

ÁSZF

Általános Szerződési Feltételek
(Továbbiakban: ÁSZF.)
(Insinuante Kft., mint futárpostai szolgáltató)

I. Általános tudnivalók

1. A szolgáltató

- 1.1. Név: Insinuante Korlátolt felelősségű társaság
(a továbbiakban: Szolgáltató)
- 1.2. Székhelye: 2234 Maglód, Arany János u. 32.
- 1.3. Cégjegyzék szám: 13-09-120496
- 1.4. Adószáma: 14333451-2-13
- 1.5. Bankszámlaszáma: 12010422-01040954-00100004
- 1.6. Postacíme: 2234 Maglód, Arany János u. 32.
- 1.7. Ügyfélszolgálat: 2234 Maglód, Arany János u. 32.
- 1.8. Telefon: (06-20) 439-1555
- 1.9. e-mail: info@alfa-express.hu
- 1.10. Rendelésfelvétel: 8-17 óráig
- 1.11. Nyitva tartás: 8-17 óráig
- 1.12. Alaptevékenysége: futárpostai tevékenység
- 1.13. Felügyeleti szerv:
Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala (1133 Budapest, Visegrádi u. 106.,
1386 Budapest, Pf.: 997, Telefon: 468-05-00,
Fax: 468-0680, Email: info@nhh.hu)

2. Az ügyfél: feladó, címzett és egyéb ügyfél

- 2.1. Ügyfél: az a magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/amely az ÁSZF.-nek megfelel, illetve indokolt esetben, egyedi szerződésekben rögzített feltételekkel igénybe veszi a szolgáltatást.
- 2.2. Feladó ügyfél: 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.
- 2.3. Címzett ügyfél: Címzettnek a küldeményen címzettként megjelölt ügyfélt, mely azonos a küldemény szállítólevelén megjelölt ügyféllel, ügyfélnek kell tekinteni.
- 2.4. Egyéb ügyfél: A szerződéses kapcsolat fennállásától függetlenül a Szolgáltató ügyfelének tekinti azt a személyt, aki/amely tudakozódási eljárást indít, illetőleg a szolgáltatóval szemben igényt érvényesít.

3. ÁSzF. célja

Az Általános Szerződési Feltételek célja, hogy meggyorsítsa a szerződéskötési folyamatot, amely különösen fontos a szolgáltatások áramlásának meggyorsítása érdekében. A jelen ÁSzF. a Szolgáltató azon futárpostai szolgáltatásának részletes feltételeit szabályozza, amelyeket a Szolgáltató az ügyfelének nyújt. A jelen ÁSzF.-ben, valamint a Szolgáltató és az ügyfél között létrejött egyes szerződésekben nem szabályozott kérdésekben az 1959. évi IV. törvény (Ptk.) vagy más irányadó jogszabálynak a rendelkezéseit kell alkalmazni.

4. Az ÁSzF. területi és időbeli hatálya

4.1. Az ÁSzF. területi hatálya

Ezen szerződés hatálya kiterjed a Magyar Köztársaság területre.

4.2. Az ÁSzF időbeli hatálya

Jelen szerződés hatályát a Szolgáltató határozatlan időtartamban állapítja meg. Jelen szerződés hatályba lépésének ideje a futárpostai tevékenység megkezdésének időpontja.

5. A szerződés tárgya (postai szolgáltatás meghatározása)

Szolgáltató szolgáltatói szerződése alapján vállalja, hogy az ÁSzF-ben és a jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő tartalmú, tömegű, méretű, és csomagolású küldeményeket, díj fizetése ellenében a feladótól átveszi, továbbítja és a feladó által megjelölt címen a címzett, vagy az arra jogosult átvevő részére kézbesíti. Az ügyfél köteles a szolgáltatásért díjat fizetni.

6. Általános rendelkezések a felek jogairól és kötelezettségeiről

6.1. A Szolgáltató kötelezettségei

Szolgáltató szolgáltatói szerződése alapján vállalja, hogy az ÁSzF-ben és a jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő méretű, tömegű, tartalmú és csomagolású küldeményeket díj fizetése ellenében a feladótól átveszi, továbbítja és a feladó által megjelölt címhelyen a címzett, vagy az arra jogosult átvevő részére kézbesíti. A Szolgáltató vállalja, hogy a garantált idejű könyvelt postai küldemény felvételét végző alkalmazottja a küldeményt a címzettnek történő személyes kézbesítésig személyes felügyelete alatt tartja oly módon, hogy a feladó ez alatt bármely időpontban rendelkezessen a küldemény címzettjének vagy címzésének a megváltoztatásáról, és sikertelen személyes kézbesítés esetén megtehesse a szükséges intézkedéseket.

6.2. Az ügyfél kötelezettségei

6.2.1. A feladó kötelezettségei

Az feladó az 1. sz. melléklet szerinti díjat köteles fizetni az ÁSzF.-ben meghirdetett szolgáltatások igénybevételéért. A szolgáltatás díját a feladó külön erre irányuló megállapodás esetén a címzett köteles megfizetni.

A feladó kötelessége és felelőssége gondoskodni arról, hogy a küldemény tartalma a jogszabályoknak és az ÁSzF.-ben meghatározott feltételeknek megfeleljen. A küldemény tartalma így különösen nem lehet olyan tárgy, vagy anyag, amelynek szállítását jogszabály tiltja, vagy az ÁSzF 16. pontja a szállításból kizár.

6.6.2. A címzett kötelezettségei

Külön megállapodás alapján a címzett köteles az 1. sz. mellékletben megállapított díjat megfizetni a Szolgáltató javára.

7. A postai küldemény méret és tömeghatára

A Szolgáltató futárpostai szolgáltatással szállítható küldemények tömeg és mérethatárai a szállítási eszköz figyelembevételével a következők:

7.1. Tömeghatárok (kg)

Szállítási eszköz megnevezése Maximális tömeghatár
motorkerékpár 5 kg
gépkocsi a küldemények összsúlya 200 kg,

postacsomag egyedi súlya 20 kg/db

7.2. Mérethatárok (cm x cm x cm)

Szállítási eszköz megnevezése Maximális mérethatár
motorkerékpár 50 cm x 40 cm x 10 cm
gépkocsi 100 cm x 120 cm x 140 cm

8. Csomagolás, lezárás, címezés

8.1. Csomagolás

A feladó feladata gondoskodni a küldemények szállításra alkalmas csomagolásáról. A küldeményeket a feladó úgy köteles csomagolni, hogy a küldeményeket a tartalom tulajdonságának, jellegének, alakjának, tömegének megfelelően a külső burkolat a belső tartalmat megvédje. A feladót nem mentesíti az áru természetének megfelelő csomagolási kötelezettség alól, ha azt törékeny címke felirattal látta el.

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

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

8.2. Lezárás

A feladó köteles a küldemény csomagolását oly módon lezárni, hogy annak, külső burkolatának nyilvánvaló megsértése nélkül a küldeményhez ne lehessen hozzáférni.

8.3. Címzés

A küldeményt tiszta, jól olvasható, pontos címmel kell ellátni. A Szolgáltató nem fogad el szállításra olyan küldeményt, melynek címzését áthúzás, átírás útján vagy bármilyen más módon megváltoztatták. A címzett nevét teljes alakjában kell a küldeményre feljegyezni. A címzett nevét és címét a küldemény hosszúságának irányában kell feltüntetni, szállítási rend szerint a küldemény felső oldalán, a tetején. 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, gépírással, golyóstollal, vagy nyomtatással illetve a küldeményhez csatolt címjegyzéken, kísérő okiraton kell feltüntetni. Ilyen esetben lehet függő, ragasztott vagy varrt címiratot is alkalmazni, amelyet úgy kell felerősíteni a küldeményre, hogy az a kezelés során ne válhasson le.

Külön szerződés esetén könnyített címzést lehet alkalmazni, amely csak a Címzett nevét és a helyiséget tartalmazza.

A címiratot úgy kell kialakítani, hogy a feladó és a címzett címe jól láthatóan elkülönüljön.

A küldeményeken a feladónak a következő címadatokat kell feltüntetnie:

- a.) a címzett (címezettek) nevét, illetőleg elnevezését;
- b.) a küldemény rendeltetési helyét település nevét;
- c.) a címhelyet az utca, közterület nevét, a házszámot (ha ez nincs helyrajzi számot), a lépcsőház számot;
- d.) a közelebbi címet az emelet, és az ajtószám megjelölésével;
- e.) címhely irányítószámát.

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

A címzett feladatait az Általános Szerződési Feltételek tartalmazza.

9. A postai küldemények felvétele, igénybe vehető szolgáltatások

9.1.A küldemények felvétele

A küldemények felvétele a telefonon vagy írásban bejelentett igény alapján történik. A Szolgáltató közli a feladóval a küldemény felvételének várható időpontját. A küldemények felvételét az ügyfél és a Szolgáltató szóbeli megállapodása alapján a Szolgáltató futárai végzik. A Szolgáltató futárpostai szolgáltatásról szóló szerződés létrejöttét, valamint a küldemény Szolgáltató általi átvételét a Szolgáltató szállítólevele bizonyítja. Amennyiben szemrevételezés után a küldeményt a futár személyes, vagy mások biztonságára nézve veszélyesnek, vagy a rendelkezésre álló szállítási eszközzel történő biztonságos szállításra, vagy szállításra alkalmatlannak ítéli meg, továbbá ha a küldeményszállításból kizárt tárgyat tartalmaz, vagy a feltételesen szállítható küldemény az Általános Szerződési Feltételekben rögzítetteknek nem felel meg, felvételét visszautasíthatja.

9.2. Igénybe vehető szolgáltatások

Budapesten belül a szolgáltató a megrendeléstől számított 45 perc, de maximálisan 2 órán belül felveszi a küldeményt és a lehető leggyorsabban kézbesíti, általában 90 perc, de maximum 3 órán belül.

Budapestről vidékre történő szállítás esetén a megrendeléstől számított 45 perc, de maximálisan 2 órán belül a szolgáltató felveszi és maximum 6 órán belül a küldeményt kézbesíti.

Vidékről vidékre szállítás esetén maximum 6 órán belül a szolgáltató felveszi a küldeményt és maximum 8 órán belül kézbesíti.

Díjmentesen igénybe vehető szolgáltatások közé tartozik a várakozás, ügyintézés, rakodás első 10 perce. Utána minden megkezdett 10 perc térítésköteles.

Utánvétes küldemény esetén plusz költséget a szolgáltató nem számol fel.

Az utánvétes küldemény csomagolásán jól láthatóan fel kell tüntetni annak összegét. Utánvétes küldemény feladása esetén a feladó által megadott összegét a címzett a futárnak kifizeti és a szolgáltató készpénzben visszajuttatja a feladónak az esedékes összeget. Az utánvét maximális összege 100.000 Ft.

Törékeny küldemény esetén a feladó kötelessége annak megfelelő csomagolása illetve feltüntetése a csomagoláson.

9.3. Feladó utólagos rendelkezése

A szerződésmódosításhoz a feladónak az alábbi esetekben van joga: a feladó a küldemény feladása előtt a küldeményt visszakérheti, illetve a küldemény címadatát módosíthatja, külön díj ellenében.

- a feladó a küldemény címadatait a kézbesítés megkezdéséig a küldeményt felvételi helyéről továbbítása után is
- a postai szolgáltató a módosításért külön díjat számol fel.

10. Kézbesítés

10.1. A kézbesítés általános szabályai, a küldemények kézbesítése
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 címzettje ettől eltérően rendelkezik. A nem megfelelő címzés a szolgáltatót nem mentesíti a szolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítésének megkísérlése alól, azonban a nem megfelelő cím miatti kézbesíthetatlenség esetén a szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól.

10.1.1. Házhoz kézbesítés

A Szolgáltató belföldön minden küldeményt házhoz kézbesít.

10.1.2. Közvetett kézbesítés

A szolgáltató a küldeményt a címzett magánszemély helyett az adott címen működő

- fegyveres szerv;
- büntetés végrehajtási és javítóintézet;
- egészségügyi, illetőleg szociális ellátást nyújtó intézet;
- szálloda, diák- és munkásszálló, üdülő;
- irodaházak, üzletházak esetében az üzemeltető.

A fenti pontokban felsoroltakkal jogszabály alapján a 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;
- 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.

10.1.3. Küldemény kézbesítése az átvételre jogosult részére

Jogosult átvevőnek a címzett, a meghatalmazott, a szóban megbízott, 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 teljesítette. 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 címezésében 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.

10.2. Az átvétel elismerése

A küldemény átvételét az átvevő a szállítólevelén 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 személyi igazolvánnyal, illetve 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.

10.3. 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.

10.4. Kézbesíthetetlen küldemények

Kézbesíthetetlennek minősül a küldemény, ha azt a szolgáltatón kívül álló okból a címzettnek kézbesíteni és feladónak visszakézbesíteni nem lehet, vagy a küldeményt, terhelő díjat, a küldemény feladója vagy erre irányuló megállapodás esetén a címzett nem fizette meg. Kézbesíthetetlen küldemény esetén a Szolgáltató a könyvelt küldeményt kézbesíthetlenségének megállapítását követő hatvanadik naptól számított egy hónapon belül a címzettet, ennek eredménytelensége esetén a feladót a határidő megjelölésével és az átvétel elmulasztásának jogkövetkezményeire történő felhívás mellett - a küldemény átvételére felszólítja.

Ha a felszólításra sem a címzett, sem a feladó nem válaszol, illetve a küldeményt nem veszi át, a Szolgáltató a küldeményt a feladástól számított hat hónap elteltéig őrzi, utána a csomagküldeményt felbontja, majd értékesíti, illetve ha nem értékesíthető megsemmisíti. Az egyéb küldeményeket megsemmisíti. A Szolgáltató az értékesítésből befolyt összeget a felmerült költségek levonását követően, e költségek egyidejű feltüntetése mellett bírósági letétbe helyezi.

11. A szolgáltatások díjának megállapítása és kiegyenlítése

11. 1. Díjak megállapítása

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

A szolgáltatások díját a hatályos Díjszabás, jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú Melléklete 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 árformába tartozó árak esetében a Szolgáltató a díjváltozás bevezetését megelőző 15 nappal az ügyfeleket az új díjakról e-mailen, telefonon tájékoztatja. A díjváltozás hatálybalépésének napjától az ügyfélnek az új, elfogadott díjakat kell megfizetnie. A Szolgáltató a szolgáltatások díját és a küldeményt terhelő egyéb összeget a küldemény kézbesítésétől számított egy éven belül követelheti.

11. 2. Díjfizetési módok

A szolgáltatások díjának a feladónál, vagy a címzettnél készpénzzel, írásos szerződés esetén átutalással.

Bérmentesítő gép alkalmazására nincs lehetőség és mód.

Készpénzes fizetés: A Szolgáltató alap esetben a feladó utasításának megfelelően készpénzes számlát állít ki felvételkor a feladónak, vagy a kézbesítéskor a címzettnek.

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

11. Tájékoztatás, panasz

11.1. Tájékoztatás

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

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

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

Feladó, a címzett, illetve meghatalmazottaik kérésére a szolgáltató a szolgáltatási szerződés teljesítéséről, a küldemény sorsáról, a küldemény feladás napját követő 15. naptól számított 6 hónapon belül tájékoztatást ad. (tudakozódás). A szolgáltató a tájékoztatást a tudakozódást kérőnek a benyújtást követő 30 napon belül írásban megküldi.

11.2. Felhasználói bejelentések, panaszok

A Szolgáltató a postáról szóló 2003. évi CI. Törvény és a vonatkozó Kormányrendelet, továbbá a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. Törvény igénybevevő ügyfelei a szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentéseiket, (továbbiakban panasz) díjmentesen megtehessek.

Az ügyfelek panaszait az alábbi módon tehetik meg:

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

Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a szolgáltatást igénybevevő (ügyfél) állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás vagy a Szolgáltató alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészében nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak. A panasz egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére is irányulhat. Nem minősül panasz - a szolgáltatást igénybevevő részéről kezdeményezett - a küldemény továbbításával és kézbesítésével kapcsolatos pontos információk megismerésére irányuló tudakozódás szolgáltatás igénybevétele. A Szolgáltató az általa végzett szolgáltatások teljesítése során felmerült panasz a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától egyéves jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított egyéves határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő két éven belül tehető. Szóbeli észrevétel esetén a sérelem elintézésére a Szolgáltató a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást. A Szolgáltató a panasz(oka)t 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. Ha az ügyfél a szóban és telefonon benyújtott panaszra írásbeli választ kér, vagy írásban nyújtja be panaszát, a vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az ügyfelet írásban értesíti. A Szolgáltató a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes keretében köteles megvizsgálni. Amennyiben a szolgáltatást igénybevevő a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy az eljárás Szolgáltató a panaszra határidőn belül nem válaszol, a szolgáltatást igénybevevő a 1. 13. pontban meghatározott hírközlési hatósághoz és a Nemzeti Hírközlési Hatóságnál a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjénél, vagy valamennyi esetlegesen felmerülő jogvita esetén a területileg illetékes bírósághoz fordulhatnak. A bíróság igénybevétele előtt a Gazdasági Kamara mellett

működő Békéltető testület segítségével is megkísérelhető az ügy rendezése.

12. Adatkezelési szabályok, adat- és titokvédelem

12.1. Adatszolgáltatás

A Szolgáltatóra vonatkozó olyan adatokat, amely a szolgáltatások igénybevételéhez, a hozzáférés megvalósításához, illetve a hírközlési hatóság feladatainak a végzéséhez szükségesek, a Szolgáltató köteles a hírközlési 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.

12.2. Személyes adatok védelme, titokvédelmi kötelezettség

A Szolgáltató a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, illetve a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvényben foglaltak figyelembevételével kezelheti, dolgozhatja fel és továbbíthatja.

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

(2) Szolgáltató

a) a zárt küldeményt az (4) bekezdésben foglaltak kivételével nem bonthatja fel;

b) a nem zárt küldeményeket csak a felvételhez, feldolgozáshoz, továbbításhoz, illetve kézbesítéshez szükséges adatok megállapítása érdekében és annak megfelelő mértékben tanulmányozhatja;

c) a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatot a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a (6) bekezdésben említett szervezetek kivételével másnak nem közölhet;

d) a küldeményt tartalmának megismerése céljából a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a (6) bekezdésben említett szervezetek kivételével másnak át nem adhatja;

e) a szolgáltatás teljesítéséről a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a (6) bekezdésben említett szervezetek kivételével másnak tájékoztatást nem adhat.

(3) A (2) bekezdés d) pontja alkalmazásában a feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt, aki a küldemény feladását igazoló dokumentumot bemutatja. A c) és e) pont tekintetében a feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt is, aki a postai küldemény egyedi azonosító adatát (pl. kód, ragszám), továbbá szükség esetén a feladó és címzett

nevét és a küldemény címzését a Szolgáltató elektronikus hírközlési úton (távközlő berendezés, Internet) közli.

(4) A Szolgáltató a zárt küldeményt felbonthatja, ha

a) a küldemény burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átcsomagolással a küldemény tartalmának a megóvása nem biztosítható;

b) a küldemény tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt

c) kézbesíthetetlen postacsomag 6 hónapos őrzési ideje lejárt

(5) 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.

(6) A Szolgáltató 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.

13. Felelősségi szabályok

13.1. A futárpostai alkalmazott, megbízott és közreműködő 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.

13.2. Felelősség a szolgáltatások teljesítéséért

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

A Szolgáltató nem felel továbbá a szolgáltatások körében keletkezett kárért, ha az a szolgáltató működési körén kívül álló elháríthatatlan okból keletkezett (pl. 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 csomagolta küldemény, ha a kárt a küldemény belső tulajdonsága, a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága, vagy az elégtelencímzés okozta, a feladó a különleges kezelést igénylő küldeménye esetén előzetesen nem nyilatkozott (pl. törékeny), illetve a közvetett kárért, elmaradt haszonért.

A fenti bekezdésekkel kapcsolatos bizonyítás a következő személyeket terheli: a szolgáltatót a csomagolás hiányossága és az elégtelen címzés tekintetében, illetve abban a vonatkozásban, hogy a kárt működési körén kívül eső elháríthatatlan külső ok, vagy szerződésszerű teljesítése mellett a károsulton kívüli más személy okozta; a feladót, illetve a címzettet abban a tekintetben, hogy a kár nem a csomagolás hiányossága vagy a 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.

14. Kártérítés

14. 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 egy éves elévülési időn belül érvényesítheti.

Az ügyfél a postai küldemény késedelmes kézbesítése címén a szolgáltatóval szembeni kártérítési igényét a küldemény átvételétől számított 15 napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be. Az ügyfél kárigényének elbírálására és kielégítésére a küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, a küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén kárigény bejelentéséről készült jegyzőkönyv alapján van lehetőség. Amennyiben a Szolgáltató 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 címzetre engedményezte.

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

14. 2. A kárigény bejelentésének módja

Ha a Szolgáltató a panasz kivizsgálás során a küldemény megsemmisülését vagy elveszését állapította meg, annak tényről tájékoztatja az ügyfelet. Ha az ügyfél kártérítési igénnyel kíván élni, azt a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően egy éves elévülési időn belül teheti meg a Szolgáltatónál. A küldemény sérüléséről, teljes vagy részleges tartalomhiányáról -Jegyzőkönyv kiállítása alapján van lehetőség kárigény bejelentésére. Ha a Szolgáltató a küldemény kezelésének bármely szakaszában a küldemény sérülését vagy hiányosságát észleli, ezek tényről és mértékéről jegyzőkönyvet vesz fel. A sérült vagy hiányos küldeményt 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 tudomást szerzéstől számított 3 munkanapon, a kézbesítést követően 8 napon belül kell megtenni és jegyzőkönyvbe foglalni.

14. 3. A kártérítési igény elbírálása, kifizetése

A küldemény megsemmisülése vagy elveszése, 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 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.

14. 4. A kártérítés mértéke

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

A Szolgáltató garantált idejű, de a nem értéknylvánított küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén fizetendő kártérítést a küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése folytán keletkezett kár alapulvételével határozza meg, mely összeg nem lehet kevesebb a késedelmes kézbesítés esetén fizetendő átalány összegénél.

Utánvétel különleges szolgáltatás esetén a Szolgáltató az utánvételi

összeg erejéig felelős, ha a küldeményt az utánvételi összeg beszedése nélkül vagy kisebb összeg beszedésével kézbesítette.

14. 5. 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.

14. 6. 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 e tény megállapítását követően a küldeményt feladónak visszafizeti. A Szolgáltató a szolgáltatás díját teljes mértékben visszafizeti abban az esetben, ha a feladó a szerződéstől a felvétel helyén a küldemény visszakérésével a továbbítás előtt eláll, a küldemény a Szolgáltató felróható magatartása következtében a rendeltetési helyének elérése nélkül érkezett vissza a feladási helyére, Szolgáltató a szolgáltatási szerződést nem teljesítette, a törékeny különleges szolgáltatással feladott küldemény megsérült.

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.

14. 7. Felelősség a postai küldemény késedelmes kézbesítéséért

A garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért az Insinuante Kft. 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.

14. 8. Szolgáltatások teljesítésének minősége

A Szolgáltató futárpostai szolgáltatás 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.

15. 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 megállapodott kézbesítési határidőkben a küldemények a fuvarlevélen feltüntetetteknek és a feladók akaratának megfelelően kézbesítésre kerüljenek, vagy ennek megkísérlése megtörténjen.

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.

16. A szállításból kizárt tárgyak, valamint a feltételesen szállítható tárgyak és azok feladási feltételei

A szállításból kizárt tárgyak:

- a.) speciális szállítást igénylő,
- b.) láthatóan túlsúlyos, vagy túl-méretes áruk,
- c.) külön vezetői engedélyhez kötött,

- d.) fokozottan veszélyes,
- e.) robbanás veszélyes,
- f.) földi maradványok,
- g.) a szállítást végző személy, illetve mások testi épségét veszélyeztető,
- h.) jogszabályba ütköző anyagok, dokumentumok szállítása,
- i.) különleges értékű áruk,
- j.) romlandó, fertőző, undort keltő áruk,

Feltételesen szállítható tárgyak és azok feladási feltételei:

Tárgyakat a működésükhöz szükséges energia illetőleg erőforrásokkal együtt úgy szabad küldeményben elhelyezni, hogy a csomagolás a véletlenszerű működésbe lépést megakadályozza.

Kelt: 2009.06.26.