

# Általános szerződési feltételek

## Tartalom

Általános szerződési feltételek.....	1
1. Bevezető rendelkezések.....	3
2. Szerződő felek .....	3
a. FámaFirst Kft. mint Vállalkozó.....	3
b. Ügyfél (Partner), mint Megrendelő.....	4
3. Szerződés tárgya: küldemények szállítása (felvétel, kiszállítás).....	4
4. Szerződés .....	5
5. A szolgáltatás tartalma és feltételei .....	5
a. Megrendelés létrejötte: online megrendelés leadásával .....	5
b. Csomag felvétele.....	5
c. Csomagok kézbesítése .....	5
d. Nyomkövetés, átvételi igazolás .....	7
e. Csomagadat módosítás .....	8
f. Csomagok visszaküldése (kézbesíthetetlen csomagok esetén).....	8
g. Egyéb szolgáltatások: .....	9
6. Különleges szabályok:.....	11
a. A csomagok tartalma.....	11
b. Tömeg és mérethatárok.....	12
c. Csomagolási szabályok .....	12
d. Utánvétkelés szabályai.....	13
e. Adatkezelés, Feladó felelőssége a megadott adatokért.....	13
f. Megszűnt feladó.....	14
g. Kártérítés.....	15
7. Díjazás .....	17
8. Díjfizetés módja.....	19
9. Tájékoztatás, kapcsolattartás .....	19
10. Panaszkezelés.....	20
11. Vis major, ÁSZF érvényessége, bírósági illetékesség .....	21
12. Adatvédelem .....	22
13. Mellékletek.....	23
1. számú melléklet: A szállításból kizárt tárgyak.....	24
2. számú melléklet: Árak .....	26

3. számú melléklet: Etikett minta.....	27
4. számú melléklet: Futárlista minta .....	28
5. számú melléklet: Szállítólevél minta.....	29
6. számú melléklet: Logo.....	30
7. számú melléklet: Hivatkozott paragrafusok .....	31

## 1. Bevezető rendelkezések

Jelen *Általános Szerződési Feltételek* a FámaFirst Kft. által nyújtott futárpostai szolgáltatások és egyes a postai szolgáltatásokat kiegészítő szolgáltatások igénybevétele céljából egyoldalúan a felhasználó közreműködése nélkül előre meghatározott szabályait tartalmazza.

A Fáma First Kft. által nyújtott szolgáltatásokra különösen az alábbi jogszabályok

a) postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban: Postatv.);

b) a postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételeesen szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet;

c) a nemzetközi szolgáltatások tekintetében a 2012. évi CXIII. törvénnyel kihirdetett, azt Egyetemes Postaegyesület XXIV. Genfi Kongresszusán elfogadott Egyetemes Postaegyezmény és Záró jegyzőkönyve, valamint az ehhez kapcsolódó Levélpostai Szabályzat és Postacsomag Szabályzat, továbbá az egyes országokkal kötött két-, vagy többoldalú megállapodások együttesen vonatkoznak.

A FámaFirst Kft. alaptevékenysége: a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban: Posta tv.) 2. § 9. és 15. pontjai, valamint a 8. § (1) bekezdésének a), b), d) pontjai szerint futárposta-, expressz postai és egyéb egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatások Magyarország területén.

Felügyeleti szerv:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

székhelye: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.,

levélcím: 1525. Pf. 75.,

telefon: (06-1) 457-7100,

fax: (06-1) 356-5520,

e-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu),

honlap: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Ügyfélszolgálati irodája:

1133 Budapest, Visegrádi utca 106.,

postacíme: 1376 Budapest, Pf. 997.,

telefon: (06-1) 468-0500,

fax: (06-1) 468-0680,

e-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu),

honlap: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

## 2. Szerződő felek

a. FámaFirst Kft. mint Vállalkozó

A FámaFirst Kft. (továbbiakban: Fáma Futárszolgálat)

Székhelye, postacíme, ügyfélszolgálat címe: 2220 Vecsés, Tengely utca 3.

Céggjegyzékszám: 13-09-208510

Adószám: 11678526-2-13

Telefon: +36 1 300 9500

Email: [info@famafutar.hu](mailto:info@famafutar.hu)

A szolgáltatások ellátásához a Fáma Futárszolgálat közreműködőt (alvállalkozói teljesítményt) is igénybe vehet, a Postatörvény rendelkezéseivel összhangban.

b. **Ügyfél (Partner), mint Megrendelő**

Ügyfél az a magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/amely az Általános Szerződési Feltételeknek megfelel, illetve indokolt esetben egyedi szerződésekben rögzített feltételekkel igénybe veszi a szolgáltatást. A Fáma Futárszolgálat szolgáltatásainak igénybevétele esetén feladó ügyfélnek (továbbiakban: Megrendelő) a küldeményen feladóként feltüntetett magánszemélyt, jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot vagy egyéb szervezetet kell tekinteni.

Feladó: a Vállalkozó szolgáltatásai igénybevétele esetén azon magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, akitől/amelytől a Vállalkozó (vagy alvállalkozóinak) futára fizikailag a küldeményt felveszi, illetve akit/amelyt a Megrendelő feladóként jelöl meg a leadott rendelésen és a küldeményen, amennyiben a feladó eltér a Megrendelő személyétől.

Címzett: azon magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/amely a küldeményen, annak csomagolásán, vagy a hozzá tartozó listán, illetve a Megrendelő által leadott megrendelésen címzettként kerül megjelölésre.

A Megrendelő köteles minden jelentős adatmódosításról a Fáma Futárszolgálatot haladéktalanul, 5 napon belül írásos formában értesíteni abban az esetben, ha:

- a Megrendelő nevében, címében történt változás,
- bankszámlaszám módosulásakor,
- az aláírásra, cégképviselőre jogosult személyében történt változás,
- telephelyet, adószámot érintő változás,
- cégforma módosul.

3. **Szerződés tárgya: küldemények szállítása (felvétel, kiszállítás)**

A Fáma Futárszolgálat egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatásokat végez Megrendelők számára, akik a szolgáltatások igénybevétele érdekében szerződést kötnek a Fáma Futárszolgálattal és a szolgáltatás díját számlázási időszakonként, utólag, teljesítés alapján átutalással vagy készpénzben egyenlíti ki.

Elektronikus úton történő szerződéskötés esetén Megrendelő a szolgáltatási díjat előre köteles megfizetni bankkártyával, mely szerződés a szolgáltatás díjának kiegyenlítésével jön létre a felek között.

A Fáma Futárszolgálat vállalja, hogy az *Általános Szerződési Feltételek*ben és a jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő méretű, tömegű, tartalmú és csomagolású küldeményeket díj fizetése ellenében a *Feladótól* átveszi, továbbítja és a *Feladó* által megjelölt címhelyen a *Címzett*, vagy jogosult átvevő részére megkísérli kézbesíteni. Az *Általános Szerződési Feltételek* részletesen ismerteti a küldemények meghatározását, méret és tömeghatárát, a küldemény tartalmára vonatkozó előírásokat.

#### 4. Szerződés

- a. Felek a szolgáltatás feltételeinek igénybevételéről írásban állapodnak meg. A szerződés megkötése történhet elektronikusan a szolgáltatás megrendelésével és az ellenérték kifizetésével.
- b. Felek jogviszonyára az egyedi szerződésben rögzítettek, illetve másodsorban jelen *Általános Szerződési Feltételek* rendelkezései irányadóak.
- c. *Vállalkozó* a vállalkozási díj változása esetén annak mértékéről *Megrendelő*t írásban értesíti, melynek elfogadásának minősül a szolgáltatás további igénybevétele külön további megállapodás nélkül.

#### 5. A szolgáltatás tartalma és feltételei

- a. Megrendelés létrejötte: online megrendelés leadásával  
A küldemény felvétele a küldemény átvételének elismerésével történik.

A *Fáma Futárszolgálat* nevében csomagfelvételkor eljáró futár darabszám vagy az egyedi szerződésben meghatározottak alapján veszi át a csomagot a *Feladó*tól, vagy az általa megbízott személytől. A csomagok felvétele minden esetben a *Megrendelő* által meghatározott, egyedi szerződésben rögzített helyen történik.

A csomagok tételes regisztrálása és mérlegelése a *Fáma Futárszolgálat* központi raktárjában történik meg. Beérkezéskor a *Fáma Futárszolgálat* automatikusan, elektronikus mérlegen mérleget és a mérlegelt súlyadatot a csomagszámhoz társítva regisztrálja.

A *Feladó* által a *Fáma Futárszolgálat* felé előzetesen az elektronikus rendszerben kiválasztható kiegészítő szolgáltatások teljesítését vállalja.

A küldeményt – ha arról a szerződő felek másként nem állapodtak meg – a *Vállalkozó* abban az esetben köteles felvenni, ha azt a *Feladó* a tartalom jellegének, természetének, mennyiségének és tömegének 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 feladás utáni első szolgáltatási díj számlájának kézhezvételét követő 8 napon belül esedékes nem elektronikus szerződéskötés esetén.

- b. Csomag felvétele

A küldemények felvétele munkanapokon 8:00 és 17:00 óra között történik.

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 feltételes szállítható küldemény az *Általános Szerződési Feltételek* 1. mellékletében rögzítetteknek nem felel meg, felvételét a futár visszautasíthatja.

- c. Csomagok kézbesítése

A *Vállalkozó* a küldeményeket a *Megrendelő* által a megrendeléskor megjelölt, a küldeményen, vagy annak kísérő okiratán feltüntetett és azon részletezett azonosítható címhelyen kézbesíti, kivéve, ha a felek megállapodása, illetve a küldemény *Címzettje* ettől eltérően rendelkezik. A személyes kézbesítés érdekében a *Címzett* köteles biztosítani a címhely egyszerű beazonosíthatóságát, valamint könnyű és biztonságos megközelítését (különösen lépcsőházi

kulcs, kapukód rendelkezésre bocsátása a kézbesítés érdekében, az állattartás szabályainak betartása, emeletes épület esetén megfelelő lift működése, a címhely speciális védőfelszerelés és védőeszköz nélkül megközelíthető legyen, a címhelyre engedély vagy hozzájárulás nélkül beléphessen, a futár személyi biztonságát a kézbesítés ne veszélyeztesse, a címhely megfelelő burkolatú úton történő megközelítése legyen lehetséges).

A *Címzetten* kívüli egyéb jogosult átvevő a polgári jog általános szabályai szerint felel a küldemény *Címzett* részére történő átadásáért.

A feladott küldeményt a *Fáma Futárszolgálat* akkor kézbesíti személyes átadással, ha a címhelyen a *Címzett* úgy gondoskodik a címére érkezett küldemények átvételére *Címzett*ként jogosult képviselő elérhetőségéről, hogy azzal a kézbesítést aránytalanul hosszú – 5 percet meghaladó – várakozási idővel ne hátráltassa. Ennek megszegése esetén a *Fáma Futárszolgálat* mentesül a vállalt kézbesítési határidő alól.

A küldemények átvétele vonatkozásában a szervezet képviselőjének tekinti a *Fáma Futárszolgálat* meghatalmazás nélkül is:

- szervezet üzlethelyiségében vagy az ügyfélforgalom számára nyitva álló egyéb helyiségében történő kézbesítés során a szervezet által foglalkoztatott munkavállalót vagy tagot;
- amennyiben a szervezet postázó helyiséget működtet, az ott foglalkoztatott természetes személyt;
- amennyiben a szervezet recepciót működtet, az ott foglalkoztatott természetes személyt.

Amennyiben a természetes személy *Címzett* a kézbesítés megkísérlésének időpontjában nem tartózkodik a címen, a küldeményt elsősorban az ott tartózkodó meghatalmazottja részére kell kézbesíteni.

Ha a kézbesítés megkísérlésének időpontjában sem a természetes személy *Címzett*, sem – a helyettes átvevő nyilatkozata szerint – a meghatalmazott nem tartózkodik a címen, a küldemény az ott tartózkodó helyettes átvevőnek is kézbesíthető.

Helyettes átvevőnek minősül

- I. a *Címzett* 14. életévét betöltött, a *polgári törvénykönyv* szerinti hozzátartozója,
- II. a címhelyen lévő ingatlan bérbeadója vagy a *Címzett* szállásadója, ha az természetes személy.

Ha a kézbesítés megkísérlésének időpontjában jogosult átvevő nem tartózkodik a címhelyen, a postai szolgáltató a küldemény átvételére – alkalmi átvevőként – jogosultnak tekintheti a címhely szerinti közvetlen szomszédot abban az esetben, ha erről a *Címzett* kifejezetten így rendelkezett, megjelölve az alkalmi átvevőt.

A *Vállalkozó* a küldeményt a *Címzett* magánszemély helyett az adott címen működő, az alábbiakban felsorolt címhelyeken un. közvetett kézbesítőnek kézbesítheti:

- fegyveres szerv;
- büntetés-végrehajtási és javítóintézet;
- egészségügyi, illetőleg szociális ellátást nyújtó intézet;
- szálloda, diák- és munkásszálló, üdülő;
- irodaház, üzletház.

A *Fáma Futárszolgálat* a fenti pontokban felsorolt címhelyeken jogszabály alapján a szervezet vezetője, vagy az általa a küldemények átvételére meghatalmazott személy részére – a közvetett kézbesítő által biztosított helyen – kézbesít.

A *Fáma Futárszolgálat* nem vizsgálja, hogy a címhelyen van-e más ugyanolyan nevű természetes személy, aki a csomagra igényt tarthat. Az írni nem tudó, vagy az írásban akadályozott személy részére a *Fáma Futárszolgálat* nagykorú tanú jelenlétében kézbesít. A tanú a kézbesítési okiraton saját nevét írja alá. Amennyiben a küldemény kézbesítése akadályba ütközik, a *Fáma Futárszolgálat* futárja a *Címzettet* a címhelyen hagyott értesítő nyomtatványon, emailben vagy telefonon keresztül tájékoztatja az első kézbesítési kísérletről. A *Fáma Futárszolgálat* az első kézbesítési kísérlet sikertelensége esetén egy alkalommal azt ingyenesen megismétli. A második sikertelen kézbesítést követően, ha a *Megrendelő* másként nem rendelkezik, a küldeményt a többlet fuvardíj viselése mellett visszakézbesíti.

Kézbesíthetetlennek minősül az a küldemény, amelyet a Vállalkozón kívül álló okból a *Címzettnek* (vagy az egyéb jogosult átvevőnek) kézbesíteni nem lehet, beleértve a nem megfelelő címezést is.

A küldeményt a *Vállalkozó* köteles a *Feladónak* visszakézbesíteni. Visszakézbesítés esetén a küldemény *Feladónak* történő átadását a visszakézbesítés költségeinek megtérítéséhez köti a *Vállalkozó*.

Címváltoztatás esetén a többletköltségek a *Megrendelőt* terhelik.

A kézbesítés az utánvétel kifizetése, cserecsomag átadása, okmányok kezelése és az átvételi igazolás aláírása után történik meg, a *Címzett* ezt megelőzően nem ellenőrizheti a csomag tartalmát.

A *Fáma Futárszolgálat* rendszerében a 40 kg-ot meghaladó csomagok kézbesítése visszautasításra kerül. A túlméretes csomagok nem kerülnek azonnali továbbításra. A *Fáma Futárszolgálat* szabadon dönthet abban a kérdésben, hogy a csomagot visszautasítja, visszaküldi, vagy a küldeményt az annak továbbítását vállaló szállítmányozóhoz irányítja át.

d. Nyomkövetés, átvételi igazolás

A küldemény átvételét az átvevő a kézbesítő okiraton a kézbesítés időpontjának feljegyzése után:

- szervezet esetében az átvevő teljes nevének olvasható feltüntetésével, aláírásával;
- magánszemély esetében az átvevő teljes nevének olvasható feltüntetésével, aláírásával köteles elismerni.

Elektronikus úton igazolt küldeményátvétel esetén az átvevő nevét és aláírását, az átvétel helyét, idejét és csomagszámot tartalmazza a nyilvántartási rendszer.

Az aláírás megtagadása esetén a *Vállalkozó* a küldeményt – az ok feltüntetésével – visszaküldi a *Feladónak*. Az írni nem tudó, a latin betűket nem ismerő, a vak, vagy egyéb, a fizikai állapotában beállt változás következtében írásában gátolt *Címzettnek* szóló könyvelt küldeményt írni tudó nagykorú tanú jelenlétében kell kézbesíteni. A tanú – e minőségének feltüntetésével – a küldemény átadásakor a kézbesítő okiraton saját nevét írja alá. A kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy részére feladott küldeményt a *Címzett* helyett a törvényes képviselőnek vagy a gondnoknak kézbesíti a *Vállalkozó*. A gondnoknak e minőségét jogerős bírósági ítélettel vagy hatósági határozattal kell igazolnia. Az életkora miatt

cselekvőképtelen természetes személy részére címzett küldeményt a törvényes képviselő *Címzett*ként veheti át.

A *Címzett* természetes személy elhalálása, jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet megszűnése esetén a részére feladott küldeményt a *Vállalkozó* – az e tényekről történő tudomásszerzést követően – visszaküldi a *Feladónak*.

e. Csomagadat módosítás

A *Megrendelő* – az utólagos rendelkezés keretében – külön díj ellenében egyéb szolgáltatást kérhet, azt módosíthatja, lemondhatja, illetve a küldeményt kézbesítés előtt visszakérheti.

A *Megrendelő* a küldemény címadatait az utólagos rendelkezésre vonatkozó szabályok megfelelő alkalmazásával – külön díj ellenében – a központi raktárból való továbbítás után is módosíthatja, legkésőbb a kézbesítési határidőt megelőző munkanap 12 óráig.

I. *Címmódosítás*: minden olyan adatváltozás a kézbesítési címben, melynek következtében az irányítószám változik (Budapesten belül az irányítószám első 3 számjegye, Budapesten kívül bármely változás), mely a szállítási határidőt módosíthatja.

a. Amennyiben *Megrendelő* módosítja a címet: a felmerült külön díj a *Megrendelő* részére utólag kerül számlázásra,

b. amennyiben *Címzett* módosítja a címet:

- *Megrendelő* fizeti a fuvardíjat, ebben az esetben *Megrendelő* jóváhagyása szükséges. *Megrendelő* a módosításról telefonon vagy elektronikus úton értesítést kap, amennyiben 24 órán belül a módosítást nem hagyja jóvá, akkor a módosítás nem engedélyezett, eredeti címre kézbesítési kísérlet szükséges,

- *Címzett* fizeti a fuvardíjat, ebben az esetben ha a *Megrendelő* nem hagyta jóvá a módosítást, ezért a módosított címre történő szállítás csak abban az esetben történik meg, ha a címzett kifizeti a különdíjat.

- A *Vállalkozó* rendszere a csomag adatainak beérkezésekor tájékoztathatja a *Címzettet*, amennyiben a cím a rendszer által nem azonosítható, úgy az online felületen lehetőség van a cím módosítására díjmentesen, a küldemény központi raktárba történő beérkezéséig. Amennyiben ez a címmódosítás a csomag beérkezéséig nem történik meg, abban az esetben a szállítási határidő kitolódhat.

c. Ingyenes a címmódosítás abban az esetben, amíg a küldemény a *Vállalkozó* központi raktárjában nem kerül kezelésre, ezen túlmenően a szolgáltatás külön díj ellenében vehető igénybe.

II. *Szállítási határidő módosítása*: mind a *Megrendelő*, mind a *Címzett* módosíthatja a *Vállalkozó* elektronikus felületén a szállítási határidőt legfeljebb 5 munkanappal, melynek külön díja nincs.

III. *Utánvét módosítása*: Kizárólag a *Megrendelő* kérheti a módosítást a *Vállalkozó* elektronikus felületén a csomag kézbesítését megelőzően, melynek külön díja nincs. A módosítási kérelem eredményéről a *Megrendelő* értesítést kap.

f. Csomagok visszaküldése (kézbesíthetetlen csomagok esetén)

A kézbesíthetetlen postai küldeményt a postai szolgáltató köteles a feladónak visszakézbesíteni. A *Megrendelő* a visszakézbesítés költségeit köteles viselni, melyet utólag számláz ki részére a *Vállalkozó*. Amennyiben a *Vállalkozó*n kívül álló okból a visszakézbesítés nem lehetséges, a küldemény visszakézbesíthetetlennek minősül.

A tévesen kézbesített küldeményt, illetve tartalmát a *Vállalkozó* 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 után annak szabályos kézbesítéséről gondoskodni.

A *Vállalkozó* a szabályosan kézbesített küldeményt nem veszi vissza. Ha a kézbesítés során a *Címzett* vagy meghatalmazottja úgy nyilatkozik, hogy a küldeményt nem fogadja el, úgy azt a *Vállalkozó* az átvételi határidők mellőzésével és az ok feltüntetésével visszaküldi a *Feladónak*. A *Vállalkozó* e tényt a kézbesítési iratra és a küldeményre feljegyzi. Ha a küldemény a *Vállalkozón* kívüli okból nem kézbesíthető, a *Vállalkozó* azt – az ok megjelölésével – a *Feladónak* visszaküldi 10 munkanapon belül.

#### g. Egyéb szolgáltatások:

##### i. Cserecsomag

A cserecsomag szolgáltatás során *Feladónál* felvett küldeményt a *Vállalkozó* kézbesíti a *Címzettnek* abban az esetben, ha a *Címzett* a *Megrendelő* által megjelölt cserecsomagot a *Vállalkozó* részére átadja a csomag kézbesítése előtt. *Vállalkozó* minden kézbesített csomag darabszámának megfelelő számú cserecsomag visszaszállítását vállalja. A cserecsomagot a *Vállalkozó* visszaszállítja a *Feladó* címére 10 munkanapon belül. *Megrendelő* a szolgáltatás igénybevételét a csomagfelvételkor az online rendszerben köteles előre jelezni.

A *Címzett* köteles biztosítani a felvételhez (szállításhoz) kapcsolódó, *Vállalkozó Általános Szerződési Feltételek* szerinti küldeményre előírt feltételeit (pl. csomagolás, szállításból nem kizárt termék). Ennek hiánya esetén *Vállalkozó* a küldemény kézbesítését és a cserecsomag átvételét megtagadja.

##### ii. Okmánykezelés

Az okmánykezelés szolgáltatás esetén a belföldi feladás és kézbesítés során a *Fáma Futárszolgálat* arra vállal kötelezettséget, hogy a *Feladó* által átadott saját számlát vagy szállítólevelet, egyéb okiratot a *Címzettel* a küldemény kézbesítésekor aláírattja, lepecsételteti, és azt a *Feladó* címére visszaszállítja.

Amennyiben a *Címzett* a számla, szállítólevél, egyéb okirat aláírását, lepecsételését megtagadja, a *Fáma Futárszolgálat* a küldeményt és az okmányt a *Feladónak* visszaszállítja. *Megrendelő* a szolgáltatás igénybevételét a csomagfelvételkor az online rendszerben köteles előre jelezni.

A *Feladó* köteles gondoskodni az aláírandó dokumentumnak a csomag felületén történő megfelelő és jól látható rögzítéséről műanyag tasakban, illetve a dokumentum megfelelő aláírásához szükséges utasítások átadásáról. A szolgáltatás megrendelése a *Fáma Futárszolgálat* online felületén történik, ahol *Feladó* a visszaforgatandó bizonylat számát egyértelműen és pontosan köteles feltüntetni.

##### iii. Biztosítás

☐

A szolgáltatás megrendelése esetén a *Megrendelő* a csomag értéket az online felületen köteles rögzíteni.

A küldemények biztosítási díját az alap fuvardíjak 50 000 Ft értékig tartalmazzák.

50 001 Ft – 499 999 Ft áruértékek között kiegészítő szolgáltatás fejében van lehetőség további biztosítás igénybevételére.

A szolgáltatás megrendelése a *Fáma Futárszolgálat* online felületén történik.

*Megrendelő* a szolgáltatás igénybevételét a csomagfelvételkor az online rendszerben köteles előre jelezni.

#### IV. Felvételi megbízás

A *Megrendelő*vel kötött egyedi szerződésben rögzített *feladási címtől* eltérő címen történő csomagfelvételre online rendszeren keresztül van lehetőség. Ez esetben a kézbesítési cím a *Megrendelő* szerződésben rögzített feladási címe vagy egy harmadik cím. Az adott napon 12:00 óráig leadott megrendeléseket következő munkanapon kísérel meg *Vállalkozó* felvenni 8:00 és 17:00 óra között.

Felvételt követő 24 órán belüli kézbesítés *Megrendelő* a szolgáltatás igénybevételét a csomagfelvételkor az online rendszerben köteles előre jelezni, így van lehetőség a következő munkanapon történő kézbesítés igénybevételére. Amennyiben a kézbesítési kísérlet határidejét a *Vállalkozó* saját hibájából teljesíteni nem tudja, abban az esetben a kiegészítő szolgáltatás díja a *Megrendelő*nek írásbeli jelzését követően visszajár.

#### V. Törékeny csomagok kezelése

*Megrendelő* a szolgáltatás igénybevételét a csomagfelvételkor az online rendszerben köteles előre jelezni. A szolgáltatás kizárólag belföldi szállítás esetén vehető igénybe.

A törékeny csomag kezelésének megrendeléséről és címke elhelyezéséről *Megrendelő* köteles a küldemény megfelelő csomagolásával együtt gondoskodni. Kizárólag ezen együttesen feltételek teljesülése esetén jogosult *Megrendelő* kártérítési igényt élni.

A *törékeny* címke elhelyezése, de a *törékeny* csomag kezelésének igénybevételének jelzésének elmulasztása esetén *Vállalkozó* jogosult ezen csomag kézbesítésére a *törékeny* csomag felárat felszámolni *Megrendelő* részére.

#### VI. ESEMÉNYEK

*Vállalkozó* a *Címzett* *Megrendelő*vel kötött szerződés alapján értesíti 2. sz. mellékletben szereplő eseményekről, melyek szolgáltatási díját a felek közötti megállapodás tartalmazza.

*Vállalkozó* a *Megrendelő*t értesíti a 2. sz. mellékletben szereplő eseményekről, melyek szolgáltatási díját a felek közötti megállapodás tartalmazza.

#### VII. Utánvételkezelés, fizetési módok

*Megrendelő* a szolgáltatás igénybevételét a csomagfelvételkor az online rendszerben köteles előre jelezni.

Az utánvétel megfizetése *Címzett* részéről készpénzzel és paypass bankkártyával történhet.

*Címzett*nek az utánvétet abban az esetben van lehetősége bankkártyával kiegyenlíteni, amennyiben a *Megrendelő*vel kötött szerződés ezt a módot tartalmazza és az adott csomagra a lehetőséget *Feladó* nem zárta ki.

Az utánvételkezelés díját a *Megrendelő* utólag fizeti meg kiegészítő szolgáltatásként.

#### VIII. Etiketkezés díja

Hiányzó, olvashatatlan, rossz minőségű etikettek esetében a küldemények etikettel történő pótlása esetén felszámolandó díj.

## 6. Különleges szabályok:

### a. A csomagok tartalma

*Küldemény:* az a legfeljebb 40 kg tömegű küldemény, mely a küldeményen, annak csomagolásán vagy az ahhoz tartozó listán legalább címmel el van látva, vagy az a küldemény, amelyet jogszabály postai küldeménynek minősít; ilyen postai küldemény lehet a levélküldemény, a hivatalos irat, a vakok írását tartalmazó küldemény, a postacsomag, valamint a könyvet, katalógust és sajtóterméket tartalmazó küldemény, továbbá minden olyan küldemény, amelynek tartalma Postatörvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendelet szerint a postai szolgáltatásból nem kizárt.

A *Feladó* felelőssége gondoskodni arról, hogy a *Küldemény* tartalma a jogszabályoknak és az *Általános Szerződési Feltételek*nek megfeleljen.

A szállításból kizárt és feltételesen szállítható tárgyakat az 1. számú melléklet tartalmazza.

A tárgyakat a működésükhöz szükséges energia vagy erőforrásokkal együtt úgy szabad *küldeményben* elhelyezni, hogy a csomagolás a véletlenszerű működésbe lépést megakadályozza.

A *Vállalkozó* nem köteles vizsgálni a *küldemény* tartalmát arra vonatkozóan, hogy az a szállításból kizárt-e, vagy feltételesen szállítható.

A *Feladó* felelős a *küldemény* által személyek életében, egészségében és testi épségében, továbbá egyéb tárgyakban, a *Vállalkozó* berendezéseiben és más küldeményekben okozott károkért; köteles viselni saját kárát és megtéríteni a *Vállalkozó* 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 Feltételek*ben foglalt előírásokat nem tartotta be.

A *Vállalkozó* köteles megtagadni a szerződés megkötését, ha

- I. a szerződés teljesítése jogszabályba, továbbá az Egyetemes Postaegyesület Alapokmánya alapján megkötött nemzetközi szerződést kihirdető jogszabályba vagy az alapján megkötött megállapodásba ütközik;
- II. a küldemény tartalma nyilvánvalóan sérti vagy veszélyezteti az életet, egészséget, testi épséget vagy az emberi környezetet;
- III. a feltételesen szállítható küldemény nem felel meg az ilyen küldeményekre vonatkozó előírásoknak; vagy
- IV. a küldemény csomagolása nem felel meg a *Vállalkozó Általános Szerződési Feltételei*ben foglalt előírásoknak.

A szolgáltatásból kizárt, vagy feltételesen szállítható küldemények körét a Kormány rendeletben állapítja meg.

Amennyiben a fent meghatározott tények valamelyike a szerződés megkötését követően jut a *Vállalkozó* tudomására, köteles a szolgáltatás teljesítését (vagy annak folytatását) megtagadni, és erről a *Feladót* értesíteni. A küldeménynek a *Feladó* részére történő visszaküldéséből vagy egyéb helyre történő kézbesítéséből és a hatósági intézkedésből származó többletköltségek a *Feladót* terhelik.

## b. Tömeg és mérethatárok

A *Fáma Futárszolgálat* szállítható küldemények tömeg- és mérethatárai a szállítási eszköz figyelembevételével a következők:

Azon küldemények, amelyek tömege 40 kg-nál könnyebb, az összes kiterjedés (hosszúság + szélesség + magasság) maximális mérete 3 méter, de egy oldal hossza nem haladhatja meg a 2 métert.

Legkisebb szállítható méret: 100 mm x 150 mm

Legkisebb szállítható súly: 100 gramm

Amennyiben *Megrendelő* küldeménye a *Fáma Futárszolgálat* árukezelési, illetve szállítási folyamatával nem kezelhető, a *Fáma Futárszolgálat* a küldemény fuvardíján felül további különdíjak felszámítására jogosult.

Ilyen különleges küldeménynek minősülnek a nem összerakható (görgősoron nem kezelhető, vagy raklapra nem készíthető, azaz NGK) küldemények, melyek formája, alakja, vagy csomagolása akadályozza az egységgrakomány képzését.

Ezen küldemények

- amelyek, amorf, nem szabályos alakjukból kifolyólag nem maradnak nyugalmi helyzetben a szortírozó szalagon;
- a folyadékot tartalmazó hordók és/vagy palackok, amelyek instabillá válhatnak, vagy leeshetnek a szortírozó szalagról ezzel anyagi- és/vagy személyi kárt, illetve küldemény-sérülést okozhatnak

• .

*Túlméretes* (a csomag két oldal hosszának összege meghaladja a 1,5 métert) és *NGK* csomagok esetén a *Fáma Futárszolgálat* jogosult a szállítási határidőt 72 órában meghatározni, függetlenül a korábban megadott szállítási határidőtől.

## c. Csomagolási szabályok

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

A küldeményeket a tartalom tulajdonságának, jellegének, alakjának, tömegének megfelelően úgy kell csomagolni, hogy a küldemény burkolata a belső tartalmat megvédje.

Burkolatként olyan tiszta csomagolóeszközt kell használni, amely a címirat olvashatóságát, valamint kezelését nem zavarja, és amelyre a címirat és egyéb jelzések könnyen és tartósan ráragaszthatók.

A csomagolásnak elég erősnek kell lennie ahhoz, hogy más küldeményekkel való érintkezéssel (egymásra rakás) vagy az automatizált küldemény-feldolgozás technológiájából szükségszerűen adódó fizikai hatásokkal (forgatás, címre állítás, csoportosítás) szemben is megőrizze a küldemény sértetlenségét.

A csomagba helyezett üvegeket, flakonokat egymástól, valamint alulról és felülről is védőréteggel kell védeni.

Különleges alakzatú, nehezen csomagolható árut a zsugorfóliázáson belül is védeni kell egyéb csomagolással.

A *Fáma Futárszolgálat* nem vállalja a hőkezelést igénylő termékek szállítását, ezért a csomagolásnak olyannak kell lennie, hogy a tartalom épségét -25 C és +65 C fok között is biztosítsa.

A küldemények csomagolását a csomag tartalmához igazítva gazdaságos méretben, a csomagon belül megfelelő mennyiségű térkitöltő használatával köteles a *Feladó* megoldani.

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.

*Feladó* köteles a csomagot akként becsomagolni, hogy az sem más küldeményben, sem a *Vállalkozó* vagyontárgyaiban, sem *Vállalkozó* munkavállalóiban és közreműködőiben kárt ne tegyen. Ezen károkozás esetén *Feladó* teljeskörű kártérítéssel tartozik harmadik személyekkel szemben is.

#### d. Utánvételkezelés szabályai

Kizárólag belföldi szállítás esetén vehető igénybe. A küldeményt kizárólag a *Feladó* által megjelölt utánvétel értékének kifizetése ellenében kézbesíti a *Fáma Futárszolgálat* a *Címzett* részére. Az utánvétel legmagasabb összege 499 995 Ft, azaz négyszázkilencvenkilencezer-kilencszázkilencvenöt forint.

Magyarország területén a *Fáma Futárszolgálat* kizárólag magyar forintban szedi be az utánvétet, melynek beszedését a *Fáma Futárszolgálat* csak akkor vállalja, ha a csomag etiketten az utánvétel összege egyértelműen és jól láthatóan fel van tüntetve.

Az utánvételkezelési díjat *Megrendelő* abban az esetben is köteles megfizetni, ha a *Címzett* a küldeményt nem veszi át, a küldemény átvételét a *Címzett* megtagadja, vagy egyéb (a *Fáma Futárszolgálat*nak fel nem róható) okból – pl. a megadott *Címzett* ismeretlen – a küldemény kézbesítése nem teljesíthető.

A kézbesítést végző futár címhelyről való távozását követően a készpénzzel teljesített utánvétel összegével, illetve a visszajáróval kapcsolatos reklamációnak nincs helye.

A *Megrendelő* az utánvétel szolgáltatás adatait a csomagfeladás előtt az online rendszerben köteles a *Fáma Futárszolgálat*nak megküldeni.

A *Feladó* felé történő utánvétel elszámolása egyedi megállapodás szerinti időszakonként történik, utalással vagy készpénzben nem elektronikus szerződéskötés esetén.

Készpénzes elszámolás a *Fáma Futárszolgálat* telephelyén egy előre meghatározott munkanapon kérhető legkésőbb a kifizetést megelőző munkanap 12 óráig.

Az utánvétel elszámolás leghamarabb a kézbesítéstől számított 5 munkanapot követően történik meg, az elszámolási periódusok függvényében. Ezen időszakra *Feladó* kamatra nem jogosult. A *Fáma Futárszolgálat* szolgáltatási díjai nem tartalmazzák utánvételkezelés esetén a banki műveletekhez kapcsolódó költségeket (pl. tranzakciós illeték), azokat az *Megrendelő* viseli.

#### e. Adatkezelés, *Feladó* felelőssége a megadott adatokért

A feladott küldemények esetében megfelelőnek kell tekinteni a küldemény címezését, amennyiben az az alábbi sorrendben, latin betűkkel, arab számokkal (szükség esetén római számmal) a következő adatokat tartalmazza:

- a címezett (címezettek) neve, elnevezése;
- a küldemény rendeltetési helye (a település neve);

- közterületi cím (út, utca, egyéb közterület neve és a házsám), és ha van a közelebbi címadatokként a lépcsőház-, emelet-, ajtószám, ezek hiányában helyiség megjelölése, (a közterületi cím és a közelebbi cím adatok a továbbiakban együtt: címhely);
- a címhely irányítószáma;
- a címzett telefonszáma;
- a címzett email címe.

A külföldre címzett küldemények esetében fel kell tüntetni a rendeltetési ország nevét is.

A nem megfelelő címzés a *Vállalkozót* nem mentesíti a szolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítésének megkísérlése alól, azonban a nem megfelelő cím miatti kézbesíthetlenség esetén a *Vállalkozó* mentesül a kártérítési kötelezettség alól. Címváltozás esetén a többletköltség a *Megrendelőt* terheli.

A *Fáma Futárszolgálat* postafiókra kézbesítést nem vállal.

Amennyiben szolgáltatás keretében feladásra szánt postai küldemény címzése a közterületi cím adat helyett helyrajzi számot tartalmaz, a küldemény kézbesítését a *Fáma Futárszolgálat* megkísérli, a teljesítés elmaradásáért azonban nem vállal felelősséget.

A küldeményeket a *Fáma Futárszolgálat* online rendszerében generált etikettel kell ellátni. A nem megfelelő csomagolás és a nem megfelelő címzés *Fáma Futárszolgálat* általi pótlásának díja bruttó 250 Ft/csomag. A *Vállalkozó* nem fogad el szállításra olyan küldeményt, melynek címzését áthúzás, átírás útján, vagy bármilyen módon megváltoztatták. A *Címzett* nevét teljes alakjában kell a küldeményre feljegyezni. Adatmódosítás esetén a *Feladó* köteles az 5.e. pontban megfogalmazottak szerint eljárni.

f. Megszűnt feladó

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

Ezen küldeményt a *Vállalkozó* köteles a *Feladónak* visszakézbesíteni. A visszakézbesítés esetén a küldemény *Feladónak* történő átadását a visszakézbesítés költségeinek megtérítéséhez kötheti a *Vállalkozó*. Amennyiben a *Feladó* a visszakézbesítés költségeit nem téríti meg, vagy *Vállalkozón* kívül álló okból a visszakézbesítés nem lehetséges, a küldemény visszakézbesíthetetlennek minősül.

A visszakézbesíthetetlen postai küldeményt a *Vállalkozó* 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 őrizi, 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 Vállalkozó, amennyiben kereskedelmi értékkel rendelkező árut tartalmaz a postai küldemény, azt értékesíti, egyéb esetekben a küldemény tartalmát megsemmisíti.

A postai küldemény felbontása, értékesítése és megsemmisítése két fős bizottság jelenlétében és jegyzőkönyv felvétele mellett történik, amely bizottság tagjai a Vállalkozó alkalmazottjai, tagjai, megbízottai vagy közreműködői lehetnek. A jegyzőkönyvet a Vállalkozó a küldemény feladását követő egy évig megőrzi.

A Vállalkozó az értékesítésből befolyt összeget a visszakézbesíthetetlen postai küldemények őrzése következtében felmerült költségek csökkentésére fordítja vagy e célra rendelkezésre tartja.

#### g. Kártérítés

A *Fáma Futárszolgálat* a szolgáltatások nem szerződészerű teljesítése esetén, beleértve a küldemény sérülését, elvesztését és megsemmisülését is, a hatályos Posta Törvényben, valamint jelen *Általános Szerződési Feltételekben* foglaltaknak megfelelően tartozik felelősséggel.

A *Vállalkozó* felelős azért a kárért, kivéve a közvetett kárt és elmaradt hasznot, amely a küldemény felvételétől annak kézbesítéséig vagy a *Feladó* részére történt visszakézbesítéséig terjedő időben a küldemény megsemmisüléséből, teljes vagy részleges elvesztéséből vagy megsérüléséből keletkezett, kivéve ha a kárt

- I. a Vállalkozó működési körén kívül eső elháríthatatlan ok,
- II. a küldemény belső tulajdonsága vagy a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága, illetve
- III. a küldemény sérülését vagy megsemmisülését más küldemény okozta,
- IV. vagy a kárt az elégtelen címezés, vagy a küldemény csomagolásán felejtett, előzetes kézbesítésekből eredő, a *Feladó* által el nem távollított címezés okozta, továbbá
- V. ha a *Feladó* a különleges kezelést igénylő küldeménye esetén előzetesen nem nyilatkozott (pl. törékeny).

A fentiekkel kapcsolatos bizonyítás a következő személyeket terheli:

- a *Vállalkozót* a csomagolás hiányossága és az elégtelen címezés tekintetében, illetve abban a vonatkozásban, hogy a kárt működési körén kívül eső elháríthatatlan külső ok, vagy szerződészerű teljesítése mellett a károsulton 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 *Vállalkozó* felelőssége a küldemény átadásával az átvevőre száll át.

Az átvevő a *Címzettel* szemben a polgári jog általános szabályai szerint felel.

A *Fáma Futárszolgálat* minden csomagra a káreljárás lefolytatása során a Postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény tv 51.§ (7) bekezdésére figyelemmel, 44.§.(2) bekezdésben foglalt felhatalmazás alapján a 44.§ (1) bekezdésben, a (3)-(8) bekezdésben,

továbbá a 45-51. §-ban foglalt rendelkezések alapján vonatkozó szabályainak alkalmazását köti ki.

A *Megrendelő* a *Fáma Futárszolgálattal* 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. A *Megrendelő* kárigényének elbírálására és kielégítésére a küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, a küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén kárigény bejelentéséről készült jegyzőkönyv alapján van lehetőség.

A *Vállalkozó* a jogosult bejelentésére vagy kártérítési igényére harminc napon belül köteles írásban válaszolni. Válaszában a *Vállalkozó*

- I. tájékoztatja jogosultat a bejelentés megalapozottságának megállapításához szükséges további feltételekről és eljárásról,
- II. megállapítja a bejelentés, illetve a kártérítési igény megalapozottságát, ezen utóbbi esetben tájékoztatja a jogosultat a kártérítési igény megfizetésének várható időpontjáról, vagy
- III. amennyiben a kártérítési igény jogalapját vagy mértékét vitatja – tájékoztatja az igény érvényesítőjét a kártérítés és a kártérítés-érvényesítés törvényi vagy szerződésben foglalt szabályairól, továbbá a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 2. §-a alapján felhívja fogyasztónak minősülő igény érvényesítőt arra, hogy az Fgytv. alapján békéltető testület előtt fogyasztói jogvitát kezdeményezhet.
- IV. amennyiben a *Vállalkozó* bejelentést követően 30 napon belül írásban nem válaszol a benyújtott bejelentésre, panaszra, a kártérítési igényre vagy *Megrendelő* nem elégedett a döntéssel, úgy *Megrendelő* a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, mint felügyeleti szerv felé fordulhat a panasz vagy a panaszkezelés kivizsgálása érdekében.

Amennyiben a *Fáma Futárszolgáltatnak* a tévesen kézbesített küldemények visszavételére és szabályos kézbesítésére nincs lehetősége, a küldeményt elveszettnek tekinti. A *Fáma Futárszolgálat* a *Megrendelőtől* a kár mértékének igazolását, bizonyítását abban az esetben kérheti, ha a kártérítési igény a küldemény sérülésével kapcsolatos, illetve, ha a küldeményt elveszettnek vagy megsemmisültnek nyilvánította.

Ha a *Fáma Futárszolgálat* a panasz kivizsgálása során a küldemény megsemmisülését vagy elvesztését állapította meg, annak tényéről tájékoztatja az ügyfelet.

Kár esetén a csomag sérüléséről jegyzőkönyvet kell felvenni, a kártérítéshez a fuvarlevélszámot azonosítani kell, illetve a csomag tartalmát igazoló okmányokat, a kár mértékét bizonyító dokumentumot és a kártérítési igényt bejelentő lapot (eredeti példányban) kell benyújtani.

A kártérítési igényt bejelentő (Kárbejelentő) lapot a <https://famafutar.hu/dokumentumok/weboldalrol> lehet letölteni.

A kárt szenvedett csomag esetén lehetővé kell tenni, hogy a kárt a *Fáma Futárszolgálat* vagy megbízottja a telephelyén megvizsgálja, ennek érdekében a káresemény időpontjában fennálló állapotot meg kell őrizni. Amennyiben a fenti kötelezettségek megszegése miatt a kármegállapításához szükséges lényeges körülmények kideríthetetlenül válnak, a *Fáma Futárszolgálat* mentesül a kártérítési kötelezettsége alól.

A sérült vagy hiányos küldeményt a *Vállalkozó* e jegyzőkönyv kíséretében kézbesítheti a *Feladó* rendelkezése szerint.

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

A *Fáma Futárszolgálat* az igény jogosságának teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás indokait írásban közli a *Megrendelő*vel.

Javítással kiküszöbölhető károk esetén a kártérítés a szállítási költségek szempontjából is a legelőnyösebb helyen elvégezhető helyreállítás összegéig terjed. Javítás esetén a kártérítés nem terjed ki az értékcsökkenés összegére.

Elvesztés, megsemmisülés esetén a számlával igazolt beszerzési érték összegét téríti meg a *Vállalkozó*.

A *Fáma Futárszolgálat* a garantált idejű, de nem értéknyilvánított küldemény megsemmisülése vagy teljes elvesztése esetén fizetendő kártérítés a küldemény megsemmisülése vagy teljes elvesztése folytán a szolgáltatásért fizetendő díj tizenötszöröse.

A *Fáma Futárszolgálat* igényt tart az általa teljesített kártérítésekhez kapcsolódóan a károsodott vagyontárgyakra, mennyiben azok pótlási, beszerzési értéke került megtérítésre.

A kártérítési módjának (pótlás, cseré vagy javítás) megállapítása körében a *Fáma Futárszolgálat* jogosult eldönteni azt, hogy a károsodott tárgy gazdaságosan javítható-e, vagy annak pótlása indokolt.

A *Fáma Futárszolgálat* felelőssége nem terjed ki a közvetett kár vagy az elmaradt haszon összegére és értékcsökkenésre.

Amennyiben a panaszos a *Fáma Futárszolgálat* által megállapított kártérítés összegét nem fogadja el, a lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulhat. A Békéltető Testületek elérhetősége: <http://www.bekeltetes.hu> Amennyiben a panaszos a *Fáma Futárszolgálat* által lefolytatott kártérítés módját nem fogadja el, akkor a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz ([info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)) fordulhat.

Utánvétel szolgáltatás esetén a *Fáma Futárszolgálat* az utánvételi összeg erejéig felelős, ha a küldeményt az utánvételi összeg beszedése nélkül vagy kisebb összeg beszedésével kézbesítette. Ebben az esetben a hiányzó összeg megfizetése legkésőbb a következő esedékes elszámolási időszakban történik meg.

Nemzetközi szolgáltatások esetén a *Fáma Futárszolgálat* a nemzetközi CMR egyezmény szabályai szerint kártérít, azaz elveszett, megsemmisült vagy sérült küldemények esetén a kártérítés mértéke az adott küldemény súlya alapján 8,33 EUR/kg, illetve ennek a káresemény napján érvényes MNB középárfolyamon átszámított forint összege.

## 7. Díjazás

Az *Általános Szerződési Feltételek*ben meghirdetett szolgáltatások (továbbiakban: szolgáltatások) igénybevételéért a *Megrendelő* díjat tartozik fizetni. A szolgáltatások díját, jelen *Általános Szerződési Feltételek* 1. melléklete, a hatályos *Díjszabás* tartalmazza. Felek egyedi szerződésben a melléklettel eltérő díjszabásban is megállapodhatnak rendszeres csomagfeladás esetén. A szolgáltatás díja az alapdíjból és a díjköteles többlet- és kiegészítő szolgáltatások díjából áll. A szolgáltatások díjait – a *Vállalkozó*val kötött írásbeli szerződés alapján és ennek feltételei szerint – banki átutalással vagy készpénzben lehet kiegyenlíteni. A *Vállalkozó* a díjváltozás bevezetését megelőző 15 nappal a *Megrendelő*t az új díjakról e-mailben tájékoztatja.

Amennyiben *Megrendelő* az új díjszabást a fenti határidőben írásban, e-mailben jelezve nem fogadja el, úgy felek között a szerződés a 16. napon megszűnik.

A díjváltozás hatálybalépésének időpontjától a *Megrendelő* az új díj megfizetésére köteles.

A hatályos díjszabás tartalmazza az alapszolgáltatásokat valamint többlet- és egyéb szolgáltatásokat az alábbiak szerint:

- a. **Csomagfeladási alapidj:** ezen díj ellenében *Vállalkozó* vállalja, hogy az *Általános Szerződési Feltételek*ben és a jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő méretű, tömegű, tartalmú és csomagolású küldeményeket a *Feladótól* átveszi, továbbítja és a *Feladó* által megjelölt címhelyen a *Címzett*, vagy jogosult átvevő részére megkísérli kézbesíteni az 1. sz. melléklet szerinti áron. A díjfizetés a küldemény megrendelésének időpontjában esedékes eltérő megállapodás hiányában.
- b. **Többletszolgáltatási díjak:**
  - I. **Törékeny csomag:** A szerződés 5. g. VI. pontjában meghatározottak alapján igénybe vehető szolgáltatás a díjmelléklet szerinti ellenérték fejében.
  - II. **Biztosítás:** A szerződés 5. g. III. pontjában meghatározottak alapján igénybe vehető szolgáltatás a díjmelléklet szerinti ellenérték fejében.
  - III. **Utánvetés fizetés és Bankkártyás fizetési lehetőség:** A szerződés 5. g. VIII. pontjában meghatározottak alapján igénybe vehető szolgáltatás a díjmelléklet szerinti ellenérték fejében.
  - IV. **Felvételt követő 24 órán belüli kézbesítés:** A szerződés 5. g. V. pontjában meghatározottak alapján igénybe vehető szolgáltatás a díjmelléklet szerinti ellenérték fejében.
  - V. **Cserecsomag:** A szerződés 5. g. I. pontjában meghatározottak alapján igénybe vehető szolgáltatás a díjmelléklet szerinti ellenérték fejében.
  - VI. **Okmánykezelés:** A szerződés 5. g. II. pontjában meghatározottak alapján igénybe vehető szolgáltatás a díjmelléklet szerinti ellenérték fejében.
  - VII. **Felvételi megbízás:** A szerződés 5. g. IV. pontjában meghatározottak alapján igénybe vehető szolgáltatás a díjmelléklet szerinti ellenérték fejében.
  - VIII. **Értesítések:** A szerződés 5. g. VII. pontjában meghatározottak alapján igénybe vehető szolgáltatás a díjmelléklet szerinti ellenérték fejében.
- c. **Egyéb szolgáltatások díja:**
  - I. **Tranzakciós illeték:** Az utánvét kifizetése esetén felmerülő költség, mely a díjmelléklet alapján az utánvét összegének meghatározott hányada és melynek megfizetése a *Megrendelőt* terheli.
  - II. **E-útdíj:** az alapidj összegének meghatározott hányada, melynek megfizetése a *Megrendelőt* terheli.
  - III. **Üzemanyag felár:** a csomag feladásakor megállapított díj, melynek megfizetése az alapidjval együtt esedékes.
  - IV. **NGK és túlméret felár:** az ÁSZF 6. b. pontjában meghatározottak alapján igénybe vehető szolgáltatás a díjmelléklet szerinti ellenérték fejében
  - V. **Címmódosítás díja:** A szerződés 5. e. I. pontjában meghatározottak alapján igénybe vehető szolgáltatás a díjmelléklet szerinti ellenérték fejében.

8. Etiketkezés díja : A szerződés 5. g. IX. pontjában meghatározottak alapján igénybe vehető szolgáltatás a díjmelléklet szerinti ellenérték fejében. Díjfizetés módja *Megrendelő* a szolgáltatások díját a csomag feladásakor köteles megfizetni ettől eltérő megállapodás hiányában. A szolgáltatások díját *Megrendelő* köteles határidőre a *Fáma Futárszolgálat* bankszámlájára átutalással vagy készpénzben megfizetni.

A fentiekől eltérő egyedi megállapodás esetén a díj kiegyenlítésére *Megrendelő* az adott megállapodásban meghatározott időközönként, a számla kiállítását követően az abban meghatározott határidőn belül és módon köteles.

Nem fizetés, illetve fizetési késedelem esetén (fizetési határidő lejártát követő 15. nap után) a *Fáma Futárszolgálat* jogosult:

- kézbesítés nélkül a központi raktárában visszatartani az érintett partner által feladott küldeményeket, illetve a beszedett utánvét összegeket visszatartani, továbbá azokat a fennálló tartozásba kompenzálni. Felek rögzítik, hogy *Vállalkozót* a fentiek szerint birtokában lévő küldeményeken törvényes zálogjog illeti meg a vállalkozói díj és költségek biztosítására;
- késedelem esetén a *Fáma Futárszolgálat* a késedelem első napjától a Ptk. szerinti késedelmi kamatot számít fel, továbbá jogosult a kintlévőség behajtásával kapcsolatban felmerült jogi és egyéb költségeinek megtérítésére.

A fizetési határidő lejártát követően a *Fáma Futárszolgálat* jogosult a *Megrendelővel* szemben fennálló követelése kezelésére harmadik felet megbízni. Ezen esetben a *Fáma Futárszolgálat* a *Megrendelővel* szemben fennálló követelése kezelése céljából kizárólag e cél eléréséhez szükséges adatokat – amennyiben *Megrendelő* természetes személy, úgy e cél eléréséhez szükséges személyes adatokat – jogosult harmadik félnek átadni.

Az átadandó személyes adatok:

- a *Megrendelő* személyének beazonosításához szükséges adatok;
- a követeléskezeléshez szükséges kapcsolati adatok (cím, e-mail cím, telefonszám);
- a követelés azonosításához szükséges adatok.

A *Vállalkozó* díj-visszafizetési kötelezettsége

A *Vállalkozó* a küldemény felvételekor tévesen megállapított vagy a kézbesítéskor tévesen beszedett díjat, díjkülönbözetet, illetve a nem teljesített szolgáltatás díját – e tény megállapítását követően – az arra jogosultnak visszafizeti.

A *Vállalkozó* a szolgáltatás díját nem fizeti vissza abban az esetben, ha *Megrendelő* a felvétel napján eláll a szerződéstől, ez esetben a *Vállalkozó* a megfizetett díjat bánatpénzként megtarthatja. Abban az esetben, ha *Megrendelő* a felvétel napja előtt áll el a szerződéstől, úgy részére a megfizetett szolgáltatási díj visszajár.

9. Tájékoztatás, kapcsolattartás

A *Vállalkozó* telefonos ügyfélszolgálatot működtet a *Megrendelő*k és a *Címzettek* részére egyaránt, mely munkanapokon 8:00 – 17:00 óráig érhető el és a csomagazonosító számok vagy *Címzett* adatai alapján felvilágosítást ad a kézbesítés állapotáról, kérésre a *Megrendelő*nek kézbesítési igazolást küld, valamint a csomagszállítással kapcsolatos esetleges reklamációkat kezeli.

Az ügyfélszolgálat elérhető:

a +36 1/300-95-00 telefonszámon, vagy

az info@famafutar.hu e-mail címen.

A csomagok kézbesítési információja (státusza) a csomagadat rögzítést követően a <https://famafutar.hu/> honlapon a „Csomagkövetés” menüben a 24 jegyű csomagszám alapján lekérhető.

A *Vállalkozó* vállalja, hogy a szerződési feltételekben bekövetkezett valamennyi lényeges változásról tájékoztatja ügyfeleit.

E-mail-ben és internetes honlapon közzéteszi:

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

## 10. Panaszkezelés

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

Az ügyfelek panaszait az alábbi módon tehetik meg:

- telefonon;
- levélben;
- személyesen;
- egyéb megfelelő módon (pl.: e-mail,).

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

A *Vállalkozó* által végzett szolgáltatások teljesítése során felmerült panasz a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától hat hónapos jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított 30 napos határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő hat hónapon belül tehető.

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

Szóbeli észrevétel esetén a sérelem elintézésére a *Vállalkozó* a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást. A *Vállalkozó* a panaszt vizsgálja, 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 *Vállalkozó* 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 esetben nem terheli, ha mindent megtett a szerződéses partner szolgáltatójától beszerzendő adat, információ határidőben történő rendelkezésre bocsátása céljából.

A *Vállalkozó* valamennyi panaszról nyilvántartást vezet.

Amennyiben a szolgáltatást igénybevevő a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a *Vállalkozó* 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 vagy a lakó- vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat. A Békéltető Testületek elérhetősége: <http://www.bekeltetes.hu/>. E lehetőségről a panaszost a panasszal kapcsolatos válaszban tájékoztatni kell.

## 11. Vis major, ÁSZF érvényessége, bírósági illetékesség

### a. Részleges érvényesség / Bírósági illetékesség

Ha az érvénytelenségi ok a szerződés meghatározott részét érinti, az érvénytelenség jogkövetkezményeit a szerződésnek erre a részére kell alkalmazni.

Vita esetén a Felek a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhatnak.

Felek jogviták esetére a Budai Központi Kerületi Bíróság illetékességét kötik ki.

### b. A szolgáltatás általános vagy helyi korlátozása és szüneteltetése

A *Fáma Futárszolgálat* a csomagszállítást a jelen *Általános Szerződési Feltételek*ben foglaltakhoz képest korlátozhatja, vagy szüneteltetheti, amennyiben azt vis major, vagy hatósági intézkedés teszi szükségessé.

Vis maiornak minősülnek a *Fáma Futárszolgálat* hibáján kívül bekövetkezett rendkívüli, elháríthatatlan események, például természeti katasztrófák, rendkívüli természeti események vagy rendkívüli időjárás, háború, forradalom, blokád, export-import tilalom, érdekszférán kívüli sztrájk, tüzeset, árvíz, járvány, karantén, szállítási embargó, 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, a közlekedés 2 órát meghaladó időtartamban történő korlátozását jelentő körülmény, a *Fáma Futárszolgálat* létesítményeinek kiürítésével járó, 1 órát meghaladó időtartamú hatósági intézkedés és minden olyan, itt fel nem sorolt körülmény, amely a *Fáma Futárszolgálat* számára el nem hárítható, előre nem látható és neki fel nem róható.

A *Fáma Futárszolgálat* forgalmi korlátozások, vagy meteorológiai körülmények miatt a szolgáltatást egyes körzetekben átmenetileg szüneteltetheti, vagy az általánosan alkalmazott kézbesítési rendtől eltérhet. A szolgáltatás korlátozásáról, vagy szüneteltetéséről *Fáma Futárszolgálat* a *Megrendelőket* értesíti. Ilyen esetekben a *Megrendelő* kárigényt nem támaszthat.

A *Fáma Futárszolgálat* az egyetemes postai szolgáltatás igénybevételét érintő előre tervezhető akadályozottságáról, a helyben szokásos módon az ideiglenes szüneteltetés tervezett időpontját megelőzően online felületen tájékoztatást ad.

## 12. Adatvédelem

A *Vállalkozó* 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.
- időtartama: jogszabály vagy a felhasználó eltérő rendelkezése hiányában a postai küldemény feladását követő ötödik naptári év utolsó napja.

A *Vállalkozó* 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.

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

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

A *Vállalkozó*:

- a zárt küldeményt – a jelen ÁSZF-ben és jogszabályokban 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 *Vállalkozó*val elektronikus hírközlési úton (távközlő berendezés, Internet) közli.

A *Vállalkozó* 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 Vállalkozónak 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 Vállalkozónak és a közreműködői tevékenységet végző személynek (szervezetnek) megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítani kell a Vállalkozó igénybevételével továbbított küldemények, szöveges közlemények, illetve közlések titkosságát. A Vállalkozó 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.

Az adat- és titokvédelmi kötelezettség a Vállalkozó alkalmazottját, tagját, megbízottját és közreműködőjét – a munkaviszony, a tagsági viszony, a megbízási jogviszony, a közreműködői jogviszony megszűnése után is – a Vállalkozóval azonos módon terheli, azok megszegéséért felelősséggel tartozik.

A Vállalkozó együttműködik a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel. Vállalkozó 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.

### 13. Mellékletek

1. számú melléklet: A szállításból kizárt tárgyak
- 2-es számú melléklet: Árak
- 3-as számú melléklet: Etikett minta
- 4-es számú melléklet: Futárlista minta
- 5-ös számú melléklet: Szállítólevél minta
- 6-os számú melléklet: Fáma logo
- 7-es számú melléklet: Hivatkozott paragrafusok

Vecsés, 2022. december 1.

## 1. számú melléklet: A szállításból kizárt tárgyak

1. minden olyan csomag, amely nem felel meg a fenti termékspecifikációnak, beleértve azokat a csomagokat, amelyek nem súlyuknak, alakjuknak, tartalmuknak megfelelően vannak védve, vagy csomagolva, ill. amelyeken a feladó, vagy a Címzett szükséges adatait nem tüntették fel;
2. a sérült csomagok;
3. különlegesen értékes árucikkek, különös tekintettel a nemesfémekre, valódi ékszerekre, drágakövekre, igazgyöngyökre, antik ékszerekre, műtárgyakra;
4. pénz, okiratok, dokumentumok, értékpapírok, hitelkártyák, csekkek vagy telefonkártyák, vagy más hasonló értékek;
5. küldeményként az 50.000 Ft-ot, azaz ötvenezer Ft-ot meghaladó értékű utalványok és belépőjegyek;
6. Magyarország jogszabályai szerint lőfegyvernek minősülő tárgyak;
7. okmányok, vagyoni értékű javakat, ill. szolgáltatást megtestesítő tárgyak, személyes papírok, értékes levelek, régiségek, régészeti tárgyak, egyedi és különleges dísz tárgyak, régi könyvek és iratok, festmények, pornográfia, tiltott narkotikum, tiltott gyógyszer;
8. lőszer, robbanóanyagok, mérgező anyagok, gázok, gyúlékony és maró anyagok, vízzel való érintkezés során gyúlékony gázokat fejlesztő anyagok;
9. az olyan csomagok, amelyek tartalma, továbbítása, vagy kialakítása, külső megjelenítése jogszabályban foglalt rendelkezéseket sért;
10. fertőző, undort keltő, illetve olyan áruk, amelyeket speciális módon kell védeni, kezelni;
11. élő, vagy holt állatok, orvosi vagy biológiai vizsgálati anyagok, egészségügyi hulladékok, emberi vagy állati maradványok, testrészek, szervek;
12. olyan csomagok, amelyek személyeknek (tulajdonában, egészségében, vagy árukban) kárt okozhatnak;
13. élelmiszerek;
14. romlandó áruk (azaz minden olyan dolog, aminek tárolhatósági élettartama korlátozott, és ami különleges bánásmód nélkül rövid időn - néhány napon – belül gyorsan megromlik vagy lebomlik és minden egyéb olyan áru, amelynek károsodásra való hajlamossága feltételezhető, mivel összetételére tekintettel a túlzott meleg vagy hideg hatására megsemmisülhet);
15. a Címzett postafiókjába kézbesítendő csomagok;
16. ATACARNET-el továbbított áru;
17. le nem zárt csomagok;
18. nagy háztartási gépek (fehéráru)
19. 3 m hosszúságot, illetve 3,2 m körméretet meghaladó áruk;
20. veszélyes áru; (ADR-Veszélyes Árukra Vonatkozó Nemzetközi Megállapodás Közúti Fuvarozásra-, rögzíti a fuvarozás feltételeit, a küldeményekre vonatkozó előírások alapján. Amennyiben Megbízó adatszolgáltatási hiányából fakadóan a FÁMA Futár tudtán kívül ADR-es áru felvételt teljesít, úgy az ebből adódó mindennemű anyagi és erkölcsi kárt a FÁMA Futár jogosult Megbízó felé továbbhárítani, továbbá a felmerülő jogi következményeket Megbízó köteles viselni.)

21. személyes holmi, azaz minden olyan áru szállítása, melyről az Megbízó nem tud kereskedelmi számlát bemutatni. Ezek csakis saját felelősségre adhatók fel.
22. a futárpostai szolgáltatásból –a küldemény szállítási módjának függvényében –kizárt minden olyan küldemény, amely olyan árut tartalmaz, aminek közúton, vasúton, tengeri vagy légi úton történő szállítását jogszabály tiltja;
23. A Fáma Futár nem vizsgálja a küldemény tartalmát arra vonatkozóan, hogy a postai szállításból kizárt, vagy feltételesen szállítható-e. Ha azonban a szolgáltatás bármely szakaszában azt állapítja meg, hogy a küldemény tartalma a postai szállításból kizárt, vagy a szállításhoz szükséges feltételek hiányoznak, a küldeményt a Címzettnek vagy egyéb jogosult átvevőnek nem kézbesíti, a szállításból kivonja és erről a Feladót értesíti. Az ebből eredő költségek a Feladót terhelik. A postai szolgáltatási szerződés teljesítésének elmaradásáért a Fáma Futár felelősséggel nem tartozik.
24. Nemzetközi viszonylatban jogszabály és a jelen Általános Szerződési Feltételek szerint egyébként feladható tárgyak és anyagok esetében is előfordulhat, hogy azok szállítását a rendeltetési hely szerinti ország szabályai tiltják, vagy meghatározott feltételhez kötik és erről a Fáma Futár nem értesül. A nemzetközi előírások figyelmen kívül hagyása miatt a küldemény vonatkozásában a rendeltetési hely szerinti ország által tett intézkedésekért a Fáma Futár felelősséget nem vállal.

## 2. számú melléklet: Árak

### Alapdíjak

Csomagsúly	Fuvardí/csomag	Csomagsúly	Fuvardí/csomag
0,1–2 kg	2 960 Ft	15,1–20 kg	4 370 Ft
2,1–5 kg	3 210 Ft	20,1–25 kg	4 800 Ft
5,1–10 kg	3 490 Ft	25,1–30 kg	5 250 Ft
10,1–15 kg	3 720 Ft	30,1–40 kg	6 370 Ft

### Értéknövelő szolgáltatások






Szolgáltatás	igényelem	Díj
Utánvételkezelés (csomagonként 499 995 Ft összegig történik)	✓	100 Ft
Bankkártyás fizetés	✓	A beszedett utánvétel összeg 1,5 %-a
Csomagbiztosítás 50 000 Ft-ig	✓	Díjaink tartalmazzák!
Telefonos egyeztetés sikertelen kézbesítés esetén	✓	Díjaink tartalmazzák!
Garantált felvételt követő 24 órán belüli kézbesítés*	✓	100 Ft
Értesítő viber vagy SMS, és e-mail a címzett felé a felvétel napján*	✓	75 Ft
Értesítő e-mail a címzett felé a kézbesítés napján*	✓	Díjaink tartalmazzák!
Értesítő e-mail a címzett felé a csomagadatok rögzítéskor*	✓	Díjaink tartalmazzák!
Értesítő viber vagy SMS a címzett felé a kézbesítés napján*	✓	75 Ft
Árufelvételi megbízás	✓	1000 Ft + fuvardíj
Csomagcsere	✓	Fuvardíj + cserecsomag fuvardíja
Törékeny csomagok kezelése	✓	Alapfuvardíj +50 %
Csomagbiztosítás 50 000 Ft felett	✓	A csomag értékének 3 %-a
Okmánykezelés	✓	1000 Ft
Visszárú	✓	1000 Ft

### Pótdíjak

Mérethatáron felüli csomagok szállítása: a küldemény mérete nem haladhatja meg a 100 cm-es hosszúságot, és/vagy a 70 cm-es szélességet, és/vagy a 60 cm-es magasságot.	Fuvardíj + 200%
Üzemanyagfelár: 480 Ft felett minden megkezdett 10 Ft/l dízel árváltozás után.	+ 9,4 Ft/csomag
Az üzemanyag felár mértéke a gázolajnak a NAV által minden hónap első munkanapján hivatalosan közzétett árától függ: <a href="http://nav.gov.hu/ul/veliran/uzemanyag/">http://nav.gov.hu/ul/veliran/uzemanyag/</a>	
E-útdíj	Fuvardíj + 12 %
Nem elősorozható küldemények (NGK) vagy nem megfelelő csomagolás	750 Ft
Etikettezési díj	250 Ft
Címmódosítás díja	700 Ft
Kiállási díj: kiállási díj fizetendő, ha az egy címhelyen történő felvételnél a csomagok száma nem haladja meg az 4 db-ot	Budapesten: 2 000 Ft Vidéken: 4 000 Ft

\*Minden feladott küldeményre érvényes.  
A táblázatban megjelölt árak csomagonként értendők és nem tartalmazzák az ÁFA-t. A fenti árak nem tartalmazzák a mindenkorli jogszabályok által meghatározott tranzakciós díjat és az esetlegesen felmerülő egyéb adókat, illetékeket.

3. számú melléklet: Etikett minta

 243961130194973013601999		<b>Fáma</b> Futárszolgálat  <b>FF99</b> www.famafutar.hu info@famafutar.hu 1 / 1db	
Címzett: Teszt címzett Budapest, Teszt utca 1. <b>HU 1999</b>		24H  1 	tel.: +36123456789
Feladó: teszt		Feladás napja: 2022.11.28.	
<b>FF99 TESZT</b>		 11301949	
 <b>UV: 1000Ft</b>	Igazolom, hogy az utárvét összegét a FamaFirst Kft. megbízásából átvettlem: Dátum: _____ Kézbesítő: _____		



5. számú melléklet: Szállítólevél minta

**Fáma First Kft.**

Futárrendelés: +36 20/5244777  
Csomaginformáció: +36 20/3473107  
E-mail: info@famafutar.hu



**FámaFutár Szállítólevél**  
**FELADÓ PÉLDÁNYA**



Lezárva: 2022.11.25. 15:08:35

Feladó: Teszt Kft  
Budapest, Teszt utca 1.  
HU 1999

Nyomtatás ideje: 2022-11-25 15:08:38

Adatok		Címzett	Súly	Kézbesítési információk
 243861130194950013801999		Teszt címzett Budapest, Teszt utca 1. <b>HU 1999</b>  +36123456789 email@email.hu	500g	Cserecsomag van! Okmánykezelés: 12345 Bankkártyás fizetés
24H	Törékenny		1 / 1	
Tülméretes	Biztosítás			UV 1 000 Ft
UV összesen:				1 000 Ft

Budapesti csomagok száma: 1 db  
Vidéki csomagok száma: 0 db  
Csomagok száma összesen: 1 db

.....  
Futár aláírása

6. számú melléklet: Logo



## 7. számú melléklet: Hivatkozott paragrafusok

### 1. 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban: Posta tv.) 2. § 9. és 15. pontja (3. oldal)

9-es pont:

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, Európai Unió tagállamaiba címzett küldemény esetében legkésőbb a felvételt követő harmadik munkanapon, egyéb nemzetközi viszonylatú küldemény esetében legkésőbb a felvételt követő ötödik munkanapon kézbesíti, és emellett az alábbi a)-f) pontban foglalt többletszolgáltatások közül legalább egyet teljesít:

- a) nyomon követhető kezelés;
- b) utánvétel;
- c) tértivevény;
- d) értéknylvánítás;
- e) kizárólag a küldemény címzettjeként megjelölt személy kezéhez történő kézbesítés;
- f) a küldeménynek a feladó lakóhelyén, tartózkodási helyén, székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén történő felvétele;

15-ös pont:

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;

15a. \* gazdálkodó szervezet: a polgári perrendtartásról szóló törvény szerinti gazdálkodó szervezet;

### 2. 2012. évi CLIX. törvény 8. § (1) bekezdésének a), b), d) pontja (3. oldal)

8. § (1) Az egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatásnak az alábbi, az egyetemes postai szolgáltatáshoz vagy az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatáshoz képest hozzáadott értéket képviselő postai szolgáltatások minősülnek:

- a) futárposta-szolgáltatás,
- b) expressz postai szolgáltatás,
- c) nemzetközi EMS-szolgáltatás
- d) a (3) bekezdésben meghatározott, jelentős hozzáadott értéket képviselő speciális többletszolgáltatások közül legalább egyet magában foglaló postai szolgáltatás.

(2) Az egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő szolgáltatás esetében a postai küldemények kizárólag egyedileg azonosított, könyvelt küldeményként adhatók fel, és kizárólag személyes átadással vagy az átvevő által az átvétellel egyidejűleg megadott azonosító kóddal igazolt módon kézbesíthetőek.

(3) Speciális többletszolgáltatásnak minősülnek az alábbiak:

- a) a postai küldemény nyomon követhető kezelése,
- b) időgarantált szolgáltatás,
- c) utánvétel-szolgáltatás,

d) a címzettel - a postai küldemény felvételét követően - egyedileg egyeztetett időpontban történő kézbesítést lehetővé tevő szolgáltatás,

e) kizárólag a küldemény címzettjeként megjelölt személy kezéhez történő kézbesítés,

f) egyéb olyan, a feladó egyedi igényeinek megfelelően kialakított és egyedi szerződés alapján nyújtott, a küldemény kézbesítéséhez kapcsolódó többletszolgáltatás, amely nem tartozik az egyetemes postai szolgáltatáshoz kötelezően nyújtandó többletszolgáltatások közé, és amely igénybevétele esetén a postai szolgáltatás a felhasználó szempontjából már nem minősül az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatásnak.

(4) Annak megítélése során, hogy a (3) bekezdés f) pontjában foglalt többletszolgáltatás igénybevétele a postai szolgáltatás a felhasználó szempontjából egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatásnak minősül-e, a szolgáltatások jellegzetességeit, ezen belül a hozzáadott értéket képviselő jellemzőket, valamint annak rendeltetését és az árképzést kell irányadónak tekinteni.

### **3. 2012. évi CLIX. törvény tv 51.§ (7) bekezdése, 44.§.(2) bekezdése, 44.§ (1) bekezdése, a (3)-(8) bekezdése, továbbá a 45-51. §-ban foglalt rendelkezések (16.oldal)**

51. §:(7) A jogosult kártérítési igényének érvényesítésével kapcsolatos jogait és kötelezettségeit, valamint az igény érvényesítésének módját a postai szolgáltató az általános szerződési feltételeiben köteles rögzíteni.

44. § (1) A postai szolgáltatónak a postai küldemény megsemmisülése, részleges vagy teljes elveszése, megsérülése, továbbá időgarantált szolgáltatás késedelmes teljesítése következtében a feladóval, az 50. § (2) bekezdésében meghatározottak szerint a címzettel vagy harmadik személlyel, valamint utánküldés-szolgáltatás nem szerződés szerű teljesítése esetén a címzettel szemben fennálló kártérítési felelősségére az e §-ban, valamint a 45-52. §-ban foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni. A postai szolgáltató az általános szerződési feltételeiben az e törvényben foglaltaknál szigorúbb (a felhasználóra nézve kedvezőbb) szabályok szerint is vállalhat felelősséget.

(2) A postai szolgáltató a bejelentésköteles szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeiben az (1) bekezdésben, a (3)-(8) bekezdésben, továbbá a 45-51. §-ban foglalt rendelkezések helyett a polgári törvénykönyv szerződésszegéssel okozott kárért való felelősségre vonatkozó szabályainak alkalmazását kötheti ki.

(3) Nem könyvelt postai küldemény vonatkozásában létrejött postai szolgáltatási szerződés nem vagy nem szerződés szerű teljesítése esetén (különösen, ha a postai küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvesz vagy megsérül) a postai szolgáltatót - kivéve, ha a károkozás a szolgáltató vagy az általa megbízott személy szándékos cselekményének eredményeként következett be - kártérítési kötelezettség nem terheli.

(4) \* A postai szolgáltató és a feladó vagy a címzett megállapodása hiányában a postai szolgáltató postai szolgáltatás nyújtásából eredő kártérítési felelősségére a postai küldemény megsemmisüléséből, részleges vagy teljes elveszéséből, megsérüléséből, továbbá az időgarantált szolgáltatás késedelmes teljesítéséből, valamint az utánküldés-szolgáltatás nem szerződés szerű teljesítéséből eredő kár kivételével a Ptk. szabályai az irányadók azzal, hogy a postai szolgáltató a feladó vagy az 50. § (2) bekezdésében meghatározottak szerint a címzett vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni az elmaradt vagyoni előny kivételével. A felmerült követelések 6 hónap alatt elévülnek. A postai szolgáltató nem kötelezhető sérelemdíjra, valamint személyiségi jogsértésből eredő kár

megtérítésére, továbbá nem érvényesíthetők a személyiségi jogok megsértésének felelősségétől független szankciói sem.

(5) A postai szolgáltató nem felel a levélszekrénybe is kézbesíthető postai küldemények, továbbá az oda elhelyezhető értesítések, valamint a tértivevény elveszéséből, megsemmisüléséből vagy megsérüléséből eredő kárért, ha a címen nincs a 41. § (2) bekezdésében meghatározott követelményeknek megfelelő levélszekrény.

(6) A postai szolgáltató nem felel a személyes átadással kézbesítendő postai küldemény sikertelen kézbesítéséért, valamint időgarantált szolgáltatás késedelmes vagy nem teljesítéséért, ha ezek oka az, hogy a címzett a címhez való biztonságos eljutás lehetőségét a postai szolgáltató számára nem biztosította.

(7) A megsemmisült vagy a teljes egészében elveszett postai küldemény esetében késedelem címén kártérítési igény nem érvényesíthető.

(8) Amennyiben a postai szolgáltató a postai küldeményt arra nem jogosult átvevő részére tévesen kézbesítette, és a jogosult átvevő részére történő szerződésszerű teljesítés a téves kézbesítés felismerésétől számított 30 napon belül lehetetlen, az ebből eredő kár megtérítésére a küldemény elveszésére vonatkozó szabályok irányadók.

#### 45-51. §

45. § (1) A postai szolgáltató - a 44. § (3) és (5) bekezdésében foglaltak kivételével - felelős azért a kárért, amely a postai küldemény felvételétől annak kézbesítéséig vagy a feladó részére történt visszakézbesítéséig terjedő időben a postai küldemény megsemmisüléséből, teljes vagy részleges elvesztéséből vagy megsérüléséből keletkezett, kivéve ha a kárt

a) a postai szolgáltató működési körén kívül eső elháríthatatlan ok,

b) a postai küldemény belső tulajdonsága vagy a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága, illetve

c) a küldemény sérülését vagy megsemmisülését más postai küldemény okozta.

(2) A postai szolgáltatónak kell bizonyítania a csomagolás hiányosságát, továbbá azt, hogy a kárt a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok vagy - a szolgáltató szerződésszerű magatartása ellenére - a károsultól kívüli harmadik személy postai küldeménye okozta.

(3) A feladónak kell bizonyítania, hogy a kár nem a postai küldemény belső tulajdonságának a következménye, és nem a csomagolás hiányossága miatt állt elő.

(4) A postai szolgáltatót nem terheli kártérítési felelősség, ha csak a postai küldemény külső csomagolása sérül meg.

(5) A postai szolgáltatót nem terheli kártérítési felelősség a kárért, ha a küldemény tartalma a postai szolgáltatásból kizárt vagy ha feltételesen szállítható, és a feladó nem teljesítette a feltételes szállításra vonatkozó követelményeket.

46. § (1) Ha a könyvelt postai küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvesz vagy megsérül, a postai szolgáltató kártérítési átalányt köteles fizetni. A küldemény

a) megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege a szolgáltatásért fizetendő díj tizenötszöröse,

b) részleges elveszése vagy megsérülése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege úgy aránylik a kártérítési átalány a) pontban meghatározott teljes összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a postai küldemény teljes értékéhez.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott esetben a postai szolgáltató köteles a szolgáltatásért fizetett díjat is visszafizetni.

(3) Ha belföldi forgalomban a könyvelt postai küldemény kézbesítése - vagy annak megkísérlése - a feladástól számított tizenöt napon belül nem történik meg, a felek eltérő

megállapodásának hiányában az ellenkező bizonyításáig a küldeményt elveszettnek kell tekinteni, és a kártérítésre a küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

(4) Ha a (3) bekezdés alapján elveszettnek tekintett postai küldemény előkerül, a küldeményt kézbesíteni kell. A még ki nem fizetett kártérítési átalányt és a vissza nem fizetett szolgáltatási díjat nem kell kifizetni, a már kifizetett kártérítési átalányt és a visszafizetett szolgáltatási díjat azonban kézbesítés esetében sem kell a postai szolgáltató részére visszafizetni.

47. § (1) A postai szolgáltató általános szerződési feltételeiben állapítja meg az általa nyújtott postai szolgáltatáshoz kapcsolódó értéknylvánítás legmagasabb összegét. Az egyetemes postai szolgáltatás esetében az értéknylvánítás legmagasabb összegeként megjelölhető összeg postacsomag esetében legalább százezer forint, egyéb postai küldemény esetében legalább húszezer forint.

(2) A postai szolgáltató általános szerződési feltételeiben lehetővé teheti a kereskedelmi értékkel nem rendelkező tartalmú postai küldemények vonatkozásában is az értéknylvánítás-szolgáltatás igénybevételét.

(3) \* Ha a postai szolgáltató általános szerződési feltételeiben nem rendelkezik a (2) bekezdés szerint, vagy ha a feladó az értéknylvánításban megjelölt összegként a tényleges kereskedelmi értéknél magasabb összeget tüntetett fel, úgy az értéknylvánításban megjelölt összeg helyett a postai 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.

(4) Ha az értéknylvánítás-szolgáltatással feladott (a továbbiakban: értéknylvánított) postai küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvesz, vagy megsérül, a postai szolgáltató az (1)-(3) bekezdésben foglaltak figyelembevételével, az alábbiak szerint köteles kártérítési átalányt fizetni:

a) a postai küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege az értéknylvánításban megjelölt érték összege,

b) a postai küldemény részleges elveszése vagy megsérülése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege úgy aránylik az értéknylvánításban megjelölt érték összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a küldemény teljes értékéhez.

28. Felelősség a postai küldemény késedelmes kézbesítéséért

48. § (1) A nem időgarantált postai küldemény késedelmes kézbesítéséért a postai szolgáltató kártérítési felelősséggel nem tartozik.

(2) Az időgarantált postai küldemény késedelmes kézbesítéséért vagy a kézbesítés késedelmes megkísérléséért a postai szolgáltató kártérítési átalányt köteles fizetni. A kártérítési átalány összege az időgarantált postai szolgáltatásért fizetett díj kétszerese.

(3) Nem terheli a postai szolgáltatót kártérítési felelősség az időgarantált postai küldemény késedelmes kézbesítéséért, ha \*

a) a késedelmet a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő,

b) a postai küldemény határidőben történő kézbesítése azért volt sikertelen, mert a címzett vagy más jogosult átvevő nem volt elérhető a címben megjelölt helyen,

c) az a) és b) pontban meghatározottakon túl a polgári törvénykönyv alapján mentesül a késedelmes teljesítésért fennálló felelősség alól.

29. A kártérítés különös esetei

49. § (1) Amennyiben a postai szolgáltatási szerződés teljesítése során a postai szolgáltató kártérítési felelőssége több jogcímen is felmerül, a postai szolgáltató által kártérítésként

megfizetendő összeg a 46. §-ban, a 47. §-ban vagy a 48. §-ban meghatározott kártérítési átalány közül a legnagyobb összege erejéig terjedhet.

(2) \* Az utánküldés-szolgáltatás nem vagy nem szerződészerű teljesítése esetén fizetendő kártérítési átalány a szolgáltatás díjának kétszerese. Ha a díj időtartam-alapú, a kártérítési átalány alapját a legrövidebb fizethető időtartamra vonatkozó díj képezi.

30. A kártérítési igény érvényesítése

50. § (1) A kártérítési igény érvényesítésére - a (2) és (3) bekezdésben foglaltak kivételével - a feladó jogosult.

(2) \* A címzett - a 44. § (4) bekezdés esetében is - kizárólag abban az esetben jogosult a kártérítési igény érvényesítésére, ha

a) a postai küldeményt részére vagy egyéb jogosult átvevő részére kézbesítették, vagy

b) a kártérítési igény érvényesítésének jogát a feladó írásban a címzettre engedményezte, vagy

c) a 41. § (5) bekezdésben meghatározottak alapján a postai küldeményt a címzett tulajdonának kell tekinteni.

(3) A feladón és címzetten kívüli harmadik személy kizárólag abban az esetben jogosult a kártérítési igény érvényesítésére, ha az ezzel kapcsolatos követelést a kártérítésre jogosult írásban engedményezte javára.

(4) Sem a címzett, sem a (3) bekezdés szerinti harmadik személy nem érvényesíthet a feladót megillető kártérítésnél magasabb összegű kártérítési igényt.

51. § (1) A postai küldemény részleges elveszését vagy megsérülését - ha az felismerhető - a küldemény kézbesítésekor vagy a küldemény visszakézbesítésekor a kézbesítési okiraton azonnal jelezni kell. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár. Kézbesítési okirat hiányában vagy, ha a részleges elveszés vagy a megsérülés a kézbesítéskor (visszakézbesítéskor) azonnal nem ismerhető fel, azt a kézbesítéstől számított három munkanapos jogvesztő határidőn belül kell a kézbesítést ellátó postai szolgáltatóhoz írásban bejelenteni vagy azt a szolgáltatónál írásban jegyzőkönyvbe vetetni. A bejelentéssel egyidejűleg a kártérítési igényt is jelezni lehet.

(2) A jogosult az időgarantált postai küldemény késedelmes kézbesítése címén kártérítési igényét a postai szolgáltatóhoz a küldemény átvételétől számított tizenöt napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.

(3) A jogosult a postai küldemény elveszése vagy megsemmisülése címén kártérítési igényét - a (4) bekezdésében foglaltak kivételével - a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően 6 hónapos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be a postai szolgáltatónak.

(4) Ha a postai küldemény elveszésének vagy megsemmisülésének a ténye panaszkezelés keretében jut a szolgáltató tudomására, és a panaszra adott - az elveszés vagy a megsemmisülés tényét megállapító - szolgáltatói válasz megérkezésekor a (3) bekezdésben megállapított igényérvényesítési határidőből harminc napnál már kevesebb van hátra, a határidő a válasz megérkezését követő harminc napig meghosszabbodik.

(5) A postai szolgáltató a jogosult bejelentésére vagy kártérítési igényére harminc napon belül köteles írásban válaszolni. Válaszában a szolgáltató

a) tájékoztatja a jogosultat a bejelentés megalapozottságának megállapításához szükséges további feltételekről és eljárásról,

b) megállapítja a bejelentés, illetve a kártérítési igény megalapozottságát, ezen utóbbi esetben tájékoztatja a jogosultat a kártérítési igény megfizetésének várható időpontjáról, vagy

c) - amennyiben a kártérítési igény jogalapját vagy mértékét vitatja - tájékoztatja az igény érvényesítőjét a kártérítés és a kártérítés-érvényesítés törvényi vagy szerződésben foglalt szabályairól, továbbá a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 2. §-a alapján felhívja fogyasztónak minősülő igény érvényesítőt arra, hogy az Fgytv. alapján békéltető testület előtt fogyasztói jogvitát kezdeményezhet.

(6) Ha a jogosult az (1)-(4) bekezdésben meghatározott jelzését, bejelentését vagy igényét az ott meghatározott jogvesztő határidőn belül megtette a szolgáltató felé, és kártérítési igényét a szolgáltató vitatta vagy azt a megalapozottságát megállapító, (5) bekezdés b) pontja szerinti tájékoztatás átvételétől számított 60 napon belül nem fizette meg, kártérítési igényét a küldemény feladásától számított egyéves jogvesztő határidőn belül érvényesítheti bíróság előtt. A fogyasztói jogvita alapján indult békéltető testületi eljárás időtartama az igényérvényesítési időbe nem számítható be.

(7) A jogosult kártérítési igényének érvényesítésével kapcsolatos jogait és kötelezettségeit, valamint az igény érvényesítésének módját a postai szolgáltató az általános szerződési feltételeiben köteles rögzíteni.

#### 4. 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 2. §-a (16. oldal)

2. § \* E törvény alkalmazásában:

a) \* fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is,

b) vállalkozás: aki az 1. § szerinti tevékenységet önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi,

c) gyártó:

ca) a terméknek az Európai Gazdasági Térségben letelepedett üzletszerű előállítója, termelője, helyreállítója vagy felújítója, illetve aki a terméken elhelyezett nevével, védjegyével vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát a termék gyártójaként tünteti fel; vagy

cb) a gyártónak az Európai Gazdasági Térségben letelepedett meghatalmazott képviselője, ha maga a gyártó nem az Európai Gazdasági Térségben letelepedett; ilyen képviselő hiányában az importáló,

- d) forgalmazó: az a vállalkozás, amely a terméket közvetlenül a fogyasztó részére forgalmazza,
- e) \* fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület: az egyesülési jogról szóló törvény alapján létrehozott egyesület, ha az alapszabályában meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és természetes személy tagjainak száma legalább ötven fő, továbbá az ilyen egyesületek szövetsége,
- f) termék: minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt - és a dolog módjára hasznosítható természeti erő,
- g) szolgáltatás: termék, ingatlan vagy vagyoni értékű jog értékesítésén kívül minden olyan - ellenszolgáltatás fejében végzett - tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában,
- h) \* közszolgáltatás: külön törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott víziközmű-szolgáltatás, távhőszolgáltatás, települési szilárd és folyékony hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás, elektronikus hírközlési szolgáltatás, postai szolgáltatás, villamos energia egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére villamosenergia-vásárlási szerződés vagy hálózathasználati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás, valamint földgáz egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére földgáz-kereskedelmi szerződés vagy elosztóhálózat-használati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás,
- i) \* fogyasztói csoport: a szervezők - díjazás ellenében történő - közreműködésével a csoport tagjai pénzének összegyűjtésén alapuló minden olyan csoport, amelynek célja, hogy minden tagja az általa előre meghatározott dolog tulajdonjogát a tagok befizetéseiből, előre meghatározott időtartamon belül - véletlenszerű vagy többletfeltételek vállalásától függő kiválasztás útján - a csoport segítségével megszerezze,
- j) \* adásvételi szerződés: a Polgári Törvénykönyv szerinti adásvételi szerződés, valamint minden olyan szerződés is, amelynek áruk és szolgáltatások egyaránt tárgyát képezik,
- k) \* szolgáltatási szerződés: az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás díját,
- l) áru: a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás,
- m) eladási ár: a termék egy egységére vagy adott mennyiségére vonatkozó ár,
- n) \* egységár: a termék e törvény végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár,
- o) \* békéltető testület: tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett,
- p) \* online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződés: olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás vagy annak közvetítője egy honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy kínál igénybevételre valamilyen szolgáltatást, és a fogyasztó az adott honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy szolgáltatást,
- q) kereskedelmi kommunikáció: a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben ekként meghatározott fogalom,

- r) forgalmazás: valamely termék vállalkozás által - értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen - történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is,
- s) \* fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy,
- t) \* belföldi fogyasztói jogvita: adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében a fogyasztó a termék vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában Magyarországon rendelkezik lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel, és a vállalkozás rendelkezik Magyarországon székhellyel, telephellyel, fiókteleppel,
- u) \* határon átnyúló fogyasztói jogvita: adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, és a vállalkozás székhelye, telephelye, letelepedési helye ettől eltérő európai uniós tagállamban van, vagy az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye más európai uniós tagállamban található, és a vállalkozás székhelye Magyarországon van,
- v) szexuális termék: olyan birtokba vehető forgalomképes dolog, amelynek elsődleges célja a szexuális ingerkeltés, különösen amely nemi aktust vagy egyéb szexuális cselekményt nyíltan ábrázol, illetve emberi testet, testrészt szexuális ingerkeltésre alkalmas módon vagy szexuális ingerkeltés céljából ábrázol, ideértve a - rendeltetése szerint - szexuális ingerkeltésre szolgáló, nemi aktus vagy egyéb szexuális cselekmény során alkalmazható eszközt is, a fogamzásgátlás céljából alkalmazható eszköz kivételével,
- w) dohánytermék: a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló törvényben ekként meghatározott fogalom,
- x) \* online felület: a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről és a 2006/2004/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, 2017. december 12-i (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2017/2394 rendelet] 3. cikk 15. pontjában meghatározott fogalom,
- y) \* ellátási lánc: az e törvény hatálya alá tartozó azon folyamatok összessége, amelyek szereplői közvetlen vagy közvetett hatással vannak a fogyasztóknak értékesítésre szánt termék előállítására, tárolására, forgalomba hozatalára és felhasználására,
- z) \* gazdálkodó szervezet: a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.) 7. § (1) bekezdés 6. pontjában meghatározott szervezet, ide nem értve azt a szervezetet, amelyet a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank felügyel.