

**Hellmann Worldwide Logistics CEP Korlátolt Felelőségű Társaság**

**Postai Szolgáltatásai során alkalmazott  
Általános Szerződési Feltételei**

**2013. június 15.**

## **1. A Szolgáltatóra vonatkozó adatok**

- 1.1. A Szolgáltató neve:** Hellmann Worldwide Logistics CEP  
Korlátolt Felelősségű Társaság
- 1.2. A Szolgáltató székhelye:** 2045 Törökbálint, DEPO Hosszúrét 062. hrsz
- A Szolgáltató fióktelepe:** 2220 Vecsés, Ecseri út 127/5 hrsz
- 1.3. A Szolgáltató cégjegyzékszám:** 13-09-112238
- 1.4. A Szolgáltató adószáma:** 13309828-2-13
- 1.5. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának címe, elérhetősége és nyitva tartási ideje:**
- Cím: 2045 Törökbálint, DEPO Hosszúrét 062.  
Nyitvatartás: munkanapokon 08.00-tól-21.00-ig,  
Telefonszám: +36209339999  
+36209559999  
+36209779999
- Levelezési cím: 2045 Törökbálint, DEPO Hosszúrét 062.  
E-mail cím: customerservice@innight.hu

## **1.6. A Szolgáltató felügyeleti szerveinek megnevezése és címük:**

- a.) Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (továbbiakban: Hatóság) 1133 Budapest Visegrádi u. 106., postacím: 1376 Budapest, Pf. 997., Telefon: 468-0500; fax: 468-0680; e-mail: info@nmhh.hu.
- b.) Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 1088 Budapest VIII. József krt. 6.,
- c.) A Vecsési Önkormányzat Polgármesteri Hivatalának jegyzője.

## **2. Az ÁSZF célja, területi, időbeli hatálya**

### **2.1. Az ÁSZF célja**

Jelen ÁSZF célja, hogy a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban: Posta tv.) rendelkezéseinek megfelelően szabályozza a Szolgáltató postai szolgáltatási tevékenységét.

### **2.2. Az ÁSZF területi hatálya**

A jelen ÁSZF a Szolgáltató által a Magyar Köztársaság határain belül nyújtott, a 4. pontban meghatározott szolgáltatása tekintetében alkalmazandó.

### **2.3. Az ÁSZF időbeli hatálya**

Jelen ÁSZF a 4. pontban megjelölt szolgáltatás Hatóság általi nyilvántartásba vételéről a Szolgáltató részére küldött értesítés napjától hatályos. A jelen ÁSZF bármely módosítása a módosítás Szolgáltató mindenkorai székhelyén való kifüggesztésétől, illetve honlapján való közzétételétől számított 15 (tizenötödik napon) válik hatályossá.

### **2.4. Az ÁSZF-től való eltérés lehetősége**

A Szolgáltató a jelen ÁSZF hatálya alá eső szolgáltatást a jelen ÁSZF feltételeitől eltérő feltételekkel kizárólag külön írásbeli megállapodás alapján vállal. Az ÁSZF és a külön írásbeli megállapodás

eltérése esetén a felek jogviszonyára az utóbbi az irányadó. A külön írásbeli megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a jelen ÁSZF az irányadó.

A Posta tv.-ben foglaltaktól Szolgáltató az általános szerződési feltételeiben, illetve egyedi szerződéseiben csak akkor térhet el, ha a Posta tv. az eltérést megengedi.

### **3. A Szolgáltató által nyújtott belföldi és nemzetközi egyetemes postai szolgáltatások meghatározása**

A Szolgáltató sem belföldi, sem nemzetközi egyetemes postai szolgáltatást nem nyújt.

### **4. A Szolgáltató által nyújtott, az egyetemes szolgáltatási körön kívül eső postai szolgáltatások meghatározása**

A Posta tv. 8. § (1) bek. b) pontja szerinti expressz postai szolgáltatás valamint a Posta tv. 8. § (1) bek. d) pontjában meghatározott ún. egyéb egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás belföldön.

### **5. Az egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatási szerződés tartalma, létrejötte, megszűnése**

- 5.1. A Szolgáltató a jelen ÁSZF 1. számú mellékletét képező díjtáblázatban meghatározottak szerint kiszámítható díj megfizetése ellenében vállalja, hogy a postai küldeményt – annak feladó által is nyomon követhető kezelése mellett – a 6.2.3.1. és 6.2.3.2. pontokban meghatározottak szerinti valamely **időgarantált** szolgáltatás keretében személyesen kézbesíti a címzettnek azzal, hogy a Feladó választása szerinti szolgáltatás a 6.2.4.1. pontban írt valamely különszolgáltatás legalább egyikével kiegészül.

A küldemény nyomon követhetősége akként biztosított, hogy a Szolgáltató honlapján, a [www.innigh.hu](http://www.innigh.hu) oldalon a Szolgáltató lehetőséget biztosít a küldemény egyedi azonosítójának megadásával arra, hogy a küldemény továbbításának aktuális státuszát a feladó vagy címzett ellenőrizhesse.

- 5.2. Az egyetemes postai szolgáltatás nem helyettesítő postai szolgáltatás kizárólag a Posta tv. 2. § 24. pontja szerinti levélküldeményre, a 29. pontja szerinti postacsomagra valamint a könyvet, katalógust és sajtóterméket tartalmazó küldeményre terjed ki. E körben a Szolgáltató azon küldeményeket kezeli postai küldeményként, amelyek

- a.) a jelen ÁSZF 2. számú melléklete szerinti kísérő nyomtatványon kerülnek feladásra, és
- b.) a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon címezéssel ellátottak, továbbá
- c.) amelyek mérete és súlya megfelel a jelen ÁSZF 6.1. pontjában meghatározottaknak.

Amennyiben valamely küldemény a jelen feltételeknek nem felel meg, arra a Szolgáltató egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatási szerződést nem köt.

- 5.3. A Szolgáltató, illetve képviselője a küldemény átvételét az ÁSZF 2. számú melléklete szerinti kísérő nyomtatvány aláírásával igazolja.

- 5.4. Az egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatási szerződés (a továbbiakban: **Szerződés**) az 5.2. pontban meghatározott küldemény Szolgáltató általi felvételével jön létre.

- 5.5. A Szerződés teljesítésére és a felelősségi szabályokra az Szerződés létrejöttétől a jelen ÁSZF rendelkezéseit kell alkalmazni.

- 5.6. A Szolgáltató köteles megtagadni Szerződés megkötését, illetőleg teljesítését, amennyiben az alábbi tények valamelyike tudomására jut:

- a.) a szerződés teljesítése jogszabályba, az Egyetemes Postaegyesület Alapokmánya alapján megkötött nemzetközi szerződést kihirdető jogszabályba, az alapján megkötött megállapodásba, vagy egyéb nemzetközi szerződésbe illetőleg megállapodásba ütközik;
  - b.) a küldemény tartalma nyilvánvalóan sérti vagy veszélyezteti az életet, az egészséget, a testi épséget, illetve az emberi környezetet;
  - c.) a küldemény az egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatásból kizárt küldemény;
  - d.) a feltételesen szállítható küldemény nem felel meg az ilyen küldeményekre vonatkozó előírásoknak;
  - e.) a postai küldemény csomagolása nem felel meg a jelen ÁSZF-ben foglalt előírásoknak,
  - f.) a szolgáltatás a jogszabályok és a jelen ÁSZF alkalmazásában nem egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás;
  - g.) a küldemény a jogszabályok és a jelen ÁSZF alkalmazásában nem postai küldemény, vagy nem felel meg az 6.1. pontban meghatározott, a postai küldeményekre vonatkozó kellékeknek.
- 5.7. A szerződés megkötésének költségei, illetőleg a teljesítés 5.6. pont szerinti megtagadásából, valamint a küldemény ezen okból történő visszakézbítéséből származó többletköltségek a Feladót terhelik.
- 5.8. A Szolgáltató megtagadhatja a szerződés megkötését, ha
- a.) a szolgáltatás teljesítését jogszabály alapján szüneteltetik vagy korlátozzák,
  - b.) a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges forgalmi feltételek – a Szolgáltató tevékenységi körén kívül álló okból – nem állnak rendelkezésre;
  - c.) alapos okkal feltételezi a jelen ÁSZF 5.6. a), b) illetőleg d) pontjában meghatározott valamelyik eset fennállását. Amennyiben a Feladó bizonyítani kívánja a feltételezés alaptalanságát, erre a lehetőséget a Szolgáltató helyben és azonnal megadja. Ha a feltételezés alaptalannak bizonyul, a postai küldemény ismételt csomagolása – és a csomagolással összefüggő felelősség – a Szolgáltatót terheli.
  - d.) a küldeményt a Feladó külterületre kívánja küldeni.
- 5.9. A Szerződés megszűnése:
- 5.9.1. A Szerződés megszűnik a szolgáltatás teljesítésével. A szolgáltatás teljesítését jelenti a küldemény kézbesítése a címzetthez, vagy a jogosult átvevőhöz, avagy a kézbesítésnek a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon bekövetkező akadály, lehetetlenülése esetén, a Feladóhoz való visszaszolgáltatása. Kézbesíthetetlen küldemények esetén a Szerződés a küldemény felelős őrzésbe vételének napján szűnik meg. (lásd.: ÁSZF 6.2.9. pontja)
- 5.9.2. A Szerződés teljesítésének megkezdését követően egyoldalú elállásnak, a szerződés egyoldalú felmondásának – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – egyik fél részéről sincs helye, nem érintve a Feladó 6.2.4.1.b) pontja szerinti jogát.

## **6. Az egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás teljesítése**

### **6.1. A küldemény mérete és tömeghatára:**

- 6.1.1. Egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás keretein belül Szolgáltató olyan levél- és nyomtatványküldemények – továbbiakban együtt: dokumentum küldemény – továbbítására vállal kötelezettséget, amelyeknek

- a.) legkisebb mérete: 90X140 mm,
  - b.) három kiterjedésbeli mérete legfeljebb 900 mm, de a leghosszabb mérete legfeljebb 600 mm,
  - c.) tekercs alakú küldemények esetében a hosszúság és az átmérő kétszerese együttvéve legalább 170 mm, de legfeljebb 1040 mm, ebből a hosszúság legalább 100 mm, legfeljebb 900 mm,
  - d.) tömege legfeljebb 2000 gramm.
- 6.1.2. Egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás keretein belül Szolgáltató olyan postacsomag küldemények – továbbiakban: áruküldemény – továbbítására vállal kötelezettséget, amelyek
- a.) címdalának legkisebb mérete 120X175 mm,
  - b.) három kiterjedésbeli méretének összege legfeljebb 3000 mm,
  - c.) leghosszabb mérete legfeljebb 2000 mm,
  - d.) tömege legfeljebb 40 kg.

## **6.2. Az igénybevétel módjai és feltételei:**

### **6.2.1. Címzés, csomagolás, lezárás:**

6.2.1.1. A küldeményt tiszta, pontos, jól olvasható címezéssel kell ellátni. A tiszta címzés azt jelenti, hogy a Szolgáltató még igazolás esetében sem fogad el továbbításra olyan küldeményt, melynek címezését áthúzás, átírás útján vagy bármilyen más módon megváltoztatták.

6.2.1.2. A Szerződés létrejöttéhez a küldemény kísérő nyomtatványára – az alábbi sorrendben – legalább az alábbi címadatokat kell feljegyezni:

- a.) a címzett(ek) neve, elnevezése
- b.) a küldemény rendeltetési helye (a település neve),
- c.) közterületi cím (út, utca, egyéb közterület neve és házsám), és ha van a közelebbi címadatokként a lépcsőház-, emelet-, ajtószám, ezek hiányában helyiség megjelölése,
- d.) címhely irányítószáma.

A címzett nevét teljes alakjában kell a küldeményre feljegyezni.

6.2.1.3. A rendeltetési hely nevét lehetőség szerint úgy kell feltüntetni, ahogy azt a magyar Helységnévtár tartalmazza.

6.2.1.4. A küldemény kísérő nyomtatványán visszakézbésítési címként a Feladó címadatait is fel kell tüntetni a 6.2.1.1.-6.2.1.3. pontok szerint.

6.2.1.5. A címzésminta a jelen ÁSZF 3. számú melléklete.

6.2.1.6. A Szolgáltató kizárólag lezártan vesz át levél- és nyomtatvány küldeményeket, továbbá a küldemény tartalma jellegének, természetének és mennyiségének megfelelő burkolatba csomagoltan vesz át postacsomagot. A lezárt küldeményt is csak abban az esetben veszi fel a Szolgáltató, ha a lezárás biztosítja, hogy annak megsértése nélkül a küldemény tartalmához hozzáférni nem lehet.

6.2.1.7. A Szolgáltató a Feladó külön rendelkezése alapján, külön díj ellenében vállalja a küldemény csomagolását.

### **6.2.2. Súly és méret megállapítása**

6.2.2.1. A küldemény súlyát és méretét a súly- és mérethatárok és a díjak ellenőrzése céljából kell megállapítani a küldemény felvételekor.

6.2.2.2. A súlyt kg-ban és g-ban, a méretet centiméterben kell felírni.

6.2.2.3. A Szolgáltató a küldemények vonatkozásában a Feladó által megadott méret adatokat (pl. súly, kiterjedés) a küldemény felvételekor méréssel ellenőrizheti (a továbbiakban: Mérés). Ha a Feladó által megadott méret adatok tévesek, úgy a Szolgáltató a Méréssel megállapított méretek szerint jogosult díjazásra, melyhez a Feladó a küldemény átadásával hozzájárul. Amennyiben a Méréssel megállapított adatok szerint a küldemény meghaladja a jelen ÁSZF 6.1.1. és 6.1.2. pontjaiban meghatározott mérethatárok bármelyikét és annak továbbítását a Szolgáltató egyébként vállalja, úgy azt a Szolgáltató nem postai szolgáltatás keretében, hanem fuvarozási szerződés alapján továbbítja, melyek feltételeit a felek külön megállapodásban szabályozzák.

### **6.2.3. Igénybe vehető alapszolgáltatások**

A Szolgáltató a küldemények nyomon követhető kezelése mellett az alábbi alapszolgáltatásokat nyújtja:

6.2.3.1. Éjszakai szolgáltatás: a küldemény munkanapon történő felvétele mellett – Budapesten 20 óráig, vidéken 17 óráig – a küldemény kézbesítésére a következő munkanap reggel 8 óráig sor kerül. A küldemény kézbesítésére a hét utolsó munkanapján történő felvétel esetén az azt követő napon kerül sor.

6.2.3.2. Nappali szolgáltatás: a küldemény munkanapon történő felvétele mellett – Budapesten 20 óráig, vidéken 17 óráig – a küldemény kézbesítésére a következő munkanap 17 óráig sor kerül.

### **6.2.4. Igénybe vehető különszolgáltatások**

6.2.4.1. A különszolgáltatások fajtái:

- a.) küldeménynek a Feladó lakóhelyén, tartózkodási helyén, székhelyén, telephelyén, fióktelepén vagy egyéb Feladó által megadott helyen történő átvétele,
- b.) címzett megváltoztatása esetén a küldemény új címre történő kézbesítése;
- c.) a kézbesítés igazolása.

6.2.4.2. A küldemény Feladó lakóhelyén, tartózkodási helyén, székhelyén, telephelyén, fióktelepén vagy egyéb Feladó által megadott helyen történő átvétele: a Szolgáltató – külterület kivételével – bármely azonosítható címen díjmentesen vállalja. Amennyiben a Feladó a Szerződés létrejöttékor másként nem rendelkezik, úgy a Szolgáltató a 6.2.3. pontban megjelölt szolgáltatásait ezen különszolgáltatással egészíti ki.

6.2.4.3. Címzett megváltoztatása esetén a küldemény új címre történő kézbesítése: a Szolgáltató külön térítés ellenében vállalja, amennyiben a Feladó a kézbesítés megkezdése előtt írásban kéri.

6.2.4.4. A kézbesítés igazolása: kizárólag a Feladó kérésére történik, a szóbeli igazolás ingyenes, a Szolgáltató bármilyen okmánnyal történő igazolást díj ellenében, külön megállapodás szerint vállal.

6.2.4.5. Előre meghatározott időpontban történő kézbesítést lehetővé tevő szolgáltatás: a Szolgáltató vállalja, hogy a postai küldeményt a Feladó által előre meghatározott és a Szolgáltató által elfogadott időpontban garantáltan kézbesíti a címzettnek.

### **6.2.5. A küldemény átvétele és felvétele**

6.2.5.1. A küldemény átvétele a Szolgáltató erre a célra rendszeresített helyiségében, vagy a Feladó címén történhet a Feladó által megadott időpontban. A küldemény Feladó címén történő átvétele során, a megadott időponthoz képest a Szolgáltató legfeljebb 10 percet várakozik a küldemény átvétele érdekében, ezt meghaladóan a várakozásért, illetőleg a küldemény sikertelen átvételért a Szolgáltató külön díjat számít fel.

6.2.5.2. A küldemény felvétele a Szolgáltató erre a célra rendszeresített helyiségében történik.

6.2.5.3. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyomtatványokat a Szolgáltató díjmentesen köteles az igénybevevő számára biztosítani. A nyomtatványokat a Feladó köteles kitölteni.

6.2.5.4. A küldeményt – ha arról a Felek másként nem állapodtak meg – a Szolgáltató abban az esetben köteles átvenni, illetve felvenni ha azt a Feladója a 6.2.1.6. szerint lezárta vagy csomagolta. Ha a Szolgáltató alapos okkal feltételezi, hogy a Szerződés megkötését az 5.6. pont alapján meg kell tagadnia, a Szerződés megkötését attól teheti függővé, hogy a Feladó helyben és azonnal bizonyítja-e a Szolgáltató feltételezésének alaptalanságát. Amennyiben a bizonyítás következtében a küldemény csomagolása megbontásra került és a feltételezés alaptalannak bizonyult, a küldemény ismételt, biztonságos csomagolására a Szolgáltató díjmentesen köteles.

6.2.5.5. A Szolgáltató éjjel kizárólag olyan helyről vesz át küldeményt, melynek éjszakai biztonságos és gyors megközelíthetőségét a Feladó biztosítja, így a küldemény átvételi helye megfelelően kivilágított, kutyák vagy biztonsági eszköz által csak oly módon őrzött, hogy azok a küldemény átvétele során az átvevő életét, egészségét, testi épségét illetve a Szolgáltató vagyoni eszközeit nem veszélyeztetik.

6.2.5.6. Az átvételi tennivalók során az átvevő

- a.) megvizsgálja a küldeményt, hogy megfelel-e az ÁSZF-ben megjelölt feltételeknek,
- b.) a küldemény adatait a kísérő nyomtatvány adataival egyezteti,
- c.) a kisebb hiányosságok pótlására felkéri a Feladót, s ebben lehetőség szerint segédkezik, ha a pótolás nem lehetséges, a küldeményt kellő felvilágosítással visszaadja,
- d.) a kísérő nyomtatvány aláírásával igazolja az átvételt, illetőleg kiadja a küldemény átvételéről szóló elismervényt.

6.2.5.7. A Szolgáltató a küldemény felvételekor

- a.) ellenőrzi a küldeményt, hogy az megfelel-e az ÁSZF-ben megjelölt feltételeknek (súly, méret, csomagolás, lezárás, címzés, rendeltetési hely pontos megjelölése stb.)
- b.) a küldemény adatait a kísérő nyomtatvány adataival egyezteti,
- c.) a küldemény fajtája, a Feladó által megadott, illetve a Mérés alapján megállapított méret és súly alapján megállapítja a díjat,
- d.) kiállítja a küldemény után a számlát, és megküldi azt a Feladónak illetve a számla kötelezettjének.

### **6.2.6. A díjfizetés, a díj összege, a fizetés módjai, esedékessége**

6.2.6.1. A szolgáltatás díját – ha a Szolgáltató és a Feladó között e körben más megállapodás nem jön létre – a Feladó a Szolgáltató által részére küldött számla ellenében, a számlán feltüntetett határidőn belül banki átutalással köteles megfizetni. Az átutalás akkor tekintendő teljesítettnek, ha a díj összegét a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

6.2.6.2. Fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult a mindenkori Polgári Törvénykönyv szerinti késedelmi kamatot, továbbá a késedelmes fizetésből eredő kárait a Feladóval szemben érvényesíteni.

6.2.6.3. A szolgáltatások díjait és számításuk módját a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza, de az megtekinthető a Szolgáltató székhelyén és honlapján is.

6.2.6.4. A díj nem tartalmazza a forgalmi adókat.

6.2.6.5. A Feladó és a Szolgáltató a küldemény feladásakor megállapodhatnak úgy is, hogy a küldemény továbbításának díját a címzett fizeti (címzett fizet küldemény). Ilyen küldemény továbbítását megelőzően Szolgáltató kéri a címzett írásos költségvállaló nyilatkozatának benyújtását a Szolgáltató részére. A díjnak és a küldemény továbbításával kapcsolatban felmerült költségeknek (díjak és egyéb költségek) a címzett általi megtérítéséig Szolgáltatót a küldeményen zálogjog illeti meg. Szolgáltató a zálogjoga alapján jogosult a küldeménnyel kapcsolatos költségek maradéktalan kiegyenlítéséig a küldeményt a Polgári Törvénykönyv szabályai, valamint a 6.2.9. pont szerint őrizni. A küldemény őrzésével kapcsolatos költségek ugyancsak a címzettet terhelik. A Feladó a címzett fizetéséért készfizető kezességet vállal.

### **6.2.7. A küldemény kézbesítése**

6.2.7.1. A kézbesítéssel kapcsolatos általános feladatok

Háznál (telephelyen) személyesen kell kézbesíteni minden olyan küldeményt, amelyet a Feladó lakás-, illetve telephelyi címmel adott fel és a címzett ettől eltérő módon történő kézbesítésre vonatkozó igényt írásban nem jelentett be.

6.2.7.2. A címzettnek történő személyes kézbesítés keretében a küldeményeket a Szolgáltató a címzettnek, vagy más átvételére jogosultnak (meghatalmazott, helyettes átvevő) kézbesítheti.

6.2.7.3. Szolgáltató, ha a Felek másként nem egyeznek meg írásban, külterületen házhoz kézbesítést nem vállal a jelen ÁSZF keretei között.

6.2.7.4. A természetes (magán) személynek címzett küldemények esetében az átvételre jogosultak: a címzett, a meghatalmazott(ak) és a helyettes átvevő. A meghatalmazott a küldeményeket – a címzett által írásban (meghatalmazásban) meghatározott keretek között – teljes jogosultsággal veheti át.

6.2.7.5. A jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb szervezet – a továbbiakban együtt: szervezet – részére címzett postai küldemény átvételére a szervezet azon vezetője, vezető tisztségviselője – a továbbiakban együtt: vezető – jogosult, aki képviseleti jogosultságát – 6.2.7.7. pontban meghatározott okiratokkal – igazolni tudja. A Szolgáltató a szervezet vezetője mellett egyéb jogosult átvetőnek tekinti a szervezet székhelyén vagy telephelyén tartózkodó olyan személyt, aki az átvétel tényét aláírásával és cégbélyegző használatával tudja igazolni. A Szolgáltató a szervezet részére érkezőnek tekinti azt a küldeményt is, amelynek címében – a szervezet megnevezésén kívül – természetes személy nevét is feltüntették, vagy a küldemény címiratában természetes személy neve és a szervezet címe szerepel. A vezető a küldemény átvételére más személy vagy szervezet részére meghatalmazást adhat.

6.2.7.6. A szervezet vezetője az átvételi jogosultságát – előzetes bejelentéssel vagy a küldemény átvételekor

a.) gazdasági társaság esetén

- az illetékes cégbíróság vagy a Céginformációs Szolgálat által kibocsátott cégkivonattal, cégmásolattal, vagy
- a közokiratba foglalt vagy ellenjegyzett létesítő okirattal (társasági szerződés, alapító okirat vagy alapszabály) és
- és aláírási címpéldánnyal;

b.) egyéb szervezet esetén létesítő okirattal, illetve kinevezési okirattal (vagy közgyűlési jegyzőkönyvvel) vagy a költségvetési szerv által történt előzetes bejelentés esetén, az ott betöltött vezetői jogosultságot igazoló arcképes Hatósági igazolvánnyal;

c.) egyéni vállalkozó esetén vállalkozói igazolvánnyal

igazolhatja.

Az a), b) illetve c) pontban említett eredeti okiratok helyett elfogadható azok közjegyző által hitelesített másolata is. Idegen nyelvű okiratnak csak hiteles magyar fordítása fogadható el.

6.2.7.7. A címzett – amennyiben rendelkezési joga (cselekvőképessége) nem korlátozott – mindenfajta küldemény átvételére jogosult.

6.2.7.8. Helyettes átvevő:

a.) a címzett 14. életévét betöltött Polgári törvénykönyv szerinti hozzátartozója,

b.) a címhelyen lévő ingatlan bérbeadója vagy a címzett szállásadója, ha az természetes személy.

6.2.7.9. Helyettes átvevőnek a küldemény akkor kézbesíthető, ha a természetes személy címzett a kézbesítés időpontjában nem tartózkodik a címhelyen és ott nem található meghatalmazottja sem, továbbá a helyettes átvevőnek való kézbesítést a Feladó, illetve a Címzett nem zárja ki.

6.2.7.10. A küldemény átvevője személyazonosságát a következő okiratokkal igazolhatja: személyi igazolvány, katonai igazolvány, tartózkodási engedély, útlevel.

6.2.7.11. A küldemény átvételét a címzett vagy az egyéb jogosult átvevő a kísérő nyomtatványon, vagy a kézbesítési okiraton, a kézbesítés időpontjának feljegyzésével, átvételi jogcímének a személyazonosságát igazoló okmány számának feltüntetésével és aláírásával ismeri el.

6.2.7.12. Címzett fizet küldemények esetén, ha a címzett készpénzben a díjat és költségeket megfizeti, a küldeményt ki kell szolgáltatni. Ha a címzett és a Szolgáltató átutalásos fizetésben állapodnak meg, úgy a küldeményt a Szolgáltató kézbesítésre felajánlja, de nem kézbesíti a küldeményt a díjnak a Szolgáltató számláján való jóváírásáig.

6.2.7.13. A Szolgáltató a 6.2.1.2. pontban meghatározott címadatokon kívül a küldeményre feljegyzett egyéb adatokat (pl. a címzett anyja neve) nem köteles figyelembe venni. Nem vizsgálja, hogy a cím adataiban megjelölt helyen van-e más ugyanolyan nevű személy, aki a küldeményre igényt tarthat. Ha a küldeményre többen tartanak igényt, és emiatt a jogosult átvevő személyét illetően kétség merül fel, a Szolgáltató a küldeményt – e körülménynek a kézbesítő okiraton és a küldeményen történő feltüntetése után – visszaküldi a Feladónak.

6.2.7.14. Ha a címzésben több természetes személy neve szerepel, a küldemény a megnevezés sorrendje szerint a megnevezettek bármelyikének kézbesíthető.

### **6.2.8. Kézbesíthetetlen küldemények kezelése, után- és visszaküldés**

6.2.8.1. A Szolgáltató a kézbesíthetetlen küldeményeket kézbesíthetlenségi jellel látja el.

6.2.8.2. Kézbesíthetlenségi jelzők és kódok a következők:

a.) T01..... A küldemény címe nem megfelelő vagy a címhely nem létező, a címhely azonosításra nem alkalmas, vagy az nem egyértelmű (**Cím nem azonosítható**)

- b.) T02..... A címzett a címen nem egyértelműen azonosítható, vagy - nem ismert  
(**Címzett ismeretlen**)
- c.) T03..... a címzett vagy egyéb jogosult átvevő a kézbesítésről szóló értesítésben megjelölt határidő lejártáig a rendelkezésére tartott küldeményért nem jelentkezett (**Nem kereste**)
- d.) T04..... A címzett a küldemény átvételét megtagadta (**Átvételt megtagadta**)
- e.) T05..... A címzett az adott címen nem tartózkodik
- f.) T06..... A címzett elköltözött (**Elköltözött**)
- g.) T07..... Kézbesíthetlenség egyéb okok miatt
- h.) T08.... Kézbesítési zóna nem érhető el

6.2.8.3. A kézbesíthetlenségi jelet úgy kell alkalmazni, hogy címadatot, kódszámot, más jelzőt, feljegyzést ne takarjon el.

6.2.8.4. Kézbesítési előjegyzést a Szolgáltató nem alkalmaz.

6.2.8.5. A Szolgáltató szükség esetén címnyomozást végez. A címnyomozás különböző címtárak, telefonkönyv stb. adatai, kisebb településeken esetleg a helyi önkormányzat megkérdezése útján történik.

6.2.8.6. A d)-g) pontokban írt kézbesíthetlenségi okok miatt nem kézbesített küldeménynél, ha eredményes a címnyomozás, a Szolgáltató a jelzőt áthúzza és a küldeményt a szükséges feljegyzéssel újból kézbesíti.

6.2.8.7. A címzett vagy meghatalmazottja bármely küldemény átvételét megtagadhatja. Ilyenkor a küldeményre vagy a kísérő nyomtatványra "Nem fogadom el" szöveget kell a címzettel vagy az egyéb átvételre jogosulttal feljegyeztetni és aláírni. Ez esetben a küldeményt a Feladó megkérdezése nélkül, a Feladó költségére kell visszaküldeni.

6.2.8.8. A d)-f) pontokban írt kézbesíthetlenségű küldemény esetén, ha a címnyomozás eredménytelen, a Feladó rendelkezését kell kérni. Ha a Feladó a címet pontosítja, az így megjelölt címre kell kézbesíteni. Ha ez a kézbesítés is sikertelen, a küldeményt vissza kell küldeni a Feladónak az ő költségére. Ugyancsak vissza kell küldeni a küldeményt a Feladónak az ő költségére, ha a Feladó a küldemény más címre való továbbításáról 5 napon belül nem rendelkezik.

### **6.2.9. Kézbesíthetlenségű küldeményekért való felelősség**

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

6.2.9.2. A Szolgáltató nem köteles kézbesíteni a postai küldeményt, ha a postai szolgáltatás díját a feladó – vagy erre irányuló megállapodás esetén a címzett vagy egyéb jogosult átvevő – nem fizette meg.

6.2.9.3. A 6.2.9.1. és a 6.2.9.2. szerinti küldeményt Szolgáltató köteles a Feladónak visszakézbesíteni. A visszakézbesítés esetén a küldemény Feladónak történő átadását a visszakézbesítés költségeinek megtérítéséhez kötheti a Szolgáltató. Amennyiben a Feladó a visszakézbesítés költségeit nem téríti meg, vagy a Szolgáltatón kívül álló okból a visszakézbesítés nem lehetséges, a postai küldemény visszakézbesíthetlenségűnek minősül.

6.2.9.4. Visszakézbesíthetlenségű küldemény esetén a Szolgáltató a küldeményt a Polgári Törvénykönyv felelős őrzésére vonatkozó szabályai szerint köteles őrizni azzal az eltéréssel, hogy

- a.) a postai küldeményt a b) és c) pontban foglalt esetek kivételével a postai küldeményt a feladástól számított három (3) hónap elteltéig köteles őrizni, ezt követően a küldeményt megsemmisítheti,
- b.) a postacsomag-küldeményt a feladástól számított három (3) hónapig őrzi köteles, ezt követően felbonthatja,
- c.) a postai küldeményt azonnal felbonthatja, amennyiben a postai küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt annak a) és b) pontban meghatározott időtartamú őrzése a postai szolgáltatótól nem várható el.

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

6.2.9.6.A postai küldemény felbontását, értékesítését és megsemmisítését kétfős bizottság jelenlétében és jegyzőkönyv felvétele mellett kell végrehajtani. A bizottság tagjait a Szolgáltatónak az alkalmazottai, tagjai, megbízottai vagy közreműködői közül kell kijelölnie. A jegyzőkönyveket a postai szolgáltató a feladást követő egy évig köteles megőrizni. A Hatóság e jegyzőkönyvekbe bármikor betekinhet.

6.2.9.7. A Szolgáltató a 6.2.9.5. pont alapján történt értékesítésből befolyt összeget a visszakézbesíthetetlen postai küldemények őrzése következtében általában felmerült költségek csökkentésére fordítja vagy e célra rendelkezésre tartja.

6.2.9.8.A Feladó a küldeményt a szolgáltatás teljesítésének megkezdése előtt visszakérheti, vagy a küldemény címadatait megváltoztathatja. A Feladó a küldemény címadatait a továbbítás után is módosíthatja, amelyet a Szolgáltatónak a rendeltetési helyen a kézbesítés megkezdéséig lehetőség szerint figyelembe kell vennie.

#### **6.2.10. Tudakozódás**

6.2.10.1. A küldemény Feladójának, címzettjének és ezek meghatalmazottainak kérésére a Szolgáltató telefonon a jelen ÁSZF-ben megjelölt telefonszámon, illetve honlapon a Szerződés teljesítéséről, a küldemény sorsáról, az erre irányuló szolgáltatás keretében, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon ad tájékoztatást (a továbbiakban: **Tudakozódás**).

6.2.10.2. A Tudakozódás ideje: tudakozódni a küldemény feladását követő 15. (tizenötödik) naptól kezdődően 6 (hat) hónapon belül lehet.

6.2.10.3. A Tudakozódás helye: tudakozódni kizárólag a jelen ÁSZF-ben meghatározott telefonszámon vagy az ugyanott megjelölt honlapon lehet.

6.2.10.4. A tudakozódás ingyenes. A tudakozódó személynek a tudakozódást megelőzően hitelt érdemlően azonosítania kell magát.

6.2.10.5. A Tudakozódás elintézése mindenkor az ügyfélszolgálaton történik, a Szolgáltató a tudakozódásra, annak benyújtásától számított 30 napon belül – írásban, vagy egyéb hitelt érdemlő módon – köteles válaszolni.

### **7. A Szolgáltató felelősségi köre és mértéke**

#### **7.1. Szolgáltató felelősségére vonatkozó általános szabályok**

7.1.1. A Szolgáltató a jelen ÁSZF szerint felelős a küldemény teljes vagy részleges elveszéséből illetve megsemmisüléséből vagy megsérüléséből késedelmes teljesítéséből eredő károkért, ha az a küldemény átvételétől annak kézbesítéséig vagy a Feladó részére való visszakézbesítéséig terjedő időben keletkezik. A Szolgáltató a jelen ÁSZF szerint felelős a küldemény késedelmes kézbesítéséből eredő károkért.

7.1.2. A Szolgáltató nem felelős azért, ha a küldemény egésze vagy annak egy része az alábbi okok valamelyike miatt elvész, károsodik, késedelmet szenved, illetve rossz címre –, vagy egyáltalán nem kerül kikézésre:

- a.) a Szolgáltató működési körén kívül eső elháríthatatlan ok;
- b.) a küldemény belső tulajdonsága (a küldemény tartalmának rejtett vagy benne rejlő hibája), vagy a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága;
- c.) a károsulton kívüli harmadik személy küldeménye;
- d.) a Feladó elmulasztotta jelölni a küldemény kísérő okiratán (címiratán) a törékeny kezelés igénybevételét;
- e.) a küldemény tartalma a postai szolgáltatásból kizárt vagy amennyiben feltételesen szállítható és a Feladó nem teljesítette a feltételes szállításra vonatkozó követelményeket.

7.1.3. A Szolgáltató működési körén kívül eső elháríthatatlan okoknak tekintendők különösen az alábbiak:

- a.) Vis Maior körülmények (különösen: elemi csapás, amely az alábbiakat foglalja magában: földrengés, ciklon, vihar, árvíz, tűzvész, járvány, köd, hó fagy, háború, baleset, közellenségek cselekményei, sztrájk, embargó, légiveszély, helyi zavargások, polgári engedetlenség, országos vagy helyi szintű zavarok a légi vagy földi közlekedési hálózatban, közlekedési ágazat vagy gépezet mechanikai problémái),
- b.) a Feladó, vagy harmadik fél cselekedete vagy mulasztása (különösen bármely vám-, légitársasági-, repülőtéri vagy kormánytisztviselő cselekedete vagy mulasztása);
- c.) ha a küldemény tiltott árucikket tartalmaz, még akkor is, ha a Szolgáltató a küldeményt továbbításra átvette,
- d.) késedelmes kézbesítés esetén amennyiben kézbesíthetlenségi okok állnak fenn, függetlenül attól, hogy a címnyomozás, avagy a Feladó adatszolgáltatása alapján a kézbesítés utóbb sikeres;
- e.) ha a Feladó a teljesítés megkezdése után a kézbesítési címet megváltoztatta, de azt nem a 6.2.4.3. pontban írt módon tette meg vagy az ezért járó díjat nem fizette meg.

7.1.4. A Szolgáltatót nem terheli felelősség, amennyiben csak a küldemény külső csomagolása sérül meg.

7.1.5. Amennyiben a küldemény tartalma az egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás szerződészerű teljesítése során harmadik személy testi épségében, vagyonában/küldeményében kárt okoz, e kárt a küldemény Feladója a polgári jog általános szabályai alapján köteles megtéríteni.

7.1.6. Amennyiben a károsult kára nem a küldemény megsemmisüléséből, részleges vagy teljes elveszéséből, megsérüléséből, továbbá időgarantált szolgáltatás késedelmes teljesítéséből ered, úgy a Szolgáltató felelősségére a Polgári Törvénykönyv általános szabályai az irányadók azzal, hogy a károsult nem vagyoni kárát nem köteles megtéríteni, a károsult vagyonában okozott kárt pedig az elmaradt vagyoni előny kivételével köteles megtéríteni.

7.1.7. Amennyiben a Szerződés teljesítése során a Szolgáltató kártérítési felelőssége több jogcímen is felmerül, a Szolgáltató által kártérítésként megfizetendő összeg a jelen ÁSZF-ben meghatározott kártérítési átalányok közül a legnagyobb összege erejéig terjedhet.

## **7.2. Felelősség a postai küldemény megsemmisüléséért, elveszéséért, megsérüléséért**

7.2.1. A Szolgáltató a küldemény teljes megsemmisülése vagy elveszése esetén a szolgáltatási díj tizenötszörösének megfelelő összegű kárátalányt fizet.

7.2.2. A küldemény részleges elveszése vagy megsemmisülése, továbbá megsérülése esetén a fizetendő kártérítés összege úgy aránylik a 7.2.1. pontban írt kárátalány összegéhez, ahogyan a küldeményben ezek folytán keletkezett kár aránylik a küldemény teljes értékéhez.

7.2.3. Ha az egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás keretében a küldemény kézbesítése – illetve annak megkísérlése – a feladástól számított tizenötödik napon belül nem történik meg és az a Feladónak sem kerül visszaküldésre, a felek eltérő megállapodásának hiányában a küldeményt elveszettnek kell tekinteni, és a kártérítésre a küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Ha az elveszettnek tekintendő postai küldemény előkerül, a küldeményt kézbesíteni kell, a már kifizetett kártérítést és a visszafizetett szolgáltatási díjat azonban kézbesítés esetében sem kell a Szolgáltató részére visszafizetni.

7.2.4. A küldemény teljes vagy részleges elveszése, megsemmisülése vagy megsérülése esetén a Szolgáltató a 7.2.1.-7.2.3. pontokban írtakon túlmenően sem a Feladónak, sem a címzettnek, sem más harmadik személynek további kártérítéssel nem tartozik. A megsemmisült vagy a teljes egészében elveszett küldemény esetében késedelem címén kártérítési igény nem érvényesíthető.

### **7.3. Felelősség a postai küldemény késedelmes kézbesítéséért**

7.3.1. A jelen ÁSZF alapján nyújtott egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás keretében a Szolgáltató a küldemény késedelmes kézbesítéséért kártérítési átalányt köteles fizetni, kivéve, ha bizonyítja, hogy a késedelmet olyan ok idézte elő, melyért a jelen ÁSZF vagy jogszabály alapján nem felelős, így különösen

- a.) amennyiben a késedelmet a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő,
- b.) a küldemény határidőben történő kézbesítése azért volt sikertelen, mert a címzett vagy más jogosult átvevő nem volt elérhető a címben megjelölt helyen.

A kártérítési átalány összege postai szolgáltatásért fizetett díj kétszerese.

7.3.2. A küldemény késedelmes kézbesítése esetén a Szolgáltató a 7.3.1. pontban írtakon túl sem a Feladónak, sem a címzettnek, sem más harmadik személynek további kártérítéssel nem tartozik.

### **7.4. Kártérítési igény érvényesítésének ideje, a kártérítés módja**

7.4.1. A jogosult a küldemény elveszése vagy megsemmisülése esetén kártérítési igényét – a 7.4.2. pontban írt kivétellel – a küldemény feladásától számított 15. (tizenötödik) naptól kezdődően 6 (hat) hónapos jogvesztő határidőn belül érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben.

7.4.2. A jogosult a küldemény késedelmes kézbesítése címén kártérítési igényét a Szolgáltatóhoz a küldemény átvételétől számított tizenöt (15) napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.

7.4.3. Ha a küldemény elveszésének vagy megsemmisülésének a ténye panasz eljárás keretében derül ki (lásd. 7.6. pont és 4. számú melléklet), és a panaszra adott – az elveszés, illetve a megsemmisülés tényét megállapító – szolgáltatói válasz megérkezésekor a 7.4.1. pontban megállapított igényérvényesítési határidőből 30 (harminc) napnál már kevesebb van hátra, a határidő a válasz megérkezését követő harminc napig meghosszabbodik.

7.4.4. A küldemény részleges elveszését vagy megsérülését – ha az felismerhető – a küldemény kézbesítésekor, illetve a küldemény visszakézbesítésekor a kísérő nyomtatványon azonnal jelezni kell. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár. Ha a részleges elveszés vagy a megsérülés a kézbesítéskor (visszakézbesítéskor) azonnal nem ismerhető fel, azt a felismeréstől számított 3 (három) munkanapon belül kell a Szolgáltatónál írásban bejelenteni az 4. számú mellékletben leírtak szerint.

7.4.5. A jelen ÁSZF 7.1.6. pontja alapján felmerült követelések 6 hónap alatt elévülnek.

### **7.5. Díjvisszatérítés**

7.5.1. A Szolgáltató a küldemény teljes vagy részleges elveszése, megsemmisülése vagy megsérülése esetén a szolgáltatás díját, a díjat viselő részére, minden esetben köteles olyan arányban visszatéríteni, ahogyan a keletkezett kár aránylik a küldemény teljes értékéhez.

7.5.2. A Szolgáltató a küldemény késedelmes kézbesítése esetén a szolgáltatás díját, a díjat viselő részére, minden esetben köteles olyan arányban visszatéríteni, ahogyan a késedelem aránylik a kézbesítési határidőhöz.

7.5.3. Amennyiben az utólagos mérlegelés figyelembevételével, illetőleg a Feladó utólagos rendelkezése okán megállapítható díj alacsonyabb, mint a Szolgáltató által eredetileg beszédett, úgy a többletet a Szolgáltató a küldemény kézbesítésétől számított 8 napon belül a feladónak visszatéríti.

## **7.6. Eljárás a késedelmes és/vagy hibás teljesítés esetén, panaszok rendezésének módja, kártérítési eljárás:**

7.6.1. A kártérítési eljárás során tekintettel kell lenni arra, hogy az áttekinthető, megkülönböztetéstől mentes, gyors és egyszerű ügyintézés tegyen lehetővé valamennyi kártérítésre jogosult igénybe vevő számára.

7.6.2. A kárigények és panaszok intézésének eljárására vonatkozóan a 4. számú mellékletben foglalt eljárási rendelkezéseket kell alkalmazni.

7.6.3. A Szolgáltató köteles a bejelentésre 30 napon belül írásban válaszolni a jelen ÁSZF-ben rögzített felelősségi keretek, a rendelkezésére álló iratok és bizonyítékok alapján. Amennyiben a bejelentés megalapozottságának megállapításához további feltételek vagy további eljárások szükségesek, úgy a Szolgáltató erről tájékoztatja a jogosultat és a fenti határidő a hiánypótlás időtartamával meghosszabbodik.

7.6.4. A kárigénynek helyt adó döntést indokolni nem kell. Kárigénynek helyt adó döntés esetén a Szolgáltató tájékoztatja a jogosultat a kártérítés megfizetésének várható időpontjáról.

7.6.5. A kárigényt elutasító, vagy annak részben helyt adó döntést indokolni kell és az indokolásban szükséges hivatkozni a jogszabályok és a jelen ÁSZF azon rendelkezéseire, amelyek a kárigény térítését kizárják vagy korlátozzák. Amennyiben a Szolgáltató a kártérítési igény jogalapját vagy mértékét vitatja, köteles tájékoztatni az igény érvényesítőjét a kártérítés-érvényesítés törvényi vagy ÁSZF-ben foglalt szabályairól, továbbá a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 2. §-a alapján köteles felhívni a fogyasztónak minősülő igény érvényesítőt arra, hogy az Fgytv. alapján békéltető testület előtt fogyasztói jogvitát kezdeményezhet.

7.6.6. Amennyiben a jogosult a 7.4.1. – 7.4.4. pontban 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 7.6.4. pont szerinti tájékoztatás átvételétől számított 60 napon belül nem fizette meg, kártérítési igényét a küldemény feladásától számított egyéves jogvesztő határidőn belül érvényesítheti a bíróság előtt.

7.6.7. Amennyiben a panaszos a panaszra adott választ illetőleg döntést nem fogadja el, vagy a Szolgáltató a panaszra határidőn belül nem válaszol, a panaszos a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő lejártától számított 30 napon belül a Hatósághoz, illetve egyéb szervezethez fordulhat a panasz, illetve a panasz eljárás kivizsgálása érdekében. E lehetőségről a Szolgáltató köteles tájékoztatni a panaszost a panasszal kapcsolatos válaszában.

7.6.8. A Szolgáltató az általa megalapozottnak talált kárösszeg kifizetéséről az elbírálástól számított 8 naptári napon belül, banki átutalás útján intézkedik, amennyiben a kifizetéshez szükséges adatok rendelkezésére állnak.

7.6.9. A Szolgáltató a kárt pénzben köteles megtéríteni a Feladónak. A Szolgáltató a címzett által bejelentett kárt a címzettnek közvetlenül nem téríti, kivéve, ha a küldeményt a részére kézbesítették, vagy a kárigényt a Feladó a címzettre engedményezte. A Feladó és a címzett megállapodása esetén mód van arra, hogy a címzett kárát a Feladó érvényesítse. Ha a címzett érvényesít kárigényt a felelősségi és igényérvényesítési szabályok a jelen ÁSZF szerint alkalmazandók.

## **8. Az egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás hozzáférhetősége, megfelelősége**

### **8.1. A szolgáltatás térbeli hozzáférhetősége:**

8.1.1. A szolgáltatást az ügyfél az ügyfélszolgálat felkeresésével, avagy átvevő kiküldése iránti igénybejelentéssel veheti igénybe.

8.1.2. Átvevő kiküldését bármely belterületi lakóhelyre, székhelyre, telephelyre lehet kérni. Erre vonatkozó igényét az igénybevevő írásban és telefonos úton is bejelentheti.

8.1.3. Átvevő külterületre való kiküldésére vonatkozó igényt a Szolgáltató nem fogad el.

8.1.4. Levélszekrényeket a Szolgáltató nem rendszeresít.

### **8.2. A szolgáltatás időbeli hozzáférhetősége:**

8.2.1. Az ügyfélszolgálat nyitva tartása munkanapokon 8.00 órától 18.00 óráig terjed.

8.2.2. Átvevő kiszállása vidéken 8 és 17 óra, Budapesten 8 és 20 óra között történik.

8.2.3. Küldemény átvétele és kézbesítése az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében, illetve a átvevők kiszállására megadott időpontok között lehetséges.

### **8.3. A szolgáltatás megfelelősége:**

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatás nem engedélyköteles és nem egyetemes postai szolgáltatás, ezért a szolgáltatás megfelelőségére vonatkozó mutatószámokat a Szolgáltató nem teszi közzé.

## **9. Kizárt és feltételesen továbbítható tárgyak**

Az egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatásból kizárt és feltételesen továbbítható tárgyak körét a jelen ÁSZF 5. sz. melléklete tartalmazza.

## **10. A Szolgáltatás korlátozása, szünetelése**

A szolgáltatás esetleges korlátozása és szüneteltetése csak a 7.1.3. a) pont alatt hivatkozott Vis Maior körülmények fennállása esetén lehetséges. A korlátozás mértékét, vagy a szünetelés időtartamát Szolgáltató az ÁSZF közzétételével azonos módon köteles közzétenni.

## **11. Közzététel, módosítás**

A jelen ÁSZF megtekinthető a Szolgáltató mindenkori székhelyén, valamint a [www.innight.hu](http://www.innight.hu) honlapon. A Szolgáltató a jelen ÁSZF-et a jogszabályoknak megfelelően egyoldalúan jogosult módosítani, amit annak hatálybalépése előtt legalább 15. naptól kezdődően közzétesz.

Hellmann Worldwide Logistics CEP  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
Szolgáltató

**1. számú melléklet**  
**Díjtáblázat**  
(Érvényes 2025. január 1-től)

**FUWARDÍJ**

**ORSZÁGOS NAPPALI SZÁLLÍTÁS** (munkanapokon 08.00 – 17.00 között)

Kg		Zóna	
		1	2
0,1	5	3 102	3 291
5,1	10	3 638	3 983
10,1	20	4 332	4 937
20,1	30	5 718	6 496
30,1	40	6 756	7 624
40,1	50	7 795	8 835
50,1	75	9 356	10 394
75,1	100	11 261	12 127
minden további kg		52	52

**ORSZÁGOS ÉJSZAKAI SZÁLLÍTÁS** (a megbízást követő munkanap 08.00-ig)

Kg		Zóna	
		1	2
0,1	5	5 544	7 795
5,1	10	6 063	8 662
10,1	20	7 795	12 041
20,1	30	12 127	17 497
30,1	40	15 593	23 562
40,1	50	19 057	28 587
50,1	75	25 813	35 862
75,1	100	34 823	48 164
minden további kg		71	71

**A feltüntetett árak nettó árak, nem tartalmazzák az ÁFA (27%) értékét.**

Küldeményeket címhelyenként 1eur raklap / 500 kg méretig tudunk fogadni

Terjedelmes küldemények esetén az 1 m<sup>3</sup>=200 kg relációt alkalmazzuk.

**Zóna:**

- 1 zóna: ha a küldemény átvételi és kézbesítési címe is Budapest közigazgatási határán belül található;
- 2 zóna:
  - ha az átvételi cím Budapest közigazgatási határán belül, míg a kézbesítési cím Budapest közigazgatási határán kívül található; vagy
  - ha az átvételi cím Budapest közigazgatási határán kívül, míg a kézbesítési cím Budapest közigazgatási határán belül található; vagy
  - ha a küldemény átvételi és kézbesítési címe Budapest közigazgatási határán kívül található

## Üzemanyagpótdíj:

Valamennyi szolgáltatás díját ún. **Üzemanyagpótdíj** terhel.

Az üzemanyag-pótdíj mind a Nemzetközi, mind a Belföldi küldemények fuvardíját érinti, alapja a pótdíjakkal növelt nettó fuvardíj. Mértékét az NAV honlapján az aktuális hónapra közzétett hivatalos gázolaj elszámolási árak irányadóak. (<https://www.nav.gov.hu>)

A gázolajár mértéke alapján a szolgáltatás fent meghatározott nettó díja az alábbi táblázatba foglaltak szerint emelkedik a táblázatban meghatározott százalék szerint:

Az üzemanyag-pótdíj havonta és 1,0 %-os lépcsőkben változik:

Ft/litertől	Ft/literig	Pótdíj mértéke	Ft/litertől	Ft/literig	Pótdíj mértéke	Ft/litertől	Ft/literig	Pótdíj mértéke	Ft/litertől	Ft/literig	Pótdíj mértéke
257,01	270	5,00%	438,01	450	20,00%	618,01	630	35,00%	798,01	810	50,00%
270,01	282	6,00%	450,01	462	21,00%	630,01	642	36,00%	810,01	822	51,00%
282,01	294	7,00%	462,01	474	22,00%	642,01	654	37,00%	822,01	834	52,00%
294,01	306	8,00%	474,01	486	23,00%	654,01	666	38,00%	834,01	846	53,00%
306,01	318	9,00%	486,01	498	24,00%	666,01	678	39,00%	846,01	858	54,00%
318,01	330	10,00%	498,01	510	25,00%	678,01	690	40,00%	858,01	870	55,00%
330,01	342	11,00%	510,01	522	26,00%	690,01	702	41,00%	870,01	882	56,00%
342,01	354	12,00%	522,01	534	27,00%	702,01	714	42,00%	882,01	894	57,00%
354,01	366	13,00%	534,01	546	28,00%	714,01	726	43,00%	894,01	906	58,00%
366,01	378	14,00%	546,01	558	29,00%	726,01	738	44,00%	906,01	918	59,00%
378,01	390	15,00%	558,01	570	30,00%	738,01	750	45,00%	918,01	930	60,00%
390,01	402	16,00%	570,01	582	31,00%	750,01	762	46,00%	930,01	942	61,00%
402,01	414	17,00%	582,01	594	32,00%	762,01	774	47,00%	942,01	954	62,00%
414,01	426	18,00%	594,01	606	33,00%	774,01	786	48,00%	954,01	966	63,00%
426,01	438	19,00%	606,01	618	34,00%	786,01	798	49,00%	966,01	978	64,00%

Minden további 12 Ft üzemanyagár-emelkedés esetén, az üzemanyag-pótdíj 1,0%-kal növekedik.

Az üzemanyag pótdíjjal számított szolgáltatási díj nettó díj, így az nem tartalmazza az azt terhelő, aktuális általános forgalmi adó mértékét, melyet a Szolgáltató a díj fizetőjére áthárít.

## E-útdíj

2013. július 1-től a vonatkozó miniszteri rendelet alapján, Magyarországon is bevezetésre kerül a megtett úttal arányos, elektronikus díjszedési rendszer, amely kijelölt úthálózatokat (autópályák, autópályák és főutak) érinti.

Mértéke egységesen a fuvardíj táblázat alapján az adott súlyhoz tartozó összeg 6,5 %-a. Az útdíjfizetési pótdíjjal számított szolgáltatási díj nettó díj, így az nem tartalmazza az azt terhelő, aktuális általános forgalmi adó mértékét, melyet a Szolgáltató a díj fizetőjére áthárít.

## Kieső címek pótdíj:

Amennyiben a küldemény kiszolgálási helyének irányítószáma szerepel a Kieső Címekről vezetett nyilvántartásban, a Szállítványozó a Kieső címre történő kiszolgáláskor pótdíjat számol fel.

A Kieső címekről vezetett nyilvántartás megtalálható a Szállítványozó honlapján.

A Kieső címek pótdíj alapja a címet kiszolgáló logisztikai központ és a címzett település közötti kilométerben kifejezett távolság. A pótdíj számítása során a Kieső Címekről vezetett nyilvántartásban szereplő távolságadatok alkalmazandók. A pótdíj csak az odaútra vonatkozik.

**A pótdíj mértéke 33 Ft/km**

### **Kiegészítő szolgáltatások:**

- **Késpénzkezelés:** az áruérték **1%-a**, minimum 1 000 Ft.
- **ADR:** a nettó fuvardíj + **50 %-a**
- **Visszáru:** a nettó fuvardíj **50 %-a**

### **Csomagolás**

Megbízó a küldeményeket ép, sértetlen állapotban adja át, olyan csomagolásban, amely biztosítja, hogy a csomagolás külső látható megsértése nélkül a belső tartalomhoz hozzáférni nem lehet. A belső tartalom hiányáért, sérüléséért – amennyiben a csomagoláson sérülés nem látszik - Szállítmányozó nem tartozik felelősséggel.

### **A szolgáltatás megrendelése**

Megbízó weben keresztül (order.innight.hu) ad fuvarozási megbízást vidéken 15:00, Budapesten 16:00 óráig, amely tartalmazza a pontos megnevezést, így a díjelszámolás alapjául szolgáló mennyiséget (pl: kg, karton, darabszám, stb.), a szállítási időt (éjszaka, nappal) és a szállítási címet (a továbbiakban mint Megbízás). Vidéken 15:00 óra után, Budapesten 16:00 óra után beérkező Megbízásban szereplő tételek szerződésszerű kiszállítását Szállítmányozó csak a Megbízást követő második munkanapon tudja teljesíteni.

Szállítmányozó a Megbízó által hiányosan, vagy a ténylegesen fuvarozandó mennyiségtől eltérően kitöltött Megbízást a ténylegesen átvett árukhoz megfelelően kijavíthatja, erről azonban Megbízót értesítenie köteles.

### **Áru átvétele, felvétele**

Az áru felvétele a megrendelés napján történik. Megbízó Szállítmányozó részére az árut szállítólevél kíséretében adja át (ez lehet a megrendelésben elküldött táblázat is), amelyet Szállítmányozó aláírásával és bélyegzővel vesz át.

### **Szállítás**

Szállítmányozó vállalja, hogy a Megbízó által megadott határidőig (a feladást követő munkanap) az árut a rendeltetési helyére a megállapított díj ellenében leszállítja. Nappali kiszállítás 8:00-17:00 óra között, éjszakai kiszállítás reggel 8:00-ig történik.

### **Visszáru kezelése**

Szállítmányozó képviselője csak Megbízó írásos igazolása birtokában vesz át a címzettektől Megbízóhoz visszajuttatni kívánt árut. Ez alól kivételt csak az adott szállításból visszaküldött visszáru jelent. A visszárut Szállítmányozó a Megbízónak egyeztetést követően 5 (öt) munkanapon belül adja át.





## 4. számú melléklet

### Panasz eljárás rendje

#### 1. Reklamáció

E melléklet tárgyát képezi minden olyan esemény, amikor a Szolgáltató által nyújtott egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás során a Feladó vagy a címzett – továbbiakban: ügyfél – vélt vagy valós sérelmet szenved és erről írásban, telefonon vagy személyesen tájékoztatja a Szolgáltató ügyfélszolgálatát.

Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben az igénybe vevő állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve a jelen ÁSZF-ben foglaltaknak. A jelen ÁSZF 7.4.1.-7.4.4. pontja szerinti jelzést, bejelentést és a kártérítési igény érvényesítését a Szolgáltató köteles a panaszok között nyilvántartani.

A panasz egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére is irányulhat. Nem minősül panasznak – az igénybe vevő részéről kezdeményezett – a küldemény továbbításával és kézbesítésével kapcsolatos pontos információk megismerésére irányuló tudakozódás szolgáltatás igénybevétele.

Panasz

- a.) a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától hat hónapos jogvesztő határidőn belül,
- b.) sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő hat hónapon belül tehető.

#### 2. Az ügyintézés menete

- Számlareklamáció csak írásban, a számla esedékességének lejárata előtt fogadható el.
- Az egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatással kapcsolatos reklamációk a jelen ÁSZF-ben foglaltak alapján az egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatást szabályozó jogszabályok figyelembevételével fogadhatóak el.
- Telefonon beérkező reklamációk  
A telefonon beérkező reklamációt – amennyiben nem lehet a problémát azonnal megoldani – az ügyféltől minden esetben meg kell kísérelni írásban bekérni, ennek hiányában írásban a Szolgáltatónak rögzíteni és a továbbiakban az írásban beérkezett reklamációkkal megegyező módon kezelni. A Szolgáltató a telefonon beérkező reklamációra írásban csak abban az esetben köteles válaszolni, amennyiben ezt a panaszos előzetesen kérte.
- Írásban beérkező reklamációk  
Minden írásban beérkező reklamációt a reklamációs ügyintézőhöz kell azonnal eljuttatni, aki azt nyilvántartásba veszi. Amennyiben a reklamáció a küldemény teljes vagy részleges sérülésével, megsemmisülésével vagy elveszésével kapcsolatos, úgy az írásban benyújtott reklamáció mellé az ügyfél köteles jegyzőkönyvet, továbbá sérülés esetén fényképfelvételeket is csatolni. A jegyzőkönyvben rögzíteni kell a küldemény kicsomagolásának, továbbá a sérülés, megsemmisülés vagy elveszés tényének felismerése időpontját, valamint az ezek valamelyikét igazoló bizonyítékokat. A jegyzőkönyvet keltezéssel kell ellátni.  
A reklamációs ügyintéző a nyilvántartásba vételt követően, a nyilvántartásba vételről az ügyfelet egy munkanapon belül értesíti.
- Személyesen történő reklamációk

Az ügyfél valamely osztály/részleg munkájával kapcsolatos személyes reklamációja/panasza esetében, az ügyfél problémájával az érintett területről csoportvezetői szintű munkatársnak kell foglalkozni és lehetőség szerint meg kell oldania azt. A reklamációt minden esetben jegyzőkönyvezni kell és egy – az ügyfél által ellenjegyzett – példányt el kell juttatni a reklamációs ügyintézőhöz.

- A reklamációk kivizsgálásában, megoldásában minden esetben haladéktalan ügyintézés történik. A reklamációkkal foglalkozó ügyintézők a reklamációkat a hozzájuk érkezéstől számított 5 munkanapon belül kivizsgálják, megoldják, kivéve azokat az eseteket, amelyek megoldásához a valamely biztosító társaság, rendőrség, illetve valamely egyéb külső szerv közreműködése szükséges. Olyan reklamációk esetében, ahol külső közreműködés szükséges, az egyes osztályok reklamációkkal foglalkozó dolgozója mindent megtesz az adott reklamációk mielőbbi elintézése érdekében és legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül tájékoztatja az ügyfelet az ügy állásáról.

### **3. Jelentések, statisztikák**

A reklamációkkal foglalkozó ügyintézők a beérkező reklamációk eredeti példányát megőrzik, a reklamációkról kimutatást, havi statisztikát készítenek, javaslatot tesznek esetleges hibajavító vagy megelőző intézkedések foganatosítására.

A minőségirányítási vezető a beérkezett reklamációkat áttekinti.

A Szolgáltató a panaszokról, a panaszok számáról és kezelésük módjáról évente egyszer, legkésőbb a tárgyévet követő év március 31. napjáig a Hatóságnak beszámolni és a beszámolót a honlapján közzétenni.

## 5. számú melléklet


### Az egyetemes postai szolgáltatás nem helyettesítő postai szolgáltatásból kizárt tárgyak köre

A Szolgáltatások köréből kizárt küldeménynek minősülnek különösen az alábbiak:

1. nem kielégítő módon csomagolt áruk
2. összepántolt csomagok
3. romlandó, fertőző, undort keltő áruk
4. földi maradványok
5. élő állatok és növények
6. veszélyes áruk, tárgyak és anyagok (ADR Rendelet 1. osztály, 7. osztály. és 9. osztály szerinti anyagok, úgymint robbanóanyagok- és tárgyak, radioaktív anyagok, különféle veszélyes anyagok és tárgyak)
7. robbanásveszélyes anyagok
8. lőfegyverek, lőszer
9. mérgező, ártalmas és maró anyagok
10. különleges értékű áruk, pénz, nemesfém, igazgyöngy,
11. drágakő, ékszer, pénzürtékű dokumentumok, nyertes nyereményszelvények, műkincsek, műtárgyak, antik tárgyak
12. postafiókra címzett küldemények
13. fűtve szállítandó, hőmérsékletre érzékeny áruk, anyagok

## 6. számú melléklet

csomag címke kitöltési minta:

Feladó Minta	1 / 1
Feladó utca	
1111      Város minta	
HU	
<hr/>	
Címzett Minta	
Címzett út	
2222      Falu minta	
HU	
<hr/>	
2018.10.17.	Súly: 5 kg
	
	
HU/P18/002712547	

Elhozólista kitöltési minta:

## Elhozólista



Feladási cím:

Feladó Minta  
1111      Város minta  
Feladó utca

Érkezési cím:

Címzett Minta  
2222      Falu minta  
Címzett út

Belső csomagszám	Partner csomagszám	Magasság	Szélesség	Hosszúság	Súly
HU/P18/002712547		0,2	0,15	0,1	5
Csomag darabszám:	1				

Össz csomag darabszám: **1**

Átadó: ..... Átvevő: .....