

# Általános Szerződési Feltételek

## 1. Általános rész

### 1.1. A szolgáltató

Neve: Runner Futárszolgálat Kft. (továbbiakban: Szolgáltató, )  
Székhelye, telephelye, ügyfélszolgálati címe: 1117 Budapest, Budafoki út 111-113.  
Postacím: 1507 Budapest, Pf. 188  
Telefon: 203-0100  
Fax: 204-4440  
E-mail: runner@runnerkft.hu  
Weboldal: www.runnerkft.hu  
Rendelésfelvétel: 203-0100  
Nyitva tartás: hétfőtől-péntekig 07.30-tól 21.00-ig

### 1.2. Megrendelő

Az a magán-, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/amely az Általános szerződési feltételekben leírtakat tudomásul veszi, illetve abban leírtaknak megfelelően a szolgáltatást igénybe veszi.

### 1.3. A szolgáltató tevékenysége, területi hatálya

Alaptevékenysége: futárpostai tevékenység a Magyar Köztársaság területén.

A Runner Futárszolgálat vállalja, hogy a garantált idejű könyvelt postai küldemény felvételét végző alkalmazottja a küldeményt a címzettnek történő személyes kézbesítésig személyes felügyelete alatt tartja oly módon, hogy a feladó ez alatt bármely időpontban rendelkezessen a küldemény címzettjének vagy címzésének a megváltoztatásáról, és sikertelen személyes kézbesítés esetén megtehesse a szükséges intézkedéseket.

A szolgáltatások ellátásához a Runner Futárszolgálat postai közreműködőt is igénybe vehet.

### 1.4. Felügyeleti szervek

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala, Budapesti Igazgatóság  
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 100.  
Levelezési cím: 1376 Budapest 62. Pf. 997  
Telefon: 468-0500  
Fax: 468-0626  
e-mail: uszi-budapest@nhh.hu

### 1.5. Az Általános Szerződési feltételek célja, hatálya, közzététele

Hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevő Megrendelőkre. Tartalmazza a futárszolgálat tevékenységének részletes leírását, igénybevételi lehetőségeit.

Jelen szerződés egyben a Megrendelőinkkel kötött Vállalkozási Szerződés melléklete, ezenkívül bárki által megtekinthető ügyfélszolgálati irodánkon, internetes oldalunkon, illetve igény esetén faxon, és e-mailen is lekérhető.

A Szolgáltató futárpostai tevékenységének hírközlési törvényben, kormányrendeletekben és az Általános szerződési feltételekben nem szabályozott pontjaira a Polgári Törvénykönyv szabályai vonatkoznak.

## 2. Szerződés létrejötte, módosítása, megtagadása, megszűnése

### 2.1. A szerződés létrejötte

A szolgáltatási szerződés a küldeménynek a szolgáltató által történő felvételével, vagy a szolgáltatás elvállalásával jön létre.

A szolgáltatási szerződés esetében jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseitől – az igénybevevő javára - a felek közös megegyezéssel, egyező akarattal 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 átvétele, szállítása vagy kézbesítése az életet, egészséget, a testi épséget, illetve a címzettnek a küldemény biztonságos átvételéhez fűződő jogát sérti vagy veszélyezteti.

### 2.2. Szerződés módosítása (utólagos rendelkezés)

A küldemény – ellenkező bizonyításig – a feladó tulajdonát képezi mindaddig, amíg azt a futár a címzettnek nem kézbesítette. A kézbesítésig a Megrendelő a küldeménnyel rendelkezhet, útközben feltartóztathatja, visszairányíthatja vagy a címzett adatait módosíthatja. A rendelkezésből adódó többletköltségeket a Szolgáltató felszámítja.

Ha a küldemény Szolgáltatón kívüli okból nem kézbesíthető, Szolgáltató azt visszakézbesíti a feladónak. Szolgáltató a küldeményt az átvételkor az oda-vissza különszolgáltatás díjának megfizetése ellenében kézbesíti a feladó részére.

### 2.3. Szerződéskötés és teljesítés megtagadása

Szolgáltató a szerződés megkötését, a megrendelést köteles elutasítani, ha:

- a szolgáltatás teljesítése jogszabályba vagy nemzetközi megállapodásba ütközik,
- ha a küldemény jellege a szolgáltatás teljesítése során veszélyezteti a futár, vagy mások életét, egészséget, testi épségét, vagyonát,
- a feltételeken továbbítható küldeményre vonatkozó előírásoknak a küldemény nem felel meg

Szolgáltató a megrendelést elutasíthatja, ha:

- a szolgáltatás teljesítését jogszabály alapján szüneteltetik vagy korlátozzák,
- 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 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.

#### 2.4. Szerződés megszűnése

A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei:

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

#### 2.5. Kézbesíthetetlen küldemények:

Kézbesíthetetlennek minősül a küldemény, ha

- azt a szolgáltatón kívül álló okból a címzettnek kézbesíteni és feladónak visszakézbesíteni nem lehet, vagy
- a küldeményt terhelő díjat, a küldemény feladója – vagy erre irányuló megállapodás esetén a címzett – nem fizette meg.

Kézbesíthetetlen küldemény esetén a szolgáltató a küldemény kézbesíthetlenségének megállapítását követő hatvanadik naptól számított egy hónapon belül a címzettet, ennek eredménytelensége esetén a feladót – a határidő megjelölésével és az átvétel elmulasztásának jogkövetkezményeire történő felhívás mellett – a küldemény átvételére felszólítja.

A Szolgáltató a kézbesíthetetlen küldeményeket a feladástól számított hat hónap elteltéig őrzi, utána a csomagküldeményt felbontja, majd értékesíti, illetve – ha nem értékesíthető – megsemmisíti. Az egyéb küldeményeket megsemmisíti. Az értékesítésből befolyt összeget – a felmerült költségek levonását követően, e költségek egyidejű feltüntetése mellett – bírósági letétbe helyezi.

### 3. A szolgáltatás igénybevételének általános szabályai

#### 3.1. A szállításból kizárt tárgyak köre:

Minden olyan küldemény, melyhez kizárólag az egyetemes postai szolgáltatónak van jogosultsága, illetve olyan küldemény, mely tartalma, természete, tulajdonsága vagy csomagolása miatt bárkire veszélyt jelenthet, beszennyezhetik, megrongálhatják környezetünket.

Ezek:

- robbanásveszélyes anyagok,
- gyúlékony anyagok,
- lőfegyverek, lőszer,
- a közbiztonságra különösen veszélyes anyagok,
- mérgező, ártalmas és maró anyagok,
- radioaktív anyagok, fertőző biológiai anyagok.

#### 3.2. A feltételesen szállítható tárgyak köre:

Minden olyan küldemény, mely megfelelő csomagolás hiányában bárkire veszélyt jelenthet, beszennyezheti, megrongálhatja környezetét.

Ezek:

- nem fertőző biológiai, laboratóriumi anyagok,
- törékeny tárgyak,
- folyékony anyagok,
- élő állatok.

### 3.3. Csomagolás, lezárás, címzés

#### 3.3.1. Csomagolás

A feladó feladata gondoskodni a küldemények szállítására alkalmas, a tartalom jellegéhez igazodó, azt megfelelően védő, biztonságos csomagolásáról. A küldeményeket a tartalom tulajdonságának, jellegének, alakjának, tömegének megfelelően úgy kell csomagolni, hogy a küldemény burkolata a belső tartalmat megvédje.

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

Kisebb, egy darabból álló küldeményekhez 39 x 25 cm-es, a szolgáltató nevével és telefonszámával ellátott nejlontasakat biztosítunk.

Esős időszakban ez a nejlontas a küldemények megóvását is szolgálja.

#### 3.3.2. Lezárás

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

#### 3.3.3. Címzés

A küldemény felvételekor a feladónak meg kell adnia a küldemény pontos kézbesítéséhez szükséges információkat (címezett neve, pontos rendeltetési hely).

A futár ez alapján állítja ki a fuvarlevelet. A feladónak nem kell címadatokkal ellátnia a küldeményt.

## 4. A szolgáltatások díjának megállapítása és kiegyenlítése

### 4.1. Díjak megállapítása

Az Általános Szerződési Feltételekben meghirdetett szolgáltatások (továbbiakban: szolgáltatások) igénybevételéért az ügyfél díjat tartozik fizetni.

A szolgáltatások díját a hatályos Díjszabás, jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú Melléklete tartalmazza.

A szolgáltatások díjait – a szolgáltatóval kötött írásbeli szerződés alapján és ennek feltételei szerint – banki átutalással 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 új díjakat weboldalán közzéteszi.

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

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

## 4.2. Díjfizetési módok

A szolgáltatások díjának lerovása történhet a feladónál, vagy a címzettnél készpénzzel és átutalással.

Készpénzes fizetés: Eseti megrendelés alapján a díj kiegyenlítése a megrendeléstől függően – készpénzfizetési számla ellenében – a küldemény átvétele, vagy kézbesítése során készpénzben történik.

Átutalásos fizetés: Írásbeli szerződés alapján történik. A megrendelések alkalmával kiállított fuvarleveleket a szolgáltató nyilvántartásba veszi, hó végén összesíti, az összesített díjról számlát állít ki.

Megrendelő a számla összegét köteles banki átutalás útján kiegyenlíteni az átvételtől számított 8 napon belül.

Késedelmes fizetés esetén a szolgáltató a mindenkori érvényben levő jegybanki alapkamatnak megfelelő mértékű kamatot számít fel, egyidejűleg az adott Megrendelő felé szünetelteti a szerződésben rögzített szolgáltatást, csak készpénzzel kiegyenlített megrendelést fogad el.

30 napot meghaladó késedelem, nem fizetés esetén a szolgáltató követelése kiegyenlítése érdekében külön felhívás nélkül eljárást indít Megrendelővel szemben

A szolgáltató a szolgáltatás díjváltoztatási jogát fenntartja. A díjszabásban bekövetkezett változásokról Megrendelőt az érvénybe lépést megelőző 30 nappal írásban értesíti.

## 5. Szolgáltatások

Minden küldemény felvétele, kézbesítése írásban, aláírással dokumentálva történik.

A küldemények mérete, súlya:

- Kerékpáron történő szállítás esetén a küldemény három kiterjedése együttvéve nem haladhatja meg a 150 cm-t, melyből a leghosszabb mérete 100 cm-nél nem lehet nagyobb. Súlya: max. 5 kg.
- Motorkerékpáron történő szállítás esetén a küldemény három kiterjedése együttvéve nem haladhatja meg a 150 cm-t, melyből a leghosszabb mérete 100 cm-nél nem lehet nagyobb. Súlya: max. 10 kg.
- Személygépkocsival történő szállítás esetén a küldemény három kiterjedése együttvéve nem haladhatja meg a 300 cm-t, melyből a leghosszabb mérete 150 cm-nél nem lehet nagyobb. Súlya: max 40 kg.
- Gyalogos szállítás esetén a küldemény mérete a 20 x 20 x 20 cm-t, súlya az 5 kg-ot nem haladhatja meg.

### 5.1. Alapszolgáltatás

A küldemény felvétele a megrendeléstől számított 30 percen belül, kézbesítése – jogszabályban foglalt eltérésekkel és kivétellel – a címzett részére a feladó Megrendelő által megjelölt helyen – Budapest területén belül a küldemény felvételétől számított 90 percen belül, az ország területén 10 órán belül – a jogosult átvevőnek történő átadással történik. A küldemény átvételének elismerését a címzett a fuvarlevélen aláírással igazolja.

## 5.2. Különszolgáltatások

### 5.2.1. Expressz szolgáltatás

(Csak motorral és csak Budapest közigazgatási határán belüli küldemények kézbesítésére kérhető akkor, ha a szolgáltatás megrendelése nem hátráltatja az alapszolgáltatás teljesítését.)

A küldemény kézbesítési ideje a megrendeléstől számított 60 percen belül történik.

Díja: alapdíj + 50 %

### 5.2.2. Körfuvar

Kedvezményes díjú, azonos megrendelő 2 vagy több cím esetén kérheti. A küldemények kézbesítési ideje egyedi megállapodás alapján történik.

Díja: A legtávolabbi cím körzetének díja + címenként az adott körzet körfuvardíja.

### 5.2.3. Oda-vissza

A futár a küldemény kézbesítése után visszatér a megrendelés indulópontjára. Díja: alapdíj + 50 %

### 5.2.4. Kisteher

A személygépkocsival szállítható küldemények mérethatárát meghaladó küldemények szállítása maximum 600 kg-ig, kb. 1.5 köbméter, illetve 110 x 110 x 160 cm terjedelemig.

Díja: 80 Ft/km

### 5.2.5. Utánvétel

Csak Magyarország területére vehető igénybe. A szolgáltatás teljesítése során a szolgáltató vállalja, hogy a küldeményt a megrendelő által meghatározott utánvételi összeg beszedése után kézbesíti, majd a beszedett összeget a megrendelő részére eljuttatja. Díja: az oda-vissza fuvar díja + egyedi megállapodás szerint a készpénz továbbítási (átutalási) díja.

### 5.2.6. Zöld futár

Csak Budapest közigazgatási határán belül kérhető. Kedvezményes díjú szolgáltatás, a küldemény kézbesítése gyalogos futárral (a tömegközlekedés igénybevételével) történik. A kézbesítési idő: a megrendeléstől számított 4 órán belül.

Díja: bruttó 800 Ft.

### 5.2.7. Ügyintézés:

Egyedi megállapodás alapján vállaljuk a megrendelő által meghatározott ügyek intézését, áru- és anyagbeszerzését.

Díja: az ügyintézés mélységének megfelelően, egyedi megállapodás szerint.

### 5.3. Díjmentesen kérhető szolgáltatások

- A várakozás első 5 perce ingyenes.
- Tudakozódás
- Adatszolgáltatás
- Költséghely szerinti számlázás: Írásban szerződött, átutalással fizető megrendelőink kérésére a hó végén összesített fizetendő díjat igény esetén költséghelyekre bontva számlázzuk.

## 6. A szolgáltatás ellátása

### 6.1. Megrendelés

A szolgáltatás a diszpécser szolgálaton keresztül megrendelhető személyesen, telefonon, e-mailben, vagy előzetes egyeztetés után faxon keresztül történhet.

### 6.2. A küldemény felvétel

A küldemény átvételével egyidőben a szolgáltató dátummal ellátott, aláírással igazolt, bizonyító erejű, szigorú számadású fuvarlevelet, vagy kézpénzfizetési számlát állít ki, melyet a Megrendelő vagy a küldemény felvételének helyétől függően a címzett köteles aláírni.

### 6.3. Szállítás

A szállítás – a küldemény tulajdonságától, nagyságától függően – gyalog, motorkerékpárral vagy személygépkocsival történik

### 6.4. Kézbesítés, visszavétel, visszaküldés

A küldemény átadása a feladó által megadott címhelyen a címzettnek, ettől eltérő utasítás hiányában a címhelyen tartózkodó személynek történik.

Amennyiben a küldemény kézbesítése akadályba ütközik, a Szolgáltató a Megrendelőt azonnal értesíti. A küldeményt a Megrendelő 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.

Köteles a futár a tévesen címzett küldeményeket az általa ismert helyes címre kézbesíteni. A téves címzésből adódó új cím kézbesítési díja kiszámlázásra kerül a Megrendelő felé.

A küldemény átvételét az átvevő a fuvarlevélen teljes nevének aláírásával köteles elismerni.

Az aláírás megtagadása esetén a szolgáltató a küldeményt – az ok feltüntetésével – visszaküldi a feladónak.

A címzett természetes személy elhalálása, jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet megszűnése esetén a részére érkezett

küldeményt a szolgáltató – az e tényekről történő tudomásszerzést követően – haladéktalanul visszaküldi a feladónak.

A tévesen kézbesített küldeményt a Szolgáltató köteles a téves kézbesítés tényének egyidejű rögzítésével visszavenni, a téves kézbesítéskor beszedett díjat visszafizetni, és annak szabályos kézbesítéséről gondoskodni.

A szolgáltató a szabályosan kézbesített utánvételes küldeményt nem veszi vissza, ha az utánvételi összeg a feladó részére már elszámolásra került.

## 7. Tájékoztatás, panasz, tudakozódás

### 7.1. Tájékoztatás

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

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

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

### 7.2. Felhasználói bejelentések, panaszok

A Megrendelők számára lehetőség van arra, hogy szóban, vagy írásban, illetve egyéb módon (pl.: e-mail, fax) a szolgáltatással kapcsolatban észrevételeiket, panaszukat megtehessek.

Panasznak minősül minden olyan bejelentés, amelyben a szolgáltatást igénybevevő állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részben vagy egészében nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak.

Nem minősül panasz - a szolgáltatást igénybevevő részéről kezdeményezett - a küldemény továbbításával és kézbesítésével kapcsolatos pontos információk megismerésére irányuló tudakozódás, adatszolgáltatás igénybevétele, a szolgáltatás minőségének javítására tett javaslatok, illetve a panasztétel határidejének lejártá utáni panasztétel.

A panasztétel határideje:

- küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától számított egyéves jogvesztő határidőn belül,
- tevékenységgel vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított 1 éves határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy magatartás megvalósítását követő 2 éven belül.

Szóbeli észrevétel esetén a sérelem elintézésére a szolgáltató a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást.

A szolgáltató a panaszokat kivizsgálja, és a panasz benyújtásának időpontjától számított lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 30 naptári napon belül az ügyfélnek írásban válaszol.

Amennyiben a Szolgáltató a panaszra határidőn belül nem válaszol, illetve a Megrendelő a tájékoztatását nem fogadja el, a Megrendelő a Hírközlési Fogyasztói Jogok képviselőjéhez vagy a Nemzetközi Hatóság Hivatalához fordulhat.

### 7.3. Tudakozódás



A Szolgáltató a Megrendelőnek, címzettnek, vagy azok meghatalmazottjainak kérésére a szolgáltatás teljesítéséről, egy adott küldemény sorsáról – a megrendeléstől számított 1 éven belül - tudakozódás szolgáltatás keretén belül tájékoztatást ad.

A tudakozódási eljárásírásban vagy email-en formanyomtatvány kitöltésével történik. Az eredményről a Szolgáltató a tudakozódási eljárás kezdeményezésének napjától számított 30 napon belül írásban, vagy e-mailen keresztül válaszol.

## **8. Adatkezelési szabályok, adat- és titokvédelem**

### **8.1. Adatszolgáltatás**

A Szolgáltató a szolgáltatásokkal és a küldeményekkel kapcsolatos adatokról a feladó, a címzett és meghatalmazottjaik, illetve jogszabályban arra felhatalmazott szerv írásbeli megkeresésére adatszolgáltatást biztosít. Az utóbbi esetekben még akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

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

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

Szolgáltató a szolgáltatás során, vagy azzal összefüggésben tudomására jutott magán, üzleti- és üzemi titkot megtartja, valamint a személyes adatok titokban maradásáról gondoskodik. A küldemény tartalma iránt nem érdeklődik, ezért az ebből eredő anyagi és erkölcsi károkért felelősséget nem vállal.

Az adat- és titokvédelmi kötelezettség kiterjed a Szolgáltató valamennyi alkalmazottjára, tagjára, megbízottjára és postai közreműködőjére még akkor is, ha azok tagsága, munkaviszonya, megbízási, közreműködői jogviszonya megszűnik.

Zárt küldeményeket kizárólag akkor bontja fel, ha:

- a küldemény csomagolása, burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében ez indokolt, és felbontás nélküli átcsomagolással ez nem oldható meg, vagy
- a küldemény tartalma által okozott veszélyhelyzet elhárítása érdekében ez indokolt,
- kézbesíthetlenség esete áll fenn.

A küldemény felbontását két főből álló bizottság végzi, annak megtörténtét és a teendő intézkedéseket jegyzőkönyvben rögzíti. Bizottsági tag hiánya esetén a felbontás a helyi önkormányzat arra feljogosító képviselőjének jelenlétében történik. Szolgáltató a felbontás tényéről, annak okáról a feladót értesíti.

## 9. Szolgáltató felelősségi köre, kártérítési kötelezettsége, díjvisszatérítés

### 9.1. Felelősség

Szolgáltató szerződés nem szerződésszerű teljesítéséért, a küldemények részleges vagy teljes megsemmisüléséért a Postatörvény Szabályai szerint felel.

Nem felel a szolgáltatás nem, vagy nem teljesítésszerű teljesítéséért, ha:

- bizonyítja, hogy a kár a működési körén kívül álló elháríthatatlan külső okból keletkezett,
- ha a kárt a csomagolás kívülről nem látható hiányossága, vagy a küldemény belső tulajdonsága okozta,
- a késedelmes kézbesítést, illetve a kézbesíthetetlenséget az elégtelen cím okozta,
- a közvetett kárért, elmaradt haszonért.

Bizonyítottan működési körén kívül keletkezett akadály esetén a Megrendelő köteles a fuvardíj – az akadály felmerüléséig járó – arányos részét és a szolgáltató fuvarral kapcsolatos költségeit megfizetni

A szolgáltató haladéktalanul értesíti a Megrendelőt:

- minden kézbesítést hátráltató lényeges körülményről,
- ha a küldeményt kár érte, vagy veszélyben van.

### 9.2. Kártérítés

#### 9.2.1. A kártérítés általános szabályai

A megrendelő 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 egy éves elévülési időn belül érvényesítheti.

A megrendelő a küldemény késedelmes kézbesítése címén a szolgáltatóval szembeni kártérítési igényét átvételtől számított tizenöt napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.

A megrendelő kárigényének elbírálására és kielégítésére a küldemény megsérülése vagy elvesztése, a küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén kárigény bejelentéséről készült jegyzőkönyv alapján van lehetőség.

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 faladónak a kártérítésre vonatkozó igény érvényesítésének a jogát a címzetre engedményezte.

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

#### 9.2.2. A kárigény bejelentésének módja

Ha a megrendelő kártérítési igénnyel kíván élni, azt a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően egy éves elévülési időn belül teheti meg.

A kártérítés igénylése írásban történik.

A kárigényhez csatolni kell:

- küldemény elvesztése, megsemmisülése esetén a nemlegesen elintézett tudakozványértesítőt,
- küldemény sérüléséről, teljes vagy részleges tartalomhiányának tényéről és mértékéről készült jegyzőkönyvet,
- panasz – késedelmes kézbesítés – kivizsgálása során küldött írásos értesítőt.

#### 9.2.3. A kártérítés mértéke:

a küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege a szolgáltatásért fizetendő díj kétszerese,

a küldemény késedelmes kézbesítése esetén fizetendő kártérítési átalány összege a szolgáltatásért fizetett díj kétszerese

utánvételes küldemény teljes elveszése esetén a teljes utánvételi díj, részleges elveszés, sérülés esetén a kártérítés összege arányosan módosul a keletkezett kár mértékéhez.

A küldeménnyel kapcsolatos kártérítések mellett a Szolgáltató a szolgáltatásért fizetett díjat is visszafizeti.

Jogvita esetén a szerződő Felek elfogadják a Pesti Központi Kerületi Bíróság illetékességét.

#### 9.2.4. A kártérítési igény elbírálása, kifizetése

A kártérítési igényt a Szolgáltató a bejelentést követő 30 napon belül bírálja el, illetve az elbírálástól számított 8 naptári napon belül intézkedik a kárösszeg kifizetése iránt.

A igény elutasítása esetén a bejelentőt írásbeli indoklással értesíti.

#### 9.2.5. Díjvisszatérítés

A díjvisszatérítés esetei:

A küldeménnyel kapcsolatos kártérítések mellett a Szolgáltató a szolgáltatásért fizetett díjat is visszafizeti.

A Szolgáltató visszatéríti a túldíjazásból tévesen beszedett díjkülönbözetet, ha a kezelési okiratokból annak ténye megállapítható.

A Szolgáltató visszatéríti a Megrendelőtől beszedett díj egy részét, ha a küldemény kézbesítése előtt a Megrendelő módosítja a küldemény rendeltetési helyét, ami által az új címhely egy kedvezőbb díjkategoriába esik.

## **10. 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.

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

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. Szolgáltató rendkívüli állapot, illetve katasztrófa idején az intézkedési terv alapján tett intézkedéseinek, illetve a honvédelmi érdekek érvényesítésére vonatkozó jogszabályok szerint általa nyújtott hírközlési szolgáltatások tényleges költségeinek megtérítésére jogosult.

Budapest, 2009. április 23.

Koltovári István

ügyvezető igazgató