadása Budapest területén belül. Ennek díja: a fuvar költségét 50 %-os felár terheli, ez alól kivételt képez az ügyintézési, rakodási díj.

Ügyintézési díjköteles szolgáltatások:

- Telefonos értesítés
- Várakozási idő
- Pakolási idő

A küldemény díját készpénzben, vagy a szerződésben rögzített feltételekkel átutalással vagy azzal egyenértékű más elektronikus fizetési módon kell megfizetni.

A feladó választása szerint az alábbi szolgáltatások kérhetők díjmentesen:

- E-mail visszaigazolás a küldemények leadásának sikerességéről
- Utánvétes szolgáltatás: A feladó által meghatározott összeg kézbesítéskor történő beszedése, melynek felső összeghatára 100.000 Ft.

7.2. Különleges szolgáltatások (a díjakat lásd a 2. számú Mellékletben)

- Gépjármű flotta mozgatás

7.3. Felvétel

A küldemények felvétele meghatározott időben telefonon vagy írásban bejelentett igény alapján, a feladó telephelyén vagy címén történik. A Szolgáltató közli az ügyféllel a telephelyi felvétel várható időpontját.

A küldemények felvételét az ügyfél és a Szolgáltató megállapodása alapján a Szolgáltató által megbízott vagy az alkalmazásában álló futár végzi.

A szolgáltatás +36 1 780 7364 ; +36 1 780 7384-as +36 30 879 9589 telefonszámon, e-mailen

(megrendeles@ipsfutar.hu) és weboldalon (<http://www.ipsfutar.hu/ajanlatkeres>) keresztül rendelhető meg.

A szolgáltatási szerződés létrejöttét, valamint a küldemény Szolgáltató általi átvételét a Szolgáltató okirata bizonyítja, melyen szerepel az átvevő személy aláírása és az átvétel időpontja, valamint a szolgáltató adatai.

Amennyiben szemrevételezés után a küldeményt a futár személyes biztonságára nézve veszélyesnek vagy a rendelkezésre álló szállítási eszközzel történő biztonságos szállításra alkalmatlannak ítéli meg, vagy ha a küldemény szállításból kizárt tárgyat tartalmaz vagy a feltételeken szállítható küldemény az Általános Szerződési Feltételek 1. mellékletében rögzítetteknek nem felel meg, felvételét visszautasítja.

7.4. Tömeg és mérethatárok

A postai küldemény maximális tömeghatára belföldön 40 kg lehet.

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

- tömege kerékpáros szállítás esetén maximum 5 kg;
- tömege motorkerékpáros szállítás esetén maximum 5 kg;
- gépkocsival történő szállítás esetében az össztömeg 250 kg, 40 kg / db lehet;
- puttonyos gépkocsival történő szállítás esetében az össztömeg 500 kg, 40 kg / db lehet;
- kisteher gépkocsival történő szállítás esetében az össztömeg 1700 kg, 40 kg / db lehet.
- legnagyobb befoglaló méret kerékpáros szállítás esetén (hosszúság x szélesség x magasság) Az egyvállas zsák mérete: 74x34x34 cm, 40 liter, a kétvállas zsák mérete: 46x33x48 cm, 43 liter.
- legnagyobb befoglaló méret motoros szállítás esetén (hosszúság x szélesség x magasság) A motoros doboz méret: 55,5x42,5x32,5 cm, 47 liter.
- legnagyobb befoglaló méret autós szállítás esetén (hosszúság x szélesség x magasság) személygépkocsival történő szállítás esetében 1,00 méter x 1,2 méter, puttonyos gépkocsival történő szállítás esetében 1,7 méter x 1,4 méter, kisteher gépkocsival történő szállítás esetében 2,8 méter x 1,7 méter

8. A küldemények kézbesítése

8.1. A kézbesítés általános szabályai

A szolgáltató a küldeményeket a feladó által megjelölt, a küldeményen, vagy annak kísérő okiratán feltüntetett címhelyen, a címzettnek vagy jogosult átvevőnek történő személyes átadással kézbesíti. A szolgáltató a cím helyén történő kézbesítéstől akkor térhet el, ha a felek megállapodása, illetve a küldemény címzettje ettől eltérően rendelkezik.

A küldemény sikertelen kézbesítése esetén a szolgáltató a kézbesítés megkísérlésének napjáról, valamint arról, hogy a küldemény hol és mikor vehető át, vagy biztosít-e további kézbesítési kísérletet és ha igen mikor, erről írásbeli értesítőt hagy hátra, vagy küld a címzett elektronikus elérhetőségére.

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

A nem megfelelő címzés a szolgáltatót nem mentesíti a szolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítésének megkísérlése alól, azonban a nem megfelelő cím miatti kézbesíthetlenség esetén a szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól.

8.2. A kézbesítés helye

8.2.1. Házhöz kézbesítés

A Szolgáltató belföldön minden küldeményt a feladó által meghatározott cím szerint házhöz kézbesíti.

A személyes átadással kézbesítendő könyvelt postai küldeménynek a címhelyen való sikertelen kézbesítése esetén a küldeményt a postai szolgáltatóhelyen vagy az e célból üzemeltetett kézbesítési ponton a címzett rendelkezésére kell tartani, bejelentésköteles szolgáltatás esetén a postai szolgáltatási szerződés rendelkezései szerint kell eljárni. A rendelkezésre tartás helyéről, idejéről és az átvétel feltételeiről a címzettet értesíteni kell. A rendelkezésre tartás ideje nem lehet 5 napnál rövidebb.

8.2.2. Közvetett kézbesítés

A szolgáltató a küldeményt a címzett magánszemély helyett jogszabályban meghatározott esetekben az adott címen működő szervezet vezetője, vagy az általa a küldemények átvételére meghatalmazott személy részére – a közvetett kézbesítő által biztosított helyen – kézbesíti.

Közvetett úton nem kézbesíthető

- a sérült könyvelt küldemény;
- a „saját kézbe” különleges szolgáltatással feladott küldeményt;
- 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.

A közvetett kézbesítő köteles a saját részére (alkalmazottai részére) érkező küldeményeket elkülönítetten kezelni.

8.3. Küldemény kézbesítése az átvételre jogosult részére

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

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

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

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

8.3.1. Az átvétel elismerése

A küldemény az erre szolgáló okiraton vagy a kézbesítés tényét rögzítő eszközön a kézbesítés időpontjának feljegyzése után az átvevő személyazonosságának igazolására alkalmas okmány elnevezése, betűjele és száma, vagy az azonosító kód postai szolgáltató által történő rögzítését követően kézbesíthető.

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

Amennyiben a személyazonosságot igazoló okmány tulajdonosa az okmány betűjelének és számának a rögzítése ellen tiltakozik, a szolgáltató a küldeményt – az ok feltüntetésével – visszaküldi a feladónak.

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

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

A címzett természetes személy elhalálozása, 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.

8.3.2. Visszavétel, visszaküldés

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

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

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

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

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

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

9. Tájékoztatás, panasz

9.1. Tájékoztatás

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

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

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

9.2. Felhasználói bejelentések, panaszok

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

Az ügyfelek panaszait az alábbi módon tehetik meg:

- telefonon;
- levélben;
- a fuvarlevélen írott formában;
- e-mail;
- egyéb megfelelő módon.

Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a felhasználó állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részben vagy egészében nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak. A Szolgáltató a postai küldemény részleges elveszésére vagy megsérülésére vonatkozó jelzést, bejelentést és a kártérítési igény érvényesítését a panaszok között tartja nyilván.

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.

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

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

A panaszválaszban a Szolgáltató tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy ha panaszos a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a postai szolgáltató a panaszra határidőn belül nem válaszol, a panaszos a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő lejártától számított 30 napon belül a Hatósághoz fordulhat a panasz vagy a panaszkezelés kivizsgálása érdekében.

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

A Szolgáltató valamennyi panaszról nyilvántartást vezet és a panasz eljárások dokumentációját a Postatv. 57. § (7) bekezdésének megfelelően archiválja.

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

10. Adatkezelési szabályok, adat- és titokvédelem

10.1 Adatszolgáltatás

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

A postai szolgáltató az adatkezelése során a postai szolgáltatási szerződés teljesítéséhez, a teljesítés elszámolásához, igazolásához és utólagos ellenőrzéséhez szükséges adatokat a postai küldemény feladását követő ötödik naptári év utolsó napjáig köteles megőrizni.

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

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

10.2 Személyes adatok védelme, titokvédelmi kötelezettség

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

Az adatkezelés

a) célja: a postai szolgáltatási szerződés teljesítése, a teljesítés elszámolása, igazolása és utólagos ellenőrzése, a Hatóság részére történő adatszolgáltatás, továbbá jogszabályban meghatározott egyéb cél.

b) időtartama: jogszabály vagy a felhasználó eltérő rendelkezése hiányában a postai küldemény feladását követő ötödik naptári év utolsó napja.

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

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

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

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

A Szolgáltató:

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

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

A Szolgáltató a zárt küldeményt felbonthatja, ha

- a küldemény burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átsomagolással a küldemény tartalmának a megóvása nem biztosítható;
- a küldemény tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt;
- kézbesíthetetlen postacsomag őrzési ideje lejárt.

A küldemény felbontását legalább két főből álló bizottság végzi, annak megtörténtét és a teendő intézkedéseket jegyzőkönyvben rögzíti. A bizottság tagjait a Szolgáltatónak az alkalmazottai, tagjai, megbízottai, illetve közreműködői közül kell kijelölnie. Ha a bizottság nem működtethető, a felbontás a helyi önkormányzat arra feljogosított képviselőjének jelenlétében történhet. A felbontás tényét a küldeményre rá kell vezetni, és 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.

10.3. A postai 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.

11. Felelősség a szolgáltatások teljesítéséért

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

A Szolgáltató nem felel a szolgáltatások körében keletkezett kárért, ha az a Szolgáltató működési körén kívül álló elháríthatatlan okból keletkezett:

- vis maior: háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, robbantásos fenyegetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében;
- ha a belső tartalomnak nem megfelelően csomagolt a küldemény,
- ha a kárt a küldemény belső tulajdonsága, a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága vagy az elégtelen címzés okozta;
- a feladó a különleges kezelést igénylő küldeménye esetén előzetesen nem nyilatkozott (pl. törékeny); illetve
- a közvetett kárért, elmaradt haszonért.

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 szerződészerű teljesítése mellett a károsultól 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.

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

11.1. Kártérítés

11.1.1. A kártérítés általános szabályai

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.

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

Az ügyfél kárigényének elbírálására és kielégítésére a küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, a küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén a kárigény bejelentését írásban kell megtenni, vagy azt a Szolgáltatónál írásban jegyzőkönyvbe vetetni.

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 jogosult, 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, ekkor 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 ha 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.

11.1.2. A kárigény bejelentésének módja

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

Ha az ügyfél kártérítési igénnyel kíván élni, azt a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően hat hónapos elévülési időn belül teheti meg a Szolgáltatónál.

A küldemény sérüléséről, teljes vagy részleges tartalomhiányáról írásban van lehetőség kárigény bejelentésére.

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 a 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 kézbesítéstől számított 3 munkanapon belül kell a Szolgáltatóhoz írásban bejelenteni.

11.1.3. A kártérítési igény elbírálása, kifizetése

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

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

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

11.1.4. A kártérítés mértéke

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.

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

11.2. Eljárás a kártérítés után előkerült küldemények esetében

Ha a küldemény vagy a küldemény tartalmának egy része a kártérítés összegének kifizetését követően megkerül, arról a Szolgáltató a kártérítésben részesültet értesíti. A Szolgáltató a küldeményt kártérítettnek visszaszállítja és ez esetben kártérítettnek a felvett kártérítési összeget nem kell visszafizetnie. Ha a kártérítésben részesült sikertelen kézbesítés esetén az értesítésre 8 napon belül nem ad választ, azt a Szolgáltató a megkerült küldeményről, illetve tartalomrészről történő lemondásnak tekinti.

11.3. A szolgáltató díj-visszafizetési kötelezettsége

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

A Szolgáltató a szolgáltatás díját teljes mértékben visszafizeti abban az esetben, ha a 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 törekeny 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 Szolgáltatónál továbbítás előtt megváltoztatja, és az új rendeltetési hely alapján vagy a megváltoztatott többletszolgáltatás esetén a fizetettnél alacsonyabb díj megfizetésével tartozik.

11.4. 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 elveszettnek kell tekinteni, és a kártérítésre a küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

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

12. Szolgáltatások teljesítésének minősége

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

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

12.1. Átfutási idők belföldi forgalomban

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

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

13. Együttműködés titkos információgyűjtés érdekében

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

Hatályba lépés: Budapest, 2026.03.01.

A szállításból kizárt tárgyak:

- szűrő-, vágó-, és lőfegyver;
- lőszer, robbanószer;
- radioaktív, gyúlékony, mérgező, maró, tűz. és robbanásveszélyes anyagok, illetve azt tartalmazó tárgyak;
- élő növények és állatok;
- értéknyilvántartás szolgáltatás, értékes tárgyak szállítása;
- földi maradványok;
- romlandó, fertőző, undort keltő áruk;
- hűtést, fűtést igénylő áruk;
- kegyeleti érzéseket sértő tárgyak, halotti hamvak;
- kereskedelmi mennyiségű alkohol, dohányáru;
- narkotikumok, egyéb hallucinogén és a büntető törvénykönyvben meghatározott anyagok;
- nem megfelelően csomagolt tárgyak;
- postafiókra címzett küldemény;
- nem könyvelt küldemény;
- az ADR (Rendelet a veszélyes áruk közúton történő szállításáról) értelmében veszélyes áruk.

Az IPS Futárszolgálat módosított szolgáltatási díjai 2026. március 1-től

1. Díjszámítás módja

A távolság számítása különbözőképpen alakul Budapesten, Budapest környékén és vidéken. Ennek megfelelően Budapesten a kiindulási és az érkezési pont közötti légvonal távolságának megfelelően 5 körzet van meghatározva, míg a Budapest környékén kívüli ún. vidéki fuvarozás a megtett km-ek függvényében alakul. Speciális (kombinált) szabályok érvényesek így Budapest környékére. Körfuvar esetében több cím úgy esik egy irányba, hogy a kiindulási pont és a legtávolabbi érkezési pont közé eső címek nagyobb kitérő nélkül érinthetők.

A Megbízónak a vissza fuvarért 50 %-os díjat kell fizetni a fővárosban, míg értelemszerűen a km-számlálás érvényesül vidéken. Alvállalkozás keretében végzett szolgáltatásra a jogviszonyt szabályozó külön szerződés rendelkezései irányadóak.

Budapest környékén a díj 2 részből áll: pestkörnyéki díjból (amit a 0 km-től való távolság határoz meg) valamint a körzetdíjből (ami a kiindulási pont és a közigazgatási határ távolsága).

Kiállási díj felszámítására feljogosító meghíúsult fuvar alkalmazásában az a megrendelés, amely esetében a Megbízó érdekkörében felmerült okból a küldemény felvétele előtt hiúsul meg a fuvar.

Körfuvar (Több cím egy irányban) esetén az ár a legtávolabbi cím körzetdíjából, valamint címenként állomásdíjből tevődik össze, amennyiben a címek érinthetőek nagyobb kitérő nélkül.

Ügyintézési, várakozási díj: az ügyintézés, várakozás első 10 perce ingyenes, ezen felül minden megkezdett 10 perc nettó 560,- Ft, puttonyos küldemény esetén nettó 645,- Ft, (ide értendő a várakozás, vásárlás, anyagbeszerzés, hivatalos ügyek intézése, pakolás stb.).

Rakodási díj: a fizikai munkával járó, kizárólag emberi erővel mozgatható csomagokra vonatkozik, minden megkezdett 10 perc nettó 860,-Ft.

Előrendeléses fuvarok: A szerződött, átutalással fizető Megbízóink részére előrendelésre vállalunk megrendeléseket hétköznapi munkaidőn kívül, (20.00. órától másnap reggel 07.00. óráig) illetve munkaszüneti napokon, melyet az előző munkanapon kell központunk felé jelezni. Ezen megrendelések díja alapár + 50 %-os felár. Amennyiben az előrendelések meghíúsulását központunk felé munkaidőben (07.00. – 20.00. óra között) nem jelzik, készenléti díjat számítunk fel, melynek mértéke az összfuvar költség 50 %-a

2. Budapesti szállítások árazása

Budapesten a távolságot GPS alapú térképprogram segítségével légvonalban mérjük, a kiindulási ponttól az érkezési pontig 5 körzetet különböztetünk meg, díjtételeink az általános forgalmi adót nem tartalmazzák.

BUDAPEST TERÜLETÉN BELÜL (egy irány)	KERÉKPÁRO S	MOTORO S	SZEMÉLY- GÉPKOCSI S	PUTTONYO S AUTÓS	KISTEHER -AUTÓS
	Nettó HUF	Nettó HUF	Nettó HUF	Nettó HUF	Nettó HUF
1. körzet (0-2 km)	1.530 Ft	1.530 Ft	2.300 Ft	3.145 Ft	6.290 Ft
2. körzet (2-5 km)	2.355 Ft	2.355 Ft	3.415 Ft	4.615 Ft	9.225 Ft
3. körzet (5-8 km)	3.270 Ft	3.270 Ft	4.575 Ft	5.430 Ft	10.860 Ft
4. körzet (8-12 km)	4.250 Ft	4.250 Ft	5.460 Ft	6.840 Ft	13.675 Ft
5. körzet (12 km - közig, határ)	5.010 Ft	5.010 Ft	7.125 Ft	8.775 Ft	17.545 Ft
Kiállítás (Meghiúsulás esetén)	1.210 Ft	1.210 Ft	1.815 Ft	2.420 Ft	4.840 Ft
Ügyintézés / 10 perc	560 Ft	560 Ft	560 Ft	645 Ft	645 Ft
Rakodási díj / 10 perc			860 Ft	860 Ft	860 Ft

* rakodási díj: a fizikai munkával járó, kizárólag emberi erővel mozgatható csomagokra vonatkozik, minden megkezdett 10 perc a fenti árazás szerint.

Budapest területén oda-vissza fuvar esetén a visszfuvar díja a fuvardíj 50%-a.

Szolgáltató az „IPS Expressz” szolgáltatással **garanciát vállal** a budapesti 90 percen belüli kézbesítésekre, amennyiben a feladó megrendelés leadásakor az „IPS Expressz” garantált szolgáltatást rendeli meg. A küldemény felvételétől számított 60 percen belül megvalósul a küldemény leadása Budapest területén belül. Ennek díja: a fuvar költségét 50 %-os felár terheli, ez alól kivételt képez az ügyintézési, rakodási díj.

3. Budapest környéki és Pest megyei szállítások árazása:

Budapest környéki a díjszabás, ha a cím Budapest közigazgatási határán túl, de Budapest 0 km-kőtől számított 50 km-en belül van.

Budapest környékén az ár két részből áll: pestkörnyéki díj + körzetdíj. A pestkörnyéki díja 0 km-től való távolság függvénye km-ben, a körzetdíj pedig a kiindulási cím távolsága a közigazgatási határtól.

BUDAPEST KÖRNYÉK (egy irány)	MOTOROS	SZEMÉLY- GÉPKOCSIS	PUTTONYOS AUTÓS	KISTEHERA- UTÓS
Budapesti körzetdíj a közíg. határig, azon felül:	Nettó HUF	Nettó HUF	Nettó HUF	Nettó HUF
0 - 19 km között fix díj	1.865 Ft	2.085 Ft	2.415 Ft	2.740 Ft
20 - 50 km között díj / km	120 Ft	145 Ft	155 Ft	165 Ft

4. Vidéki szállítások árazása:

Budapesten és környékén kívüli un. vidéki a díjszabás, ha a cím Budapest 0 km-kőtől számított 50 km-nél távolabb van. Vidék, esetén Budapest 0 km-kőtől kiinduló km-díj (program alapján) szerint dolgozunk, és a Megrendelővel minden esetben előre egyeztetésre kerül.

VIDÉK (oda-vissza út fizetendő)	MOTOROS	SZEMÉLY- GÉPKOCSIS	PUTTONYOS AUTÓS	KISTEHERA- UTÓS
	Nettó HUF	Nettó HUF	Nettó HUF	Nettó HUF
50 - 100 km távolság között / km	140 Ft	140 Ft	150 Ft	170 Ft
100 km feletti távolság esetén / km	120 Ft	120 Ft	150 Ft	170 Ft

Az ügyintézés díja: Az első 10 perce ingyenes, ezen felül minden megkezdett 10 perc nettó 560,- Ft, puttonyos és teherautós küldemény esetén nettó 645,- Ft, (ide értendő a várakozás, vásárlás, anyagbeszerzés, hivatalos ügyek intézése, pakolás stb.)

Az ártáblázat nem tartalmazza az útvonal során felmerülő autópálya díjat.

5. Üzemanyag felár alkalmazása:

A fuvardíj után kerül felszámításra a NAV által közzétett gázolaj ár mértékét figyelembe véve.

Üzemanyag felár			
A gázolaj literenkénti ára	400 Ft	alatt	0%
A gázolaj literenkénti ára	401 Ft	és 450 Ft között	10%
A gázolaj literenkénti ára	451 Ft	és 500 Ft között	20%
A gázolaj literenkénti ára	501 Ft	és 575 Ft között	25%
A gázolaj literenkénti ára	576 Ft	és 650 Ft között	30%
A gázolaj literenkénti ára	651 Ft	és 725 Ft között	35%
A gázolaj literenkénti ára	726 Ft	és 800 Ft között	40%
A gázolaj literenkénti ára	801 Ft	és 875 Ft között	45%
A gázolaj literenkénti ára	876 Ft	és 950 Ft között	50%
A gázolaj literenkénti ára	951 Ft	felett 75 Forintonként	+ 5 %

Felügyeleti szerv:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Székhely: 1015 Budapest Ostrom utca 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.
Telefon: +36 1 457 7100
Fax: +36 1 356 5520

Központi Ügyfélszolgálat címe: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 1 468 0673
Fax: +36 1 468 0509
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf.: 997.
E-mail: info@nmhh.hu
Honlap: www.nmhh.hu

A szolgáltatás nyújtása során alkalmazott nyomtatványok:

Bérelt Mobil Applikáció digitális aláírási lehetőséggel (szállítólevél) minta:

1.

Vissza	IPS futárszolgá...	12:27:35
Fuvarszám	422841	
Típus	Motor	
Megrendelő	Minta Kft.	
Kontakt	Minta	
Költségek	Nincs	
<hr/>		
Minta Kft.		
1118 Budapest 11, Menedékes utca 3		
<hr/>		
Minta Zrt.		3772
1032 Budapest 3, Bécsi út 100		Ft
<hr/>		
Bruttó végösszeg:		4526
		Ft
<hr/>		
Üzenetek	Fuvarok	Kilépés

2.

Vissza	IPS futárszolgá...	12:31:36
Fuvarszám	422841	
Típus	Motor	
Megrendelő	Minta Kft.	
Kontakt	Minta	
Költségek	Nincs	
Rendelés ideje	2022.09.09 12:15	
<hr/>		
Minta Kft.		
1118 Budapest 11		
Menedékes utca 3		
<hr/>		
Név : Minta János		
Beosztás :		
Ügyintézés : Megérkezve : 2022.09.09 12:27		
Átadva : 2022.09.09 12:27		
<hr/>		
Üzenetek	Fuvarok	Kilépés

3.

Vissza	IPS futárszolgá...	12:31:44
Fuvarszám	422841	
Típus	Motor	
Megrendelő	Minta Kft.	
Kontakt	Minta	
Költségek	Nincs	
Rendelés ideje	2022.09.09 12:15	
<hr/>		
Minta Zrt.		
1032 Budapest 3		
Bécsi út 100		
<hr/>		
Név : Minta József		
Beosztás :		
Ügyintézés : Megérkezve : 2022.09.09 12:30		
Átadva : 2022.09.09 12:30		
<hr/>		
Üzenetek	Fuvarok	Kilépés

4.

Vissza	IPS futárszolgá...	12:31:52
Fuvarszám	422841	
Típus	Motor	
Megrendelő	Minta Kft.	
Kontakt	Minta	
Költségek	Nincs	
<hr/>		
Minta Kft.		
✓ 1118 Budapest 11, Menedékes utca 3		
<hr/>		
Minta Zrt.		3772
✓ 1032 Budapest 3, Bécsi út 100		Ft
<hr/>		
Bruttó végösszeg:		4526
		Ft
<hr/>		
Üzenetek	Fuvarok	Kilépés

Jelzéminta:

