

ERKÁDÓ Kft.

Általános Szerződési Feltételek

1. A szerződő felek

1. 1. A szolgáltató

ERKÁDÓ Szállítmányozási és Futárszolgálati Kft. (továbbiakban: ERKÁDÓ Kft.)

Székhelye, postacím, ügyfélszolgálat:
1112 Budapest, Táská u. 11.

Telefon: 248 1464
Fax: 246 2024
E-mail: erkado@erkado.hu
Rendelésfelvétel: 248 1464

Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: hétfőtől péntekig 08.00 - 18.00 óra.

Alaptevékenysége: futárpostai tevékenység a Magyar Köztársaság területén és külföldi hálózati partnerein keresztül nemzetközi futárpostai tevékenység. Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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 rendelkezhesen a küldemény címzettjének vagy címzésének a megváltoztatásáról, és sikertelen személyes kézbesítés esetén megtehesse a szükséges intézkedéseket.

A szolgáltatások ellátásához az ERKÁDÓ Kft. 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, illetve indokolt esetben egyedi szerződésekben rögzített feltételekkel igénybe veszi a szolgáltatást. Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat szolgáltatásai igénybevétele esetén feladó ügyfélnek, (továbbiakban: feladó), a küldeményen feladóként feltüntetett magánszemélyt, jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot vagy egyéb szervezetet kell tekinteni. Címzett: a küldeményen, annak csomagolásán, vagy a hozzá tartozó listán címzettként megjelölt ügyfél. A szerződéses kapcsolat fennállásától függetlenül az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat ügyfelének tekinti azt a személyt, aki/amely tudakozódási eljárást indít, illetőleg az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálattal szemben igényt érvényesít.

2. A szerződés tárgya

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat szolgáltatói szerződése alapján az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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 tartalomra vonatkozó előírásokat. Küldemény: a jelen szállítási feltételek vonatkozásában, tömeg- és mérethatároknak megfelelő, a küldeményen, annak burkolatán vagy az ahhoz tartozó listán (fuvarlevélen) megcímezett küldemény. A küldemény fajtái:

levélküldemény és áruküldemény, amelyet az ERKÁDÓ Kft. Futárszolgálat fuvarlevél kíséretében közúti járművön szállít.

3. Szerződés létrejötte, módosítása, megszűnése

3.1. A szerződés létrejötte

A szolgáltatási szerződés a küldemény felvételének pontos időpontjának feltüntetésével jön létre. A küldemény felvétele a küldemények átvételével, továbbá az átvételnek megfelelően kitöltött nyomtatványokon írásbeli elismeréssel történik. A szolgáltatási szerződés teljesítésének megkezdését a szolgáltató dátumozása, a felvétel pontos időpontjának feltüntetése és az árufelvevő 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 - aláírásával jön létre. 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: A feladó szerződés-módosítása a küldemény továbbítása előtt: A küldemény feladója - az utólagos rendelkezés keretében meghatározott díj ellenében külön - és különleges szolgáltatást kérhet, módosíthat, lemondhat, ill. a küldeményt továbbítás előtt visszakérheti.

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

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat a 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. Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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 az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat alapos okkal feltételezi, hogy a szolgáltatási szerződés megkötését meg kell tagadnia, a szolgáltatási szerződés megkötését attól teheti függővé, hogy a feladó bizonyítja-e az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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:

- az ERKÁDÓ 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 szállításból kizárt és a feltételesen szállítható küldeményeket, valamint a szállítás feltételeit az 1. számú Melléklet tartalmazza. Kézbesíthetetlen küldemény esetén az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat a könyvelt küldeményt kézbesíthetlenségének megállapítását követő hatvanadik naptól számított egy hónapon belül a címzettet, ennek eredménytelensége esetén a feladót a küldemény átvételére felszólítja. Ha a felszólításra sem a címzett, sem a feladó nem válaszol, illetve a küldeményt nem veszi át, az ERKÁDÓ 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. Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat az értékesítésből befolyt összeget - a felmerült költségek levonását követően, e költségek egyidejű feltüntetése mellett - 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 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. számú Melléklet tartalmazza. Tárgyakat a működésükhöz szükséges energia illetőleg erőforrásokkal együtt úgy szabad küldeményben elhelyezni, hogy a csomagolás a véletlenszerű működésbe lépést megakadályozza. Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat nem köteles vizsgálni a küldemény tartalmát arra vonatkozóan, hogy az a szállításból kizárt-e, vagy feltételesen szállítható. Ha azonban a szolgáltatás bármely szakaszában azt állapítja meg, hogy a küldemény tartalma a szállításból kizárt vagy, a szállításhoz szükséges feltételek hiányoznak, a küldeményt a címzettnek nem kézbesíti. A feladó felelős a küldemény által személyek

életében, egészségében és testi épségében, továbbá egyéb tárgyakban, az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat berendezéseiben és más küldeményekben okozott károkért; köteles viselni saját kárát és megtéríteni az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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. Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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, házszám, épület, emelet, ajtó esetén szükség szerint római számmal), olvashatóan a küldeményen, a burkolaton vagy a küldeményhez tartósan hozzáerősített címiraton - tintával, gépírással, golyóstollal, vagy nyomtatással - illetve a küldeményhez csatolt címjegyzéken, kísérő okiraton kell feltüntetni. Ilyen esetben lehet függő, ragasztott vagy varrt címiratot is alkalmazni, amelyet úgy kell felerősíteni a küldeményre, hogy az a kezelés során ne válhasson le.

Külön szerződés esetén könnyített címezést lehet alkalmazni, amely csak a Címzett nevét és a helyiséget tartalmazza. A címzett nevét és címét a küldemény hosszúságának irányában kell feltüntetni, szállítási rend szerint a küldemény felső oldalán, a tetején.

A küldeményeken a feladónak a következő címadatokat kell feltüntetnie:

- a címzett (címezettek) 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, az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat a másik címet veszi ' figyelembe visszakézbetési címként. A címzett feladatait az Általános Szerződési Feltételek tartalmazza.

6. A szolgáltatások díjának megállapítása és kiegyenlítése

6.1. A szolgáltatások díjának megállapítása

Az Általános Szerződési Feltételekben meghirdetett szolgáltatások (továbbiakban: szolgáltatások) igénybevételéért az ügyfél díjat tartozik fizetni. A szolgáltatások díját a hatályos Díjszabás tartalmazza. A szolgáltatások díjait - a szolgáltatóval kötött írásbeli szerződés alapján és ennek feltételei szerint - banki átutalással is ki lehet egyenlíteni. A szolgáltatások díját a szolgáltató határozza meg. A szabad árformába tartozó árak esetében az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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.

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat a szolgáltatás díját a küldemény kézbesítésétől számított egy éven belül követelheti.

6.2. Díjfizetési módok

A szolgáltatások díjának lerovása történhet a feladónál, vagy a címzettnél készpénzzel és átutalással. Bérmentesítő gép alkalmazására nincs lehetőség és mód. Készpénzes fizetés: Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat alap esetben a feladó írásbeli utasításának megfelelően készpénzes számlát állít ki a kézbesítést követően a feladónak, vagy kézbesítéskor a címzettnek. Átutalásos fizetés: Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat külön megállapodás esetében átutalásos számlát állít ki a feladó, vagy a címzett részére.

7. Szolgáltatások

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat minden küldeményt az átvétel elismerését követően könyvelve, nyilvántartva, kézbesítéskor átvetetett és a feladónak az aláírt dokumentumot visszaküldve szállít és kézbesít.

7.1. Felvétel

A küldemények feladónál történő felvételét követően címzettnek történő kézbesítése belföldi forgalomban 10-12 óra. Nemzetközi forgalomban a nemzetközi partnerekkel kötött szerződések szabályozzák a kézbesítési határidőt. A küldemények felvétele meghatározott időben telefonon vagy írásban bejelentett igény alapján, a feladó telephelyén vagy címén történik. Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat közli az ügyféllel a telephelyi felvétel várható időpontját. A küldemények felvételét az ügyfél és az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat szóbeli megállapodása alapján az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat alkalmazásában álló futár végzi. A szolgáltatás a 248-1464-es telefonszámon rendelhető meg. Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgáltatási szerződés létrejöttét, valamint a küldemény átvételét az ERKÁDÓ Kft. futár-szállítólevél bizonyítja. Amennyiben szemrevételezés után a küldeményt a futár személyes biztonságára nézve veszélyesnek vagy a rendelkezésre álló szállítási eszközzel történő biztonságos szállításra alkalmatlannak ítéli meg, továbbá ha a küldemény szállításból kizárt tárgyat tartalmaz, vagy a feltételeken szállítható küldemény az Általános Szerződési Feltételek 1. számú Mellékletében rögzítetteknek nem felel meg, felvételét visszautasíthatja.

7.1.2. Tömeg és mérethatárok

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgáltatással szállítható küldemények tömeg - és mérethatárai a szállítási eszköz figyelembevételével a következők: - gépkocsival történő szállítás esetében egy csomag 20 kg lehet. Ennél nehezebb csomag szállítása esetén a fel- és lerakást a megrendelőnek kell biztosítania. - legnagyobb befoglaló méret 80 x 120 x 170 cm lehet.

7.1.3. Csomagolás, lezárás

A futár által szállított küldeményt a tartalomtól függően megfelelő, a feladó által biztosított csomagolóanyagba kell csomagolni, és azt lezárni. A csomagolásnak az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat Általános Szerződési Feltételeiben meghatározottak szerint kell megfelelni.

7.1.4. Címzés

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat Általános Szerződési Feltételeiben meghatározottak szerint kell a küldeményt megcímezni.

7.1.5. Kézbesítés

Az ERKÁDÓ Kft. futár- küldemény átadása a feladó által megadott címhelyen a címzettnek vagy a címhelyen tartózkodó személynek történik. Amennyiben a küldemény kézbesítése akadályba ütközik, az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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 kézbesíthetlenség esetén a szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól.

8.2. A kézbesítés helye

8.2.1. Házhoz kézbesítés

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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;
- 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 kézbesít. A jogosult átvevő részére történt átadással a szolgáltató a szolgáltatási szerződést teljesítette. Jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb szervezet (a továbbiakban együttesen: szervezet) részére címzett küldemény átvételére a szervezet vezető tisztségviselője jogosult. A szolgáltató a szervezet részére címzett küldeménynek tekinti azt is, ha a szervezet részére címzett küldemény címezésében a szervezet elnevezése mellett természetes személy nevét is feltüntették, vagy a küldeményen természetes személy neve és a szervezet - megnevezése nélkül - címe (levelezési címe) szerepel.

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

8.3.1. Az átvétel elismerése

A küldemény átvételét az átvevő a kézbesítő okiraton a kézbesítés időpontjának feljegyzése után teljes nevének aláírásával köteles elismerni. Ha magánszemélynek címzett küldemény átvételét nem a címzett ismeri el, az átvevő köteles a címzett és a közöttük lévő kapcsolatot is jelezni. Az aláírás megtagadása esetén a szolgáltató a küldeményt - az ok feltüntetésével - visszaküldi a feladónak. Az írni nem tudó, a latin betűket nem ismerő, a vak, vagy egyéb, a fizikai állapotában beállott változás következtében írásában gátolt címzettnek szóló könyvelt küldeményt írni tudó nagykorú tanú jelenlétében kell kézbesíteni. A tanú - e minőségének feltüntetésével - a küldemény átadásakor a kézbesítő okiraton saját nevét írja alá.

A tanú és a címzett személyazonosságát a kézbesítő előtt igazolni köteles. A kiskorú, vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy részére érkezett küldeményt a címzett helyett a törvényes képviselőnek vagy a gondnoknak kézbesíti a szolgáltató. A törvényes képviselő vagy a gondnok e minőségét 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 az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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 az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat a kézbesíthetlenségi ok feltüntetésével és az átvevő (közvetítő) aláírásával átveszi és azokat - a címzettnek történő kézbesítés sikertelensége esetén - visszaküldi a feladónak.

Ha a kézbesítés során a címzett vagy meghatalmazottja írásban úgy nyilatkozik, hogy a küldeményt nem fogadja el, úgy azt az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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 az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálaton kívüli okból nem kézbesíthető, a szolgáltató azt - az ok megjelölésével - a küldemény feladójának visszaküldi.

9. Tájékoztatás, panasz

9.1. Tájékoztatás

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat vállalja, hogy a szolgáltatási feltételekben bekövetkezett valamennyi lényeges változásról tájékoztatja ügyfeleit. A feladó, a címzett, ill. meghatalmazottjai kérésére az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat a szolgáltatási szerződés teljesítéséről, a küldemény sorsáról a küldemény feladás napját követő 15. napjától számított 6 hónapon belül tájékoztatást ad. (Tudakozódás.)

A szolgáltató a tájékoztatást a tudakozódást kérőnek a benyújtást követő 30 napon belül írásban megküldi. Telefonon, faxon, e-mailben az igénybevevők részére közzéteszi:

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

9.2. Felhasználói bejelentések, panaszok

Az ERKÁDÓ KFT. futárszolgálat 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 megtehessek. Az ügyfelek panaszait az alábbi módon tehetik meg:

- faxon: 246-2024
- telefonon: 248-1464
- levélben: 1112 Budapest, Táská u. 11.
- egyéb megfelelő módon (pl. e-mail útján): erkado@erkado.hu

Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a szolgáltatást igénybevevő (ügyfél) állítja, hogy az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat által nyújtott szolgáltatás vagy az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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 panasznak

- a szolgáltatást igénybevevő részéről kezdeményezett
- a küldemény továbbításával és kézbesítésével kapcsolatos pontos információk megismerésére irányuló tudakozódás szolgáltatás igénybevétele.

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat az általa végzett szolgáltatások teljesítése során felmerült panasz a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától egyéves jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított egyéves határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő két éven belül tehető.

Szóbeli észrevétel esetén a sérelem elintézésére az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat a lehetőségekhez mérten azonnal, helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást.

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat a panasz(oka)t kivizsgálja, és a panasz benyújtásának időpontjától számított lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 30 naptári napon belül az ügyfélnek válaszol. A szóban és telefonon tett panasz esetében a panasz benyújtásának időpontja a benyújtás napjával, az írásban, levélben és egyéb módon beérkező panasz esetében a beérkezés napjával kezdődik.

Ha az ügyfél a szóban és telefonon benyújtott panaszra írásbeli választ kér, vagy írásban nyújtja be panaszát, a vizsgálat eredményéről az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat az ügyfelet írásban értesíti.

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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 az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat a panaszra határidőn belül nem válaszol, a szolgáltatást igénybevevő a 2. 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 megkísérelhető az ügy rendezése.

10. Adatkezelési szabályok, adat- és titokvédelem

10.1 Adatszolgáltatás

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálatra vonatkozó olyan adatokat, amely a szolgáltatások igénybevételéhez, a hozzáférés megvalósításához, illetve a hírközlési hatóság feladatainak a végzéséhez szükségesek, az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat köteles a hírközlési hatóság részére szolgáltatni, akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek. Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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) Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat az általa továbbított küldemény tartalmát csak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

(2) Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat

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

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

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

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

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

(3) A (2) bekezdés d) pontja alkalmazásában a feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt, aki a küldemény feladását igazoló dokumentumot bemutatja. A c) és e) pont tekintetében a feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt is, aki a postai küldemény egyedi azonosító adatát (pl. kód, ragszám), továbbá szükség esetén a feladó és címzett nevét és a küldemény címezését az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálattal elektronikus hírközlési úton (távközlő berendezés, internet) közli.

(4) Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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;

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

c) kézbesíthetetlen postacsomag 6 hónapos őrzési ideje lejárt;

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

(6) Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálatnak és a közreműködői tevékenységet végző személynek (szervezetnek) megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítani kell az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat igénybevételeivel továbbított küldemények, szöveges közlemények, illetve közlések titkosságát. Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat és a közreműködői tevékenységet végző személy (szervezet) - a jogszabályi feltételek fennállása és erre irányuló megkeresés esetén - köteles a küldeményt, szöveges közleményt, illetve közlőst 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 felelőssége

Az adat- és titokvédelmi kötelezettség az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat alkalmazottját, tagját, megbízottját és közreműködőjét - a munkaviszony, a tagsági viszony, a megbízási jogviszony, közreműködői jogviszony megszűnése után is - az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálattal azonos módon terheli, azok megszegéséért felelősséggel tartozik.

11. Felelősség a szolgáltatások teljesítéséért

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat a szolgáltatások nem szerződészerű teljesítése esetén beleértve a küldemény sérülését, tartalomhiányát, elveszését és megsemmisülését is, a Törvényben, valamint jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak megfelelően tartozik felelősséggel. Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat nem felel továbbá a szolgáltatások körében keletkezett kárért, ha az a szolgáltató működési körén kívül álló elháríthatatlan okból keletkezett (pl. háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, robbantásos fenyegetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében), ha a belső tartalomnak nem megfelelően 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 bekezdésekkel kapcsolatos bizonyítás a következő személyeket terheli.

- a szolgáltatót a csomagolás hiányossága és az elégtelen címzés tekintetében, illetve abban a vonatkozásban, hogy a kárt működési körén kívül eső elháríthatatlan külső ok, vagy szerződésszerű teljesítése mellett a károsulton kívüli más személy okozta;

- a feladót, illetve a címzettet abban a tekintetben, hogy a kár nem a csomagolás hiányossága vagy a címzés elégtelensége miatt állt elő, illetve, hogy a kár nem a küldemény tartalmára, belső tulajdonságára vezethető vissza. Közvetett kézbesítés esetén a szolgáltató felelőssége a küldemény átadásával az átvevőre száll át. Az átvevő a címzettel szemben a polgári jog általános szabályai szerint felel.

11.1. Kártérítés

11.1.1. A kártérítés általános szabályai

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

Az ügyfél a postai küldemény késedelmes kézbesítése címén az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat szembeni kártérítési igényét a küldemény átvételétől számított 15 napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.

Az ügyfél kárigényének elbírálására és kielégítésére a küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, a küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén kárigény bejelentéséről készült jegyzőkönyv alapján van lehetőség. Amennyiben az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálatnak a tévesen kézbesített küldemények visszavételére és szabályos kézbesítésére nincs lehetősége, a küldeményt elveszettnek tekinti.

A kártérítési igény érvényesítésére az alábbiak kivételével a feladó jogosult.

A címzett jogosult, ha:

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

Az ERKÁDÓ KFT. futárszolgálat 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 az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat a panasz kivizsgálás során a küldemény megsemmisülését vagy elvesztését állapította meg, annak tényéről tájékoztatja az ügyfelet. Ha az ügyfél kártérítési igénnyel kíván élni, azt a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően egy éves elévülési időn belül teheti meg az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálatnak.

A küldemény sérüléséről, teljes vagy részleges tartalomhiányáról, jegyzőkönyv kiállítása alapján van lehetőség kárigény bejelentésére.

Ha az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat a küldemény kezelésének bármely szakaszában a küldemény sérülését vagy hiányosságát észleli, ezek tényéről 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 összességű feltüntetésénél (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 kézbesítést követően 3 munkanapon belül, legkésőbb azonban a kézbesítést követő 8 napon 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 az ERKÁD6 Kft. futárszolgálat a bejelentést követő 30 napon belül elbírálja és annak eredményéről az ügyfelet haladéktalanul, tájékoztatja. Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat az általa megalapozottnak talált kárösszeg kifizetése iránt - az elbírálástól számított - 8 naptári napon belül intézkedik.

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat az igény jogosságának teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás indokait írásban közli az ügyféllel.

11.1.4. A kártérítés mértéke

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat a küldemények tartalmának sérülése, hiányossága, elvesztése, megsemmisülése esetén a következők szerinti kártérítési átalányt köteles fizetni: Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat a garantált idejű, de nem értéknylvánított küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén fizetendő kártérítést a küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése folytán keletkezett kár alapulvételével határozza meg, mely összeg nem lehet kevesebb a késedelmes kézbesítés esetén fizetendő átalány összegénél.

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 az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat a kártérítésben részesültet értesíti. Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat, a küldeményt a kártérítettnek visszashallítja 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 az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat a megkerült küldeményről, illetve tartalomrészről történő lemondásnak tekinti.

11.3. A szolgáltató díj-visszafizetési kötelezettsége

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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.

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat a szolgáltatás díját teljes mértékben visszafizeti abban az esetben, ha a feladó a szerződéstől - a felvétel helyén a küldemény visszakerésével - a továbbítás előtt eláll, a küldemény az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat felróható magatartása következtében a rendeltetési helyének elérése nélkül érkezett vissza a feladási helyére, az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat a szolgáltatási szerződést nem teljesítette.

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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 az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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 az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálatnál 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 az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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.

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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 az ERKÁDÓ Kft, futárszolgálat választja meg az igénybevett szolgáltatásnak megfelelően.

12.1. Átfutási idők belföldi forgalomban

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat tevékenységét úgy szervezi és működteti, hogy belföldi forgalomban feladott küldemények végponttól-végpontig mért útvonalára vonatkoztatott továbbítási időtartam a következők szerint teljesüljön: Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat 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.Együtműködés titkos információgyűjtés érdekében

Az ERKÁDÓ Kft. futárszolgálat együtműködik 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.

2009. április 15.

1. számú melléklet

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

- robbanásveszélyes anyagok bármely fajtája;
- gyúlékony anyagok;
- mérgező, radioaktív anyagok;
- nem kielégítő csomagolású vagy csomagolás nélküli küldemények;
- szűrő,- vágóeszközök;
- kábítószerek;

- élő állatok;
- közerkölcsbe ütköző eszközök; romlandó, fertőző anyagok csak megfelelő csomagolásban szállíthatók és a küldemény külső részérei jól láthatóan fel kell tüntetni a szállítandó tárgy tulajdonságát.

2. számú melléklet

Felügyeleti szerv:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u.106.

Levelezési cím: 1386 Budapest 62. PF. 997.

Telefon: 468-0500

Telefax: 468-0680

E-mail: info@nhh.hu
