

APRÓ FUTÁR KFT.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. A SZERZŐDŐ FELEK

1.1. A szolgáltató

Cégnév: **Apró Futár Kft.** (továbbiakban: Szolgáltató)

Székhelye és postacíme: 1105 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 43-51. B. ép. 3 / 3

Adószáma: 28830133-2-42

Cégjegyzékszám: 01-09-393053

Ügyfélszolgálat és félfogadás:

Telefonszám: +36 1 700 8960

E-mail cím: ugyfelszolgalat@apofutar.hu

Címe: 1173 Budapest, Pesti út 80.

Ügyfélszolgálat és félfogadási idő: munkanapokon 9:00 - 15:00

Ügyfélfogadáshoz előzetes időpontfoglalás szükséges a Szolgáltató honlapján!

<https://www.apofutar.hu/ugyfelszolgalat/idopontfoglalas>

Alaptevékenysége: a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban. Postatv.) 2. § 15. pontja és 8. § (1) a) pontja szerinti futárposta-szolgáltatás, valamint a Postatv. 2. § 9. pontja és a 8. § (1) b) pontja szerint expressz postai szolgáltatás Magyarország területén.

Expressz postai szolgáltatás: az az időgarantált szolgáltatás, melynek keretében a postai szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a postai küldeményt belföldön legkésőbb a felvételt követő munkanapon kézbesíti és emellett nyomon követhető kezelést biztosít.

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 ellátását a Szolgáltató munkatársaival és szerződött partnereivel teljesíti.

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 (továbbiakban: feladó) a küldeményen feladóként feltüntetett magánszemélyt, jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot vagy egyéb szervezetet kell tekinteni.

Általános Szerződési Feltételek

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 egyéb jogosult átvevő részére kézbesíti.

A küldemények csomagolására, lezárására, címezésére, 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 a digitális dokumentációval együttesen, 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 Szolgáltató, munkatársai és futár partnerei az online felületen / telefonon leadott adatok alapján igazolják vissza a megbízást és kezelik a küldeményeket. A küldemény felvételének elismerése, a rendszer által generált csomagszám megküldésével és igénybevett szolgáltatások visszaigazolásával történik, amin a szállításra vonatkozó minden adat, pontos dátum időponttal szerepel és megküldésre kerül a szállítás érintettjeinek (feladónak és a szolgáltatás megrendelőjének). Kizárólag olyan telefon és e-mail elérhetőség adható meg, ami nem nyilvános, biztonságos és kizárólag a szállítás megfelelő személye (megrendelője, a küldemény feladója és címzettje) fér hozzá. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy kiemelten fontosak e tekintetben a címzett elérhetőségei, amelyre a küldemény átvételéhez megkövetelhető egyedi számsort megküldi a Szolgáltató és amelyről a kézbesítési adatok (címezett vagy egyéb jogosult átvevő neve, címe) módosítása telefonhíváson keresztül vagy írásban elfogadható.

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.

Általános Szerződési Feltételek

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyomtatványokat a Szolgáltató – az egyedi kivitelezésű szállítóleveleket is – díjmentesen köteles az igénybevevő 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.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy korlátozza, vagy elutasítsa a megrendelések vagy a különdíjas megrendelések befogadását.

3.2. Szerződés módosítása (utólagos rendelkezés)

3.2.1. A feladó szerződés-módosítása a küldemény átvétele előtt

A szolgáltatás megrendelője, aki lehet a feladó, címzett vagy harmadik fél, hozzájárul, hogy a szolgáltatóval történő egyeztetés szerint díjmentesen módosítsa a címadatokat, beleértve a címzettet is. A cím módosítás minden esetben csak a megrendelő által rögzített telefonszámokról vagy e-mail címekről fogadhatóak el. A címadatok módosításához, az ügyfél által szolgáltatónak átadott olyan adatok szolgálhatnak különállóan vagy együttesen, mint e-mail cím, telefonszám, név, megrendelésszám. A cím módosításhoz tartozó e- maileket, hangfelvételek a szolgáltató minimum 30 napig megőrzi, ezt követően pedig törölheti.

Ha a címzett elfogadja a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott átirányítási lehetőséget, akkor a feladó tudomásul veszi, hogy a kézbesítés során ezzel megszűnik az ő további utasítási joga. Ezekben az esetekben ezeket a jogokat azonnal a címzett birtokolja.

A küldemény bármely résztvevője – az utólagos rendelkezés keretében – az általa vállalt külön díj ellenében külön- és különleges szolgáltatást kérhet, lemondhat, illetve a küldeményt továbbítás előtt visszakérheti. Amennyiben a futár feladási pontra érkezésekor vagy a küldemény átadása előtt mondja le a kért szolgáltatást vagy szolgáltatásokat, akkor a díjak 70 %-t köteles megfizetni.

3.2.2. A feladó szerződés-módosítása a küldemény átvétele után

A szolgáltatás megrendelője, aki lehet a feladó, címzett vagy harmadik fél, a küldemény címadatait az utólagos rendelkezésre vonatkozó szabályok megfelelő alkalmazásával – a szállítási díj kétszeresének megfizetése mellett – a küldemény átvétele után is módosíthatja, amelyet a szolgáltatónak a rendeltetési helyen a kézbesítés megkezdéséig figyelembe kell vennie.

Általános Szerződési Feltételek

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

Az eredményesebb első kézbesítés érdekében az ügyfélszolgálat felkeresheti a küldemény címzettjét, aki a Feladó / Megrendelő által megadott telefonos elérhetőségről szóban vagy a Feladó / Megrendelő által megadott e-mail címről írásban módosítja a küldemény kézbesítési címhelyét és címzettjét, amennyiben az többletköltséggel nem jár a Megrendelő részére.

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

Általános Szerződési Feltételek

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 feltételeken szállítható tárgyakat és azok feladási feltételeit az 1. melléklet tartalmazza. A tárgyakat a működésükhöz szükséges energia vagy erőforrásokkal együtt

Általános Szerződési Feltételek

úgy szabad küldeményben elhelyezni, hogy a csomagolás a véletlenszerű működésbe lépést megakadályozza.

A feladó a megbízás során köteles nyilatkozni arról, ha küldeménye tartalmaz folyékony vagy mágneses anyagot, annak érdekében, hogy a Szolgáltatónak lehetősége legyen az ilyen küldeményeket elszeparáltan szállítani, evvel is törekedve a küldemények maximális biztonságára. Folyékony anyagokat tartalmazó küldeményeket a Feladó köteles kiemelt figyelemmel, olyan módon csomagolni, hogy az garantáltan, a küldemény bármilyen irányú elforgatása, vagy a szállításból adódó rezonanciától ne folyhasson ki semmilyen mértékben.

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 tárgyokban, 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.

A küldemények átadása a feladó / megbízó által megkövetelt szigorúság szerint történik. Minden küldeményhez egy egyedi számsort generál a Szolgáltató és küld meg e-mailben, kizárólag a címzett részére. A küldemény átvételekor ezt az egyedi számsort vagy a személyazonosság igazolását kérheti a futár, a címzettől vagy egyéb jogosult átvevőtől.

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.

A megfelelő csomagolás kritériumai:

- Ne tudjon kárt, sérülést okozni se a futár személyében, se a többi küldeményben, se bármilyen más eszközben. Illetve maga a küldemény tartalma se tudjon megsérülni.
- Az aktuális időjárási körülményektől (csapadék, hőmérséklet különbségek) védve legyen a küldemény tartalma, azok ne okozhassanak semmilyen károsodást.
- A csomagolás tiszta legyen, amely a címirat olvashatóságát valamint kezelését nem zavarja, és amelyre a címirat és egyéb jelzések könnyen és tartósan ráragaszthatók, továbbá a tartalmat teljesen befedje.
- A futár nem tudja és nem veszi figyelembe a szállítás módjára vonatkozó további instrukciókat, mint például törékeny vagy milyen pozícióban szállítandó.
- Nem kell csomagolni a zsákot, 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.

Általános Szerződési Feltételek

A címiratot úgy kell kialakítani, hogy a feladó és a címzett címe jól láthatóan elkülönüljön. A címzésre vonatkozó adatokat latin betűkkel, olvashatóan, a küldeményen, a burkolaton vagy a küldeményhez tartósan hozzáerősített címiraton – tintával, gépírással, golyóstollal, vagy nyomtatással. 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 Szolgáltató által generált csomagszámot és a következő címadatakat kell feltüntetnie:

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

A Szolgáltató a hozzá beérkező megrendelés alapján egy automatikusan generált címiratot hoz létre és küld meg a Feladó részére e-mailben, aki az ezen szereplő adatok helyességét minden esetben ellenőrizni köteles és a küldeményt csak a címirat ellenőrzését követően adhatja át a Szolgáltató részére. A Budapesten belüli küldeménykezelés esetén elfogadott a kézzel írt címirat, de a Budapesten kívülre címzett küldemények esetén kizárólag az egyedi azonosítási és csomagkezelési kódokkal ellátott, megfelelő minőségben nyomtatott címirattal rendelkező küldeményeket tud átvenni a Szolgáltató, vagy ezt a feladó rendelkezése szerint előzetesen elkészíti és szállítja számára / utólagosan pótolja és címiratozza az országos kézbesítés teljesítéséhez.

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 elvégzéséért járó bruttó alapidíjak az ÁSZF 2. mellékletében és az <https://www.aprofutar.hu/dijszabas> oldalon került meghatározásra.

A bruttó alapidíjat ProTech és Üzemanyag felárral terhelheti a Szolgáltató, amelyek mértékéről honlapján és megrendelési felületén is tájékoztatást ad.

A csomag- és díjkategória a küldemény tömege és méret együttes figyelembevételével kerül meghatározásra. A szolgáltatás megrendelésénél azt a legkisebb csomag- és díjkategóriát kell választani, aminek maximum tömegét és mérethatárát nem haladja meg az adott küldemény. A küldemény tömege kg-ban, míg mérete cm-ben kerül meghatározásra. A küldemény méretének

Általános Szerződési Feltételek

számítása az oldalak hosszúsága alapján történik (továbbiakban: OMEH), és a 3 oldal összeadásával határozható meg (magasság + szélesség + hosszúság).

A feladó a megrendelés során maga határozza meg küldeménye méretét és tömegét, amelyet a Szolgáltató a szállítás során mérőeszközökkel ellenőrizhet és eltérés esetén korrigálhatják a csomag besorolását és a szolgáltatás díját. A méretkülönbség, várakozás vagy az esetlegesen utólagosan igényelt többletszolgáltatások díjkülönbözetét a megrendelőnek minden esetben, utólagosan is kötelessége megfizetni online fizetéssel vagy banki átutalással!

A szolgáltatások díjait – a szolgáltatóval kötött írásbeli szerződés alapján és ennek feltételei szerint – banki átutalással, készpénzes-, és bankkártyás fizetéssel 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 feladó, a címzett, vagy a megbízó részéről készpénzzel vagy online fizetéssel a szolgáltató weblapján keresztül. Utalásos fizetés egyedi szerződéssel rendelkező ügyfeleknek lehetséges.

Készpénzes vagy online fizetés: A szállítást végző futár készpénzes fizetés esetén a Szolgáltató által biztosított telefonos applikációjában rögzíti a fizetés összegét és időpontját, amely alapján a Szolgáltató elkészíti a számlát, számlákat a vásárló részére. A számlát minden esetben a Szolgáltató állítja ki a saját és a futárok nevében, mint megbízott számlázó.

Átutalásos fizetés: egyedi szerződéshez kötött fizetési lehetőség.

7. SZOLGÁLTATÁSOK

(a díjakat lásd a 2. számú Mellékletben)

A Szolgáltató minden küldeményt, az átvétel elismerését követően, okostelefonos applikációban könyvelve, rendszerében nyilvántartva, kézbesítéskor a megbízónak, feladónak és címzettnek is elektronikusan visszaigazolja szállít és kézbesít.

7.1. Igényelhető szolgáltatások

(a díjakat lásd a 2. számú Mellékletben)

Futárposta szolgáltatás: a küldemény a feladótól történő felvételét követő országosan 24 órán belül megvalósuló kézbesítése

Expressz postai szolgáltatás: a küldemény első kézbesítésének kísérlete a feladótól történő átvételét követő első munkanapon megtörténik országosan.

A FELADÓ VÁLASZTÁSA SZERINT KÜLÖN DÍJ ELLENÉBEN AZ ALÁBBI KIEGÉSZÍTŐ ÉS TÖBBLETSZOLGÁLTATÁSOK VEHETŐK IGÉNYBE:

- **Adott napon történő kézbesítés:** A Szolgáltató a Budapest közigazgatási határain belül 15h-ig felvett és Budapestre címzett küldemények első kézbesítését még az adott napon megkísérli, ha a küldemény fogadását a címzett a Szolgáltató részére előzetesen telefonon vagy egyéb elektronikus módon megerősíti.

- **Távolsági díj**

A Szolgáltató a feladó igényei szerint adott napon történő kézbesítést, Budapesten kívüli is vállal az alaplíjon felül távolság díj megfizetése mellett, amelynek minimum bruttó összege 1500 Ft. Következő munkanapi kézbesítés esetén nem számol távolságdíjat a Szolgáltató.

A távolsági díj az alábbiak szerint számítandó: Budapest Keleti pályaudvarától mért (oda-vissza) távolság a céltelepülés Google Maps szerint javasolt legrövidebb úton, amelyből 30 km levonását követően kell felszorozni az aktuális távolsági díjjal és a kerekítés szabálya szerint kerekíteni 100 Ft pontossággal. Több Budapesten kívüli címhely érintése esetén, előre egyeztetett útvonal alapján számítandó, úgyszintén a fent leírtaknak megfelelően, a megtett távolság alapján.

Példa: Budapestről Gödöllőre küldött csomagküldésre,
2650 Ft-os csomagküldési alaplíj és 110 Ft-os távolságdíj mellett.

Bp. Keleti pályaudvar – Gödöllő

oda-vissza 59,3 km – 30 km = 29,3 x 110 = 3223

Kerekítve 3200 (távolságdíj)+2650 (alaplíj)

Együttesen bruttó: 5850 Ft

A könnyebb és gyorsabb átláthatóság érdekében weblapunkon elérhető a Pest megyei települések és Magyarország megyeszékhelyeinek előre kalkulált távolságdíja.

- **Sms értesítés:** A Címzettet sms-ben való értesítése a küldemény várható érkezéséről, és az érintésmentes csomagátvételhez szükséges PIN kód küldése.
- **SOS csomagküldés:** (továbbiakban: SOS) Az az időgarantált szolgáltatás, amelyben a küldemény felvételtől számított, meghatározott időn belüli első kézbesítési kísérletére, a Postatv.-ben leírtaknak és meghatározottaknak megfelelően időgaranciát vállal a Szolgáltató. Az SOS csomagküldés időgaranciája nem vonatkozik a megrendeléstől számított felvételi időre, de minden esetben a legmagas prioritású csomagkezelést jelent. A futárok aktuális leterheltségéről és a legkorábbi felvételi időről Ügyfélszolgálatunktól tudnak tájékoztatást kérni Ügyfeleink. A kiegészítő szolgáltatás kizárólag Budapest belterületén kezelt csomagok esetén érhető el, a 2. számú mellékletben megtalálható kézbesítési időkorlátokkal és díjazással.
- **Címíratozás:** A megrendelési adatok alapján a címirat központi nyomtatása, amelyet a futár általi szállítása a felvételi pontra, illetve a nyomtatott címirat hiánya esetén annak pótlása országos csomagküldéshez.
- **Utánvétel kezelés:** (továbbiakban: UV) A Feladó által meghatározott összeg beszedése kézbesítéskor, aminek maximális összege: 200 000 Ft. Az UV összegének meghatározása kizárólag magyar forintban lehetséges és kizárólag 5-re vagy 0-ra végződhet. Az UV összeg megfizetése a Címzett részéről kizárólag készpénzben történhet a küldemény átadását, kézbesítését megelőzően, az azt kézbesítő futárnak, amelynek tényét az applikációban történő rögzítést követően elektronikusan igazolja vissza a Szolgáltató. A beszedett utánvételek kifizetését banki átutalással teljesíti a Szolgáltató, a sikeres beszedést követő hét első munkanapján, a megrendelésnél megadott UV kedvezményezett részére, számlaszámára. A szolgáltatás kizárólag Budapesten belüli kézbesítések esetén érhető el, az ÁSZF 2. számú

Általános Szerződési Feltételek

mellékletében és a Szolgáltató honlapján közzétett bruttó díjak már tartalmazzák az UV kezelésének minden banki és illeték költségét.

- **Értéknnyilvánítás** (értékbiztosítás): A Megrendelő által a rendeléskor meghatározott az az összeg, amely a tartalom értékét határozza meg és amelyre 50 000 Ft felett, többlétszolgáltatásként felülbiztosítást kíván kötni. A szolgáltatás igénybevételéhez az értéknnyilvánítás díját 50 000 Ft felett minden megkezdett 10 000 Ft után kell felszámolni. A küldemény elvesztése / megsemmisülése esetén a megadott összegig kártérítési felelősséget jelent, míg annak megsérülése esetén a sérülés mértékével arányos kártérítésre jogosult a megbízó. A kártérítés nem vonatkozik a csomagolásra és az ÁSZF szerint nem szállítható / nem megfelelően csomagolt küldeményekre! Az értéknnyilvánítás maximális összege:200 000Ft
- **Saját kézbe történő kézbesítés:** kizárólag magánszemélyek esetén igénybevehető szolgáltatás, ami kizárólag a címzett részére átadható küldeménykezelést jelent.
- **Szigorú átadási protokoll:** A küldemény címhelyén történő kézbesítések az átvevő nevének, igazolványszámának és aláírásának rögzítése.
- **Várakozás / Ügyintézés:** a futár feladónál vagy címzettnél történő 10 percet meghaladó várakoztatása / ügyintézése, a helyszínre érkezését követően. Az első 10 percet követően a további idő minden megkezdett 5 perc alapján kerül kiterhelésre.
- **Autós futár:** A Megrendelő arra való kérése, hogy a küldeménye kezelésében ne vegyenek részt motoros vagy kerékpáros futárok.
- **Terjedelmes:** A küldemény kiterjedésszeli mérete a 40x40x50cm-es futártáskánál nagyobb befogadóképességet kíván vagy egyéb küldeménnyel nem rakható össze vagy eltérő kezelést kíván.
- **Időzített futárrendelés:** A Szolgáltató azon szolgáltatása, amely keretében feladó megadhatja +/- 30 perces pontossággal a futár érkezését a felvételi vagy kézbesítési pontra, ami összességében 60 perces időablakot engedélyez. A szolgáltatás időzítése kizárólag munkanapokon 9-16h közötti időpontra kérhető, megrendelése a választott időpont előtti munkanapon szükséges.
- **Küldemények tárolása:** a Szolgáltató a küldemények tárolására az 5. munkanapot követően tárolási díjat számol fel
- **Munkaszüneti időben történő kézbesítés:** (továbbiakban: Munkaszüneti csomagküldés) A feladó arra vonatkozó megbízása, amely alapján a küldemény kezelése, a küldemény felvétele, leadása vagy ezek együttesen munkanapokon 8:00-18:00-n kívül essen vagy ne munkanapon történjen. A többlétszolgáltatás minden esetben dedikált futárt és egyedi egyeztetést igényel, mert a futár korlátozott ügyfélszolgálati háttérrel kell a szolgáltatást teljesítse! A szolgáltatás Budapesten kívüli igénybevételéhez a távolságdíjat is meg kell fizetni.

A feladó választása szerint az alábbi szolgáltatások kérhetők díjmentesen:

- Rendelés leadása online felületen
- Rendelés leadása telefonos ügyfélszolgálaton
- Várakozás, amely a futár feladói vagy kézbesítési címhelyre érkezését követő első 10 percre vonatkozik
- Címzett részére sms értesítés / Címzett Ügyfélszolgálat általi előzetes felkeresés
- Adott napon történő kézbesítés (csak Budapesten)

Az igényelhető szolgáltatások díját készpénzben, vagy online, a szerződésben rögzített feltételekkel kell megfizetni.

7.2 Felárak

ProTech felár: A Szolgáltató időszakosan ProTech felárral (továbbiakban: ProTech) terhelheti a csomagküldés díját. A ProTech felár díja az ÁSZF 2. mellékletében került meghatározására, amely (10 %-os léptékekben) részben vagy egészben történő kiterheléséről a Szolgáltató dönt. A ProTech felár célja, hogy Ügyfeleinek a küldemények kezelésében olyan napokon vagy időszakokban is megfelelően gyors szolgáltatást és megfelelő létszámú futárállományt tudjon biztosítani a Szolgáltató, amikor az aktuális időjárás és leterheltség **Profi Technikai** felszereltséget, nagyobb vezetéstechnikai jártasságot követel meg a futárok részéről. Amennyiben a megrendelés igénybevételét megelőzően a Szolgáltató tájékoztatást nyújt Ügyfeleinek weblapja kezdőlapján, akkor a szolgáltatás igénybevételéhez a feladónak az alapdíjakon felül ProTech felárat is meg kell fizetnie. A ProTech nem terhelhető ki utólagosan vagy nem változtathat a már korábban megrendelt szolgáltatások díján.

Üzemanyag felár: Amennyiben a Nemzeti Adó és Vámhivatal által minden hónap első munkanapján meghatározott gázolaj bruttó ára 500 Ft felett van, akkor a szolgáltatás igénybevételéhez a feladónak az alapdíjakon felül az üzemanyag felárat is meg kell fizetnie. Az üzemanyag felár a NAV által közzétett 500 Ft feletti bruttó gázolaj ár esetén egyszer és az 500 Ft-ot meghaladó, minden további megkezdett 10 Ft emelkedés esetén ismételten felszámításra kerül.

7.3. Felvétel

A küldemények felvételét az ügyfél és a Szolgáltató megállapodása alapján a Szolgáltató munkatársai és szerződött partnerei végzik.

A szolgáltatás megrendelhető az aprofutar.hu oldalon, valamint az ügyfélszolgálati elérhetőségeken.

A telefonos ügyfélszolgálatlalt folytatott beszélgetés kimenő és bejövő hívások esetén is rögzítésre és tárolásra kerülnek, annak érdekében, hogy ügyfélszolgálatunk megrendeléseket tudjon fogadni vagy folyamatban lévő szállításokra vonatkozó módosításokat hajthasson végre. A hangfelvételek ingyenesen kikérhetőek a beszélgetés kezdetének pontos időpontja és a telefonszám alapján, a hívás befejezését követően 30 napig. A Szolgáltató a hangfelvételeket a tárgyévét követő év végéig megőrizheti, de nem köteles megőrizni.

A szolgáltatási szerződés létrejöttét, valamint a küldemény Szolgáltató általi átvételét a Szolgáltató okostelefonos applikációja biztosítja, rögzítésre kerül 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 Szolgáltató motoros és biciklis futárjai kizárólag olyan küldemények szállítását tudják elvégezni a fixméretű futártáskából adódóan, amik a táska hiánytalan záródásával szállíthatóak. A futártáskák alapterülete 40x40 cm, magasságuk 50 cm. A futártáska méretét meghaladó küldemények kezeléséhez autós szállítás igénylése szükséges!

A Szolgáltatóval szállítható küldemények csomagonkénti tömeg –, és mérethatárai a szállítási eszköz figyelembevételével az alábbiak.

Szállítási eszköz	max. tömeg	max. terjedelem	max OMEH
Kerékpár	12 kg	40x40x50 cm	130 cm
Motorkerékpár	20 kg	40x40x50 cm	130 cm
Gépkocsi	30 kg	200x100x100 cm	300 cm

8. A KÜLDEMÉNYEK KÉZBESÍTÉSE

8.1. A kézbesítés általános szabályai

A Szolgáltató a küldeményeket a feladó által online felületen meghatározott és részére e- mailben visszaigazolt címhelyen kézbesíti, kivéve, ha a felek megállapodása, illetve a küldemény címzettje ettől eltérően rendelkezik.

A Szolgáltató a címzett részére egy a küldeményhez tartozó egyedi titkos számsort generál és küld vagy oszt meg kizárólag a címzett részére, amelynek tudatában a küldemény érintésmentesen és személyazonosság igazolása nélkül átadható (kivéve értéknyilvántartott küldemények). Amennyiben a címzett vagy egyéb jogosult átvevő nem tudja a számsort, akkor a futár a címzett aláírásának applikációban történő rögzítésével vagy egyéb jogosult átvevő esetén nevének és aláírásának, továbbá címmel való kapcsolatának (munkatárs, házastárs, stb) applikációban történő rögzítésével jogosult a küldemény átadására.

Amennyiben a futár megérkezését 15 percet meghaladóan és a Szolgáltató által kiküldött bármilyen írott üzenetet (e-mail, sms, Viber üzenet, applikációban küldött push üzenet) követő 10 percet meghaladóan a Szolgáltató nem tudja elérni a címzettet, akkor a futár a küldeményt az Apró Futár Kft. által megjelölt helyre szállítja és a következő munkanapon a szállítást még egyszer díjtalanul megkísérli. Amennyiben a küldeményt második alkalommal sem sikerül kézbesíteni, akkor a Szolgáltató a címzettet és a feladót e-mailben értesíti, hogy megjelölt kézbesítési ponton a második kézbesítési kísérlet napját követő öt munkanapig a címzett vagy egyéb jogosult átvevő rendelkezésére tartja a küldeményt. Ha így sem veszi át a küldeményt a címzett vagy egyéb jogosult átvevő, akkor azt a Szolgáltató köteles a feladónak visszakézbesíteni. A visszakézbesítés esetén a küldemény feladónak történő átadását a visszakézbesítés költségeinek megtérítéséhez kötheti a Szolgáltató: a szállítási díj kétszerese kerül felszámításra. Amennyiben a feladó a visszakézbesítés költségeit nem téríti meg, vagy a postai szolgáltatótól kívül álló okból a visszakézbesítés nem lehetséges, a postai küldemény visszakézbesíthetetlennek minősül.

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

8.2. A kézbesítés helye

8.2.1. Házhoz kézbesítés

Általános Szerződési Feltételek

A Szolgáltató belföldön minden küldeményt házhoz kézbesít.

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;
- 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 kézbesítő köteles a saját részére (alkalmazottai részére) érkező küldeményeket elkülönítetten kezelni.

8.3.1. Az átvétel elismerése

A küldemények átadása a megrendelő által megkívánt szigorúsággal történik.

Az internet kapcsolattal nem rendelkező, de diszpécser által a címzett telefonszámán elért személyekkel az átadáskor kérhető számsor megosztható, a szállítások fennakadásmentes kezelése céljából. A küldemények átadásakor a számsor ismeretében a futároknak nem kötelező ellenőrizni az átvevő személyek személyazonosságát.

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 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.

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 feltüntetését követően 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 tényét az applikációban már rögzítette.

Általános Szerződési Feltételek

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.

Az átvevő részéről történő aláírás vagy személyazonosság igazolásának megtagadása esetén a szolgáltató a küldeményt az ok feltüntetésével visszaküldi a feladónak.

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 közzéteszi:

- 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 panasszal élhetnek

- E-mailben: ugyfelszolgalat@aprofutar.hu
- Telefonos ügyfélszolgálaton: 06 1 700 8960
- Ügyfélszolgálati címén: 1173 Budapest, Pesti út 80.
- Levélben: 1105 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor 43-51 B ép. 3/3

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 elvesztésére 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.

Általános Szerződési Feltételek

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 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 foglaltak teljesítéséért felelős belföldi szolgáltatót felelősség abban az esetben nem terheli, ha mindent megtett a szerződéses partner szolgáltatójától beszerzendő adat, információ határidőben történő rendelkezésre bocsátása céljából.

A Szolgáltató valamennyi panaszról nyilvántartást vezet.

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

Az adatkezelés időtartama: jogszabály vagy a felhasználó eltérő rendelkezése hiányában a postai küldemény feladását követő naptári év vége.

Általános Szerződési Feltételek

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 átcsomagolással 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 ha erre lehetőség van, a felbontásról, a felbontás okáról a feladót értesíteni kell.

A Szolgáltatónak és a közreműködői tevékenységet végző személynek (szervezetnek) megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítania 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, szerződött partnerét – 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 szerződésszerű teljesítése esetén beleértve a küldemény sérülését, tartalomhiányát, elvesztését és megsemmisülését is, a Postatv.-ben, valamint jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak megfelelően tartozik felelősséggel. A Szolgáltató felelőssége nem vonatkozik a küldemény gyári vagy dísz csomagolására, kizárólag a küldemény tartalmára.

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 címezés 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 címezés tekintetében, illetve abban a vonatkozásban, hogy a kárt működési körén kívül eső elháríthatatlan külső ok, vagy szerződésszerű 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 címezés 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

Általános Szerződési Feltételek

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;
- a feladó a kártérítésre vonatkozó igény érvényesítésének jogát a címzetre engedményezte.

Amennyiben a küldemény a címzett tulajdona volt, a Szolgáltató igazolásként köteles elfogadni a távollévők között kötött szerződésről a vállalkozás által jogszabály alapján részére, mint fogyasztónak adott, a termék adásvételével kapcsolatban ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget is tartalmazó visszaigazolást és a küldeményhez nem kapcsolódik a címzett által a kézbesítéskor még megfizetendő további díj.

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

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 tartalom hiányáról 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 e jegyzőkönyv kíséretében kézbesíti.

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

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

11.1.3. A kártérítési igény elbírálása, kifizetése

Általános Szerződési Feltételek

A küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, 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:

Értéknyilvánítással feladott küldemény elvesztése, megsemmisülése esetén a kártérítés összege azonos a feladó által a feladáskor feltüntetett érték összegével.

Az értéknyilvánítással feladott küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén a kártérítés összege a hiány, vagy a sérülés mértékével arányos, de legfeljebb az értéknyilvánítás összegével megegyező.

A Szolgáltató a garantált idejű, de nem értéknyilvánított küldemény megsemmisülése vagy teljes elvesztése esetén fizetendő kártérítése a küldemény megsemmisülése vagy teljes elvesztése folytán a szolgáltatásért fizetendő díj tizenötszöröse.

A küldemény részleges elvesztése vagy megsérülése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege úgy aránylik a szolgáltatási díj tizenötszöröséhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a postai küldemény teljes értékéhez.

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 törékeny különleges szolgáltatással feladott küldemény megsérült.

Általános Szerződési Feltételek

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 elvesztésére 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.

Kelt: Budapest, 2022.04.05.

1. számú Melléklet

A szállításból kizárt tárgyak:

- szűrő-, vágó-, és lőfegyver;
- lőszer, robbanószer;
- radioaktív, gyúlékony, mérgező, maró, tűz és robbanásveszélyes anyagok, illetve azt tartalmazó tárgyak;
- élő állatok;
- a 200.000.- Ft feletti értékű tárgyak szállítása;
- romlandó, fertőző, undort keltő áruk;
- hűtést, fűtést, állandó hőmérsékletet 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;
- minden olyan küldemény, amely szállítása engedélyhez kötött;
- minden olyan küldemény, amiben a motoros vagy a kerékpáros szállításból adódó rázkódás kárt okozhat;
- az ADR (Rendelet a veszélyes áruk közúton történő szállításáról) értelmében veszélyes áruk.

2. számú Melléklet

Csomagkategóriák, felárak és kiegészítő szolgáltatások bruttó díja:

MÉRET ÉS DÍJKATEGÓRIÁK			
Csomagkategória megnevezés	Maximum tömeg	Maximum méret OMEH	Bruttó Alapdíj
Boríték	1 kg	C3 boríték	2650 Ft
Apró	2 kg	50 cm	2650 Ft
Kicsi	3 kg	70 cm	2650 Ft
Normál	5 kg	85 cm	2900 Ft
Nagy	10 kg	100 cm	3400 Ft
Óriás	15 kg	115 cm	3900 Ft
Bitang	20 kg	130 cm	4400 Ft
Maxi	30 kg	300 cm	4900 Ft

FELÁRAK	
Megnevezés	Bruttó díj
ProTech felár (rossz idő esetén)	400 Ft
Üzemanyag felár (500 Ft feletti üzemanyagár esetén)	12 Ft

KIEGÉSZÍTŐ ÉS TÖBBLETSZOLGÁLTATÁSOK	
Megnevezés	Bruttó díj
Távolsági díj	+ 110 Ft /km
SOS 180 perc	+ 1500 Ft
SOS 90 perc	+ 3000 Ft
SOS 60 perc	+ 4500 Ft
Időzített	+ 900 Ft
Ügyintézés	+ 500 Ft /5perc
Várakozás	+ 500 Ft /5perc
Polcszervíz	+ 500 Ft /5perc
Saját kézbe	+ 500 Ft
Tárolás	+ 500 Ft
Címiratozás	+ 750 Ft
Autós futár	+ 1500 Ft
Terjedelmes	+1500 Ft
Munkaszüneti csomagküldés	+ 2500 Ft
Visszakézbésítés	+ 900 Ft
Lemondás	+ 900 Ft

2. számú Melléklet

UTÁNVÉTKEZELÉS ÉS ÉRTÉKNYILVÁNÍTÁS	
Megnevezés	Bruttó díj
Utánvétkezelés készpénzes fizetéssel 100000 Ft-ig	+ 750 Ft
Utánvétkezelés készpénzes fizetéssel 100001 - 150000 Ft	+ 1000 Ft
Utánvétkezelés készpénzes fizetéssel 150001 - 200000 Ft	+ 2000 Ft
Értéknnyilvánítás	+ 220 Ft

3. számú Melléklet

Felügyeleti szerv:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf.: 997.

Telefon: 06-1-468-05-00

Telefax: 06-1-468-06-80

E-mail: info@nmhh.hu

Honlap: <https://www.nmhh.hu>

4. számú Melléklet

A szolgáltatás nyújtása során alkalmazott nyomtatványok:

  AF10000/0315 Rögzítve: 2022. 03. 25. 8:00	
Címzett: +36 30 123 4567 VÁSÁRLÓ JAKAB 1234 Budapest, Átadó utca 3. (3/b épület, 10. emelet 56; kes:56 Kiss) Megj.: Áramszünet van, kérlek hívj fel és ledobom a kulcsot. A liftet javítják, találkozunk a 9.-en. :)	SZOLGÁLTATÁSOK UV: 1 123 456 FT ÉNY: 1 123 456 FT PRIO PUP 60 EXP DV 90 IDŐZÍTETT PUP
Feladó: +36 70 987 6543 MEGBÍZÓ WEBSHOP 1111 Budapest, Raktár utca 11.	1 db Boríték
Feladó fizet: 0 Ft	AG10
Címzett fizet: 1 234 567 Ft	DEPO 12
A szállításra vonatkozó szabályok és feltételek az Apró Futár Kft. weboldalán, az aprotutar.hu/aszf oldalon tekinthetők meg. Ügyfélszolgálat: 06 1 700 8960; diszpecser@aprotutar.hu	

5. számú Melléklet

Jelzés minta:

APROFUTAR.HU

APROFUTAR.HU



APRÓ FUTÁR KFT.

www.aprofutar.hu

Adószám: 28830133-2-42

Számlaszám: 11717009-22481188

Cím: 1105 Bp., Körösi Csoma S. út 43-51.

