

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

(Továbbiakban: A. Sz. F.)

/ CE-EX Ezres Futárposta KFT, mint futárpostai szolgáltató /

1. A szerződő felek

1. 1. A szolgáltató

CE-EX Ezres Futárposta Kft. (továbbiakban: CE-EX KFT.)

Székhelye: 1068 Budapest, Szófia u. 24.l. 11.

Postacím: 1068 Budapest, Szófia u. 24.l. 11.

Telefon: 0670-3242423, 0670-3242425, (061) 367-1361,

0680 203 548, 0680 201 217

Fax: 0625-256364

E-mail: ceex@invitel.hu

Web oldal: www.ce-ex.hu

Rendelésfelvétel: non-stop

Ügyfélszolgálati iroda: 1068 Budapest, Szófia u. 24.l. 11.

Nyitva tartás: munkanapokon 8.00-tól 18.00-ig

Alaptevékenysége: futárpostai tevékenység a Magyar Köztársaság területén.

A CE-EX KFT 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.

A szolgáltatások ellátásához a CE-EX KFT alvállalkozó 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 Á. Sz. F-nek megfelel, illetve indokolt esetben, egyedi szerződésekben rögzített feltételekkel igénybe veszi a szolgáltatást.

A CE-EX KFT 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.

Címzettnek a küldeményen címzettként megjelölt ügyfélt, mely azonos a küldemény 2+zbcsítő levelén megjelölt ügyféllel, kell tekinteni.

A szerződéses kapcsolat fennállásától függetlenül a CE-EX KFT ügyfélének tekinti azt a személyt, aki/amely tudakozódási eljárást indít, illetőleg a CE-EX KFT szemben igényt érvényesít.

2. A szerződés tárgya

A CE-EX KFT szolgáltatói szerződése alapján a CE-EX KFT vállalja, hogy az Á. Sz. F-ben és a jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő méretű, tömegű, tartalmú és csomagolású küldeményeket díj fizetése ellenében a feladótól átveszi, továbbítja és a feladó által megjelölt címhelyen a címzett, vagy jogosult átvevő részére kézbesíti.

Küldemény alatt a jelen kézbesítési feltételek vonatkozásában, tömeg- és mérethatároknak megfelelő levélküldeményt vagy áruküldeményt értendő, melyet a CE-EX KFT az ahhoz tartozó kézbesítő levéllel közúti járművön kézbesít.

3. Szerződés létrejötte, módosítása, megszűnése

3. 1. A szerződés létrejötte

A szolgáltatási szerződés a küldeménynek a szolgáltató által történő felvételével, vagy a szolgáltatás elvállalásával, vagy a diszpécser által telefonon felvett szolgáltatás megrendelésével jön létre. A küldemény felvétele a küldemények átvételével, továbbá az átvételnek a feladó által megfelelően kitöltött nyomtatványokon írásbeli elismeréssel történik.

A szolgáltatási szerződés teljesítésének megkezdését a szolgáltató dátumozása és a küldeményfelvevő megbízott aláírása igazolja.

Ha az Á. Sz. F a szerződés alakiságára írásbeli formát ír elő, akkor a szolgáltatási szerződés az írásba foglalt szerződés – valamennyi szerződő fél – aláírásával jön létre.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyomtatványokat a feladó köteles kitölteni, melyeket a szolgáltató – az egyedi kivitelezésű kézbesítő leveleket is – díjmentesen köteles az igénybevevő számára biztosítani.

A feladó a szolgáltató által kitöltött kézbesítő levelén aláírással igazolja a küldemény átadását.

A szolgáltatás igénybevételéhez a feladó köteles a küldeményen a feladó és a címzett pontos címét feltüntetni.

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 a felek eltérően nem rendelkeznek – a küldemény átvételekor, a szolgáltatási díj számlájának átadásakor esedékes, készpénzben történik.

Ha a felek írásbeli szerződés kötöttek egymással, akkor jelen Á. Sz. F rendelkezéseitől a felek közös megegyezéssel eltérhetnek, és átutalással történik a fizetés, kivéve, ha a vonatkozó jogszabályok az eltérést tiltják.

3. 2. Szerződés módosítása (utólagos rendelkezés)

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

- a küldemény továbbítása előtt:

Címadatak, felvételi / leadási időpont módosítása

A küldemény feladója – az utólagos rendelkezés keretében – meghatározott díj ellenében külön – és különleges szolgáltatást kérhet, módosíthat, lemondhat.

3. 3. 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 CE-EX KFT. a futárpostai szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését, illetőleg 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 feltételeken továbbítható küldeményekre vonatkozó előírásoknak a küldemény nem felel meg.

A teljesítés előzőek szerinti megtagadásából, illetőleg a küldemény visszakézbesítéséből származó többletköltségek a feladót terhelik.

A CE-EX KFT megtagadhatja a szerződés megkötését, ha

– a szolgáltatás teljesítését jogszabály alapján szüneteltetik, vagy korlátozzák, illetőleg

– a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges forgalmi feltételek – tevékenységi körén kívül álló okból – nem állnak rendelkezésre.

Ha a CE-EX KFT alapos okkal feltételezi, hogy a szolgáltatási szerződés megkötését meg kell tagadnia, a szolgáltatási szerződés megkötését attól teheti függővé, hogy a feladó bizonyítja-e a CE-EX KFT feltételezésének alaptalanságát. Amennyiben 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 CE-EX KFT a szerződésben vállalt szolgáltatást teljesíti;

– a küldemény kézbesíthetetlen;

– a Feladó a szolgáltatási szerződéstől eláll.

4. 3. 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.

A kézbesítésből kizárt és a feltételeken kézbesíthető küldeményeket, valamint a kézbesítési feltételeit az *1. számú Melléklet* tartalmazza.

Kézbesíthetetlen küldemény esetén a CE-EX KFT a könyvelt küldeményt kézbesíthetetlenségének 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 CE-EX KFT 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 CE-EX KFT az értékesítésből befolyt összeget – a felmerült költségek levonását követően, e költségek egyidejű feltüntetésével – bírósági letétbe helyezi.

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 Feltételekben meghatározott feltételeknek megfeleljen.

A küldemény tartalma nem lehet olyan tárgy vagy anyag, amelynek kézbesítését 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 kézbesítésből kizárt tárgyakat valamint a feltételeken kézbesíthető tárgyakat és azok feladási feltételeit az *1. számú Melléklet* tartalmazza.

A CE-EX KFT nem köteles vizsgálni a küldemény tartalmát arra vonatkozóan, hogy az a kézbesítésből kizárt-e, vagy feltételeken kézbesíthető. Ha azonban a szolgáltatás bármely szakaszában azt állapítja meg, hogy a küldemény tartalma a kézbesítésből kizárt vagy, a kézbesítéshez 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 CE-EX KFT berendezéseiben és más küldeményekben okozott károkért; köteles viselni saját kárát és megtéríteni a CE-EX KFT 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, címzés

A feladó feladata gondoskodni a küldemények kézbesítésre alkalmas címzéséről és a tartalom jellegéhez igazodó, azt megfelelően védő, biztonságos csomagolásáról, valamint a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyomtatványok megfelelő kitöltéséről.

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 címről olvashatóságát valamint kezelését nem zavarja, és amelyre a címről 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 címzése: **A küldeményt tiszta, pontos, jól olvasható címmel kell ellátni. A CE-EX KFT nem fogad el kézbesítésre olyan küldeményt, melynek címzését áthúzás, átírás, úttján vagy bármilyen módon megváltoztatták. A címzett nevét teljes alakjában kell a küldeményre feljegyezni. Címzettként több név is szerepelhet.**

A címről 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 címről – tintával, gépirással, golyóstollal, vagy nyomtatással – illetve a küldeményhez csatolt címjegyzéken, kíséző okiraton kell feltüntetni. Ilyen esetben lehet függő, ragasztott vagy varrt címről 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 címzett nevét és címét a küldemény hosszúságának irányában kell feltüntetni, kézbesítési rend szerint a küldemény felső oldalán, a tetején.

A küldeményeken a feladónak a következő címadatokat kell feltüntetnie:

- a címzett (címzettek) nevét, illetőleg 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.

Amennyiben a feladó a küldeményen több címet tüntet fel, akkor az első helyen feltüntetett címet, ha az egyik cím postafiókot jelöl, a CE-EX KFT 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) igénybevételéért az ügyfél díjat tartozik fizetni.

A szolgáltatások díját a hatályos Díjszabás, jelen Általános Szerződési Feltételek *2. 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 CE-EX KFT a díjváltozás bevezetését megelőző 15 nappal az ügyfeleket az új díjakról e-mailen, faxon, telefonon tájékoztatja.

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

A CE-EX KFT a szolgáltatások díját és a küldeményt terhelő egyéb összeget a küldemény kézbesítésétől számított egy éven belül követelheti.

6. 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 CE-EX KFT alap esetben a feladó utasításának megfelelően készpénzes számlát állít ki a kézbesítés előtt a feladónak, vagy a kézbesítéskor a címzettnek.

Átutalásos fizetés: A CE-EX KFT külön megállapodás esetében átutalásos számlát állít ki a feladó, vagy a címzett részére.

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

A CE-EX KFT minden küldeményt az átvétel elismerését követően könyvelve, nyilvántartva, kézbesítéskor átvetetett és a feladónak az aláírt dokumentumot visszaküldve szállít és kézbesít.

7. 1. Igényelhető szolgáltatások (a díjakat lásd a 2. számú Mellékletben)

7.1.1. Budapesten

Munkanapokon 8.00-órától 18.00-óraig:

- **Expressz futár:** küldemény felvétel a telefonálástól számított maximum 30 percen belül, küldeményleadás az átvételtől számított maximum 30 percen belül
- **Standard futár:** küldeményfelvétel a telefonálástól számított maximum 60 percen belül, küldeményleadás az átvételtől számított maximum 60 percen belül
- **Gyűjtőjáratos futár:** küldeményfelvétel a telefonálástól számított maximum 90 percen belül, küldeményleadás az átvételtől számított maximum 90 percen belül
- **24-órás futár:** küldeményfelvétel a telefonálástól számított maximum 12 órán belül, küldeményleadás az átvételtől számított maximum 12 órán belül

Munkanapokon este 18.00 órától másnap reggel 8.00-óraig és munkaszüneti napokon

- **Bagoly futár:** küldeményfelvétel a telefonálástól számított maximum 30 percen belül, küldeményleadás az átvételtől számított maximum 60 percen belül

7.1.2. Magyarországon

Budapestről vidékre, vidékről Budapestre, vagy vidékről vidékre munkanapokon és munkaszüneti napokon

- **Vidéki futár:** küldeményfelvétel telefonálástól számított maximum 12 órán belül, küldeményleadás az átvételtől számított maximum 12 órán belül, vagy
küldemény felvételi és leadási időpont előzetes megállapodás alapján kérhető
Budapesti felvétel esetén, igénybe vehető az expressz, standard, gyűjtőjáratos futár gyorsaság felvételkor, küldeményleadás távolságfüggő.

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

– értékbiztosítás

küldemények a kézbesítési idő alatt biztosíthatók 2 Millió Forint értékhatárig:

– ügyintézés az ügyfél egyéb kívánsága szerint

pld.: hivatali ügyintézés, postán küldemény feladása, vásárlás, stb.

– várakozás

pld.: ha a feladónál küldeményátvételkor 10 percnél hosszabb ideig várakozni kell a küldeményre, míg elkészül.

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

7.1.4. A feladó választása szerint az alábbi szolgáltatások kérhetők díjmentesen:

- telefonkapcsolat az ügyfélszolgálattal
- utánvétkezelés
- kézbesítő levél kézbesítése
- a küldemény kézbesítéséről visszaigazolás
- az első 10 perc várakozás

7.1.5. Felvétel

A küldemények felvétele a fent meghatározott időben telefonon vagy írásban bejelentett igény alapján, a feladó telephelyén vagy címén történik. A CE-EX KFT közli az ügyféllel a telephelyi felvétel várható időpontját. A futárpostai küldemény értékgaranciával vagy értékgarancia nélkül egyaránt feladható.

A küldemények felvételét az ügyfél és a CE-EX KFT szóbeli megállapodása alapján a CE-EX KFT alkalmazásában álló futárok végzik.

A szolgáltatás a 0680-203-548-as ingyenes hívható telefonszámon vagy a 0670 324 2423-as mobilszámom rendelhető meg.

A CE-EX KFT futárpostai szolgáltatásról szóló szerződés létrejöttét, valamint a küldemény a CE-EX KFT általi átvételét a CE-EX KFT kézbesítő levele bizonyítja.

Amennyiben szemrevételezés után a küldeményt a futár személyes biztonságára nézve veszélyesnek vagy a rendelkezésre álló kézbesítési eszközzel történő biztonságos szállításra alkalmatlannak ítéli meg, továbbá, ha a küldemény kézbesítésből kizárt tárgyat tartalmaz, vagy a feltételeken kézbesíthető küldemény az Általános Szerződési Feltételek 1. számú Mellékletében rögzítetteknek nem felel meg, felvételét visszautasíthatja.

7.1.6. Tömeg és mérethatárok

A CE-EX KFT futárpostai szolgáltatással szállítható küldemények tömeg – és mérethatárai a szállítási eszköz figyelembevételével a következők:

- tömege motorkerékpáros kézbesítés esetén 10 kg
- gépkocsival történő kézbesítés esetében a küldemény összsúlya 1600 kg lehet. (20kg/db)
- legnagyobb befoglaló méret motoros kézbesítés esetén (hosszúság x szélesség x magasság): 60cmx40cmx20cm
- legnagyobb befoglaló méret autós kézbesítés esetén: 150cmx350cmx200cm

7.1.7. Csomagolás, lezárás

A futár által kézbesített küldeményt a tartalomtól és az érték nagyságától függően megfelelő, a feladó által biztosított csomagolóanyagba kell csomagolni, és azt lezárni. Valamint a CE-EX KFT. Á. Sz. F meghatározottak szerint kell a küldeményt csomagolni, lezárni.

7.1.8. Címzés

A CE-EX KFT. Általános Szerződési Feltételekben meghatározottak szerint kell a küldeményt címezni.

7.1.9. Kézbesítés

A CE-EX KFT részére küldemény átadása a feladó által megadott címhelyen a címzettnek vagy a címhelyen tartózkodó személynek történik.

Amennyiben a küldemény kézbesítése akadályba ütközik, a CE-EX KFT az ügyfelet lehetőség szerint telefonon értesíti. A küldeményt az ügyfél rendelkezése szerint esedékes díj kiegyenlítése mellett visszakézbesíti.

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 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 kézbesíthetetlenség esetén a szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól.

8.2. A kézbesítés helye

8.2.1. Házhoz kézbesítés

A CE-EX KFT belföldön minden küldeményt házhoz kézbesít.

8.2.2. 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;
- utánvéttel 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 szóban megbízott, a helyettes átvevő és a közvetett kézbesítő minősül.

A szolgáltató minden küldeményt a jogosult átvevő részére kézbesíti. 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 címzeten 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 levelén 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 közötte 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.

8.3.2. Visszavétel, visszaküldés

A tévesen kézbesített küldeményt, illetve tartalmát a CE-EX KFT 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 CE-EX KFT. a kézbesíthetlenségi ok feltüntetésével és az átvevő (közvetítő) aláírásával átveszi és azokat – a címzettnek történő kézbesítés sikertelensége esetén – visszaküldi a feladónak.

A CE-EX KFT. 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 CE-EX KFT 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 CE-EX KFT kívüli okból nem kézbesíthető, a szolgáltató azt – az ok megjelölésével – a küldemény feladójának visszaküldi.

9. Tájékoztatás, panasz

9.1. Tájékoztatás

A CE-EX KFT vállalja, hogy a szolgáltatási feltételekben bekövetkezett valamennyi lényeges változásról tájékoztatja ügyfeleit.

Telefonon, faxon, e-mail-ben 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 CE-EX KFT a postáról szóló 2003. évi C1. Törvény és a vonatkozó Kormányrendelet, továbbá a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény igénybevevő ügyfelei a szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentéseiket, (továbbiakban panasz) díjmentesen megtehetik. Az ügyfelek panaszait az alábbi módon tehetik meg:

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

Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a szolgáltatást igénybevevő (ügyfél) állítja, hogy a CE-EX KFT által nyújtott szolgáltatás vagy a CE-EX KFT 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 CE-EX KFT 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.

Szöbéli észrevétel esetén a sérelem elintézésére a CE-EX KFT a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást. A CE-EX KFT a panasz(oka)t vizsgálja, és a panasz benyújtásának időpontjától számított lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 30 naptári napon belül az ügyfélnek válaszol.

A szóban és telefonon tett panasz esetében a panasz benyújtásának időpontja a benyújtás napjával, az írásban, levélben és egyéb módon beérkező panasz esetében a beérkezés napjával kezdődik. Ha az ügyfél a szóban és telefonon benyújtott panaszra írásbeli választ kér, vagy írásban nyújtja be panaszát, a vizsgálat eredményéről a CE-EX KFT az ügyfelet írásban értesíti.

A CE-EX KFT a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében köteles megvizsgálni. Amennyiben a szolgáltatást igénybevevő a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a CE-EX KFT a panaszra határidőn belül nem válaszol, a szolgáltatást igénybevevő a 3. számú Mellékletben 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 megkísérélhető az ügy rendezése.

10. Adatkezelési szabályok, adat- és titokvédelem

10. 1 Adatszolgáltatás

A CE-EX KFT. –re vonatkozó olyan adatokat, amely a szolgáltatások igénybeviteléhez, a hozzáférés megvalósításához, illetve a hírközlési hatóság feladatainak a végzéséhez szükségesek, a CE-EX KFT köteles a hírközlési hatóság részére szolgáltatni, akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

A CE-EX KFT 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 CE-EX KFT 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 CE-EX KFT az általa továbbított küldemény tartalmát csak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

(2) A CE-EX KFT

a) a zárt küldeményt – az (4) bekezdésben foglalt kivétellel – 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 átvévő), valamint a (6) bekezdésben említett szervezetek kivételével – mással nem közölhet;

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

e) a szolgáltatás teljesítéséről – a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvévő), 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 CE-EX KFT– el elektronikus hírközlési úton (távközlő berendezés, Internet) közli.

(4) A CE-EX KFT a zárt küldeményt felbonthatja, ha

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

(5) A küldemény felbontását legalább két főből álló bizottság végzi, annak megtörténtét és a teendő intézkedéseket jegyzőkönyvben rögzíti. A bizottság tagjait a CE-EX KFT. -nek az alkalmazottjai, tagjai, megbízottai, illetve közreműködői közül kell kijelölnie. Ha a bizottság nem működtehető, 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 CE-EX KFT és a közreműködői tevékenységet végző személynek (szervezetnek) megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítania kell a CE-EX KFT igénybevitelével továbbított küldemények, szöveges közlemények, illetve közlések titkosságát. A CE-EX KFT 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 futárpostai alkalmazott, megbízott és közreműködő felelőssége

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

11. Felelősség a szolgáltatások teljesítéséért

A CE-EX KFT a szolgáltatások nem szerződésszerű teljesítése esetén beleértve a küldemény sérülését, tartalomhiányát, elveszését és megsemmisülését is, a Törvényben, valamint jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak megfelelően tartozik felelősséggel.

A CE-EX KFT 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), a közönséges, a belső tartalomnak nem megfelelően csomagolt, vagy biztosítás nélküli küldemények téves kézbesítéséből, elveszéséből, sérüléséből vagy megsemmisüléséből ered, az a szolgáltatás késedelmes teljesítéséből ered, ha a kárt a küldemény belső tulajdonsága, a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága, vagy az elégtelen címzés 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 károsultól kívüli más személy okozta;

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

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

11. 1. Kártérítés

11. 1.1. A kártérítés általános szabályai

Az ügyfél a CE-EX KFT – el 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 kárigényének elbírálására és kielégítésére a küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, a küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén kárigény bejelentéséről készült jegyzőkönyv alapján van lehetőség.

Amennyiben a CE-EX KFT. a tévesen kézbesített küldemények visszavételére és szabályos kézbesítésére nincs lehetősége, a küldeményt elveszetteknek 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 engedélyezte.

A CE-EX KFT. 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 CE-EX KFT a panasz kivizsgálás során a küldemény megsemmisülését vagy elveszését állapította meg, annak tényről tájékoztatja az ügyfelet.

Ha az ügyfél kártérítési igényével kíván élni, azt a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően egy éves elévülési időn belül teheti meg a CE-EX KFT-nél.

A küldemény sérüléséről, teljes vagy részleges tartalomhiányáról „Jegyzőkönyv értéknilyvánítással feladott csomag sérüléséről” elnevezésű nyomtatvány kiállításával, könyvelt, értéknilyvánítással feladott küldemény sérüléséről, tartalomhiányáról jegyzőkönyv kiállítása alapján van lehetőség kárigény bejelentésére.

Ha a CE-EX KFT. 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 összeheszerű 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 munkanapon belül kell megtenni, és jegyzőkönyvbe foglalni.

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 CE-EX KFT. a bejelentést követő 30 napon belül elbírálja és annak eredményéről az ügyfelet haladéktalanul tájékoztatja.

A CE-EX KFT az általa megalapozottnak talált kárösszeg kifizetése iránt – az elbírálástól számított – 8 naptári napon belül intézkedik.

A CE-EX KFT az igény jogosságának teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás indokait írásban közli az ügyféllel.

11. 1.4. A kártérítés mértéke: A CE-EX KFT. a küldemények tartalmának sérülése, hiányossága, elvesztése, megsemmisülése esetén a következők szerinti kártérítési átalányt köteles fizetni:

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

Az értéknyilvántartással feladott küldemények sérülése, tartalomhiánya esetén a kártérítés összege a hiány, vagy a sérülés mértékével arányos, de legfeljebb az értékbiztosítás összegével megegyező, de nem lehet kisebb a késedelmes kézbesítés esetén fizetendő általános összegével.

A CE-EX KFT. a nem értéknyilvántartott 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 általános összegénél.

Utánvétel különleges szolgáltatás esetén a CE-EX KFT 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 CE-EX KFT a kártérítésben részesültet értesíti. A CE-EX KFT 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 CE-EX KFT a megkerült küldeményről, illetve tartalomrészről történő lemondásnak tekinti.

11. 3. A szolgáltató díj-visszafizetési kötelezettsége

A CE-EX KFT. a küldemény felvételekor tévesen megállapított vagy a kézbesítéskor tévesen beszedett díjat, díjkülönbözetet, illetve a nem teljesített szolgáltatás díját – ezen tény megállapítását követően – a küldeményt feladónak visszafizeti.

A CE-EX KFT. 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 CE-EX KFT felróható magatartása következtében a rendeltetési helyének elérése nélkül érkezett vissza a feladási helyére, CE-EX KFT a szolgáltatási szerződést nem teljesítette, a törékeny különleges szolgáltatással feladott küldemény megsérült.

A CE-EX KFT 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 CE-EX KFT kezelési okirataiból, vagy a küldeményről megállapítható.

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

11. 4. Felelősség a postai küldemény késedelmes kézbesítéséért

A garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért a CE-EX 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 CE-EX KFT 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 elveszetteknek kell tekinteni, és a kártérítésre, a küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

Ha elveszetteknek 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 CE-EX KFT 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 CE-EX KFT választja meg az igénybevett szolgáltatásnak megfelelően.

12. 1. Átfutási idők belföldi forgalomban

A CE-EX KFT tevékenységét úgy szervezi és működteti, hogy belföldi forgalomban feladott küldemények végponttól-végpontig mért útvonalára vonatkoztatott továbbítási időtartam a következők szerint teljesüljön:

A CE-EX KFT vállalja, hogy az érvényben lévő és leendő szerződéseinek megfelelően, valamint az eseti szerződésekben megállapodott kézbesítési határidőkben a küldemények a kézbesítő levélen feltüntetetteknek és a feladók akaratának megfelelően kézbesítésre kerüljenek, vagy ennek megkísérlése megtörténjen.

13. Együttműködés titkos információgyűjtés érdekében, illetőleg rendkívüli állapot idején és honvédelmi érdekből

A CE-EX KFT 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. Szolgáltató rendkívüli állapot, illetve katasztrófa idején az intézkedési terv alapján tett intézkedéseinek, illetve a honvédelmi érdekek érvényesítésére vonatkozó jogszabályok szerint általa nyújtott hírközlési szolgáltatások tényleges költségeinek megtérítésére jogosult.

Dátum: Budapest, 2010. január 26.

A kézbesítésből kizárt tárgyak, valamint a feltételesen kézbesíthető tárgyak és azok feladási feltételei:

A kézbesítésből kizárt tárgyak:

- speciális szállítást igénylő
- külön vezetői engedélyhez kötött
- fokozottan veszélyes
- robbanó veszélyes
- a kézbesítést végző személy testi épségét veszélyeztető
- a magyar törvényekbe ütköző anyagok, dokumentumok kézbesítése

Feltételesen kézbesíthető 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.

Díjak (bruttó) 2009.07.01-től

	<i>max. 15 kg-ig</i>	<i>max. 200-kg-ig</i>	<i>max. 400-kg-ig</i>	<i>max. 1600-kg-ig</i>	<i>Kézbcsítési idő</i>
24-órás futár	1500,- Ft	3000,- Ft	5000,- Ft	10000,- Ft	12 óra
Gyűjtőjáratos futár	2500,- Ft	4000,- Ft	7000,- Ft	15000,- Ft	Max. 3 óra
Standard futár	3500,- Ft	5000,- Ft	9000,- Ft	25000,- Ft	Max. 2 óra
Expressz futár	4500,- Ft	6000,- Ft	10000,- Ft	30000,- Ft	Max. 1 óra
Vidéki futár	Alapdíj + 150,-Ft/km	Alapdíj + 150,-Ft/km	Alapdíj + 150,-Ft/km	Alapdíj + 150,-Ft/km	

Ügyintézés / várakozás: 375,- Ft / 10 perc (az első 10 perc várakozás ingyenes)

Értékbiztosítás: 10 000,- Ft-ként: 100,- Ft

Rendelés feladás munkanapokon reggel 8 órától este 18 óráig:

Ingyenes zöld számunk: 06-80-203-548

Vezetékes telefonszámunk: (1) 367-1361

Mobilszámunk: 0670-324 2423

Rendelés feladás munkanapokon este 18 óra után másnap reggel 8 óráig és hétvégén:

BAGOLY – futár: 0670-324 2421

Felügyeleti szerv:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf.: 997
Telefon: 468-0500
Telefax: 468-0626
E-mail: uszi-budapest@nhh.hu

A szolgáltatás nyújtása során alkalmazott nyomtatványok:

- kézbesítőlevél
- reklamációs jegyzőkönyv

FUTÁRPOSTA

Tel: 0680-201-217

Postai engedély sz.: PS-8197-9/2005

Kód:

Kézbesítő szám:

KÉZBESÍTŐ LEVÉL

Átut.:

Kp.

Feladó

Név: Tel:

Cím:

év: hó: nap: óra: perc:

Név: Aláírás:

.....

várakozás óra: perc:

Címzett

Név: Tel:

Cím:

év: hó: nap: óra: perc:

Név: Aláírás:

.....

várakozás óra: perc:

Egyéb:

REKLAMÁCIÓS JEGYZŐKÖNYV

A CE-EX Ezres Futárposta Kft. futárpostai szolgáltatásához kapcsolódóan

-Készült.....év.....hónap.....nap

-Ügyfél:..... Cégnév
..... Cím
.....Személynév

Reklamáció tárgya:

-Kézbesítés ideje:.....

-Feladó:.....

-Címzett:.....

kézbesítéssel kapcsolatban.

Reklamáció: 1. A címzett a küldeményt egyáltalán nem kapta meg,
2. A kézbesítés ideje eltér az ÁSZF -ben leírtaktól,
3. A futár ügyfélkezelése kívánivalókat hagy maga után
4. A küldemény a kézbesítési ideje alatt elveszett, sérült -vagy hiányos lett.
5. egyéb

.....
.....

Reklamáció kezelése, megoldása:

.....
.....
.....

Reklamáció utáni intézkedések:

.....
.....
.....

Jegyzőkönyvet igazolta:

.....beosztása