

Általános Szerződési Feltételek

a pandago szállítási szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelek részére

Hatályos: 2022.08.11. napjától

Jelen Általános Szerződési Feltételekben (továbbiakban: **ÁSZF**) a Delivery Hero Hungary Kft. által a www.pandago.foodpanda.hu weboldalon, illetve mobilweboldalon (továbbiakban: **pandago Webapp**) és / vagy a Partner és a Szolgáltató informatikai rendszereit összekötő interfészen (továbbiakban: **pandago API**, pandago Webapp és pandago API a továbbiakban együttesen: **pandago megrendelés felületek**) keresztül nyújtott pandago szállítási szolgáltatásokat igénybe vevő személyek jogait és kötelezettségeit tartalmazza. A szolgáltató neve és elérhetőségei:

Cégnév: **Delivery Hero Hungary Kft.**

Székhely és postacím 1093 Budapest, Czuczor utca 2. 1. em.

Ügyfélszolgálat címe: 1093 Budapest, Czuczor utca 2. fsz.

Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: személyes ügyfélszolgálat minden hétfőn 8:00 - 20:00; telefonos ügyfélszolgálat hétfőtől péntekig 8:00 - 20:00

Ügyfélszolgálat elérhetőségei: +3616105708; pandago.ugyfelszolgalat@foodpanda.hu

Weboldal: pandago.foodpanda.hu

Cégjegyzékszám: Cg.01-09-668748

Adószám: 11187433-2-43

(továbbiakban: **Szolgáltató**).

1. A pandago szállítási szolgáltatásokról szóló szerződés tárgya és létrejötte

- 1.1. A jelen Általános Szerződési Feltételekkel kötött pandago szállítási szolgáltatási szerződés (továbbiakban: **Szerződés**) alapján a Szolgáltató vállalja, hogy a Szerződésben meghatározott feltételeknek megfelelően az abban meghatározott méretű, tömegű, tartalmú és csomagolású Küldeményt kiszállítási díj fizetése ellenében átveszi és kézbesíti a Partner által megjelölt Címzettnek a megjelölt helyre (címre).
- 1.2. A Szerződés a jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képező 1. számú mellékletében foglalt pandago egyedi szerződési feltételek (továbbiakban: **ESZF**) mint megrendelőlap kitöltésével, valamint annak Szolgáltató és Partner általi kölcsönös aláírásával jön létre. A pandago szállítási szolgáltatásokat a Partner kizárólag a Szerződés létrejötte után rendelheti meg a pandago megrendelési felületeken keresztül. A Szerződés feltételeit az ESZF és az ÁSZF együttesen tartalmazzák, az ESZF és az ÁSZF rendelkezéseinek esetleges eltérése esetén az ESZF-ben foglalt rendelkezés az irányadó.
- 1.3. A Szolgáltató az 1.1 pont szerinti postai szolgáltatásokat a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (**Postatv.**) 2. § 9. pontja, valamint a 8. § (1) bekezdésének b) és d) pontjai szerinti egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatások (a Partner által igényelhető, a jelen ÁSZF-ben meghatározott Expressz postai szolgáltatás és Speciális többlétszolgáltatás) keretében nyújtja Magyarország területén.
- 1.4. A jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól lényegesen eltérő általános szerződési feltételeket aláhúzott szövegrészek tartalmazzák jelen ÁSZF-ben.

2. Fogalom meghatározások

- 2.1. **Expressz postai szolgáltatás:** időgarantált szolgáltatás, melynek keretében a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a Küldeményt Magyarország területén legkésőbb a felvételt követő munkanapon kézbesíti, és emellett az alábbi többlétszolgáltatásokat nyújtja: értéknylvánítás-szolgáltatás és / vagy a Küldeménynek a feladó lakóhelyén, tartózkodási helyén, székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén történő felvétele.

- 2.2. **Speciális többletszolgáltatás:** speciális időgarantált kiszállítás (a Szolgáltató külön kötelezettségvállalása, amellyel a Küldemény meghatározott, 1 munkanapnál szűkebb időtartamon belüli vagy meghatározott időpontban történő kézbesítésére vállal kötelezettséget).
 - 2.3. **Küldemény:** a Szerződésben foglalt tömeg- és mérethatároknak, valamint egyéb jellemzőknek megfelelő – a Küldeményen, annak burkolatán és a Szolgáltató által a Partner részére biztosított rendszerben a Partner által bevitt Címzett adatok által megcímezett – Termék(ek) vagy egyéb küldemény(ek) csomagolással együtt.
 - 2.4. **Futár:** a Szolgáltató közreműködője (alvállalkozója), aki a Küldemény kiszállítása során a Szolgáltató helyett és nevében jár el.
 - 2.5. **Ügyfél:** az a magánszemély, jogi személy vagy egyéb szervezet, aki/amely a Szerződésben rögzített feltételekkel igénybe veszi a Szolgáltató Szerződés szerinti kiszállítási szolgáltatását (továbbiakban: **Partner**). A Szolgáltató Ügyfélnek tekinti emellett azt a személyt, aki/amely eljárást indít, illetőleg Szolgáltatóval szemben igényt érvényesít a Szerződés szerinti szolgáltatásaival kapcsolatban.
 - 2.6. **Feladó:** a Küldeményen feladóként feltüntetett magánszemély, jogi személy vagy egyéb szervezet (a Szolgáltató Partnere).
 - 2.7. **Címzett:** a Küldeményen, annak csomagolásán, vagy a Szolgáltató Küldemény szállítása megrendelésére alkalmas rendszerében / adatbázisában címettként megjelölt magánszemély, jogi személy vagy egyéb szervezet.
3. **A Küldemény felvétele**
 - 3.1. Miután a Feladó a Szerződés feltételeinek megfelelően megrendelte a Szolgáltatótól a Küldemény kiszállítását, a Küldemény Szolgáltató általi felvétele a Küldemény átvételének elektronikus úton igazolt elismerésével történik.
 - 3.2. A kiszállítás teljesítésének megkezdését a Szolgáltató a Feladó számára hozzáférhető megrendelési felülete útján visszaigazolja.
 - 3.3. A Küldeményt a Szolgáltató abban az esetben köteles felvenni, ha azt a Feladó a tartalom jellegének, természetének és mennyiségének megfelelő burkolatba csomagolta és annak tartalmához a csomagolás, illetve a lezárás nyilvánvaló megsértése nélkül hozzáférni nem lehet. Amennyiben szemrevételezés után a Küldeményt a Futár a saját 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 feltételeesen szállítható Küldemény a Szerződésben rögzített feltételeknek nem felel meg, a Küldemény felvételét visszautasítja.
 4. **A Küldemény kiszállítására vonatkozó megrendelés módosítása (utólagos rendelkezés)**
 - 4.1. A Feladó a Küldemény kiszállítására vonatkozó megrendelését csak a jelen pontban foglalt feltételek együttes fennállása esetén módosíthatja kizárólag a megrendelése törlése és új megrendelés leadása útján.
 - 4.2. A Feladó csak addig jogosult megváltoztatni a Küldemény kiszállítására vonatkozó megrendelését (így különösen a Címzett adatait), amíg a Futár fel nem vette a Küldeményt. Ennek megfelelően a Feladónak csak a kiszállításra vonatkozó megrendelés leadása és a Küldemény Futár általi felvételének időpontja között van lehetősége a megrendelést módosítani.
 - 4.3. Ha a Partner a megrendelést azt követően törölte, hogy a Futár igazoltan felvette a Küldeményt, a Szolgáltató a továbbiakban úgy kezeli a Küldeményt, mint a kézbesíthetetlen Küldeményeket a kézbesíthetlenség észlelését követően.
 - 4.4. Ha a megrendelés módosításával kapcsolatban a Szolgáltatónak költsége merül fel, igazolt költségeit jogosult felszámítani a Feladónak.
 5. **A kiszállítási szolgáltatás nyújtásának megtagadása**
 - 5.1. A Szolgáltató köteles megtagadni a Küldemény kiszállítására vonatkozó megrendelés teljesítését, amennyiben az alábbi tények valamelyike tudomására jut:
 - a) a Szerződés teljesítése jogszabályba vagy nemzetközi megállapodásba ütközik;
 - b) a Küldemény tartalma az életet, az egészséget, a testi épséget vagy az emberi környezetet nyilvánvalóan sérti vagy veszélyezteti.
 - 5.2. A teljesítés fenti alpont szerinti megtagadásából vagy a Küldemény ezen okokból fakadó visszakézbesítéséből származó többletköltségek a Feladót terhelik.

- 5.3. A Szolgáltató megtagadhatja a Küldemény kiszállítására vonatkozó megrendelés teljesítését, ha:
- a) a Küldemény nem felel meg a Szerződésben foglalt Küldeményre vonatkozó előírásoknak;
 - b) a Küldemény csomagolása nem felel meg a Szerződésben foglalt előírásoknak;
 - c) a kiszállítási szolgáltatás teljesítését jogszabály alapján szüneteltetik vagy korlátozzák, vagy
 - d) a kiszállítási szolgáltatás teljesítéséhez szükséges forgalmi és egyéb (például időjárási) feltételek – a Szolgáltató ellenőrzési körén kívül álló okból – nem adottak.
- 5.4. Ha a Szolgáltató alapos okkal feltételezi, hogy a Küldemény kiszállítására vonatkozó megrendelés teljesítését meg kell tagadnia a Küldemény csomagolásának hiányosságai vagy más észszerű időn belül javítható hiányosság miatt, a megrendelés teljesítését attól teheti függővé, hogy a Feladó bizonyítja-e a Szolgáltató teljesítési akadályra vonatkozó 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 Szolgáltató teljesíti a Küldemény kiszállítására vonatkozó megrendelést.

6. Kézbesíthetetlen Küldemények

- 6.1. Kézbesíthetetlennek minősül az a Küldemény, amelyet a Szolgáltatón kívül álló okból a Címzettnek (vagy egyéb jogosult átvevőnek) nem lehet kézbesíteni. A Küldemény kézbesíthetetlennek minősül különösen abban az esetben, ha a Címzett a Feladó által megadott címen nem elérhető és a Címzettet a Feladó által megadott telefonos elérhetőségen kétszeri próbálkozással a Futár címre való megérkezését követően 10 percen belül sem lehet elérni, vagy ha az átvételre jogosult a Küldemény átvételét indokolatlanul megtagadja.
- 6.2. A kézbesíthetetlen Küldeményt a Szolgáltató köteles a Feladónak a kézbesíthetlenség észlelése után azonnal visszakézbesíteni, amelyet költségei megtérítéséhez köthet a Szolgáltató.
- 6.3. Sikeres visszakézbesítésnek minősül a visszakézbesített Küldemény Feladó általi igazolható átvétele. A visszakézbesítés sikeresnek minősül akkor is, ha a Futár a Feladónak felróható okból (így különösen a Feladó üzlethelyiségének vagy a felvételi pont bezárása vagy elérhetetlensége miatt) nem tudja átadni a Feladónak a visszakézbesített Küldeményt.
- 6.4. Amennyiben a Feladó a visszakézbesítés költségeit nem téríti meg vagy a Szolgáltatón kívül álló okból a visszakézbesítés nem lehetséges (sikertelen), a Küldemény visszakézbesíthetetlennek minősül.

7. Visszakézbesíthetetlen Küldemény

- 7.1. A visszakézbesíthetetlen Küldeményt a Szolgáltató őrizni köteles. A postai szolgáltató jogállására a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) jogalap nélküli birtoklásra vonatkozó szabályait a következő eltéréssel kell alkalmazni. A Szolgáltató
- a) a b) pontban foglaltak kivételével a Küldeményt a feladástól számított 3 hónap elteltéig őrzi, ezt követően a Küldeményt felbontja;
 - b) a Küldeményt azonnal felbontja, amennyiben a Küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt annak a) pontban meghatározott időtartamú őrzése nem várható el.
- 7.2. A felbontást követően a Szolgáltató, amennyiben kereskedelmi értékkel rendelkező árut tartalmaz a Küldemény, azt értékesíti, egyéb esetekben a Küldemény tartalmát megsemmisíti.
- 7.3. A Küldemény felbontása, értékesítése és megsemmisítése két fő felügyelő jelenlétében és – értékesítés, valamint megsemmisítés esetében - jegyzőkönyv felvétele mellett történik. A felügyelők a Szolgáltató alkalmazottjai, tagjai, megbízottai vagy közreműködői lehetnek. Az értékesítés, valamint megsemmisítés esetében készült jegyzőkönyvet a Szolgáltató a Küldemény feladását követő 5. év utolsó napjáig megőrzi.
- 7.4. A Szolgáltató az értékesítésből befolyt összeget a visszakézbesíthetetlen Küldemények őrzése következtében felmerült költségek csökkentésére fordítja vagy e célra rendelkezésre tartja.

8. A Feladó kötelezettségei

- 8.1. **A Küldemény tartalmára vonatkozó szabályok figyelembevétele.** A Feladó felelőssége gondoskodni arról, hogy a Küldemény tartalma a jogszabályoknak és a Szerződésnek megfeleljen. A Küldemény tartalma nem lehet olyan tárgy vagy anyag, amelynek szállítását jogszabály vagy a Szerződés tiltja. A Szerződésben meghatározott egyes tárgyak és anyagok csak a Szerződésben előírt feltételekkel adhatók fel. 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 feltételeesen szállítható. Ha azonban a kiszállítási szolgáltatás bármely szakaszában azt állapítja meg a Szolgáltató, 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 teljes kárért. A Feladó köteles viselni saját kárát és megtéríteni a Szolgáltató felmerült teljes kárát, így különösen többletköltségeit (például visszaküldés, újracsomagolás, a kárenyhítés körében felmerült költségek stb.), ha azok annak folytán keletkeztek, hogy a Feladó a jogszabályokban és a Szerződésben foglalt előírásokat nem tartotta be. A szállításból kizárt tárgyak, amelyek nem szállíthatók a Szerződés alapján:

- a) szűrő-, vágó-, és lőfegyver;
 - b) lőszer, robbanószer;
 - c) radioaktív, gyúlékony, mérgező, maró, tűz- és robbanásveszélyes anyagok, illetve azt tartalmazó tárgyak;
 - d) élő növények és állatok;
 - e) földi maradványok;
 - f) romlandó, fertőző, undort keltő áruk;
 - g) hűtést, fűtést igénylő áruk;
 - h) kegyeleti érzéseket sértő tárgyak, halotti hamvak;
 - i) kereskedelmi mennyiségű alkohol, dohányáru;
 - j) narkotikumok, egyéb hallucinogén és a büntető törvénykönyvben meghatározott anyagok;
 - k) nem megfelelően csomagolt tárgyak;
 - l) postafiókra címzett Küldemény;
 - m) a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Megállapodás (**ADR vagy Rendelet a veszélyes áruk közúton történő szállításáról**) „A” és „B” Melléklete kihirdetéséről, valamint a belföldi alkalmazásának egyes kérdéseiről szóló 387/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet és az ADR „A” és „B” Mellékletének belföldi alkalmazásáról szóló 39/2021. (VII. 30.) ITM rendelet értelmében veszélyes áruk.
- 8.2. **Csomagolás, lezárás, címezés.** A Feladó feladata gondoskodni a Küldemények szállításra alkalmas címezéséről és a Küldemény tartalmának jellegéhez igazodó, azt megfelelően védő, biztonságos csomagolásáról.
- 8.3. **A Küldemények csomagolása.** A Küldeményeket a tartalom tulajdonságának, jellegének, alakjának és tömegének megfelelően úgy kell csomagolni, hogy a Küldemény burkolata a belső tartalmat megvédje. Burkolatként olyan tiszta, világos csomagolóeszközt kell használni, amely a Címzett adatainak (így különösen a cím) olvashatóságát, valamint kezelését nem zavarja, és amelyre a Címzett adatai (így különösen a cím) és egyéb jelzések könnyen és tartósan ráragaszthatók. Nem kell csomagolni a zsákokat, kosarat, továbbá azokat a tárgyakat, amelyeket a kereskedelmi szokás szerint nem csomagolnak.
- 8.4. **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.
- 8.5. **Küldemények címezése.** A Küldeményt tiszta, pontos, jól olvasható címmel 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. Amennyiben a Feladó a Küldeményen több Címzettet vagy címet tüntet fel, akkor az első helyen feltüntetett Címzettet vagy címet, ha az egyik cím postafiókot jelöl, a Szolgáltató a másik Címzettet vagy címet veszi figyelembe (vissza)kézbesítési címként. A Címzett Küldeményen feltüntetett adatait úgy kell kialakítani, hogy a Feladó és a Címzett címe jól láthatóan elkülönüljön. A címezésre vonatkozó adatokat latin betűkkel, arab számokkal (kerület, utca, házszám, épület, emelet, ajtó esetén szükség szerint római számmal), olvashatóan, a Küldeményen, a burkolaton vagy a Küldeményhez tartósan hozzáerősített Címzett adatait tartalmazó iraton – tintával, gépirással, golyóstollal vagy nyomtatással –, vagy a Küldeményhez csatolt kísérő iraton kell feltüntetni. Lehet függő, ragasztott vagy varrott Címzett adatait tartalmazó iratot is alkalmazni, amelyet úgy kell felerősíteni a Küldeményre, hogy az a kezelés során ne válhasson le. A Címzett

nevét és címét lehetőség szerint a Küldemény hosszúságának irányában kell feltüntetni a Küldemény előoldalán. A Küldeményeken a Feladónak a következő adatokat kell feltüntetnie:

- a) a Címzett (Címzettek) nevét, vagy elnevezését;
- b) Küldemény rendeltetési helyét (település nevét);
- c) a címhelyet (az utca, közterület nevét, a házszámot - ha ez nincs, helyrajzi számot-, a lépcsőház számot);
- d) a közelebbi címet (emelet és ajtó száma);
- e) a címhely irányítószámát.

8.6. **A szolgáltatások díjának megállapítása és kiegyenlítése.** A Szerződés alapján nyújtott szolgáltatások igénybevételéért az Ügyfél a jelen ÁSZF 1. számú mellékletében meghatározott (kiszállítási és egyéb) díjat tartozik fizetni az ott meghatározott feltételekkel. Az ÁSZF 1. számú mellékletében meghatározott díjakon felül az értéknylvántási szolgáltatás igénybevételének díja bruttó 350 Ft. kiszállításonként.

9. Tömeg- és mérethatárok

9.1. A Szolgáltatóval szállítható Küldemények tömeg – és mérethatárait a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

10. A Küldemények kézbesítése

10.1. A Szolgáltató a Küldeményeket a Szolgáltató Feladó részére elérhetővé tett megrendelési felületeiben a Feladó által rögzített címen kézbesíti (címzés).

10.2. Amennyiben a Küldemény kézbesítése akadályba ütközik, a Szolgáltató a Feladót a Szolgáltató Feladó részére elérhetővé tett megrendelési felületén keresztül értesíti.

10.3. A nem megfelelő címzés a Szolgáltatót nem mentesíti a Szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítésének megkísérlése alól, azonban a nem megfelelő cím miatti kézbesíthetlenség esetén a Szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól.

11. Küldemény kézbesítése az átvételre jogosult részére

11.1.1. Jogosult átvevőnek a Címzett, a Címzett meghatalmazottja vagy a Címzett helyettes átvevője minősül. A Szolgáltató minden esetben jogosult átvevőnek tekinti azt a természetes személyt, aki a Küldemény egyedi azonosító adatát (például kód, Küldemény azonosító szám), továbbá szükség esetén a Feladó és a Címzett nevét a Futárral annak kérésére szóban közli.

11.2. A Szolgáltató minden Küldeményt a jogosult átvevő részére kézbesít. A jogosult átvevő részére történt átadással a Szolgáltató teljesíti a Küldemény kiszállítására vonatkozó megrendelést.

11.3. Jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb szervezet (továbbiakban együttesen: **Szervezet**) részére címzett Küldemény átvételére elsősorban 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 címe (levelezési címe) - a Szervezet neve nélkül - szerepel.

11.4. A Címzetten kívüli jogosult átvevő a magyar polgári jog általános szabályai szerint felel a Küldemény Címzett részére történő átadásáért.

12. Az átvétel elismerése

12.1. A Futár a kiszállítás során a Küldemény átadását az átvevő elektronikus átvételi elismervényéhez köti, amelyen rögzíti az átvétel időpontját és – amennyiben nem a Címzett az átvevő – azt, hogy a jogosult átvevő meghatalmazottként vagy helyettes átvevőként vette át a Küldeményt. Ennek során a jogosult átvevő a Futárnál lévő tableten aláírásával igazolja a Küldemény átvételét.

12.2. Ha magánszemélynek címzett Küldemény átvételét nem a Címzett ismeri el, az átvevő köteles a Címzett és a közötte lévő kapcsolatot is jelezni szóban a Futárnak.

12.3. Az átvételt igazoló aláírás megtagadása esetén a Szolgáltató a Küldeményt – az ok feltüntetésével – azonnal visszakézbesíti a Feladónak.

12.4. Az írni nem tudó, a latin betűket nem ismerő, a vak, vagy egyéb, a fizikai állapotában beállott változás következtében írásában gátolt Címzettnek szóló Küldeményt írni tudó nagykorú tanú jelenlétében kell kézbesíteni. A tanú Küldemény

átadásakor a Futárnál lévő tableten a saját neve aláírásával igazolja az átvételt (lehetőség szerint e minőségének feltüntetésével). A tanú és a Címzett személyazonosságát a Futár kérésére igazolni köteles.

- 12.5. 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.
- 12.6. 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 visszakézbesíti a Feladónak.

13. Téves kézbesítés miatti visszavétel, visszakézbesítés

- 13.1. A tévesen kézbesített Küldeményt, illetve tartalmát a Szolgáltató – amennyiben a téves kézbesítést a kézbesítéskor azonnal jelezték a Futár számára vagy a Futár azt a kézbesítéskor azonnal észlelte – köteles bontott állapotban is a téves kézbesítés tényének egyidejű rögzítésével visszavenni és a Küldemény lezárása, valamint a korábbi téves kézbesítés tényének feltüntetése után annak szabályos kézbesítéséről haladéktalanul gondoskodni.
- 13.2. Ha a kézbesítés során a Címzett vagy meghatalmazottja írásban úgy nyilatkozik, hogy a Küldeményt nem fogadja el vagy ezt az írásbeli nyilatkozatot megtagadja, úgy a Küldeményt a Szolgáltató az ok feltüntetésével azonnal visszakézbesíti a Feladónak.
- 13.3. Ha a Küldemény a Szolgáltató ellenőrzési körén kívül eső okból nem kézbesíthető, a Szolgáltató azt – az ok megjelölésével – azonnal visszakézbesíti a Feladónak.

14. Panaszkezelés

- 14.1. A Szolgáltató biztosítja, hogy a kiszállítási szolgáltatásával kapcsolatos bejelentéseket az Ügyfelek díjmentesen megtehessek.
- 14.2. Az Ügyfelek a panaszukat személyesen, telefonon, postai levél vagy e-mail útján, illetve egyéb, Szolgáltató által a részükre elérhetővé tett rendszeren keresztül elektronikus úton tehetik meg.
- 14.3. Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben az Ügyfél azt állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részben vagy egészében nem felel meg az arra vonatkozó jogszabályi előírásokban vagy a Szerződésben foglaltaknak. A Szolgáltató a Küldemény részleges elveszésére vagy megsérülésére vonatkozó jelzést, bejelentést és a kártérítési igények érvényesítését a panaszok között tartja nyilván.
- 14.4. A Szolgáltató által végzett szolgáltatások teljesítése során felmerült panasz a Küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától 6 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 6 hónapon belül tehető.
- 14.5. A Szolgáltató a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében vizsgálja meg.
- 14.6. A Szolgáltató szóbeli észrevétel esetén a sérelem elintézésére 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 válaszol az Ügyfélnek.
- 14.7. A szóban és telefonon tett panasz esetében a panasz benyújtásának időpontja a benyújtás napjával, az e-mailben és postai levélben beérkező panasz esetében a beérkezés (a Szolgáltató általi kézhezvétel) napjával kezdődik. A Szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről haladéktalanul tájékoztatja a panaszost írásban, e-mailben vagy egyéb Szolgáltató által elérhetővé tett rendszeren keresztül elektronikus úton.
- 14.8. A Szolgáltató valamennyi panaszról nyilvántartást vezet.
- 14.9. Amennyiben az Ügyfél a panaszra adott választ nem fogadja el vagy a 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 Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (továbbiakban: **NMHH**) fordulhat. Az NMHH mint a Szolgáltató felügyeleti szerve az alábbi elérhetőségeken érhető el:
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: www.nmhh.hu

15. Személyes adatok védelme, titokvédelmi kötelezettség

- 15.1. A Szolgáltató a Küldemény kiszállításának megrendelésével kapcsolatos, illetve annak teljesítése során tudomására jutott adatokat adatkezelőként kezeli, dolgozza fel és továbbítja.
- 15.2. Az adatkezelés
- a) célja: a Küldemény kiszállítására vonatkozó megrendelés teljesítése, a teljesítés elszámolása, igazolása és utólagos ellenőrzése, az NMHH részére történő adatszolgáltatás, továbbá jogszabályban meghatározott egyéb cél.
- b) időtartama: jogszabály vagy az Ügyfél eltérő rendelkezése hiányában a Küldemény feladását követő 5. naptári év vége.
- 15.3. A Szolgáltató a Küldemény kiszállítására vonatkozó megrendelés teljesítését nem teszi függővé olyan személyes- vagy más adat megadásától, vagy olyan célú adatkezeléshez való hozzájáruló nyilatkozat megtételétől, amely a kiszállítási szolgáltatás Feladó által igényelt tartalmú elvégzéséhez nem szükséges.
- 15.4. Szolgáltató a kiszállítási szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, valamint annak teljesítése során tudomására jutott adatokat kizárólag a Szerződés, illetve a Küldemények kiszállításra vonatkozó megrendelések teljesítése, a teljesítés igazolása, elszámolása és utólagos ellenőrzése céljából továbbíthatja harmadik országban lévő adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére.
- 15.5. A Szolgáltató a szállítási szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, illetve a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat a hatályos jogszabályban foglaltak figyelembevételével kezelheti, dolgozhatja fel és továbbíthatja.
- 15.6. A Szolgáltató az általa szállított Küldemény tartalmát csak a szállítási szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. A Szolgáltató:
- a) a zárt Küldeményt – a Szerződésben, így különösen a jelen ÁSZF-ben foglaltak kivételével – nem bonthatja fel;
- b) a nem zárt Küldeményeket csak a felvételhez, feldolgozáshoz, továbbításhoz, illetve kézbesítéshez szükséges adatok megállapítása érdekében és annak megfelelő mértékben tanulmányozhatja;
- c) a szállítási szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat – a Feladó, a Címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével – mással nem közölheti;
- d) a Küldeményt – tartalmának megismerése céljából – a Feladó, a Címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével másnak át nem adhatja;
- e) a szállítási szolgáltatás teljesítéséről – a Feladó, a Címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével – másnak tájékoztatást nem adhat.
- 15.7. A Feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt, aki a Küldemény feladását igazoló dokumentumot bemutatja, illetve a Küldemény egyedi azonosító adatát (például kód, Küldemény azonosító szám), továbbá szükség esetén a Feladó és a Címzett nevét, illetve és a Küldemény címét a Szolgáltatóval elektronikus úton (e-mail, telefon stb.) közli.
- 15.8. A Szolgáltató a zárt Küldeményt felbonthatja, ha
- a) a Küldemény burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átcsomagolással a Küldemény tartalmának a megóvása nem biztosítható;
- b) a Küldemény tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt;
- c) a visszakézbesíthetetlen Küldemény őrzési ideje lejárt;
- d) a visszakézbesíthetetlen Küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt annak 3 hónap időtartamú őrzése nem várható el.
- 15.9. A Küldemény felbontása két fő felügyelő jelenlétében és jegyzőkönyv felvétele mellett történik, amely felügyelők a Szolgáltató alkalmazottjai, tagjai, megbízottai vagy közreműködői lehetnek. A felbontás tényét a Küldeményre rá kell vezetni, és ha erre lehetőség van, a felbontásról és a felbontás okáról a Feladót értesíteni kell.

- 15.10. A Szolgáltatónak és a közreműködői tevékenységet végző személynek (szervezetnek) megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítania kell a Szolgáltató által szállított Küldemények titkosságát.
- 15.11. 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.
- 16. Felelősség a szállítási szolgáltatások teljesítéséért**
- 16.1. A Szolgáltató a szállítási szolgáltatások nem szerződészerű teljesítése esetén - beleértve a Küldemény késedelmes kézbesítését, sérülését, tartalomhiányát, elveszését és megsemmisülését is – a Szerződésben foglaltaknak megfelelően tartozik felelősséggel.
- 16.2. A Szolgáltató nem felel a szolgáltatások körében keletkezett kárért, ha az a Szolgáltató ellenőrzési körén kívül álló elháríthatatlan okból keletkezett, így különösen:
- a) vis maior esemény bekövetkezése esetén - vis maior eseménynek minősül a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból eredő, elháríthatatlan esemény, így különösen (i) minősített időszaki helyzet (rendkívüli állapot, szükségállapot, veszélyhelyzet, járványhelyzet) vagy egyéb katasztrófa helyzetnek minősíthető helyzet, függetlenül a minősített időszaki helyzet tényleges kihirdetésétől vagy a katasztrófa kinyilvánításától; (ii) sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés a Szolgáltató munkavállalói által végrehajtott sztrájk vagy munkabeszüntetés kivételével;
 - b) ha a belső tartalomnak nem megfelelően csomagolt a Küldemény;
 - c) ha a kárt a Küldemény belső tulajdonsága, a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága vagy az elégtelen címezés okozta;
 - d) ha a Feladó a különleges kezelést igénylő Küldeménye esetén előzetesen nem nyilatkozott utólag igazolható módon (pl. törékeny).
- 16.3. A fenti károkkal kapcsolatos bizonyítás a következő személyeket terheli:
- a) a Szolgáltatót: a csomagolás hiányossága és az elégtelen címezés tekintetében, illetve abban a vonatkozásban, hogy a kárt érdekkörén kívül eső elháríthatatlan ok, egyéb felelősség alól mentesítő ok, vagy szerződészerű teljesítése mellett a károsultól kívüli más személy okozta;
 - b) a Feladót: 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.
- 17. Kártérítés**
- 17.1. Az Ügyfél a Szolgáltatóval szembeni kártérítési igényét írásban a Küldemény feladásától számított 15. naptól kezdődően, illetve a Küldemény hiányossága vagy sérülése esetén az erre vonatkozó jegyzőkönyv felvételét követően, ezen időpontoktól számított 6 hónapos elévülési időn belül érvényesítheti. Az Ügyfél a Küldemény késedelmes kézbesítése címén a Szolgáltatóval szembeni kártérítési igényét a Küldemény átvételétől számított 15 napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.
- 17.2. Ha a Címzett a Feladóhoz jelenti be a Szolgáltatóval szembeni kártérítési igényét, a Feladó kizárólagos felelőssége a kárigény haladéktalan és határidőben történő továbbítása a Szolgáltató részére a Szerződésben előírt feltételeknek megfelelően és ezen kötelezettsége elmulasztásából származó teljes kárért felel.
- 17.3. Az Ügyfél kárigényének elbírálása céljából – különösen a Küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, a Küldemény sérülése vagy tartalomhiánya esetén - a kárigény bejelentését írásban (e-mail) kell megtenni, vagy azt a Szolgáltatónál írásban jegyzőkönyvbe vetetni.
- 17.4. Amennyiben a Szolgáltatónak a tévesen kézbesített Küldemények visszakézbesítésére és szabályos újra kézbesítésére nincs lehetősége, a Küldeményt elveszítettnek tekinti.
- 17.5. A kártérítési igény érvényesítésére az alábbiak kivételével a Feladó jogosult. A Címzett jogosult, ha:
- a) a sérült Küldeményt átvette;
 - b) a Küldemény a Címzett tulajdona volt; vagy
 - c) a Feladó a kártérítésre vonatkozó igény érvényesítésének jogát a Címzetre engedményezte.

- 17.6. Amennyiben a Küldemény a Címzett tulajdona volt, a Szolgáltató igazolásként köteles elfogadni a távollévők között kötött szerződésről az eladó vállalkozás által jogszabály alapján részére adott, a Termék (a Küldemény tartalmának) adásvételével kapcsolatban ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget is tartalmazó visszaigazolást.
- 17.7. A Szolgáltató az Ügyfélől a kár mértékének igazolását, illetve bizonyítását abban az esetben kérheti, ha a kártérítési igény a Küldemény sérülésével, tartalomhiányával kapcsolatos.
- 18. A kártérítési igény bejelentése**
- 18.1. Ha az Ügyfél kártérítési igénnyel kíván élni, azt a 17.1 alpont szerinti elévülési időn belül teheti meg a Szolgáltatónál.
- 18.2. A Küldemény sérüléséről, teljes vagy részleges tartalomhiányáról írásban (e-mail) van lehetőség kárigény bejelentésére.
- 18.3. Ha a Szolgáltató a Küldemény kezelésének bármely szakaszában a Küldemény sérülését vagy hiányosságát észleli, ezek tényéről és mértékéről elektronikus formában jegyzőkönyvet vesz fel. A sérült vagy hiányos Küldeményt a Szolgáltató e jegyzőkönyv felvétele mellett kézbesíti.
- 18.4. Ezekben az esetekben a Küldeményt a Címzett vagy meghatalmazottja – bizonyos esetekben a Feladó – a kárigény jegyzőkönyvön történő összegszerű feltüntetésével (esetlegesen a jegyzőkönyvben foglaltakkal kapcsolatos nyilatkozatával) veszi át vagy veszi vissza.
- 18.5. Ha a Küldemény sérülése vagy hiányossága a kézbesítéskor nem ismerhető fel, az erről szóló bejelentést a kézbesítéstől számított 3 munkanapon belül kell a Szolgáltatóhoz írásban (e-mail) bejelenteni.
- 19. A kártérítési igény elbírálása, kifizetése**
- 19.1. A Küldemény megsemmisülése vagy elveszése, továbbá teljes vagy részleges tartalomhiánya esetén bejelentett kártérítési igényt a Szolgáltató a bejelentést követő 30 napon belül elbírálja és annak eredményéről az Ügyfelet haladéktalanul írásban tájékoztatja.
- 19.2. A Szolgáltató az általa megalapozottnak talált kárösszeg kifizetése iránt – az elbírálástól számított – 8 naptári napon belül intézkedik a károsult Ügyfél felé.
- 19.3. A Szolgáltató az igény jogosságának teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás indokait írásban közli az Ügyféllel.
- 20. A kártérítés mértéke**
- 20.1. A Szolgáltató az egyes értéknilyvánított Küldemények szállításáért minden esetben az egyes Küldemények Szerződésben meghatározott maximális értéke összeghatárának erejéig tartozik korlátozott felelősséggel. A Szolgáltató az egyes nem értéknilyvánított Küldemények szállításáért minden esetben a 20.4. b) pontban meghatározott összeghatár erejéig tartozik korlátozott felelősséggel.
- 20.2. A Szolgáltató semmilyen esetben sem felelős a szállítási szolgáltatások nem szerződészerű teljesítéséből eredő közvetett kárért vagy elmaradt haszonért.
- 20.3. A Szolgáltató többlétszolgáltatásként értéknilyvánítás-szolgáltatás igénybevételét teszi lehetővé a Partner számára olyan módon, hogy a Partnerrel kötött Szerződésben az értéknilyvánítás-szolgáltatás igénybevételét kifejezetten rögzítik a felek és a Partner a Szolgáltató megrendelési felülete útján megjelöli a Küldemény tartalmának értékét a Küldemény feladásakor (az értéknilyvánítás-szolgáltatás igénybevételének együttes feltételei). Az értéknilyvánítás legmagasabb összege megegyezik az egyes Küldemények Szerződésben meghatározott maximális értékével.
- 20.4. A Szolgáltató a Küldemények tartalmának sérülése, hiányossága, elvesztése vagy megsemmisülése esetén az alábbiak szerinti kártérítési átalányt köteles fizetni:
- a) Olyan Küldemény elveszése vagy megsemmisülése esetén, amely kiszállításának megrendelése során a Feladó igénybe vette a Szolgáltató értéknilyvánítási szolgáltatását és feltüntette a Küldemény értékét (**értéknilyvánított Küldemény**), a kártérítés összege azonos a Feladó által a feladásakor feltüntetett érték összegével. Az ilyen Küldemény sérülése vagy tartalomhiánya esetén a kártérítés összege a hiány vagy a sérülés mértékével arányos (a kártérítési átalány összege úgy aránylik az értéknilyvánításban megjelölt érték összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a Küldemény teljes értékéhez), de legfeljebb a Feladó által a feladásakor feltüntetett érték összegével megegyező.
- b) Olyan Küldemény elveszése vagy megsemmisülése esetén, amely kiszállításának megrendelése során a Feladó nem tüntette fel a Küldemény értékét (**nem értéknilyvánított Küldemény**), a kártérítés mértéke a Kiszállítási díj tizenötszöröse. Az ilyen Küldemény sérülése vagy tartalomhiánya esetén a kártérítés összegét a Kiszállítási díj

tizenötszöröse összegéhez képest a hiány vagy a sérülés mértékével arányosan kell megállapítani (a kártérítési átalány összege úgy aránylik a Kiszállítási díj tizenötszöröse összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a Küldemény teljes értékéhez), de a kártérítés összege legfeljebb a Kiszállítási díj tizenötszöröse összegével megegyező.

- 20.5. Olyan Küldemények esetében, amelyek tartalma nem rendelkezik kereskedelmi értékkel, nem vehető igénybe az értéknylvánítás-szolgáltatás. Ha a Feladó az értéknylvánításban megjelölt összegként a tényleges kereskedelmi értéknél magasabb összeget tüntetett fel, az értéknylvánításban megjelölt összeg helyett a Küldemény tartalmának tényleges kereskedelmi értékét, ha az értéknylvánításban megjelölt összeg alacsonyabb a tényleges kereskedelmi értéknél, úgy az értéknylvánításban megjelölt összeget kell a kártérítési átalány számítása során alapul venni.
- 20.6. Értéknylvánítási szolgáltatás igénybevétele esetén a Feladó köteles a Küldemény valós kereskedelmi értékének megfelelő érték feltüntetésére (az értéknylvánítás-szolgáltatás rendeltetésének és a Szerződés rendelkezéseinek megfelelő igénybevitelére) a kiszállítás Szolgáltatótól való megrendelése során, amelyért a Feladó kizárólagosan felelős. A Feladó az e kötelezettsége hibás teljesítéséből vagy elmulasztásából fakadó teljes kárért közvetlenül felel a Szolgáltató és harmadik személyek, így különösen a Küldemény tulajdonosa, illetve a Címzett felé. A Feladó a jelen pontban foglalt kötelezettsége megszegéséből - így különösen a Küldemény valós kereskedelmi értékének nem megfelelő feltüntetéséből vagy annak elmulasztásából -, illetve az értéknylvánítási szolgáltatás igénybe nem vételéből eredő minden követeléstől és az ebből fakadó teljes kártól mentesíti a Szolgáltatót.
- 20.7. A Szolgáltató köteles kártérítést fizetni a Küldemény késedelmes kézbesítéséért, a kártérítés összege az időgarantált szolgáltatásért fizetett díj kétszerese. A Szolgáltatót nem terheli kártérítési felelősség a Küldemény időgarantált szolgáltatással vállalt kiszállítása késedelméért, ha
- a) a késedelmet a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő;
 - b) a Küldemény határidőben történő kézbesítése azért volt sikertelen, mert a Címzett (vagy más jogosult átvevő) nem volt elérhető a címzésben megjelölt helyen, illetve a Küldemény kézbesíthetetlen volt;
 - c) a Ptk. alapján mentesül a késedelmes teljesítésért fennálló felelősség alól.
- 20.8. Ha a Küldemény kézbesítése – illetve annak megkísérlése – a feladástól számított tizenötödik napon belül nem történik meg, a Küldeményt elveszítettnek kell tekinteni, és a kártérítésre a Küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

21. Eljárás a kártérítés megfizetése után előkerült Küldemények esetében

- 21.1. Ha a Küldemény vagy a Küldemény tartalmának egy része a kártérítés összegének megfizetését követően előkerül, arról a Szolgáltató a kártérítésben részesültet értesíti. A Szolgáltató a Küldeményt visszaszállítja a kártérítésben részesültnek, akinek a felvett kártérítési összeget nem kell visszafizetnie. Ha a kártérítésben részesült részére kézbesíthetetlen a Küldemény, azt a Szolgáltató a megkerült Küldeményről, illetve tartalomrészről történő lemondásnak tekinti.

22. A Szolgáltató díjvisszafizetési kötelezettsége

- 22.1. A Szolgáltató a Kiszállítási díjat teljes mértékben visszafizeti a Feladónak vagy arról lemond abban az esetben, ha a Küldemény a Szolgáltató felróható magatartása következtében a rendeltetési helyének elérése nélkül érkezett vissza a Feladóhoz vagy a Szolgáltató a Küldemény kiszállítására vonatkozó megrendelést a Szolgáltatónak felróható okból nem teljesítette.

23. Szolgáltatások teljesítésének minősége

- 23.1. A Szolgáltató tevékenységének ellátása során vállalja, hogy a Feladó által a Szerződés alapján megrendelt és megfizetett szállítási szolgáltatásokat maradéktalanul teljesíti, a Küldeményeket biztonságos körülmények között továbbítja és ép, sértetlen állapotban kézbesíti.
- 23.2. A felvett Küldemények továbbítási útvonalát és módját a Szolgáltató választja meg a megrendelt szállítási szolgáltatásnak megfelelően.

24. Tájékoztatás adatszolgáltatási kötelezettségről a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság felé, valamint együttműködési kötelezettségről titkos információgyűjtés érdekében

- 24.1. A Szolgáltató a Postatv. alapján köteles az NMHH felé a Szolgáltatóra vonatkozó olyan adatokat szolgáltatni, amely a Szerződés szerinti szolgáltatások igénybeviteléhez, a hozzáférés megvalósításához, illetve az NMHH feladatainak a

- végzéséhez szükségesek - akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek. Az adatszolgáltatás során a Szolgáltató felelős az adat tartalmának időszzerűségéért, hitelességéért, pontosságáért és ellenőrizhetőségéért.
- 24.2. A Szolgáltató a Postatv. alapján köteles együttműködni 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 adatszolgáltatást térítésmentesen köteles biztosítani a Szolgáltató.
- 25. WEBÁRUHÁZAT ÜZEMELTETŐ PARTNEREKNEK NYÚJTOTT PANDAGO SZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS FELTÉTELEK**
- 25.1. Az ÁSZF jelen 25. pontjában foglalt rendelkezések kizárólag a Magyarországon működő üzleteket, valamint azokhoz kapcsolódó webáruházat (továbbiakban: **Webáruház**) üzemeltető és a Szolgáltató szolgáltatásait ezzel kapcsolatban igénybe vevő Partnerek esetében alkalmazandók.
- 25.2. A Webáruházban a Partner eladásra kínál általa esetlegesen offline is forgalmazott, de elektronikus kereskedelmi forgalomba is hozható Termék(ek)et (továbbiakban: **Termék(ek)**). A Webáruházat bármely természetes vagy jogi személy (továbbiakban: **Vásárló**) igénybe veheti és használatával a kiválasztott Termék megvásárlására irányuló szerződéskötési ajánlatot (továbbiakban: **Rendelés**) adhat le.
- 25.3. **Pandago szállítási szolgáltatások webáruház üzemeltetőinek.** A Szolgáltató a Partnertől elkülönült futárszolgáltatási logisztikai rendszert tart fenn. A Szolgáltató a Partnertől független, önálló szolgáltatási tevékenységet folytat és a Szerződés alapján nyújt szállítási szolgáltatásokat a Partnernek. A Szolgáltatás biztosítása során a Szolgáltató a Partner közreműködőjeként jár el a Partner és a Vásárló közötti szerződés vonatkozásában. A szállításra vonatkozóan csak a Partner és a Vásárló között jön létre szerződés. A Vásárló és a Szolgáltató, a Vásárló és a Futár, továbbá a Futár és a Partner között nem jön létre szerződéses jogviszony a Termék(ek) szállítása vonatkozásában. A Szerződés nem minősül fogyasztói szerződésnek, mivel egyik fél sem fogyasztó. A Partner köteles az általa alkalmazott szerződésekbe, valamint tájékoztatókba a Szerződés teljesítését lehetővé tevő és a fogyasztókat megfelelően tájékoztató rendelkezéseket és információkat elhelyezni.
- 25.4. **A Rendelések kiszállítása.** A Partner a Webáruházon keresztül vagy offline fogadja a Rendelést, előkészíti és becsomagolja a megrendelt Terméket, majd azt szállításra alkalmas formában átadja a Futár részére, aki a Vásárló által megjelölt címre szállítja a Terméket az alábbiak szerint. A Futár a Rendelés azonosító adatait bemutatja a Partner adott üzletében dolgozó alkalmazottnak, majd a Terméket a Partner által lezárt csomagolásban átveszi. A Futár nem jogosult a csomagolást felbontani, a csomagból Terméket kivenni vagy abba bármit beletenni. Az átvétel során a Futár és a Partner alkalmazottjai kötelesek közösen ellenőrizni azt, hogy a kiszállításra előkészített Termék csomagolása sértetlen. A Futár a Termék mennyiségi és minőségi ellenőrzését nem végzi el. A Termékekről kiállított számlát/nyugtát a Partner köteles a csomagoláson belülre elhelyezni. Nem megfelelő (pl. szakadt, koszos) csomagolás esetén a Futár kérésére a Partner köteles a Terméket újracsomagolni. A Szolgáltató vállalja, hogy az átvett Terméket az átvételnek megfelelő állapotban szállítja ki és adja át a Vásárló részére. A Partnernél az ellenőrzéskor fel nem tárt hibákért és hiányosságokért, a számla/nyugta/címzés hiányával kapcsolatosan vagy a belső csomagolás nem látható sérüléseivel kapcsolatosan, illetve a Termék mennyiségéért és minőségéért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal, az azzal kapcsolatos következmények kizárólag a Partnert terhelik. A kiszállítás során a Partnertől átvett Termékeket a Futár köteles minden más típusú és jellegű terméktől elkülönítve szállítani, azaz Partnertől való kiszállítás során kizárólag a Partner Termékeit szállíthatja. A Szolgáltató és a Futár a Vásárlótól készpénzt nem vesz át, továbbá az Vásárló és a Partner közötti elszámolásban semmilyen módon nem vesz részt. A Partner köteles minden információt átadni a Szolgáltató és a Futár részére, amely a Termék jogszerű és biztonságos tárolásához, illetve szállításához elengedhetetlenül szükséges. A Partner kizárólagos felelősségi körébe tartozik továbbá a Termékekre vonatkozó jogi szabályozás naprakész ismerete és annak biztosítása, hogy a Termékek forgalmazása, reklámozása és a Szolgáltatás megfeleljen azoknak. A Partner teljes helytállási kötelezettséggel tartozik a Szolgáltató felé az e jogszabályok megszegése miatt a Szolgáltatót érő joghátrányok (pl. hatósági bírságok, fogyasztói kárigények) vonatkozásában.
- 25.5. **A Vásárlók panaszainak kezelése.** A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt keretek között külön elérhetőségeket biztosít és ügyfélszolgálatot üzemeltet a fogyasztók pandago szállítási szolgáltatással kapcsolatos panaszainak kezelésére,

ahova a fogyasztók közvetlenül is fordulhatnak. Mindemellett a Partner – tekintettel arra, hogy a Webáruház Vásárlói a Partnerrel állnak közvetlenül szerződéses jogviszonyban a Termék adásvételével és kiszállításával kapcsolatban – az alábbiak szerint köteles közreműködni minden Vásárlótól érkező panasz, visszajelzés, illetve kérdés kezelésében, amely a Terméket és/vagy annak kiszállítását érinti. A Vásárlók, így különösen a fogyasztóknak minősülő Vásárlók panaszainak hatályos fogyasztóvédelmi jogszabályoknak megfelelő kezelése a jelen alpontban foglalt kivételekkel (kifejezetten a pandago szállítási szolgáltatással kapcsolatos megkeresések) a Partner kizárólagos felelőssége. Partner köteles folyamatosan a Szolgáltatóval előzetesen e-mailben kölcsönösen egyeztetett vagy írásban rögzített elérhetőségeket biztosítani a fogyasztók felé panaszkezelés céljára. A fogyasztónak minősülő Vásárlók megfelelő fogyasztóvédelmi tájékoztatással történő ellátása a Partner önálló felelőssége és kötelezettsége. A Szolgáltató jogosult és köteles - a körülmények, így különösen a Partner közreműködése által lehetővé tett legrövidebb időn belül és a hatályos jogszabályi határidők betartásával - a vásárlói panaszokat, visszajelzéseket és kéréseket térítésmentesen megválaszolni és orvosolni minden olyan esetben, amikor a megkeresés kifejezetten a pandago szállítási szolgáltatással kapcsolatos, így különösen, de nem kizárólag az alábbi esetekben:

- a) A kiszállítási szolgáltatás késedelmével, kiszállítási szolgáltatással kapcsolatos, a kiszállítási folyamat bármely elemére vonatkozó panaszok, beleértve a Futárra vonatkozó észrevételeket, problémákat (öltözet, viselkedés, kommunikáció).
 - b) Amennyiben a minőségi hiba a Termékben vagy a csomagolásában a Futárnak történő átadást követően keletkezik (beleértve a csomagolás sérülését, felnyílását, idegen anyag jelenlétét a csomagban vagy a Termékeknek a Futárnak való átadást követően keletkező minőségi hibáit, például összenyomódást).
- A fenti esetekben a vásárlói panaszok, visszajelzések és kérések kivizsgálását és megválaszolását, illetve orvoslását kizárólag a Szolgáltató végzi, amelyről a Szolgáltató Partnert minden esetben írásban vagy e-mail útján értesíti. A kifejezetten a pandago szállítási szolgáltatásokkal kapcsolatos vásárlói panaszok kezelése esetében a felelősség a Szolgáltatót terheli, a fogyasztónak minősülő Vásárlók a jogkövetkezményeket kizárólag vele szemben érvényesíthetik, a jogkövetkezmények kizárólag a Szolgáltatót terhelik és a Szolgáltató köteles helytállni.

26. A PANDAGO MEGRENDELÉSI FELÜLETEK HASZNÁLATÁNAK KÖZÖS FELTÉTELEI

- 26.1. **A pandago megrendelési felületek.** A Partner a pandago szállítási szolgáltatásokat vagy a pandago Webapp megrendelési felület, vagy a pandago API megrendelési felület és a pandago Webapp felület együttes alkalmazásával veszi igénybe a Szerződés alapján. A két különböző fajta pandago megrendelési felület használatára vonatkozó speciális feltételeket jelen ÁSZF 27. és 28. pontjai tartalmazzák. A Szolgáltató és a Partner a pandago megrendelési felületek biztosításának technikai feltételeivel kapcsolatban fokozott együttműködésre kötelesek és kötelesek bármilyen észlelt változtatásról vagy rendszerhibáról egymást előzetesen értesíteni.
- 26.2. **A Küldemények kiszállításának módja, határideje és területe.** A Szolgáltató és a Partner a Szerződésben rögzítik azokat a címeket, amelyeken a Futárok felveszik a Küldeményeket (üzletek vagy felvételi pontok). A kiszállítás feltételeit, így különösen annak módját (kerékpár, motorkerékpár, személyautó stb.), illetve területei korlátait (kiszállítási terület), a Szolgáltató egyoldalúan jogosult megállapítani a Felek üzleti igényeinek figyelembevételével és bármikor jogosult azokat egyoldalúan megváltoztatni, akár ideiglenesen is. A Partner a Szolgáltató által vállalt kiszállítási területről a számára elérhető pandago megrendelési felületen keresztül tájékozódhat. A Partner és a Szolgáltató a rendelési, kiszállítási szolgáltatások, folyamatok javítása, valamint a címzeti panaszok kivizsgálása, megválaszolása, orvoslása tekintetében fokozott együttműködésre kötelesek, és kötelesek e tárgyban indokolt esetben egyeztetni, valamint a szükséges intézkedéseket foganatosítani a szolgáltatások és folyamatok javítása érdekében.
- 26.3. **A kiszállítási díj és elszámolása.** A kiszállítási díj teljes egésze a Szolgáltatót illeti meg függetlenül attól, hogy a Partner milyen díjat jelenít meg a Vásárlóknak a Webáruházban vagy az ügyfeleinek az üzleteiben, illetve a kiszállítási díjból a Partner mekkora részt számláz tovább a Vásárlóknak vagy az ügyfeleinek. A kiszállítási díjat a Partner a könyvelésében alvállalkozói teljesítésként szerepeltetheti. Szolgáltató és Partner között minden díjjal kapcsolatos elszámolás kizárólag átutalásos formában történik. A Szolgáltató által nyújtott pandago szállítási szolgáltatás az Áfa tv. 58. § (1) bekezdésében foglaltak alapján időszakos elszámolású ügyletnek minősül. Számlareklamációval a Partner a számla kézhezvételétől számított 14 munkanapon belül, írásban élhet. A Partnernek világosan meg kell jelölnie a

- számlareklamáció okait, és csatolnia kell minden azt alátámasztó dokumentumot. A Szolgáltató 5 munkanapon belül megvizsgálja a reklamációt és dönt annak elfogadásáról.
- 26.4. **Kárfelelősség.** A Partner szavatolja, hogy nem áll felszámolási eljárás, végelszámolási eljárás vagy csődeljárás alatt. A Felek teljes kárfelelősséggel tartoznak a munkavállalóiknak, illetve a Szerződés teljesítése érdekében igénybe vett szerződéses partnereiknek (közreműködőiknek) a tevékenységéért. A Partner felelősséggel tartozik és mentesíti a Szolgáltatót minden olyan harmadik személytől származó követelés alól, ami:
- a) amennyiben a követelés alapja igaznak bizonyulna, a Szerződés Partner általi megszegését jelentené;
- b) a Partner Szerződés körében elkövetett gondatlan vagy szándékos károkozásából származik.
- A Partner jelen alpont szerinti felelőssége kiterjed minden közvetetten vagy közvetlenül felmerült költségre, kárra vagy veszteségre, beleértve az indokolt és észszerű mértékű ügyvédi díjakat is.
- 26.5. **Jóhírnév védelme.** A Partner és a Szolgáltató nem tanúsíthatnak olyan magatartást, illetve nem tehetnek olyan kijelentést vagy utalást, amely alkalmas a másik fél jóhírnevének megsértésére. A Felek gazdasági tevékenységének jellegére tekintettel a jelen alpont szerinti kötelezettség megsértése súlyos szerződésszegésnek minősül.
- 26.6. **Üzleti titok.** A Partner és a Szolgáltató üzleti titoknak minősítenek bármely olyan tény, információt, megoldást vagy egyéb adatot (beleértve az adatból levonható következtetéseket is), függetlenül annak megjelenési formájától, amelyet a felek a Szerződés teljesítésével összefüggésben egymásnak átadnak, vagy amely a Szerződés teljesítése során egyéb módon a másik fél tudomására jut. Üzleti titoknak minősül különösen a szellemi termék, egyéb know-how, a szabályzatok, az informatikai és fizikai hozzáférés ellenőrzését biztosító adatok (felhasználónevek és jelszavak), üzleti vagy üzemi folyamatok és módszerek, tervek és specifikációk, egyéb szoftverek és adatbázisok, valamint más szellemi alkotások, ötletek és előkészített projektek. A Szerződés egyedi feltételeinek szövege vagy annak bármely része üzleti titoknak tekintendő. Az üzleti titokra az üzleti titokról szóló 2018. évi LIV. törvény vonatkozik, a felek kötelesek az üzleti titkot ennek megfelelően védeni és titokban tartani. A jelen alpont szerinti titoktartási kötelezettség a feleket a Szerződés megszűnésétől számított 5 évig terheli.
- 26.7. **Szellemi alkotásokhoz fűződő jogok.** A Partner és a Szolgáltató egymásnak kölcsönösen engedélyezi, hogy előre írásban vagy e-mailben kölcsönös megállapodásban rögzített formában egymás nevét, kereskedelmi nevét, logóját, illetve védjegyét marketing célú anyagaiban saját költségén feltüntessék. Felek megállapodnak, hogy amennyiben a Partner lógója, védjegye olyan online felületen jelenik meg, mely a Partner megítélése szerint a Partner által képviselt brandre sérelmes, Szolgáltató a Partner kérésére köteles haladéktalanul intézkedni Partner lógójának adott online felületről történő eltávolításáról. A Partner szavatolja, hogy a nevének, kereskedelmi nevének, logójának vagy védjegyének jelen alpont szerinti használata nem sérti harmadik személy szellemi alkotáshoz fűződő jogát. A Partner jogosult a Szolgáltató logóját a saját weboldalán olyan formában feltüntetni, hogy az a Szolgáltató jogos érdekét ne sértse. A Szolgáltató kifejezett engedélye nélkül a Partner nem jogosult a Szolgáltató nevét, kereskedelmi nevét, logóját vagy védjegyét saját anyagaiban feltüntetni, vagy azokat a Szerződésben foglaltaktól eltérően használni, ide nem értve az adatvédelmi jogszabályok alapján a fogyasztóknak / érintetteknek kötelezően nyújtandó tájékoztatást (a Partner adatvédelmi tájékoztatója). Amennyiben a Szolgáltató logója vagy védjegye olyan felületen jelenik meg, mely a Szolgáltató megítélése szerint a Szolgáltató által képviselt brandre sérelmes, a Partner a Szolgáltató kérésére köteles haladéktalanul intézkedni a Szolgáltató logójának adott felületről történő eltávolításáról.
- 26.8. **Adatvédelem.** A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint kezeli azokat a személyes adatokat, amelyeket a Partner a Küldemény(ek) szállításának teljesítése érdekében továbbít a Szolgáltatónak (különös tekintettel a Címzettek személyes adatnak minősülő adataira). Az érintettek megfelelő adatvédelmi tájékoztatással történő ellátása a Partner önálló felelőssége és kötelezettsége, amely tájékoztatásban a Partner köteles a Szolgáltatót adattovábbítások címzettjeként és különálló adatkezelőként feltüntetni.
- 26.9. **Vis maior.** Sem a Szolgáltatót, sem a Partner nem felelős a Szerződés szerinti kötelezettségeinek nem-, hibás- vagy késedelmes teljesítésért, ha azt vis maior esemény okozta. Vis maior esemény bekövetkezte esetén az érintett fél köteles a másik Felet írásban haladéktalanul értesíteni. A vis maior esemény időtartama alatt a Szerződés hatálya szünetel abban a mértékben, amennyiben a Szerződés teljesítése a vis maior esemény miatt nem lehetséges.

- 26.10. **A Szerződés megszüntetése.** A Szerződést a Szolgáltató és a Partner is bármelyik napon indoklás nélkül felmondhatja a felmondási idő lejártá szerinti naptári hónap utolsó napjára (rendes felmondás). A felmondási idő a felmondás napján kezdődik és 3 hónap a tartama. A Szerződést a Szolgáltató azonnali hatállyal jogosult felmondani, amennyiben a Partner a Szerződésen alapuló bármely kötelezettségét súlyosan megszegi. A Szerződés súlyos megszegését jelenti különösen, ha a Partner fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jóhírnevét megsérti vagy fizetésképtelenségi eljárás hatálya alá kerül. A Szerződést a Partner azonnali hatállyal jogosult felmondani, amennyiben a Szolgáltató a Szerződésen alapuló bármely kötelezettségét súlyosan megszegi. A Szerződés súlyos megszegését jelenti különösen, ha a Szolgáltató a Partner jóhírnevét megsérti vagy fizetésképtelenségi eljárás hatálya alá kerül. Rendes felmondás esetén a Szerződés a megküldött felmondási nyilatkozatban megjelölt napon szűnik meg, amely a felmondási idő lejártá szerinti naptári hónap utolsó napja. Azonnali hatályú felmondás esetén a Szerződés a felmondási nyilatkozat igazolt kézhezvételének napján szűnik meg. A Szerződés megszűnésekor vagy megszüntetésekor a Szolgáltató a Partnernek nyújtott Szolgáltatás(oka)t a felmondási idő utolsó napjával vagy a Felek által közösen megállapított napon leállítja.
- 27. A PANDAGO WEBAPP MEGRENDELÉSI FELÜLETRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS FELTÉTELEK**
- 27.1. Az ÁSZF jelen 26. pontjában foglalt rendelkezések kizárólag azon Partnerek esetében alkalmazandóak, akik a pandago szállítási szolgáltatásokat a pandago Webapp megrendelési felület alkalmazásával veszik igénybe a Szerződés alapján.
- 27.2. A Partnerek a pandago szállítási szolgáltatásokat a Szolgáltató által a www.pandago.foodpanda.hu weboldalon, illetve mobilweboldalon (pandago Webappon) üzemeltetett megrendelési felületen keresztül rendelik meg manuálisan előzetes regisztrációt követően, amely regisztrációt a Szolgáltató minden esetben külön jóváhagy a Szerződés létrejöttét követően.
- 27.3. A Szolgáltató a dinamikusan változó kiszállítási területről úgy tájékoztatja a Partnert, hogy miután a Partner a pandago Webapp megrendelési felületre való bejelentkezést követően megadja a felület elektronikus formanyomtatványán a Címzett címét, a megrendelési felület azonnal visszajelez a szállítási szolgáltatás elérhetőségéről a megadott címre. A pandago Webapp megrendelési felület csak akkor teszi lehetővé a Partnernek a Címzett egyéb Küldemény feladásához szükséges adatainak megadását, ha a szállítási szolgáltatás elérhető az adott címre.
- 27.4. A Partner a pandago Webapp megrendelési felületen keresztül azonnali kiszállítást is rendelhet vagy a szállítást előrendelés leadásával egy későbbi időpontra vonatkozóan is megrendelheti. Előrendelés esetén a kiszállítás legkorábbi lehetséges időpontja az előrendelés leadásától számított 2 óra. A Partner a megrendelési felületen keresztül megrendelésenként tudja követni a pandago szállítási szolgáltatások teljesítésének aktuális állapotát, áttekinteni korábbi rendeléseit, valamint a törlés indokának megadásával törölni az egyes megrendeléseit.
- 27.5. A Szolgáltató által üzemeltetett pandago Webapp biztonsági foka megfelelő, azonban a Partner számára javasolt megtenni az alábbi óvintézkedéseket: friss adatbázissal rendelkező vírus és spyware védelmi szoftverek használata, az operációs rendszer biztonsági frissítéseinek telepítése. A pandago Webapp használata feltételezi a Partner részéről az internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét és a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását. A Szolgáltató a pandago Webapról ugrópontként elérhető külső honlapok tartalmáért, adat- és információvédelmi gyakorlatáért nem vállal felelősséget. Amennyiben a Szolgáltató tudomására jut, hogy az általa linkelt oldal vagy a linkelés harmadik személyek jogait vagy a hatályos jogszabályokat sérti, a linket haladéktalanul eltávolítja a pandago Webapról. A Szolgáltató nem felelős semmilyen kárért, amely a pandago Webappra való csatlakozás miatt következett be. A Partnert terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.
- 28. A PANDAGO API MEGRENDELÉSI FELÜLETRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS FELTÉTELEK**
- 28.1. Az ÁSZF jelen 27. pontjában foglalt rendelkezések kizárólag Partnerek esetében alkalmazandóak, amelyek a pandago szállítási szolgáltatásokat a Szolgáltató és a Partner informatikai rendszerét (a Webáruházat) összekötő interfész (pandago API) megrendelési felület alkalmazásával veszik igénybe a Szerződés alapján.
- 28.2. A Szolgáltató a dinamikusan változó kiszállítási területről úgy tájékoztatja a Partnert, hogy miután a Partner Webáruháza automatizált módon behívja a pandago API megrendelési felületen keresztül a Címzett címének geokoordinátáit, a megrendelési felület azonnal visszajelez a szállítási szolgáltatás elérhetőségéről a megadott címre.
- 28.3. Az informatikai rendszerekkel kapcsolatban fellépő bármilyen hibáért (különösen programhibákért, adatátviteli problémákért), valamint a pandago API fejlesztéséért, üzemeltetéséért és az abból eredő hibákért a Szolgáltató és a

Partner közül azt a felet terheli a felelősség, amelynek az informatikai rendszeréből az adott hiba származott. Amennyiben ez nem megállapítható, úgy a felelősség a Feleket egyenlő arányban terheli.

- 28.4. A Szolgáltató és a Partner az alábbiak szerint kötelesek értesíteni egymást a Szerződés teljesítéséhez használt informatikai rendszerekben felmerült hibákkal kapcsolatban, illetve az adott informatikai rendszert üzemeltető fél az alábbiak szerint köteles a hibával kapcsolatos megkeresés visszaigazolására, valamint azok javításának megkezdésére. A Partner és a Szolgáltató a Szerződés teljesítéséhez használt informatikai rendszerek hibáit alapvetően Kritikus, Normál és Marginális kategóriákba sorolják. A hibát tapasztaló fél az észlelést követően haladéktalanul, elektronikus úton (e-mailen), külön jelzéssel ellátva köteles értesíteni az informatikai rendszert üzemeltető felet a tapasztalt hibáról.
- a) **Kritikus hiba:** a kiszállítás megrendelésének folyamatában észlelt általános jellegű, a teljes rendszert érintő hiba. Hibával kapcsolatos megkeresés visszaigazolása és javítás megkezdése: munkaidőben (hétfőtől péntekig 9:00 és 17:00 óra között) 30 percen belül.
- b) **Normál hiba:** alacsony számú (1-2) megrendelést érintő, nem Kritikus hibának minősülő hiba. Hibával kapcsolatos megkeresés visszaigazolása és javítás megkezdése: 1 munkanapon belül, az üzemeltető Fél köteles megbecsülni a hiba kijavításának várható időpontját.
- c) **Marginális hiba:** minden egyéb, nem Kritikus vagy Normál kategóriába tartozó hiba, amely nem veszélyezteti a kiszállítások megrendelésének üzletszerű folyamatát. Hibával kapcsolatos megkeresés visszaigazolása és javítás megkezdése: 3 munkanapon belül, az üzemeltető Fél köteles megbecsülni a hiba kijavításának várható időpontját.

29. Vegyes rendelkezések

- 29.1. Jelen ÁSZF hatálya a Szolgáltató által Magyarország területén az Ügyfelek részére a Szerződés alapján nyújtott pandago szállítási szolgáltatásra terjed ki. A Szolgáltató bármikor jogosult a jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. Ez a jogosultság kifejezetten kiterjed az ÁSZF mellékleteire is. Az esetleges módosítás a www.pandago.foodpanda.hu weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba.
- 29.2. A Partner a Szerződés megkötésével hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató átruhazza a Szerződést más Delivery Hero cégcsoporton belüli gazdasági társaság részére (szerződésátruházáshoz való hozzájárulás szerződésben maradó félként).
- 29.3. A Szolgáltató és a Partner a Szerződésben rögzített, illetve a felek képviselői, kapcsolattartói által a Szerződés teljesítése során egymás rendelkezésére bocsátott kapcsolattartói személyes adatokat az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (továbbiakban: **GDPR**) 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján, jogos érdekből, a Felek között létrejövő Szerződés teljesítése során felmerülő kapcsolattartási célból, valamint a Szerződés teljesítése érdekében kezelik. A Szolgáltató és a Partner kötelesek a Szerződésben megnevezett képviselőjük és kapcsolattartójuk személyében beálló változást haladéktalanul, de legfeljebb 2 napon belül írásban (e-mail) bejelentik egymásnak. A felek az aktuálisan megnevezett képviselőjüket/kapcsolattartójukat kötelesek tájékoztatni az adataik másik fél által történő kezelésének tényéről, valamint érintetti jogaikról.
- 29.4. A Szerződés hatálya alá tartozó értesítések és tájékoztatások egymás irányába akkor hatályosak, ha azokat írásban, személyesen vagy könyvelt levélpostai küldemény, illetve igazoltan kézbesített elektronikus levél útján, a másik fél Szerződésben meghatározott vagy közhiteles nyilvántartásban nyilvántartott elérhetőségére juttatják el. Az igazoltan kézbesített e-mail útján küldött értesítés – ha a kézbesítés ettől eltérő időpontját más nem igazolja – az elküldés napján és időpontjában tekintendő kézbesítettnek. A felek által egymás részére megküldött postai küldeményeket azok igazolható átvétele esetén az átvétel időpontjában kézbesítettnek kell tekinteni. A tértivevényes ajánlott levélben a másik fél székhelyére vagy levelezési címére elküldött nyilatkozat az annak postára adásától számított 5. (ötödik) napon akkor is kézbesítettnek minősül, ha a küldemény „nem kereste”, „elkeltözött”, „címezett ismeretlen” vagy „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz.
- 29.5. Amennyiben a Szerződés bármely rendelkezése érvénytelen vagy végrehajthatatlan, az a Szerződés többi rendelkezését nem érinti. Amennyiben a Szerződés bármely részének érvénytelenségét bíróság vagy hatóság megállapítja, a Szerződés valamennyi többi feltétele és rendelkezése ettől függetlenül hatályban marad - feltéve, hogy a Felek jelen Szerződést az érvénytelen rész nélkül is megkötötték volna. A Szolgáltató és a Partner minden elvárható intézkedést megtesznek

azért, hogy az érvénytelen vagy végrehajthatatlan rendelkezést egy olyan érvényes és végrehajtható rendelkezéssel helyettesítsék, amely célját és hatását tekintve leginkább megfelel az eredeti rendelkezésnek.

- 29.6. A Szolgáltató nem veti alá magát semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek.
- 29.7. A Szerződés a Felek közötti megállapodás valamennyi feltételét magában foglalja. Ha a Szerződés kifejezetten eltérően nem rendelkezik, a Szerződés hatályon kívül helyez minden a Szerződés tárgyát képező, a Felek közötti korábbi nyilatkozatot, ajánlatot, kötelezettségvállalást, megállapodást vagy egyezséget. A Szerződésbe nem foglalt korábbi nyilatkozatok, ajánlatok, kötelezettségvállalások, megállapodások vagy egyezségek nem képezik a Szerződés részét, a Szerződés értelmezésénél nem vehetők figyelembe.
- 29.8. A Szerződésre a magyar jog rendelkezései az irányadóak.
- 29.9. Bármely jogvitát, amely a Szerződésből vagy azzal összefüggésben, így különösen annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik, a Felek elsődlegesen tárgyalásos úton kísérelnek meg rendezni. Amennyiben a tárgyalások 30 napon belül nem vezetnek eredményre, Felek a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulnak azzal, hogy járásbírósi hatáskörébe tartozó ügyek esetében kikötik a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét.

Általános Szerződési Feltételek

a pandago szállítási szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelek részére

1. sz. melléklet – pandago szállítási szolgáltatásokra vonatkozó Egyedi Szerződési Feltételek (ESZF)

Szerződés azonosító száma:	[...]
A jelen ESZF elválaszthatatlan részét képező ÁSZF és elérhetősége:	Az Általános Szerződési Feltételek a pandago szállítási szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelek részére (ÁSZF) jelen ESZF elválaszthatatlan részét képezik. A mindenkor hatályos ÁSZF és annak korábbi verziói elérhetőek a www.pandago.foodpanda.hu weboldalon keresztül.
A pandago szállítási szolgáltatások megrendelési felülete:	[pandago webapp /pandago API és pandago Webapp]
Szolgáltató neve:	Delivery Hero Hungary Kft.
Szolgáltató operatív kapcsolattartójának neve, telefonszáma és e-mail címe:	[...]
Partner neve és adatai:	Cégnév: [...] Székhely: [...] Adószám: [...] Bankszámlaszám: [...] Pénzügyes neve: [...] Telefonszáma: [...] E-mail címe: [...] Postázási cím: [...] Képviseli: [...] Kapcsolattartási e-mail cím: [...]
Partner operatív kapcsolattartójának neve, telefonszáma és e-mail címe:	[...]

Szerződés időtartama:	Határozott vagy határozatlan időtartam kezdete (dátum vagy a Szolgáltatás tényleges nyújtásának napja): [...] Határozott időtartam esetén annak tartama (hónapban) vagy vége (dátum): [...]
Kiszállítási díj ¹ :	maximum 3.000 Ft. + ÁFA

¹ A Szolgáltató felhívja a Partner figyelmét, hogy a pandago megrendelési felületen a megrendelés folyamata során megjelenített kiszállítási díj csak tájékoztató jellegű, a Partner által a Szerződés alapján ténylegesen fizetendő díjak a Szerződésben rögzített díjak.

	<p>A Partner számára a Szolgáltató az azonnali visszakézésítési szolgáltatást díjmentesen biztosítja.</p> <p>A kiszállítási díj a Küldemény(ek) Szolgáltatónak nem felróható okból fakadó kézbesíthetlensége esetén is jár a Szolgáltatónak. A kiszállítási díj abban az esetben is jár a Szolgáltatónak, ha a Partner a megrendelést azt követően törölte, hogy a Futár igazoltan felvette a Küldeményt.</p>
Elszámolási rendszer:	<p>Felek havi alkalommal történő elszámolási rendszerben állapodnak meg egymással. Egy elszámolási időszak a tárgyhónap első napjától a tárgyhónap utolsó napjáig tart, amely a tárgyhónap végét követően kerül elszámolásra és leszámolásra azzal, hogy egy adott naptári hónap vége vagy egy naptári év vége legkésőbb a következő hónap 4. napján elszámolásra kerül.</p>
Számlázás:	<p>Szolgáltató a számla mellékleteként csatolja az adott elszámolási időszakra vonatkozó forgalmiadat-kimutatást a tranzakciók azonosítójával. Szolgáltató a számlát elektronikus úton továbbítja a Partner részére a Partner kapcsolattartási e-mail címére. A számlát a Partner a számlán szereplő bankszámlaszámra történő átutalás útján köteles kiegyenlíteni.</p>
Fizetési határidő:	<p>A Szolgáltató számlájának kiállítását követő 8 nap.</p>
Késedelmes fizetés:	<p>Késedelmes számlafizetés esetén a Szolgáltató a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) szerinti késedelmi kamatra jogosult.</p>
Panaszkezelés:	<p>A Szolgáltató Partner részére fenntartott Ügyfélszolgálat:</p> <p>A Partner a Szolgáltató Szerződés szerinti szolgáltatásaival kapcsolatos bármilyen panaszát az alábbi elérhetőségeken keresztül köteles a probléma észlelése után haladéktalanul (legkésőbb 1 munkanapon belül) bejelenteni:</p> <p>+36 16105718; pandago.ugyfelszolgalat@foodpanda.hu</p> <p>ügyfélszolgálat címe: 1093 Budapest, Czuczor utca 2. fsz.</p> <p>ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: minden hétfőn 8:00-20:00</p> <p>fogyasztói panaszok kezelése:</p> <p>A Partner a kiszállítási szolgáltatással vagy a Futárokkal kapcsolatos hozzá érkező fogyasztói panaszokat azok kézhezvétele után haladéktalanul (legkésőbb 1 munkanapon belül) köteles elektronikusan továbbítani a Szolgáltató alábbi elérhetőségére, hogy a panaszokat közvetlenül a Szolgáltató kezelhesse:</p> <p>pandago.ugyfelszolgalat@foodpanda.hu</p> <p>A Partner köteles az alábbi elérhetőségeket biztosítani a fogyasztók számára minden egyéb (nem kifejezetten a kiszállítási szolgáltatással vagy a Futárokkal kapcsolatos) panaszok kezelése céljára:</p> <p>e-mail: [...]</p> <p>telefonszám és ügyfélfogadási idő: [...]</p> <p>postai cím: [...]</p>
Küldemények kiszállításának határideje:	<p>A Küldemények legkésőbb a felvételüket követő munkanapon kézbesítésre kerülnek.</p> <p>A Szolgáltató törekszik a Küldeményeket azokon a becsült kézbesítési határidőkön belül kézbesíteni, amelyekről a szállítási szolgáltatások megrendelésére elérhetővé tett megrendelési felületén keresztül értesíti a Partnert.</p>
Kiszállítható Küldemény(ek) tömege, méretei csomagolással:	<p>A Szolgáltatóval szállítható Küldemények tömeg- és mérethatárai a szállítási eszköz figyelembevételével a következők:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tömeg kerékpáros szállítás esetén max. 4 kg; - tömeg motorkerékpáros szállítás esetén max. 4 kg; - tömeg gépkocsival történő szállítás esetén max. 5 kg - legnagyobb méret kerékpáros szállítás esetén (hosszúság x szélesség x magasság): 28,5x48x50 cm

	<ul style="list-style-type: none"> - legnagyobb méret motoros szállítás esetén (hosszúság x szélesség x magasság): 28,5x48x50 cm - legnagyobb méret gépkocsival történő szállítás esetén (hosszúság x szélesség x magasság): 45x45x45 cm
A Küldemény(ek) csomagolásának egyéb speciális előírásai:	<p>A Partner az alábbi adatokat köteles a Küldemény(ek) csomagolásán nyomtatott formában feltüntetni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a Szolgáltatótól a szállítási szolgáltatások megrendelésére elérhetővé tett megrendelési felületen keresztül kapott rendelési számot; - a Címzett nevét és címét
Értéknnyilvánítás szolgáltatást igénybe vesz a Partner?	<p>[igen / nem]</p> <p>Az értéknnyilvánítás szolgáltatást kizárólag akkor biztosítja a Szolgáltató a Partnernek, ha az értéknnyilvánítási szolgáltatást a Partner a Szerződésben kifejezetten rögzített módon igénybe vette és a megrendelési felületen fel is tünteti megrendeléskor a kiszállított Küldemény(ek) értékét (a két együttes feltételnek teljesülnie kell).</p> <p>Az értéknnyilvánítási szolgáltatás Szerződés szerinti igénybevételeitől és tényleges használatától, azaz a kiszállított Küldemény(ek) értékének szállítást megelőző feltüntetésétől függ, hogy a Szolgáltató legfeljebb milyen összegben köteles kártérítési átalányt fizetni a Küldemény(ek) tartalmának szállítás során történő sérülése, hiányossága, elvesztése vagy megsemmisülése esetén. Ez az összeg:</p> <ul style="list-style-type: none"> - értéknnyilvánítás igénybe nem vétele esetén: legfeljebb a kiszállítási díj tizenötszöröse. - értéknnyilvánítás igénybevétele és a kiszállított Küldemény(ek) értékének feltüntetése esetén: legfeljebb a kiszállított Termék(ek) maximális kosárértéke, azaz 100 000 Ft. (egy Küldemény maximális értéke). <p>A Szolgáltató minden Küldemény esetében a fent meghatározott összeghatárok erejéig tartozik korlátozott felelősséggel. Bővebb tájékoztatás az ÁSZF 20. pontjában található.</p>
Értéknnyilvánítási szolgáltatás díja:	Az értéknnyilvánítási szolgáltatás díjköteles, amely díj összegét az ÁSZF 8.6. pontja rögzíti.
Küldemény(ek) egyéb jellemzői:	A Szolgáltató csak olyan Küldemény(ek)e)t szállít ki, amelyek ellenértéke (beleértve minden kiszállítással kapcsolatos és egyéb költséget) előre megfizetésre került a Partner részére. A Futár nem fogad el fizetést a Címzettől vagy egyéb jogosult átvevőtől.
Szállítási adatok, amelyeket a Partner köteles megadni a pandago megrendelési felületen keresztül:	<p>Címzett neve; telefonszáma; címe (lokáció);</p> <p>Megerősítés arra vonatkozóan, hogy a Küldemény ellenértéke kifizetésre került és ennek megfelelően a Futárnak nem kell készpénzt átvennie („fizetve” vagy „nem igényel fizetés szállításakor”); Küldemény tartalmának leírása; Küldemény értéke (kizárólag akkor iránnyadó a Szolgáltató kártérítési kötelezettségére vonatkozóan, ha a Partner a Szerződés alapján igénybe veszi az értéknnyilvánítás szolgáltatást).</p> <p>A felvételi pont / a Partner üzletének megnevezése és címe, ahonnan a Futár felveszi és ahova szükség szerint (kézbesíthetlenség esetén) azonnal visszaszállítja a Küldeményt.</p> <p>A Partner felelősséggel tartozik és mentesíti a Szolgáltatót minden olyan harmadik személytől származó követelés alól, ami abból származik, hogy a szállítási adatokat nem megfelelően vagy nem rendeltetésszerű módon adja meg a szállítási szolgáltatások megrendelésére elérhetővé tett megrendelési felületen keresztül a Szolgáltató számára, különös tekintettel a Küldemény értékére.</p>
Küldemény(ek) felvétele, Partner üzleteinek / a felvételi pontok nyitvatartása:	A Szolgáltató által küldött Futár a Partner Szerződésben megjelölt üzleteiben vagy felvételi ponto(ko)n veszi fel a kiszállítandó Küldeményt és kézbesíthetlenség esetén a Partner ugyanezen üzletébe vagy felvételi pontra szállítja vissza. A Partner köteles olyan időben megrendelni a Szolgáltató általi kiszállítást, hogy a Küldemény kézbesíthetlensége esetén a Futár a kézbesíthetlenség észlelését követően azonnal – az adott helyzetben általában elvárható módon és határidőn belül – visszaszállíthassa a Küldeményt a Partner üzletébe vagy

	<p>felvételi pontra (még nyitva kell tartson az üzlet vagy elérhető kell maradjon felvételi pont, amikor a Futár megérkezik a visszaszállított Küldeményekkel). A Szolgáltató kizárólag azonnali visszakézbésítést vállal a Partner üzletébe vagy a felvételi pontra mind kézbesíthetlenség, mind a Vásárló vásárlástól való elállása esetén Webáruházat üzemeltető Partnerek esetében.</p>
<p>Küldemény(ek) kiszállításának menete:</p>	<p>A Szolgáltató a Partner a pandago megrendelési felületen keresztül leadott véglegesített rendeléséről visszajelzést jelenít meg a Partnernek a kiszállítással kapcsolatos legfontosabb információkkal: ezek különösen a becsült csomagfelvételi időpont, a Futár adatai (név, telefonszám), a kiszállítás státusza (például a Futár felvette a csomagot, elindult, közel jár a címzetthez stb.). A pandago megrendelési felületen keresztül a Partner értesítést kap, hogyha a kiszállítással kapcsolatban logisztikai probléma merül fel (például a Címzett nem található, extrém időjárási körülmények miatt a kiszállítás nem teljesíthető, kiszállítás várható időpontjához képest késéssel kell számolni, a Futár nem elérhető vagy balesetet szenvedett, kézbesíthetetlen a Küldemény stb.). A Szolgáltató a Partner által a pandago megrendelési felületen keresztül átdadott, a Címzetthez tartozó telefonszámra sms útján értesítést küld, amely alapján a Címzett értesülhet a kiszállítás státuszáról.</p>
<p>A Küldemény(ek) kiszállításának igazolása:</p>	<p>A Futár a kiszállítás során a Küldemény átadását a Címzett vagy más jogosult átvevő elektronikus átvételi elismervényéhez köti. Ennek során a Címzett vagy más jogosult átvevő a Futárnál lévő tableten aláírásával igazolja a Küldemény átvételét. A sikeres kiszállítás megtörténtéről a Partner a pandago megrendelési felületen keresztül visszaigazolást kap.</p>
<p>Webáruházat üzemeltető Partnerekre irányadó speciális feltételek:</p>	<p>A Partner köteles megjeleníteni a Webáruházában a Vásárlók számára a Szolgáltató általi kiszállítás választásának lehetőségét a Szolgáltató brandjéhez illeszkedő módon és a Szolgáltató utasításai szerint. A Partner köteles elősegíteni a Vásárlók döntését a Szolgáltató kiszállítási szolgáltatásának választása mellett azzal, hogy jól láthatóan és szembetűnően feltünteti a Webáruházban a pandago kiszállítás választási lehetősége mellett az „akár 1 órán belül a csomag felvételétől számítva” szöveget, mint aktuális várható kiszállítási időtartamot. A Partner köteles a Webáruházban feltüntetett várható kiszállítási időtartam kommunikációját a Szolgáltató operatív kapcsolattartójának mindenkor utasításai szerint módosítani. Pandago Webapp használata esetén mindemellett a Partner köteles a pandago szállítási szolgáltatás gyorsaságának elősegítése érdekében a Rendelés Webáruházon keresztül történő beérkezésétől számított 60 percen belül manuálisan megrendelni a Termék kiszállítását a Vásárló által megadott címre.</p> <p>A Partner a Webáruházában csak azok mellett a Termékek mellett jeleníti meg a Szolgáltató általi kiszállítás lehetőségét, amelyeket azok jellemzői (különösen tömege, mérete, értéke) alapján a Szolgáltató szállít a Szerződés alapján. Ezen Termékek Szolgáltató általi szállítási lehetőségét kizárólag abban az időszakban tünteti fel a Partner, amikor a kézbesítés - valamint kézbesíthetlenség esetén az azonnali visszaszállítás – teljesítése a Partner adott üzletének aznapi nyitvatartási idején belül az adott helyzetben általában elvárható a Futár részéről.</p> <p>A Partner csak azokat a szállításokat rendelheti meg a Szolgáltatótól, amelyek a Szolgáltató által a pandago megrendelési felületen keresztül meghatározott aktuális szállítási területen belül vannak. Felek fokozottan együttműködnek annak érdekében, hogy a Vásárlók megfelelően értesüljenek a Szolgáltató általi kiszállítás elérhetőségéről a Vásárlót érintő szállítási területen.</p>

A Partner üzleteinek nevei és címei / felvételi pontok, ahonnan a Szállító kiszállítást vállal:

	Üzlet / felvételi pont neve	Üzlet / felvételi pont címe
1.		
2.		
3.		

4.		
5.		
6.		
7.		

Kelt: Budapest, [...]

.....

Szolgáltató

Delivery Hero Hungary Kft.

képviseli(k): [...]

.....

Partner

[...]

képviseli(k): [...]

Általános Szerződési Feltételek

a pandago szállítási szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelek részére

2. sz. melléklet – A szolgáltatás nyújtása során alkalmazott nyomtatványok

pandago
Feladó neve:
Feladó kód: fqr9
FUTÁR KÉRÉSE

Kérek egy futárt
Add meg a kiszállítási címet, és küldjük a futárt.

1 Felvételi pont
Feladó címe:

2 Kiszállítási pont
Kiszállítási cím keresése

Kiszállítás
Amint a futár elfogadja a rendelésed, kérlek kezd el összekészíteni a csomagot. A Rendelés követése fülön tudod ellenőrizni a rendelésed státuszát.

Most - Kiszállítás akár 1 órán belül

Később - Válassz egy későbbi kiszállítási időpontot

PANDAGO SZÁLLÍTÁSI DÍJ
HUF 0.00

KÖVETKEZŐ

Feladó kód: fqr9

MEGRENDELÉS AZONOSÍTÓJA ✕

#fqr9-ef1336

PANDAGO SZÁLLÍTÁSI DÍJ HUF 11908

• Kiszállítva 15:59

Futár adatai ▼

Ügyfél adatok ▲

ÜGYFÉL NEVE
/Címzett adatai/

CÍMZETT TELEFONSZÁMA
/Címzett adatai/

ÜGYFÉL CÍME
/Címzett adatai/

TÉTELEK
/Csomag adatok/

CSOMAG ÉRTÉKE
HUF /Csomag adatok/

FIZETÉSI MÓD
/Fizetési mód/



Általános Szerződési Feltételek

a pandago szállítási szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelek részére

3. sz. melléklet – Jelzéminta



powered by The logo for foodpanda, featuring the word "foodpanda" in a dark red font, with "food" in a light green font and "panda" in a dark red font, all enclosed within a dark red rectangular background.