

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

/Futar.hu Futárszolgálati Kft. futárszolgálat, mint vállalkozás/

1. A szerződő felek

1.1. A szolgáltató

FUTAR.HU Futárszolgálati Kft. (mint a Bizalom és Megbízhatóság Futárszolgálat és a Mobil Futárszolgálat üzemeltetője továbbiakban: Szolgáltató)

Székhelye, postacím: 1039. Budapest, Boglár u. 1.

Telephelye, ügyfélszolgálat címe: 1097. Budapest, Gubacsi út 6/c

Rendelésfelvétel:

Telefon: (+36-1) 219-51-91, (+36-70)-770-07-07.

Fax: (+36-1) 219-51-92

E-mail: info@futar.hu (folyamatos, feldolgozás nyitva tartási időben)

Honlap: www.futar.hu, www.bmfutar.hu, www.mobilfutar.hu

Internetes alkalmazás a regisztráció után: rendeles.futar.hu, belfold.futar.hu (folyamatos, feldolgozás nyitva tartási időben)

Telefonos rendelésfelvétel: (+36-1) 219-51-91, (+36-70)-770-07-07

Nyitva tartás: H-P: 8-18 SZ-V: zárva

1. Alaptevékenysége: a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban. Postatv.) 2. § 9. és 15. pontjai szerint futárpostai és expressz postai szolgáltatások 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.

Expressz postai szolgáltatás: az az időgarantált szolgáltatás, melynek keretében a postai szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a postai küldeményt belföldön legkésőbb a felvételt követő munkanapon, Európai Unió tagállamaiba címzett küldemény esetében legkésőbb a felvételt követő harmadik munkanapon, egyéb nemzetközi viszonylatú küldemény esetében legkésőbb a felvételt követő ötödik munkanapon kézbesíti, és emellett az alábbi a)-e) pontokban foglalt többlétszolgáltatásokat teljesíti:

a) nyomon követhető kezelés;

b) utánvétel;

c) tértivevény;

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

e) a küldeménynek a feladó lakóhelyén, tartózkodási helyén, székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén történő felvétele.

2. További a feladó egyedi igényeinek megfelelően kialakított és egyedi szerződés alapján nyújtott, a küldemény kézbesítéséhez kapcsolódó többletszolgáltatások, amelyek nem tartoznak az egyetemes postai szolgáltatáshoz kötelezően nyújtandó többletszolgáltatások közé, és amelyek igénybevétele esetén a postai szolgáltatás a felhasználó szempontjából már nem minősül az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatásnak.

- Megbízással postai küldeményfeladás a feladó nevében és küldemény felvétel a címzett nevében
- Vásárolt termékeknek a vásárlás helyérőt történő elszállítása
- Raklapos áru fuvarozás
- Túlméretes áruk (pl. hűtőszekrény, autómotor) szállítása
- Csomagolás
- Sofőrszolgálat
- Nem sürgősségi és különleges hűtést és engedélyt nem igénylő vér és vérvérvizsgálóanyagok valamint laboratóriumi minták szállítása
- Hűtést és engedélyt nem igénylő teljesen zárt csomagolásban feladható szárazárúnak minősülő élelmiszerek és segédanyagok szállítása
- Raktározás és kommissiózás

A fenti szolgáltatások felvételi és kézbesítési területe Magyarország, de a Szolgáltató vállalja a külföldön feladott küldemények belföldi kézbesítését és a belföldön feladott küldemények külföldi kézbesítését is.

A szolgáltatások ellátásához a Szolgáltató közreműködőt is igénybe vehet.

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 címeztként 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) megcímzett – küldemény.

A küldemény fajtái: levélküldemény vagy csomagküldemény, amelyet a Szolgáltató kíséző okirattal 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 elektronikus feltüntetése és/vagy 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 igénybevételéhez 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 visszakézbesítéséből 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 visszakézbesíteni, amelyet költségei megtérítéséhez kötheti a Szolgáltató. Amennyiben a feladó a visszakézbesítés költségeit nem téríti meg, vagy a postai szolgáltatón kívül álló okból a visszakézbesítés nem lehetséges, a postai küldemény visszakézbesíthetetlennek minősül.

4.4 Visszakézbesíthetetlen postai küldemény

A visszakézbesíthetetlen 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 tárgyokban, 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 zsákokat, 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 címezésre vonatkozó adatokat latin betűkkel, arab számokkal (kerület, utca, házsám, 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 (címzettek) 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;
- címzett telefonos elérhetőségét (opcionális);
- 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 visszakézbesítési 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) igénybevételeért 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 és bankkártyával 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 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 vagy bankkártyás fizetéssel. 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.

Bankkártyás fizetés: A Szolgáltató lehetőséget biztosít a feladó vagy a címzett részére a számla bankkártyával történő kiegyenlítésére.

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

A Szolgáltató minden küldeményt az átvétel elismerését követően könyelve, nyilvántartva, kézbesítéskor átvetetett és a feladónak az aláírt dokumentumot visszaküldve szállít és kézbesít. A feladóval egyeztetve az átvételi dokumentum visszaküldése elmaradhat, de kérésre a Szolgáltató minden esetben köteles biztosítani az átvételi igazolást.

7.1. Igényelhető szolgáltatások (a díjakat lásd a 2. számú Mellékletben)

Futárposta-szolgáltatás: a küldemény felvételétől számított legfeljebb 24 órán belül teljesítendő - időgarantált postai szolgáltatás. A futárposta-szolgáltatásban a Szolgáltató a küldeményt a feladótól felveszi majd az Ügyfél rendelkezése szerint közvetlen felügyelet alatt tartva kézbesíti.

Típusai:

- Budapest expressz, gazdaságos
- Budapest környéki expressz, gazdaságos
- Belföldi és nemzetközi expressz

Expressz postai szolgáltatás: belföldön legkésőbb a felvételt követő munkanapon, az Európai Unió tagállamaiba címzett küldemény esetében legkésőbb a felvételt követő harmadik munkanapon, egyéb nemzetközi viszonylatú küldemény esetében legkésőbb a felvételt követő ötödik munkanapon teljesítendő - időgarantált postai szolgáltatás

Expressz postai szolgáltatás keretében a Szolgáltató a küldeményt a feladótól felveszi, majd beszállítja azt feldolgozó pontjára, ahol megtörténik a küldemény őrzése, raktározása, feldolgozása.

Típusai:

- Budapest expressz, gazdaságos, 24 órás
- Budapest környéki expressz, gazdaságos, 24 órás
- Belföldi és nemzetközi expressz illetve gazdaságos szolgáltatások

A szolgáltatások ellátásához a Szolgáltató közreműködőt is igénybe vehet.

A feladó választása szerint külön díj ellenében az alábbi kiegészítő szolgáltatások vehetők igénybe:

- a) a postai küldemény nyomon követhető kezelése,
- b) időgarantált szolgáltatás,
- c) utánvétel-szolgáltatás,
- d) a címzettel – a postai küldemény felvételét követően – egyedileg egyeztetett időpontban történő kézbesítést lehetővé tevő szolgáltatás,
- e) kizárólag a küldemény címzettjeként megjelölt személy kezéhez történő kézbesítés, saját kézbe,
- f) a küldeménynek a feladó lakóhelyén, tartózkodási helyén, székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén történő felvétele,
- g) okmány visszaforgatás,
- h) csoportos kézbesítés egy címhelyre, de különböző címzettnek, vagy egy címhelyre, azonos címzettnek, de jól elkülöníthető kettő vagy több küldeményt kell szállítani,
- i) ügyintézés futár által, a feladó, vagy címzett kérésére végzett bármilyen ügyintézés, sorban állás, rakodás, a futár kiállása és a küldemény átvétele között, vagy a címzett megtalálása és a kézbesítés időpontja között eltelt idő, 10 perces egységekben számolva, kivéve az első 10 perces intervallumot,
- j) különösen fontos, expressz (vagy SOS) megbízás egy órán belüli kézbesítés,
- k) a tömeg és mérethatárok feletti áruk elszállítása az Ügyfél által adott megbízás alapján a Szolgáltató egyedi ármegállapodás alapján és egyedi tranzitidő meghatározásával vállalja a mérethatárok feletti Küldemény felvételét és szállítását a Címzett címére,
- l) felülbiztosítás az Ügyfél által adott megbízás alapján a Szolgáltató egyedi ármegállapodás alapján vállalja a küldemények interneten megadott automatikusan biztosított határérték feletti szállítmánybiztosítását.
- m) E-mail vagy SMS értesítés a küldemény kézbesítéséről,
- n) munkaidőn kívül történő kézbesítés,
- o) postai közvetítő tevékenység: A szolgáltatás keretében a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy vagy a küldeményen „feladó”-ként megjelölt megbízója postai küldeményeit a feladó nevében feladja oly módon, hogy a szolgáltatás díját a küldeményen „feladó”-ként megjelölt megbízó fizeti meg, vagy a küldeményen „címzett”-ként feltüntetett, gazdálkodó szervezetnek minősülő megbízója postafiókjába érkezett postai küldeményeket megbízójától kapott meghatalmazás alapján a postai szolgáltatótól átveszi, és megbízója részére átadja.

A feladó választása szerint az alábbi szolgáltatások kérhetők díjmentesen:

- a) költséghely vagy rendelési azonosító nyilvántartás;
- b) 10 percen belüli várakozás
- c) Információkérés a küldemény státuszáról

7.2. Egyéb különdíjas szolgáltatások

A különdíjas szolgáltatások díjait az interneten tesszük közzé.

7.2.1. Házhozszállítás

A vásárolt termékeknek a vásárlás helyérőt történő házhoz szállítása keretében a Szolgáltató vállalja egyedi megállapodás alapján a megállapodásokban túlméretesnek nevezett küldemények interneten közzétett vagy egyedi megállapodásban rögzített díjazás ellenében termékek szállítását és kézbesítését.

7.2.2. Szállítás

A szolgáltatás keretében a Szolgáltató vállalja 40 kg feletti termékek szállítását és kézbesítését beleértve pl. raklapos áruk szállítását is.

Légi és közúti szállítás:

A Szolgáltató megbízási illetve vállalkozói szerződésein keresztül vállalja Küldemények légi és közúti szállítását. A nem kézbesíthető csomagok visszaszállítása, vagy megsemmisítése előzetes árkalkuláció és megállapodás után a feladó költségére történik.

7.2.3. Csomagolás

Csomagolás keretében a Szolgáltató nem postai tevékenységként vállalja az általa szállított vagy az általa raktározott áruk megrendelői igény szerinti csomagolási feladatainak az elvégzését.

7.2.4. Sofőrszolgálat

A Szolgáltató vállalja sofőrszolgálati feladatok ellátását.

7.2.5. Vérszállítás

A Szolgáltató szerződésben rögzített feltételekkel vállalja nem sürgősségi, nem engedélyköteles és különleges hűtést nem igénylő vér és vérkészítmények valamint laboratóriumi minták szállítását.

7.2.6. Csomagolt szárazárak szállítása

A Szolgáltató vállalja hűtést és engedélyt nem igénylő teljesen zárt csomagolásban feladható szárazáraknak minősülő élelmiszerek és segédanyagok szállítását.

7.2.7. Logisztikai szolgáltatások

Raktározás, kommissiózás keretében a Szolgáltató egyedi igények szerint raktározza és a szállítási tételekben összeállítja a rendelő által megadott jegyzék szerinti szállítási rakományokat.

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 a +36 70 7700707-es telefonszámon, vagy az info@futar.hu e-mailcímen illetve a rendelések rögzítésére kialakított weboldalakon 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. A felvevő aláírását a Feladó internetes betekintési lehetősége esetén az elektronikus átvételi igazolás kiválthatja.

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 feltételesen 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 2 kg;
- tömege motorkerékpáros szállítás esetén 5 kg;
- gépkocsival történő szállítás esetében 50 kg lehet.
 - legnagyobb befoglaló méret kerékpáros szállítás esetén (hosszúság x szélesség x magasság) 40x40x15
 - legnagyobb befoglaló méret motoros szállítás esetén (hosszúság x szélesség x magasság) 40x40x25
 - legnagyobb befoglaló méret autós szállítás esetén (hosszúság x szélesség x magasság) 80x50x40

- furgonos szállításkor a mérethatárokat a gépkocsi forgalmi engedély szerinti terhelhetőség illetve a biztonságos közlekedés követelményei határozzák meg (a gyűjtő szállításnál a szállítási szolgáltatás jellege korlátozhatja az egy szállítással küldhető maximális mennyiséget és/vagy méretet, a pontos mennyiséget és méreteket a szolgáltató a szerződésben vagy a szolgáltatás internetes leírásában teszi közzé.

8. A küldemények kézbesítése

8.1. A kézbesítés általános szabályai

A szolgáltató a küldeményeket a feladó által megjelölt, a küldeményen, vagy annak kísérő okiratán feltüntetett címhelyen kézbesíti, kivéve, ha a felek megállapodása, illetve a küldemény címezése 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 első esetben minden küldeményt házhoz kézbesít. Ha a kézbesítés sikertelen bizonyos esetekben a Szolgáltató értesítést hagy a Küldemény átvételi helyéről (pl. postahivatal vagy logisztikai központ).

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. Az átvevő lehet az adott címen működő cég munkatársa vagy az adott címen működő cég biztonsági feladatokat ellátó munkatársa vagy megbízottja pl. biztonsági őr.

Közvetett úton nem kézbesíthető

- a sérült könyvelt küldemény;
- a „saját kézbe” különleges szolgáltatással feladott küldeményt;
- 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. Az átvételi aláírás történhet elektronikus eszközön történő rögzítéssel is.

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 elhalálozása, 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, faxon, 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 panaszait az alábbi módon tehetik meg:

- faxon;
- 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 a panasz kivizsgálásának eredményéről belföldi szolgáltatás esetében haladéktalanul, nemzetközi szolgáltatás esetén a külföldi szolgáltatótól beérkezett tájékoztatás időpontjától számított 15 napon belül a panaszos írásban tájékoztatja. A külföldi szolgáltató késedelmesen megküldött tájékoztatása esetén a szolgáltatási szerződésben foglalt teljesítéséért felelős belföldi szolgáltatót

felelősség abban esetben nem terheli, ha mindent megtett a szerződéses partner szolgáltatójától beszerzendő adat, információ határidőben történő rendelkezésre bocsátása céljából.

A 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 Postatörvényben, 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 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.

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 címzetre 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 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 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 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 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 többletszolgáltatás 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, 2017. június 12.

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 kivéve a vonatkozó rendelet szerinti mentességet igazoló okmánnyal feladott küldemények.

Díjak és kedvezmények:**Díjak és kedvezmények:**

Az Ügyfelek szerződésüktől függően a www.futar.hu, www.bmfutar.hu, www.mobilfutar.hu internetes oldalon tájékozódhatnak a szolgáltatásokról és azok aktuális díjairól. A Szolgáltató szolgáltatásainak díjai tartalmazzák a felvétel, a küldeménykezelés és a normál kézbesítés költségeit, de **nem tartalmazzák az ÁFÁ-t, az üzemanyagfelárat, a külön díjas szolgáltatások árait, illetve az azonnali külföldi szolgáltatásoknál az útdíjakat, a vámkezelések és egyéb kötelező hatósági intézkedések költségeit.**

Üzemanyag felár számítása (a szerződéses megállapodástól függően a felszámolása elmaradhat):
Ha a NAV által megadott, az üzemanyagköltség-elszámolásnál alkalmazható gázolaj üzemanyagár átlépi a 390 forintot, akkor üzemanyagfelárat számítunk fel. Az üzemanyagfelár mértéke a gázolajnak az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal <http://www.apenh.hu> által, az adott hónapra közzétett árából közvetlenül kerül kiszámításra.

NAV által közzétett havi gázolaj üzemanyagár	Felár
kevesebb, mint 390 Ft/liter	0%
390-400	10%
401-410	12%
411-420	14%
Az üzemanyag árának 420 Ft/liter határérték fölé történő emelkedése esetében az üzemanyagfelár minden 10 Ft után 2%-kal növekszik.	+2%

1. Budapesti árak

1. a. Kerékpáros, motoros árak (A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az ÁSZF-ben szereplő díjaknál, átmenetileg vagy tartósan, kedvezőbb árakat alkalmazzon, melyeket az interneten publikál.)

Fuvardíjak Budapesten kerékpárral és motorkerékpárral 3 órán belüli teljesítéssel

	V., VI., VII.	I., VIII.	IX., XIII., XIV.	II., III., IV., X., XI., XII., XV., XIX., XX.	XVI., XXI., XXII.	XVII., XVIII., XXIII.
V., VI., VII.	1500	2000	2500	3500	4000	5000
I., VIII.	2000	2000	2500	3500	4000	5000
IX., XIII., XIV.	2500	2500	2500	3500	4000	5000
II., III., IV., X., XI., XII., XV., XIX., XX.	3500	3500	3500	3500	4000	5000
XVI., XXI., XXII.	4000	4000	4000	4000	4000	5000
XVII., XVIII., XXIII.	5000	5000	5000	5000	5000	5000

1. b. Autós árak: (A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az ÁSZF-ben szereplő díjaknál, átmenetileg vagy tartósan, kedvezőbb árakat alkalmazzon, melyeket az interneten publikál.)

	V., VI., VII.	I., VIII.	IX., XIII., XIV.	II., III., IV., X., XI., XII., XV., XIX., XX.	XVI., XXI., XXII.	XVII., XVIII., XXIII.
V., VI., VII.	2000	2500	3500	4000	5000	6000
I., VIII.	2500	2500	3500	4000	5000	6000
IX., XIII., XIV.	3500	3500	3500	4000	5000	6000
II., III., IV., X., XI., XII., XV., XIX., XX.	4000	4000	4000	4000	5000	6000
XVI., XXI., XXII.	5000	5000	5000	5000	5000	6000
XVII., XVIII., XXIII.	6000	6000	6000	6000	6000	6000

1. c. Furgonos árak: (A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az ÁSZF-ben szereplő díjaknál, átmenetileg vagy tartósan, kedvezőbb árakat alkalmazzon, melyeket az interneten publikál.)

Puttonyos (1 raklap)	Az autós fuvardíj 50 %-a
3 raklapos	Az autós fuvardíj 75 %-a, de minimum 4200 Ft + ÁFA
4 raklapos	Az autós fuvardíj 100 %-a, de minimum 4800 Ft + ÁFA

1. d. Budapesti és agglomerációs 24 órás gyűjtős árak: (A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az ÁSZF-ben szereplő díjaknál, átmenetileg vagy tartósan, kedvezőbb árakat alkalmazzon, melyeket az interneten publikál.)

1-50 kg –ig Budapesten 3000 Ft / cím

1-50 kg-ig Budapesttel közvetlenül érintkező településekre 6000 Ft / cím

2. Vidék Budapest – Vidék 1. – Vidék 2. -....- Vidék n. – Budapest

A távolságot a www.google.hu/maps/ oldal alapján a leggyorsabb útvonalon a budapesti nulla kilométértől, a budapesti nulla kilométerig számítjuk.

- 2.a. Azonnali futárszolgálat (A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az ÁSZF-ben szereplő díjaknál, átmenetileg vagy tartósan, kedvezőbb árakat alkalmazzon, melyeket az interneten publikál.)

Jármű	nettó Ft/km
Motor	100
Személyautó	110
Puttonyos (300 kg-ig)	120
Kis furgonos (3R) (1000 kg-ig)	130
Nagy furgonos (4R) (1500 kg-ig)	150

- 2.b. Vidéki gyűjtő szállítás (A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az ÁSZF-ben szereplő díjaknál, átmenetileg vagy tartósan, kedvezőbb árakat alkalmazzon, melyeket az interneten publikál.)

Kiscsomagok esetén 40 kg-ig, maximum 60x60x60 cm méretig

Súlyhatár (kg-ig)	Nettó fuvardíj
1 kg	3000
5 kg	4000
10 kg	5000

15 kg	7500
20 kg	10000
30 kg	11000
40 kg	12000

Túlméretes csomagok esetén 40 kg felett és/vagy a csomag valamely mérete meghaladja a 60 cm-t

Súlyhatár (kg-ig)	Nettó fuvardíj
50 kg	12500
75 kg	13000
100 kg	14000
150 kg	15000
200 kg	17500
300 kg	20000
500 kg	25000
felette	kilogrammonként 50 Ft

A szállítási díj a tényleges súly vagy a küldemény térfogatsúlya alapján kerül meghatározásra, attól függően melyik a nagyobb.

Térfogatsúly számítása:

Térfogatsúly = Hosszúság(m) x Magasság(m) x Szélesség(m) X 100

Pl. A küldemény tömege 30 kg, mérete 0,4m x 0,8m x 1,2m. Térfogatsúlya = 38,4 (kg). A küldemény tényleges súlya kevesebb, az árat az 38,4 kg alapján számítjuk. Az 1,2 m-es oldal alapján az áru túlméretes a túlméretes tábla 50 kg-ig érvényes ára a fuvardíj.

2.c. Raklapos gyűjtő szolgáltatás

Normál 120x80 alapú paletták esetén ha a magasság nem haladja meg a 170 cm-t a szállítás fuvardíja

Súlyhatár (kg-ig)	Nettó fuvardíj
250 kg	17500
500 kg	20000
1000 kg	25000

Hátfalas autót csak előre egyeztetve 3-7 munkanapos tranzitidővel tudunk biztosítani.

Nem hátfalás igény esetén a tranzitidő 5 munkanapon belül. Előzetes telefonos értesítés kérhető. Minden kiállítás, illetve rakodás számlázásra kerül, lemondási határidő a felvételi vagy a kiszállítási napot megelőző munkanap 17 óra. A partner hibájából meghiúsuló szállítás és a késői lemondás díja a fuvardíj 50%-a. A fuvardíj kézi rakodást nem tartalmaz, kapacitás hiányában nem tudjuk a kézi rakodást igénylő raklapos szállításokat vállalni.

3. Külföld azonnali futárszolgálat (A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az ÁSZF-ben szereplő díjknál, átmenetileg vagy tartósan, kedvezőbb árakat alkalmazzon, melyeket az interneten publikál.)

Budapest – Ország 1. – Ország 2. -.....- Ország n. – Budapest

A távolságot a www.google.hu/maps/ oldal alapján a budapesti nulla kilométertől számítjuk.

	Kiállítás	Km díj (oda-vissza)
Motoros	500	100
Autós	1000	110
Furgonos	2000	130
Teherautós	3000	175

4. Külföldi gyűjtő szolgáltatások (A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az ÁSZF-ben szereplő díjaknál, átmenetileg vagy tartósan, kedvezőbb árakat alkalmazzon, melyeket az interneten publikál.)

a www.futar.hu honlapon közzétett aktuális árjegyzék szerint.

5. Speciális árak több küldemény és/vagy oda-vissza fuvar esetén

5.1. Állomásdíj vagy körfuvar: A legtávolabbi cím díján kívül a közbenső címek 2000 Ft/cím.

5.2. Vidéki városon belüli megálló: Országos azonnali szállításnál az adott városban a 2. címtől kezdve 5000 Ft/cím.

6. Külön díj ellenében igénybe vehető szolgáltatások (A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az ÁSZF-ben szereplő díjaknál, átmenetileg vagy tartósan, kedvezőbb árakat alkalmazzon, melyeket az interneten publikál.)

6.1. Csoportos kézbesítés: A 2. küldeménytől kezdve a fuvardíj 50%-a.

6.2. Ügyintézés: 4000 Ft/óra, minimum egy óra.

6.3. Raktározás: 2000 Ft/nap/m³

6.4. Utánvét beszedés: Az utánvét 1,5 %-a, minimum 1000 Ft.

6.5. Expressz megbízás: Az árjegyzék szerint, a normál fuvardíjnál 75 %-kal magasabb díjjal.

6.6. A tömeg és mérethatárok feletti áruk szállítása: Egyedi megállapodás alapján maximum az ÁSZF illetve az interneten közzétett fuvardíj szerint.

6.7. Felülbiztosítás: A belföldi forgalomban a 100.000,- forint felett a biztosítási összeg 5 ezreléke, minimum 10.000 Ft. A külföldi forgalomban a nemzetközi szerződések szerint kérhető, minimum 5000 Ft.

6.8. E-mail vagy SMS értesítés: 50 Ft/értesítés.

6.9. Saját kézbe: A szolgáltatás a kézbesítési díjon felül 1000 Ft felárral rendelhető meg.

6.10. Várakozás, rakodás: Az első 10 perc után minden megkezdett 10 perc 600 Ft.

6.11. Okmány-visszaforgatás: 1000 Ft

6.12. Munkaidőn kívüli futárszolgálat felára a normál fuvardíj 100%-a.

7. Nem postai szolgáltatások szabadáras díjait az interneten tesszük közzé.

Felügyeleti szerv:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala

Cím: 1033. Budapest, Visegrádi u. 106.


Levelezési cím: 1376. Pf. 997.

Telefon: (06 1) 468 0500

Telefax: (06 1) 468 0680

E-mail: info@nmhh.hu

A szolgáltatás nyújtása során alkalmazott nyomtatványok:

	SOS-Sofőr Futárszolgálati Kft. (www.futar.hu) 1039. Budapest, Boglár u. 1. +36-70-7700707		Fuvarlevél szám: 123456789	
	Fizető:	Feladó:	Címzett	Harmadik fél
Azonnali:		Másnapi:	Nemzetközi:	
Címzett:				
Cég:				
Cím:				
Név:				
Telefon:				
Érkezés:		Indulás:	Indulás:	
Küldemény felvétele:				
Feladó aláírása:				
Dátum:	Futár:	Futár:		
Fizetés				
expressz:	Súly:	Utalás:	Készpénz	
oda-vissza:	V ár:	Nettó ár:	Utánvét:	
Visszfuvar (leadás)				
Címzett aláírás:				
Átadó aláírása:				
Érkezési idő:	Futár:	Indulási idő:	Futár:	
Megjegyzés:				
Harmadik fizető adatai:				
Szállítás módja:	Motor	Autó	Teherautó	CVS: C S

Jelzés minta:

