

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

*/Iszkiri futárszolgálat, mint vállalkozás/*

## 1. A szerződő felek

### 1.1. A szolgáltató

Iszkiri Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.

(továbbiakban: Szolgáltató)

Postacíme / Székhelye: 1077 Budapest, Izabella u. 3/B II. em. 15.

Rendelésfelvétel: telefonon

Telefon: 06-1-343-1330

E-mail: [info@iszkiri.hu](mailto:info@iszkiri.hu)

Honlap: [www.iszkiri.hu](http://www.iszkiri.hu)

Ügyfélszolgálat címe: Iszkiri Kft. 1077 Budapest, Izabella u. 3/b II. em. 15.

Nyitva tartás: munkanapokon 8 -18 óra között

*Alaptevékenysége:* a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban. Postatv.) 2. § 15. pontja szerint futárposta-szolgáltatás Magyarország területén.

***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 rendelkezessen a postai küldemény címzettjének vagy címének a megváltoztatásáról, és sikertelen személyes kézbesítés esetén megtehesse a szükséges intézkedéseket.

### 1.2. Az ügyfél

Ügyfél az a magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/amely az Általános Szerződési Feltételeknek megfelel, vagy indokolt esetben egyedi szerződésekben rögzített feltételekkel igénybe veszi a szolgáltatást.

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

Címzett: a küldeményen, annak csomagolásán, vagy a hozzá tartozó listán címzettként megjelölt ügyfél.

A szerződéses kapcsolat fennállásától függetlenül a Szolgáltató ügyfelének tekinti azt a személyt, aki/amely eljárást indít, illetőleg Szolgáltatóval szemben igényt érvényesít.

## 2. A szerződés tárgya

A szolgáltatói szerződés alapján a Szolgáltató vállalja, hogy az Általános Szerződési Feltételekben és a jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő méretű, tömegű, tartalmú és csomagolású küldeményeket díj fizetése ellenében a feladótól átveszi, továbbítja és a feladó által megjelölt címhelyen a címzett, vagy jogosult átvevő részére kézbesíti.

A küldemények csomagolására, lezárására, címzésére, feladására vonatkozó szabályokat e fejezet abban az esetben tartalmazza, ha ezek eltérnek a feladó feladatait meghatározó fejezet általános szabályaitól.

Az Általános Szerződési Feltételek részletesen ismerteti a küldemények meghatározását, méret és tömeghatárát, a küldemény tartalmára vonatkozó előírásokat.

**Küldemény:** a jelen szállítási feltételek vonatkozásában, tömeg- és mérethatároknak megfelelő – a küldeményen, annak burkolatán vagy az ahhoz tartozó listán (fuvarlevélen) megcímezett – küldemény.

**A küldemény fajtái:** levélküldemény vagy csomagküldemény, amelyet a Szolgáltató kísérő okirattal közúti járművön szállít.

### **3. Szerződés létrejötte, módosítása, megszűnése**

#### **3.1. A szerződés létrejötte**

A szolgáltatási szerződés a küldeménynek a Szolgáltató által történő felvételével, vagy a szolgáltatás elvállalásával jön létre. A küldemény felvétele a küldemény átvételének írásbeli elismerésével történik.

A szolgáltatási szerződés teljesítésének megkezdését a Szolgáltató dátumozása, a felvétel pontos időpontjának feltüntetése és a felvevő megbízott aláírása igazolja.

Ha az Általános Szerződési Feltételek a szerződés alakiságára írásbeli formát ír elő, akkor a szolgáltatási szerződés az írásba foglalt szerződés – valamennyi szerződő fél által történő – aláírásával jön létre.

A szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges nyomtatványokat a Szolgáltató – az egyedi kivitelezésű szállítóleveleket is – díjmentesen köteles az igénybevevő számára biztosítani. A küldeményt – ha arról a szerződő felek másként nem állapodtak meg – a Szolgáltató abban az esetben köteles felvenni, ha azt a feladója a tartalom jellegének, természetének és mennyiségének megfelelő burkolatba csomagolta és annak tartalmához a csomagolás, illetve a lezárás nyilvánvaló megsértése nélkül hozzáférni nem lehet.

A szolgáltatás díjának kiegyenlítése – ha az Általános Szerződési Feltételek vagy a felek eltérően nem rendelkeznek – a küldemény kézbesítése utáni első szolgáltatási díj számlájának kézhezvételét követő nyolc munkanapon belül esedékes. Szerződés szerint a fizetési idő hosszabbodhat, de ennek feltétele a szerződés írásbeli alakisága.

A szolgáltatási szerződés esetében jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseitől a felek közös megegyezéssel eltérhetnek, kivéve, ha a vonatkozó jogszabályok az eltérést tiltják.

Nem térhetnek el a szerződő felek az Általános Szerződési Feltételek szabályaitól abban az esetben, ha az eltérés következtében a küldemények felvétele, feldolgozása, továbbítása vagy kézbesítése az életet, egészséget, a testi épséget, illetve a címzettnek a küldemény biztonságos átvételéhez fűződő jogát sérti vagy veszélyezteti.

#### **3.2. Szerződés módosítása (utólagos rendelkezés)**

A szerződés módosításához a feladónak kizárólag az alábbi esetekben van joga:

##### **3.2.1. A feladó szerződés-módosítása a küldemény továbbítása előtt**

A küldemény feladója – az utólagos rendelkezés keretében – külön díj ellenében külön- és különleges szolgáltatást kérhet, módosíthat, lemondhat, illetve a küldeményt továbbítás előtt visszakérheti.

##### **3.2.2. A feladó szerződés-módosítása a küldemény továbbítása után**

A feladó a küldemény címadatait az utólagos rendelkezésre vonatkozó szabályok megfelelő alkalmazásával – külön díj ellenében – a továbbítás után is módosíthatja, amelyet a szolgáltatónak a rendeltetési helyen a kézbesítés megkezdéséig figyelembe kell vennie.

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

## **4. Szolgáltatás nyújtásának megtagadása**

### **4.1. Szerződéskötés és teljesítés megtagadása**

A Szolgáltató a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését, vagy teljesítését köteles megtagadni, amennyiben az alábbi tények valamelyike tudomására jut:

- a szerződés teljesítése jogszabályba vagy nemzetközi megállapodásba ütközik;
- a küldemény tartalma az életet, az egészséget, a testi épséget vagy az emberi környezetet nyilvánvalóan sérti vagy veszélyezteti;
- a feltételesen továbbítható küldeményekre vonatkozó előírásoknak a küldemény nem felel meg;
- a postai küldemény csomagolása nem felel meg az általános szerződési feltételekben foglalt előírásoknak.

A teljesítés előzőek szerinti megtagadásából, vagy a küldemény visszakézbítéséből származó többletköltségek a feladót terhelik.

A Szolgáltató megtagadhatja a szerződés megkötését, ha:

- a szolgáltatás teljesítését jogszabály alapján szüneteltetik vagy korlátozzák, vagy
- a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges forgalmi feltételek – tevékenységi körén kívül álló okból – nem állnak rendelkezésre.

Ha a Szolgáltató alapos okkal feltételezi, hogy a szolgáltatási szerződés megkötését meg kell tagadnia, a szolgáltatási szerződés megkötését attól teheti függővé, hogy a feladó bizonyítja-e a Szolgáltató feltételezésének alaptalanságát. Amennyiben a feladó bizonyítani kívánja a feltételezés alaptalanságát, erre a lehetőséget helyben és azonnal meg kell adni. Ha a bizonyítás következtében a feltételezés alaptalannak bizonyult, a küldemény ismételt, biztonságos csomagolására a szolgáltató díjmentesen köteles. Ebben az esetben a csomagolás hiányosságára a szolgáltató a továbbiakban nem hivatkozhat.

### **4.2. Szerződés megszűnése**

A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei:

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

### **4.3. Kézbesíthetetlen küldemények**

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

A kézbesíthetetlen postai küldeményt a postai szolgáltató köteles a feladónak visszakézbíteni, amelyet költségei megtérítéséhez kötheti a Szolgáltató. Amennyiben a feladó a visszakézbítés költségeit nem téríti meg, vagy a postai szolgáltatón kívül álló okból a visszakézbítés nem lehetséges, a postai küldemény visszakézbíthetetlennek minősül.

### **4.4 Visszakézbíthetetlen postai küldemény**

A visszakézbíthetetlen postai küldeményt a Szolgáltató őrizni köteles. Az őrzésre a Polgári Törvénykönyv felelős őrzésre vonatkozó szabályait a következő eltéréssel kell alkalmazni. A Szolgáltató

- a) a b) és c) pontban foglaltak kivételével a könyvelt postai küldeményt a feladástól számított három hónap elteltéig 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 Szolgáltató, amennyiben kereskedelmi értékkel rendelkező árut tartalmaz a postai küldemény, azt értékesíti, egyéb esetekben a küldemény tartalmát megsemmisíti.

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

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

## **5. A szolgáltatás igénybevételének általános szabályai**

### **5.1. A feladó feladatai**

#### **5.1.1. A küldemény tartalmára vonatkozó szabályok figyelembevétele**

A feladó felelőssége gondoskodni arról, hogy a küldemény tartalma a jogszabályoknak és az Általános Szerződési Feltételeknek megfeleljen.

A küldemény tartalma nem lehet olyan tárgy vagy anyag, amelynek szállítását jogszabály vagy az Általános Szerződési Feltételek tiltja. Az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott egyes tárgyak és anyagok csak az Általános Szerződési Feltételekben előírt feltételekkel adhatók fel. A szállításból kizárt tárgyakat valamint a feltételesen szállítható tárgyakat és azok feladási feltételeit az *1. melléklet* tartalmazza. A tárgyakat a működésükhöz szükséges energia vagy erőforrásokkal együtt úgy szabad küldeményben elhelyezni, hogy a csomagolás a véletlenszerű működésbe lépést megakadályozza.

A Szolgáltató nem köteles vizsgálni a küldemény tartalmát arra vonatkozóan, hogy az a szállításból kizárt-e, vagy feltételesen szállítható. Ha azonban a szolgáltatás bármely szakaszában azt állapítja meg, hogy a küldemény tartalma a szállításból kizárt vagy a szállításhoz szükséges feltételek hiányoznak, a küldeményt a címzettnek nem kézbesíti. A feladó felelős a küldemény által személyek életében, egészségében és testi épségében, továbbá egyéb tárgyakban, a Szolgáltató berendezéseiben és más küldeményekben okozott károkért; köteles viselni saját kárát és megtéríteni a Szolgáltató felmerült többletköltségeit (pl. visszaküldés, újracsomagolás, a kárenyhítés körében felmerült költségek, stb.), ha azok annak folytán keletkeztek, hogy a feladó a jogszabályokban és az Általános Szerződési Feltételekben foglalt előírásokat nem tartotta be.

#### **5.1.2. Csomagolás, lezárás, címezés**

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

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

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

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

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

**Küldemények címezése:** A küldeményt tiszta, pontos, jól olvasható címezéssel kell ellátni. A Szolgáltató nem fogad el szállításra olyan küldeményt, melynek címezését áthúzás, átírás útján, vagy bármilyen módon megváltoztatták. A címzett nevét teljes alakjában kell a küldeményre feljegyezni. Címzettként több név is szerepelhet.

A címiratot úgy kell kialakítani, hogy a feladó és a címzett címe jól láthatóan elkülönüljön. A címzésre vonatkozó adatokat latin betűkkel, arab számokkal (kerület, utca, házszám, épület, emelet, ajtó esetén szükség szerint római számmal), olvashatóan, a küldeményen, a burkolaton vagy a küldeményhez tartósan hozzáerősített címiraton – tintával, gépirással, golyóstollal, vagy nyomtatással – illetve a küldeményhez csatolt címjegyzéken, kísérő okiraton kell feltüntetni. Lehet függő, ragasztott vagy varrott címiratot is alkalmazni, amelyet úgy kell felerősíteni a küldeményre, hogy az a kezelés során ne válhasson le. A címzett nevét és címét a küldemény hosszúságának irányában kell feltüntetni, szállítási rend szerint a küldemény előoldalán.

A küldeményeken a feladónak a következő címadatokat kell feltüntetnie:

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

Amennyiben a feladó a küldeményen több címet tüntet fel, akkor az első helyen feltüntetett címet, ha az egyik cím postafiókot jelöl, a Szolgáltató a másik címet veszi figyelembe visszakézbizetési címként.

A címzett feladatait az Általános Szerződési Feltételek tartalmazza.

## **6. A szolgáltatások díjának megállapítása és kiegyenlítése**

### **6.1. Díjak megállapítása**

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

A szolgáltatások díját, jelen Általános Szerződési Feltételek 2. *melléklete*, a hatályos Díjszabás tartalmazza.

A szolgáltatások díjait – a szolgáltatóval kötött írásbeli szerződés alapján és ennek feltételei szerint – banki átutalással is ki lehet egyenlíteni.

A szolgáltatások díját a Szolgáltató határozza meg. A szabad árfomába tartozó árak esetében a Szolgáltató a díjváltozás bevezetését megelőző 15 nappal az ügyfeleket az új díjakról internetes honlapján tájékoztatja.

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

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

### **6.2. Díjfizetési módok**

A szolgáltatások díjának lerovása történhet a feladónál, vagy a címzettnél készpénzzel vagy átutalással. Bérmentesítő gép alkalmazására nincs lehetőség.

**Készpénzes fizetés:** A Szolgáltató a feladó írásbeli utasításának megfelelően készpénzes számlát állít ki a felvételt követően a feladónak, vagy a kézbesítéskor a címzettnek.

**Átutalásos fizetés:** A Szolgáltató külön megállapodás esetében átutalásos számlát állít ki a feladó vagy a címzett részére.

## **7. Szolgáltatások (a díjakat lásd a 2. számú Mellékletben)**

A Szolgáltató minden küldeményt az átvétel elismerését követően könyvelve, nyilvántartva, kézbesítéskor átvettetés és a feladónak az aláírt dokumentumot tárolva, igény szerint visszaküldve szállít és kézbesít.

### **7.1. Igényelhető szolgáltatások**

**(a díjakat és időgaranciát lásd a 2. számú Mellékletben)**

**Futárposta-szolgáltatás:** a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban: Postatv.) 2. § 15. pontja szerint futárpostai-szolgáltatás Magyarország területén.

- megrendelőtől a címzetthez való küldemény elszállítása
- megadott címről küldemény leszállítása a megrendelőnek
- a megrendelő megbízásából a küldemény egyik címről (feladási-felvételi címről) egy másik címre (kézbesítési-leadási címre) elszállítása

**A feladó választása szerint külön díj ellenében az alábbi szolgáltatások vehetők igénybe: (a díjakat és a szolgáltatások leírását lásd a 2. számú Mellékletben)**

- Retúr (oda – vissza szállítás) kézbesítés
- Extra méret, súly szállítása
- Vidéki szállítások
- telefonos visszajelzés szolgáltatás

A küldemény díját készpénzben, vagy a szerződésben rögzített feltételekkel átutalással kell megfizetni.

**A feladó választása szerint az alábbi szolgáltatások kérhetők díjmentesen:**

- szolgáltatásokról telefonos, e-mail –es tájékoztatás
- panaszok kezelése
- e-mail-es visszaigazolás a kézbesítésről

**7.2. Különleges szolgáltatások (a díjakat és a különleges szolgáltatások leírását lásd a 2. számú Mellékletben)**

- Utánvétel szolgáltatás
- „Saját kézbe” küldemények kézbesítése
- Tértivevény szolgáltatás
- Értéknyilvánítás szolgáltatás
- „Körfuvar” szolgáltatás

### **7.3. Felvétel**

A küldemények felvétele meghatározott időben telefonon vagy írásban bejelentett igény alapján, a feladó telephelyén vagy címén történik. A Szolgáltató közli az ügyféllel a telephelyi felvétel várható időpontját.

A küldemények felvételét az ügyfél és a Szolgáltató szóbeli megállapodása alapján a Szolgáltató alkalmazásában álló futár végzi.

A szolgáltatás 06-1-343-1330-as telefonszámon rendelhető meg.

A szolgáltatási szerződés létrejöttét, valamint a küldemény Szolgáltató általi átvételét a Szolgáltató okirata bizonyítja, melyen szerepel az átvevő személy aláírása és az átvétel időpontja, valamint a szolgáltató adatai.

Amennyiben szemrevételezés után a küldeményt a futár személyes biztonságára nézve veszélyesnek vagy a rendelkezésre álló szállítási eszközzel történő biztonságos szállításra alkalmatlannak ítéli meg, vagy ha a küldemény szállításból kizárt tárgyat tartalmaz vagy a feltételeken szállítható küldemény az Általános Szerződési Feltételek 1. mellékletében rögzítetteknek nem felel meg, felvételét visszautasítja.

## 7.4. Tömeg és mérethatárok

A Szolgáltatóval szállítható küldemények tömeg – és mérethatárai a szállítási eszköz figyelembevételével a következők:

- tömege kerékpáros szállítás esetén 5kg;
  - tömege motorkerékpáros szállítás esetén 5kg;
  - gépkocsival történő szállítás esetében 40 kg lehet.
- 
- legnagyobb befoglaló méret kerékpáros szállítás esetén (hosszúság x szélesség x magasság) 25cm x 25cm x 30cm
  - legnagyobb befoglaló méret motoros szállítás esetén (hosszúság x szélesség x magasság) 25cm x 25cm x 30cm
  - legnagyobb befoglaló méret autós szállítás esetén (hosszúság x szélesség x magasság) 75cm x 75cm x 30cm

Az Iszkiri futárposta-szolgáltatással szállítható küldemények tömeg – és mérethatárai a szállítási eszköz figyelembevételével a következők:

<b>Tömeg és mérethatárok</b>			
	<b>Kerékpár</b>	<b>Motor</b>	<b>Gépkocsi</b>
<b>Max. tömeg / küldemény</b>	5 kg	5 kg	20 kg
<b>Max. méret / küldemény</b>	25cm x 25cm x 30cm	25cm x 25cm x 30cm	75cm x 75cm x 30cm
<b>Max. terhelhetőség</b>	8 kg	8 kg	150kg
<b>Legnagyobb befoglaló méret</b>	25cm x 25cm x 30cm	25cm x 25cm x 30cm	0,2m <sup>3</sup>

## 8. A küldemények kézbesítése

### 8.1. A kézbesítés általános szabályai

A szolgáltató a küldeményeket a feladó által megjelölt, a küldeményen, vagy annak kíséző okiratán feltüntetett címhelyen kézbesíti, kivéve, ha a felek megállapodása, illetve a küldemény címezettje ettől eltérően rendelkezik.

Amennyiben a küldemény kézbesítése akadályba ütközik, a Szolgáltató a feladót lehetőség szerint telefonon értesíti. A küldeményt a feladó rendelkezése szerint esedékes díj kiegyenlítése mellett visszakézbesíti.

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

### 8.2. A kézbesítés helye

#### 8.2.1. Házhoz kézbesítés

A Szolgáltató belföldön minden küldeményt házhoz kézbesít.

### **8.2.2. Közvetett kézbesítés**

A szolgáltató a küldeményt a címzett magánszemély helyett jogszabályban meghatározott esetekben az adott címen működő szervezet vezetője, vagy az általa a küldemények átvételére meghatalmazott személy részére – a közvetett kézbesítő által biztosított helyen – kézbesíti.

#### **Közvetett úton nem kézbesíthető**

- a sérült könyvelt küldemény;
- a „saját kézbe” különleges szolgáltatással feladott küldemény;
- utánvétellel terhelt küldemény;
- minden további küldemény, melynek közvetett kézbesítését jogszabály vagy a felek megállapodása kizárja;
- az a küldemény, melynek közvetett kézbesítő részére történő kézbesítése ellen a címzett írásban tiltakozik.

A közvetett úton nem kézbesíthető küldemények érkezéséről a szolgáltató a címzettet értesítő hátrahagyásával tájékoztatja.

A közvetett kézbesítő köteles a saját részére (alkalmazottai részére) érkező küldeményeket elkülönítetten kezelni.

### **8.3. Küldemény kézbesítése az átvételre jogosult részére**

Jogosult átvevőnek a címzett, a meghatalmazott, a helyettes átvevő és a közvetett kézbesítő minősül.

A szolgáltató minden küldeményt a jogosult átvevő részére kézbesít. A jogosult átvevő részére történt átadással a szolgáltató a szolgáltatási szerződést teljesíti.

Jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb szervezet (a továbbiakban együttesen: szervezet) részére címzett küldemény átvételére a szervezet vezető tisztségviselője jogosult. A szolgáltató a szervezet részére címzett küldeménynek tekinti azt is, ha a szervezet részére címzett küldemény címzésében a szervezet elnevezése mellett természetes személy nevét is feltüntették, vagy a küldeményen természetes személy neve és a szervezet – megnevezése nélkül – címe (levelezési címe) szerepel.

A címzetten kívüli jogosult átvevő a polgári jog általános szabályai szerint felel a küldemény címzett részére történő átadásáért.

#### **8.3.1. Az átvétel elismerése**

A küldemény átvételét az átvevő a kézbesítő okiraton a kézbesítés időpontjának feljegyzése után teljes nevének aláírásával köteles elismerni.

Ha magánszemélynek címzett küldemény átvételét nem a címzett ismeri el, az átvevő köteles a címzett és a közöttük lévő kapcsolatot is jelezni.

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

Az írni nem tudó, a latin betűket nem ismerő, a vak, vagy egyéb, a fizikai állapotában beállott 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 tanú és a címzett személyazonosságát a kézbesítő előtt igazolni köteles.

A kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy részére érkezett küldeményt a címzett helyett a törvényes képviselőnek vagy a gondnoknak kézbesíti a szolgáltató. A törvényes képviselő vagy a gondnok e minőségét jogerős hatósági határozattal, hatósági igazolvánnyal vagy hatósági bizonyítvánnyal igazolhatja.

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



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

### **8.3.2. Visszavétel, visszaküldés**

A tévesen kézbesített küldeményt, illetve tartalmát a Szolgáltató köteles bontott állapotban is a téves kézbesítés tényének egyidejű rögzítésével visszavenni, a téves kézbesítéskor beszedett díjat visszafizetni, és a küldemény lezárása, valamint a korábbi téves kézbesítés tényének feltüntetése után annak szabályos kézbesítéséről gondoskodni.

Meghatalmazottnak, helyettes átvevőnek, vagy közvetett módon kézbesített ép és sértetlen küldeményeket a Szolgáltató a kézbesíthetlenségi ok feltüntetésével és az átvevő (közvetítő) aláírásával átveszi és azokat – a címzettnek történő kézbesítés sikertelensége esetén – visszaküldi a feladónak.

A Szolgáltató a szabályosan kézbesített utánvételes küldeményt nem veszi vissza, ha az utánvétel elszámolására vonatkozó okiratot már továbbította.

Ha a kézbesítés során a címzett vagy meghatalmazottja írásban úgy nyilatkozik, hogy a küldeményt nem fogadja el, úgy azt a Szolgáltató az átvételi határidők mellőzésével és az ok feltüntetésével visszaküldi a küldemény feladójának.

Amennyiben e személyek az írásbeli nyilatkozatot megtagadják, a szolgáltató e tényt a kézbesítési okiratra és a küldeményre feljegyzi.

Ha a küldemény a Szolgáltatón kívüli okból nem kézbesíthető, a szolgáltató azt – az ok megjelölésével – a küldemény feladójának visszaküldi.

## **9. Tájékoztatás, panasz**

### **9.1. Tájékoztatás**

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

*Telefonon, e-mail-ben, internetes honlapon az igénybevevők részére közzé teszi:*

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

### **9.2. Felhasználói bejelentések, panaszok**

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

Az ügyfelek panaszukat az alábbi módon tehetik meg:

- telefonon;
- levélben;
- a fuvarlevélen írott formában;
- egyéb megfelelő módon (pl.: e-mail, távirat útján).

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

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

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

Szóbeli észrevétel esetén a sérelem elintézésére a Szolgáltató a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást. A Szolgáltató a panaszt kivizsgálja, és a panasz benyújtásának időpontjától számított lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 30 naptári napon belül az ügyfélnek válaszol.

A szóban és telefonon tett panasz esetében a panasz benyújtásának időpontja a benyújtás napjával, az írásban, levélben és egyéb módon beérkező panasz esetében a beérkezés napjával kezdődik. A Szolgáltató valamennyi panaszról nyilvántartást vezet.

Amennyiben a szolgáltatást igénybevevő a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a Szolgáltató a panaszra határidőn belül nem válaszol, a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő lejártától számított 30 napon belül a panaszos a Hatósághoz fordulhat.

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

### **10.1 Adatszolgáltatás**

A Szolgáltatóra vonatkozó olyan adatokat, amely a szolgáltatások igénybevételéhez, a hozzáférés megvalósításához, illetve a Hatóság feladatainak a végzéséhez szükségesek, a Szolgáltató köteles a Hatóság részére szolgáltatni, akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott adatokat köteles nyilvánosan hozzáférhetővé tenni.

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

### **10.2 Személyes adatok védelme, titokvédelmi kötelezettség**

A Szolgáltató a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, illetve a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságáról szóló törvényben foglaltak figyelembevételével kezelheti, dolgozhatja fel és továbbíthatja.

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

A Szolgáltató:

- a zárt küldeményt – e pontba foglaltak kivételével – nem bonthatja fel;
- a nem zárt küldeményeket csak a felvételhez, feldolgozáshoz, továbbításhoz, illetve kézbesítéshez szükséges adatok megállapítása érdekében és annak megfelelő mértékben tanulmányozhatja;
- a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatot – a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével – mással nem közölhet;
- a küldeményt – tartalmának megismerése céljából – a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével másnak át nem adhatja;
- a szolgáltatás teljesítéséről – a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével – másnak tájékoztatást nem adhat.

A feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt, aki a postai küldemény feladását igazoló dokumentumot bemutatja, illetve a postai küldemény egyedi azonosító adatát (pl. kód, küldeményazonosító), továbbá szükség esetén a feladó és címzett nevét és a küldemény címét a Szolgáltatóval elektronikus hírközlési úton (távközlő berendezés, Internet) közli.

A Szolgáltató a zárt küldeményt felbonthatja, ha

- a küldemény burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átcsomagolással a küldemény tartalmának a megóvása nem biztosítható;
- a küldemény tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt;
- kézbesíthetetlen postacsomag őrzési ideje lejárt.

A küldemény felbontását legalább két főből álló bizottság végzi, annak megtörténtét és a teendő intézkedéseket jegyzőkönyvben rögzíti. A bizottság tagjait a Szolgáltatónak az alkalmazottai, tagjai, megbízottai, illetve közreműködői közül kell kijelölnie. Ha a bizottság nem működtethető, a felbontás a helyi önkormányzat arra feljogosított képviselőjének jelenlétében történhet. A felbontás tényét a küldeményre rá kell vezetni, és ha erre lehetőség van, a felbontásról, a felbontás okáról a feladót értesíteni kell.

A Szolgáltatónak és a közreműködői tevékenységet végző személynek (szervezetnek) megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítani kell a Szolgáltató igénybevételével továbbított küldemények, szöveges közlemények, illetve közlések titkosságát. A Szolgáltató és a közreműködői tevékenységet végző személy (szervezet) – a jogszabályi feltételek fennállása és erre irányuló megkeresés esetén – köteles a küldeményt, szöveges közleményt, illetve közlést átadni vagy bemutatni az annak megismerésére külön törvényben feljogosított szervezeteknek, továbbá azok megfigyelését, tárolását, illetve a küldeménybe, szöveges közleménybe más módon történő beavatkozást lehetővé tenni.

### **10.3. A postai alkalmazott, megbízott és közreműködő adat- és titokvédelmi felelőssége**

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

### **11. Felelősség a szolgáltatások teljesítéséért**

A Szolgáltató a szolgáltatások nem szerződészerű teljesítése esetén beleértve a küldemény sérülését, tartalomhiányát, elveszését és megsemmisülését is, a Postatv.-ben, valamint jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak megfelelően tartozik felelősséggel.

A Szolgáltató nem felel a szolgáltatások körében keletkezett kárért, ha az a Szolgáltató működési körén kívül álló elháríthatatlan okból keletkezett:

- vis maior: háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, robbantásos fenyegetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében;
- ha a belső tartalomnak nem megfelelően csomagolt a küldemény,
- ha a kárt a küldemény belső tulajdonsága, a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága vagy az elégtelen címezés okozta;
- a feladó a különleges kezelést igénylő küldeménye esetén előzetesen nem nyilatkozott (pl. törékeny); illetve
- a közvetett kárért, elmaradt haszonért.

A fenti károkkal kapcsolatos bizonyítás a következő személyeket terheli:

– a Szolgáltatót: a csomagolás hiányossága és az elégtelen címezés tekintetében, illetve abban a vonatkozásban, hogy a kárt működési körén kívül eső elháríthatatlan külső ok, vagy szerződészerű teljesítése mellett a károsultól kívüli más személy okozta;

– a feladót; illetve a címzettet: abban a tekintetben, hogy a kár nem a csomagolás hiányossága vagy a címzés elégtelensége miatt állt elő, illetve, hogy a kár nem a küldemény tartalmára, belső tulajdonságára vezethető vissza.

Közvetett kézbesítés esetén a szolgáltató felelőssége a küldemény átadásával az átvevőre száll át, az átvevő a címzettel szemben a polgári jog általános szabályai szerint felel.

## **11.1. Kártérítés**

### **11.1.1. A kártérítés általános szabályai**

Az ügyfél a Szolgáltatóval szembeni kártérítési igényét írásban a feladástól számított 15. naptól kezdődően, illetve a küldemény hiányossága vagy sérülése esetén az erre vonatkozó jegyzőkönyv felvételét követően, ezen időpontoktól számított hat hónapos elévülési időn belül érvényesítheti.

Az ügyfél a postai küldemény késedelmes kézbesítése címén a Szolgáltatóval szembeni kártérítési igényét a küldemény átvételétől számított tizenöt napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.

Az ügyfél kárigényének elbírálására és kielégítésére a küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, a küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén a kárigény bejelentését írásban kell megtenni, vagy azt a Szolgáltatónál írásban jegyzőkönyvbe vetetni.

Amennyiben a Szolgáltatónak a tévesen kézbesített küldemények visszavételére és szabályos kézbesítésére nincs lehetősége, a küldeményt elveszettnek tekinti.

A kártérítési igény érvényesítésére az alábbiak kivételével a feladó jogosult. A címzett jogosult, ha:

- a sérült küldeményt átvette; vagy
- a feladó a kártérítésre vonatkozó igény érvényesítésének jogát a címzettre engedményezte.

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

### **11.1.2. A kárigény bejelentésének módja**

Ha a Szolgáltató a panasz kivizsgálás során 30 napon belül a küldemény megsemmisülését vagy elvesztését állapította meg, annak tényéről írásban tájékoztatja az ügyfelet.

Ha az ügyfél kártérítési igénnyel kíván élni, azt a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően hat hónapos elévülési időn belül teheti meg a Szolgáltatónál. A küldemény sérüléséről, teljes vagy részleges tartalomhiányáról írásban van lehetőség kárigény bejelentésére.

Ha a Szolgáltató a küldemény kezelésének bármely szakaszában a küldemény sérülését vagy hiányosságát észleli, ezek tényéről és mértékéről jegyzőkönyvet vesz fel. A sérült vagy hiányos küldeményt a szolgáltató e jegyzőkönyv kíséretében kézbesíti.

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

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

### **11.1.3. A kártérítési igény elbírálása, kifizetése**

A küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, továbbá teljes vagy részleges tartalomhiánya esetén, jegyzőkönyv alapján bejelentett kártérítési igényt a Szolgáltató a

bejelentést követő 30 napon belül elbírálja és annak eredményéről az ügyfelet haladéktalanul írásban tájékoztatja.

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

A Szolgáltató az igény jogosságának teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás indokait írásban közli az ügyféllel.

#### **11.1.4. A kártérítés mértéke**

A Szolgáltató a küldemények tartalmának sérülése, hiányossága, elvesztése, megsemmisülése esetén a következők szerinti kártérítési átalányt köteles fizetni:

Értéknyilvánítással feladott küldemény elveszése, megsemmisülése esetén a kártérítés összege azonos a feladó által a feladáskor feltüntetett érték összegével, de nem lehet kisebb a késedelmes kézbesítés esetén fizetendő átalány összegénél.

Az értéknyilvánítással feladott küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén a kártérítés összege a hiány, vagy a sérülés mértékével arányos, de legfeljebb az értéknyilvánítás összegével megegyező, de nem lehet kisebb a késedelmes kézbesítés esetén fizetendő átalány összegénél.

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

Utánvétel különleges szolgáltatás esetén a Szolgáltató az utánvételi összeg erejéig felelős, ha a küldeményt az utánvételi összeg beszedése nélkül vagy kisebb összeg beszedésével kézbesítette.

#### **11.2. Eljárás a kártérítés után előkerült küldemények esetében**

Ha a küldemény vagy a küldemény tartalmának egy része a kártérítés összegének kifizetését követően megkerül, arról a Szolgáltató a kártérítésben részesültet értesíti. A Szolgáltató a küldeményt kártérítettnek visszaszállítja és ez esetben kártérítettnek a felvett kártérítési összeget nem kell visszafizetnie. Ha a kártérítésben részesült sikertelen kézbesítés esetén az értesítésre 8 napon belül nem ad választ, azt a Szolgáltató a megkerült küldeményről, illetve tartalomrészről történő lemondásnak tekinti.

#### **11.3. A szolgáltató díj-visszafizetési kötelezettsége**

A Szolgáltató a küldemény felvételekor tévesen megállapított vagy a kézbesítéskor tévesen beszedett díjat, díjkülönbözetet, illetve a nem teljesített szolgáltatás díját – ezen tény megállapítását követően – a küldemény feladójának visszafizeti.

A Szolgáltató a szolgáltatás díját teljes mértékben visszafizeti abban az esetben, ha a feladó a szerződéstől – a felvétel helyén a küldemény visszakerésével – a továbbítás előtt eláll, a küldemény a Szolgáltató felróható magatartása következtében a rendeltetési helyének elérése nélkül érkezett vissza a feladási helyére, Szolgáltató a szolgáltatási szerződést nem teljesítette, a törékeny különleges szolgáltatással feladott küldemény megsérült.

A Szolgáltató a fizetett díjak egy részét a következő esetekben és keretek között fizeti vissza (részleges díjvisszatérítés):

A túlfizetett összeget, ha a feladó vagy a címzett a küldeményért a díjszabás szerint járó díjnál magasabb díjat fizetett, és ez a Szolgáltató kezelési okirataiból, vagy a küldeményről megállapítható.

A lerótt és az új díj közötti különbözetet, ha a feladó a küldemény címét vagy a kért külön-, vagy különleges szolgáltatást a Szolgáltatónál továbbítás előtt megváltoztatja, és az új rendeltetési hely alapján vagy a megváltoztatott többlétszolgáltatás esetén a fizetettnél alacsonyabb díj megfizetésével tartozik.

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

A garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért a Szolgáltató kártérítést köteles fizetni, kivéve, ha bizonyítja, hogy a késedelmet a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. A kártérítés összege a garantált idejű szolgáltatásért fizetett díj kétszerese.

A Szolgáltató a nem garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért kártérítési felelősséggel nem tartozik.

Ha belföldi forgalomban a küldemény kézbesítése – illetve annak megkísérlése – a feladástól számított tizenötödik napon belül nem történik meg, a felek eltérő megállapodásának hiányában a küldeményt elveszettnek kell tekinteni, és a kártérítésre a küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

Ha elveszettnek tekintendő küldemény előkerül, a küldeményt kézbesíteni kell. A már kifizetett kártérítést azonban kézbesítés esetében sem kell a szolgáltató részére visszafizetni.

#### **12. Szolgáltatások teljesítésének minősége**

A Szolgáltató tevékenységének ellátása során vállalja, hogy az ügyfél által az Általános Szerződési Feltételek alapján igényelt és megfizetett szolgáltatásokat maradéktalanul teljesíti, a küldeményeket biztonságos körülmények között továbbítja és ép, sértetlen állapotban kézbesíti a vonatkozó kormányrendeletben meghatározott minőségi előírásoknak megfelelően.

A felvett küldemények továbbítási útvonalát és módját a Szolgáltató választja meg az igénybevett szolgáltatásnak megfelelően.

##### **12.1. Átfutási idők belföldi forgalomban**

A Szolgáltató tevékenységét úgy szervezi és működteti, hogy belföldi forgalomban feladott küldemények végponttól-végpontig mért útvonalára vonatkoztatott továbbítási időtartam a következők szerint teljesüljön: A Szolgáltató vállalja, hogy az érvényben lévő és leendő szerződéseinek megfelelően, valamint az eseti szerződésekben (fuvarlevelek) megállapodott kézbesítési határidők szerint a küldemények a fuvarlevélen feltüntetetteknek és a feladók akaratának megfelelően kézbesítésre kerüljenek, vagy ennek megkísérlése megtörténjen.

#### **13. Együttműködés titkos információgyűjtés érdekében**

A Szolgáltató együttműködik a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel. Szolgáltató a szolgáltatás megkezdésével egyidejűleg saját berendezései, helyiségei tekintetében biztosítja a titkos információgyűjtés eszközeinek és módszereinek alkalmazási feltételeit. A titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervezetek részére történő adatszolgáltatás térítésmentes.

**Kelt: Budapest, 2015.02.01.**

.....  
aláírás, bélyegző

## 1. számú Melléklet

### A szállításból kizárt tárgyak:

- szűrő-, vágó-, és lőfegyver;
- lőszer, robbanószer;
- radioaktív, gyúlékony, mérgező, maró, tűz- és robbanásveszélyes anyagok, illetve azt tartalmazó tárgyak;
- élő növények és állatok;
- értéknylvánítás szolgáltatás, értékes tárgyak szállítása;
- földi maradványok;
- romlandó, fertőző, undort keltő áruk;
- hűtést, fűtést igénylő áruk;
- kegyeleti érzéseket sértő tárgyak, halotti hamvak;
- kereskedelmi mennyiségű alkohol, dohányáru;
- narkotikumok, egyéb hallucinogén és a büntető törvénykönyvben meghatározott anyagok;
- nem megfelelően csomagolt tárgyak;
- postafiókra címzett küldemény;
- nem könyvelt küldemény;
- az ADR (Rendelet a veszélyes áruk közúton történő szállításáról) értelmében veszélyes áruk.

Összhangban a 335/2012 (XII. 4) Kormányrendelet 3. § (1) és (2) bekezdéseivel:

„3. § (1) A postai szolgáltatásból – a küldemény szállítási módjának függvényében – kizárt minden olyan küldemény, amely olyan árut tartalmaz, aminek közúton, vasúton vagy légi úton történő szállítását jogszabály kizárja.

(2) Amennyiben jogszabály meghatározott áru közúton, vasúton vagy légi úton történő szállítását feltételhez köti, az ilyen árut tartalmazó postai küldeményre vonatkozó postai szolgáltatás kizárólag a feltételek teljesítése esetén nyújtható.”

## 2. számú Melléklet

### Díjak és kedvezmények:

#### Budapesti szállítási alapárak:

- a Budapesten belüli felvételi címen a megrendeléstől számított 30-60 percen belül - címtől függően – vállaljuk a felvételt. A felvett küldeményt - címtől függően – a felvételtől számított további 30-60 percen belül megkíséreljük kézbesíteni. A fent megnevezett felvételi és leadási idők tájékoztató jellegűek. Vis major kivételével a megrendeléstől számított 3 órán belül leadjuk a küldeményeket Budapesten, amennyiben a városi forgalom, időjárás viszonyok stb. ezt lehetővé teszik.
- 5 zónára osztottuk Budapestet, a szállítási ár egyszerűen a távolabbi, magasabb számú zónában lévő címhez tartozó zónaár. Budapesten belül a pontos cím-cím közti árról a TARIFA-ROBOT-unkban, a [www.iszkiri.hu/iszkiri\\_robot.php](http://www.iszkiri.hu/iszkiri_robot.php) oldalon tájékozódhatnak az ügyfelek.

Zóna	Érintett kerületek	Kerékpáros / motoros (5kg-ig) Nettó / Bruttó	Autós (150k-ig) Nettó / Bruttó
1. zóna Alfa	Körfuvar és zónakedvezményes ár a 2. Zóna címeihez	866 Ft / 1,100 Ft	2,047 Ft / 2,600 Ft
2. zóna Béta	I.-II.-V.-VI.-VII.-VIII.-IX.-XI.-XII.-XIII.-XIV. kerületek EGYES RÉSZEI (tarifa-robot szerint)	1,181 Ft / 1,500 Ft	2,362 Ft / 3,000 Ft
3. zóna Gamma	II.-III.-VIII.-IX.-X.-XI.-XII.-XIII.-XIV. kerületek EGYES RÉSZEI (tarifa-robot szerint)	1,575 Ft / 2,000 Ft	2,756 Ft / 3,500 Ft
4. zóna Delta	II.-III.-IV.-X.-XI.-XII.-XV.-XVI.-XIX.-XX.-XXI. kerületek EGYES RÉSZEI (tarifa-robot szerint)	2,362 Ft / 3,000 Ft	3,543 Ft / 4,500 Ft
5. zóna Szpész	II.-III.-IV.-XI.-XII.-XV.-XVI.-XVII.-XVIII.-XXI.-XXII.-XXIII. kerületek EGYES RÉSZEI (tarifa-robot szerint)	3,150 Ft / 4,000 Ft	4,331 Ft / 5,500 Ft
Várakozás (első 10perc ingyenes, utána minden megkezdett 10 perc)		354 Ft / 450 Ft	433 Ft / 550 Ft
Vidék Ft/km (kétkeréken BP-től max.35km-ig!)		91 Ft / 115 Ft	118 Ft / 150 Ft
Várakozás (első 10perc ingyenes, utána minden megkezdett 10 perc)		354 Ft / 450 Ft	433 Ft / 550 Ft
Vidék Ft/km (kétkeréken BP-től max.35km-ig!)		91 Ft / 115 Ft	118 Ft / 150 Ft
Külön szolgáltatás – telefonos egyeztetés		157 Ft / 200 Ft	
Külön szolgáltatás – munkanap 18-20 óra és munkanap 06-08 óra között		Jármű szerinti alapidj + 50%	
Külön szolgáltatás – munkanap 20-06 óra között		Jármű szerinti alapidj + 100%	
Külön szolgáltatás – hétvégén		Jármű szerinti alapidj + 100%	

- \*Kiállási díj akkor fizetendő, amennyiben a Megrendelő mégsem kívánja igénybe venni a szolgáltatást, azonban megrendelését nem mondta le és a futár kiérkezett a felvételi címre.
- Mindenkori kedvezményünk: eggyel alacsonyabb zónaárat számolunk akkor, amikor a felvételi és a leadási cím szomszédos vagy egyazon zónához tartozik, és a szállítás során nem lépünk át kerület határt.
- „Leadhatatlan küldemény” kiszállítása az eredeti címre, új időpontban: az első kézbesítési kísérlet zónaárával megegyező újbóli kiszállítási díjat kell megfizetni
- „Leadhatatlan küldemény” kiszállítása új címre: az alap megbízási díj + az eredeti cím és az új cím közötti távolság zónaára.



- „Leadhatatlan küldemény” visszaszállítása a felvételi címre: az első kézbesítési kísérlet zónaárával megegyező visszaszállítási díjat kell megfizetni

### **Többlet- és különleges szolgáltatások leírása:**

- Retúr (oda – vissza szállítás) kézbesítés: postai küldemény szállítása a feladótól a címzettig, majd postai küldemény visszaszállítása címzettől a feladóig.
- Extra méret, súly szállítása
- Vidéki szállítások: Személygépkocsival tudjuk teljesíteni a vidéki szállításokat, melynek ára: 118Ft+áfa/km (oda-vissza fizetendő). Részletesen lsd. alább.
- Utánvétel szolgáltatás: az a - könyvelt küldeményekhez igénybe vehető - többletszolgáltatás, amelynek teljesítése során a postai szolgáltató a postai küldeményt a feladó által meghatározott összeg készpénzben vagy egyéb módon történő beszédését követően kézbesíti, és az így beszédett összeget a címzett megbízásából a feladó részére a feladó által meghatározott módon juttatja el.
- „Saját kézbe” küldemények kézbesítése
- Tértivevény szolgáltatás: járulékos szolgáltatásnak minősülő - könyvelt küldeményekhez igénybe vehető - postai többletszolgáltatás, amely alapján a postai szolgáltató a kézbesítés napját, valamint a jogosult átvevő nevét és aláírását rögzítő okiratot vagy erre irányuló szerződés esetén annak digitalizált változatát a feladónak visszajuttatja, vagy az aláírást rögzítő technikai eszközzel készített adatokat a feladó rendelkezésére bocsátja.
- Értéknyilvánítás szolgáltatás: értéknyilvánítással feladott küldemények szállítása értékgaranciával. Az Iszkiri futárszolgálatnál az értéknyilvánítás legmagasabb összege 50,000Ft, azaz ötvenezer forint. Többletszolgáltatási díjat nem kell fizetni, a mindenkor aktuális szállítási díj már tartalmazza ezt a többletszolgáltatást, de az értéknyilvánítás összegét a megrendeléskor előre kell jelezni.
- „Körfuvar” szolgáltatás: a kézbesítés során egyszeri felvétellel - több leadási/kézbesítési címet érintve - a küldemények elszállítása a megrendelőtől a megadott címekre.
- Telefonos visszajelzés szolgáltatás: megrendelő (feladó vagy címzett) igénye szerint telefonos értesítés a kézbesítésről illetve a kézbesítés során esetlegesen felmerült problémák egyeztetése.

### **Vidéki szállítási ár:**

A küldemény feladótól történő felvételét követően a kézbesítés országos szinten 24órán belül megvalósul.

Személygépkocsival tudjuk teljesíteni a vidéki szállításokat, melynek ára: 118Ft+áfa/km (oda-vissza fizetendő).

Vidéki szállítás esetén lehetőség van kerékpár-vonat-kerékpár igénybevételére. Ennek díjazásáról érdeklődjön diszpécserünknel a 06-1-343-1330 telefonszámon – minden esetben egyedi kalkulációt készítünk.

**Megálló** – vidéki szállítás esetén, több, de egy irányba eső címekre:

Mindig Budapest és a távolabbi vidéki leadási cím határozza meg az alap díjszabást. Ha útközben még egy vagy több küldeményt le kell adni, különböző, de egy irányba eső településeken, az alapidjon túl „megálló” díjat számolunk címenként.

**Megálló díja:** a mindenkor autós várakozási díj háromszorosa köztes megálló címenként Vidéki szállításnál – az utakon lévő forgalmi akadályokat és időjárási viszonyokat figyelembe véve – sofőrjeink a mindenkor KRESZ szabályok betartása mellett a lehető leggyorsabban megkísérik a kézbesítést.

Vidéki ügyintézését egyedi árajánlat alapján vállalunk.

### **Díjak MEGRENDELÉS LEMONDÁSA ÉS MÓDOSÍTÁSA esetén:**

- Megrendelés teljes lemondása a Küldemény felvétele és kézbesítés megkezdése előtt: díjmentes.
- Megrendelés teljes lemondása a Küldemény felvételekor: kiállási díj, a zónaár 50%-a.
- Megrendelés teljes lemondása és Megrendelő címére történő visszaszállítás igénylése a Küldemény kézbesítése közben: a megbízási díj kétszerese.
- Megrendelés módosítása a Küldemény felvétele és kézbesítés megkezdése előtt: díjmentes.
- Megrendelés módosítása a Küldemény felvételekor: díjmentes, de a Megrendelő köteles a szolgáltatóval ezt telefonon egyeztetni és nem csak a futárral egyeztetni.
- Megrendelés módosítása a Küldemény felvétele és kézbesítés megkezdése után: az eredeti kézbesítés megbízási díjának 80%-a és az új kézbesítés megbízási díjának 100%-a.

### **Üzemidő:**

Futárszolgálatunk munkanapokon 08.00-18.00 óra között üzemel, megbízóink a 06-1-343-1330 telefonszámon adhatják le megrendeléseiket. Esetleges munkaidőn túli, hétfégi kiszállítást előzetes egyeztetés és külön díjazás alapján tudunk teljesíteni.

### **3. számú Melléklet:**

#### **Felügyeleti szerv:**

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997

Telefon: (06 1) 468-0500

Fax: (06 1) 468-0680

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



**B) KÉSZPÉNZZEL FIZETŐ MEGRENDELŐ ESETÉN:**

Egyedi szállítólevelet ú.n. „fuvarkártyát” alkalmazunk, melyen a küldemény kézbesítésének összes adatát rögzítjük a mellékelt példa szerint. Készpénzzel fizető megrendelő esetén a mellékelt készpénzfizetési számlát állítjuk ki és az adott fuvarhoz tartozó számlasorszámot felvezetjük a fuvarkártya aljára is.

Fuvarkártya **ISZKIRI** Kerékpáros Futárszolgálat

DÁTUM, idő: 2013.02.28 MEGRENDELŐ: BREKUE BT

FELVÉTEL  MEGRENDELŐ LEADÁS  MEGRENDELŐ

NÉV: GIPSZ KFT / GIPSZ ZAKAR NÉV: BREKUE BT. / Minta József

Cím: II. Móra u. 13. / ACS. u. II. em. 3. Cím: XV. Példa u. 8.

Felv. időpontja: 10:14/16 Megj. Lead. időpontja: 11:23/28

Készpénzes  RETÚR  ÁTVEVŐ NEVE: MINTA JÓZSEF (SU)

ÁR: 3.000,- FUTÁR: Budai ÁTVEVŐ ALÍRÁS: Minta József

uk NEA 1234567

**Készpénzfizetési számla** Számla-sorszáma: **YK2EA2842451**

A számlakibocsátó neve és címe: **ISZKIRI KFT**  
1077 Budapest, Izabella u. 3/b  
A.sz.: 13359782-2-42

A vevő neve, címe: **BREKUE BT.**  
1150 Budapest,  
Példa u. 8.

Adóazonosító jele, száma: Adóösszegi adószám: 87654321-8-48 A számla kelte: 2013.02.06.

A termék vagy szolgáltatás

megnevezése, besorolási száma, egyéb jellemzői	menny. egys.	mennyisége	egységára (ált. forg. adóval növelt)	értéke mely % ÁFA-t tartalmaz	értéke mely % ÁFA-t tartalmaz
Futárszolg. SZ7532001	db	1	3.000,-	3.000,-	
P.H. aláírás: <i>Budai</i>	Összesen:		3.000,-		
<b>Eredeti 1 példány</b>	A számla értékadóösszege:		3.000,-		
	Az áthárított adó százaléka:		21,26 %		

B. 13-372/6/3/PM. r. sz. - (3 példányos számla) - 006178 - Patria Nyomda Zrt. - (D 4563/2) Gyártva: 2012. PM által ajánlott

## 5. számú Melléklet

Jelzéminta:



Fuvarkártya **ISZKIRI** Kerékpáros Futárszolgálat

Dátum, idő	MEGRENDELŐ	
FELVÉTEL <input type="checkbox"/> MEGRENDELŐ	LEADÁS <input type="checkbox"/> MEGRENDELŐ	
Név	Név	
Cím	Cím	
Felv. időpontja	MEGj.	Lead. időpontja
KÉSZPÉNZES <input type="checkbox"/>	RETÚR <input type="checkbox"/>	ÁTVEVŐ NEVE
ÁR	FUTÁR	ÁTVEVŐ ALÍRÁSA

## BÉLYEGZŐ LENYOMAT

**ISZKIRI Kft**  
1077 Budapest, Izabella u. 3/b  
A.sz.: 13359782-2-42

**Iszkiri Szolgáltató és Kereskedelmi Kft**  
1077 Budapest, Izabella u. 3/b  
Adószám: 13359782-2-42