

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Express One mint vállalkozás

### 1. A szerződő felek

#### 1.1. A szolgáltató

**Express One Hungary Kft.**  
(továbbiakban: **Express One**)

Székhely: 1239 Budapest, Európa utca. 12  
Postacím: 1239 Budapest, Európa utca 12.  
Rendelésfelvétel:  
Telefon: +36-1/8777-400  
Fax: +36-1/8777-499  
E-mail: [penzuqy@expressone.hu](mailto:penzuqy@expressone.hu);  
[ertesites@expressone.hu](mailto:ertesites@expressone.hu)  
[ugyfelszolgalat@expressone.hu](mailto:ugyfelszolgalat@expressone.hu)  
Honlap: [www.expressone.hu](http://www.expressone.hu)  
Ügyfélszolgálat címe: 1239 Budapest, Európa utca 12.  
Nyitvatartási idő: hétfőtől péntekig 08:00-17:30 között

**Alaptevékenysége:** a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban: Postatv.) 2. § 9. és 15. pontjai szerint futárpostai és expressz postai szolgáltatások, illetve a Postatv. 8. § 1. bekezdésének d. pontja szerint Egyéb egyetemes szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatást végez Magyarország területén.

**Expressz postai szolgáltatás:** olyan belföldi vagy nemzetközi postai szolgáltatás, amelyben a szolgáltató a könyvelt küldeményt belföldön garantált idő alatt, a feladást követő munkanapon 7-18h közötti időintervallumban, (kiemelt időszakban, azaz minden év november 1 és december 31 között pedig 24-72 óras kézbesítési idővel, függetlenül a megadott szállítási módozattól), 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 pontokban foglalt többszolgáltatások közül legalább egyet teljesít:

- nyomon követhető kezelés
- utánvétel
- értéknylvánítás
- kizárólag a küldemény címzettjének megjelölt személy kezéhez történő kézbesítés
- küldeménynek a feladó lakóhelyén, tartózkodási helyén, székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén történő felvétele.

**Egyéb egyetemes szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás:**

Olyan postai szolgáltatás, amely a postai küldeménynek a feladó által is nyomon követhető kezelése és személyes kézbesítése mellett kiegészül az igénybe vevő választása esetén és választása szerint a következő postai külön szolgáltatások legalább egyikével:

- a küldeménynek a feladó által megjelölt helyen történő felvétele;
- garantált kézbesítési idejű szolgáltatás;
- a címzett megváltoztatása esetén a küldemény új címe történő kézbesítése;
- a kézbesítés igazolása;
- személyre szabott szolgáltatás

**Egyéb igényelhető szolgáltatások**

52.10 Raktározás, tárolás  
52.24 Rakománykezelés  
52.29 Egyéb szállítást kiegészítő szolgáltatás  
82.11 Összetett adminisztratív szolgáltatás  
82.92 Csomagolás

A **Express One** jogosult a teljesítéshez más szállítványozót és fuvarozót igénybe venni, tevékenységükért teljes felelősséggel tartozik.

#### 1.2. Az ügyfél

Ügyfél a Postatv. 2.§ 12. pontja szerinti felhasználó, aki/amely az Express One jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) vagy külön egyedileg megkötött és érvényben lévő szerződés szerint nyújtott postai szolgáltatását vagy postai

szolgáltatáshoz kapcsolódó más szolgáltatását igénybe veszi, illetve veheti, továbbá ezen postai szolgáltatás címzettje.

alános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) vagy külön egyedileg megkötött és érvényben lévő szerződés szerint nyújtott postai szolgáltatását vagy postai szolgáltatáshoz kapcsolódó más szolgáltatását igénybe veszi, illetve veheti, továbbá ezen postai szolgáltatás címzettje.

Szerződött partnernek az az ügyfél minősül, akivel/amellyel a feladás időpontjában az Express One-nak érvényben lévő, egyedi szerződése van.

Az **Express One** szolgáltatásainak igénybevétele esetén feladó ügyfélnek (továbbiakban: feladó) a küldeményen feladóként feltüntetett magánszemélyt, jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot vagy egyéb szervezetet kell tekinteni.

Feladó köteles minden jelentős adatmódosításról az **Express One**-t haladéktalanul, írásos formában értesíteni, ha:

- Feladó nevében, címében változás történt
- Feladó árufelvételi helye megváltozott
- Feladó bankszámlaszáma megváltozott
- Feladó aláírása, cégképviselőre jogosult személyében változás történt
- Feladó cégformája változott.

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

A szerződéses kapcsolat fennállásától függetlenül az **Express One** ügyfélnek tekinti azt a személyt, aki/amely tudakozódási eljárást indít, illetőleg az **Express One**-nal szemben igényt érvényesít.

### 2. A szerződés tárgya

Az **Express One** futárszolgálat szolgáltatói szerződése alapján az **Express One** 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, címezésére, 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 a tömeg- és mérethatároknak megfelelő – a küldeményen, annak burkolatán, öntapadós etiketten a feladót és a címzettet is feltüntető küldemény.

**A küldemény fajtái:** öntapadós etikettel ellátott levélküldemény és csomagküldemény, amelyet az **Express One** közúti járművön szállít.

### 3. Szerződés létrejötte, módosítása, megszűnése

#### 3.1. A szerződés létrejötte

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

A szolgáltatási szerződés teljesítésének megkezdését a szolgáltató dátumozása, a felvétel pontos időpontjának feltüntetése és az árufelvevő megbízott aláírása igazolja.

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

A szolgáltatás igénybevételehez szükséges online programot (eBox/ WEBCAS) a szolgáltató díjmentesen köteles az igénybe vevő számára biztosítani. A WEBCAS ügyfélprogram használatához szükséges etikett beszerzése a feladó feladata. Eseti megbízók számára biztosított eBox ügyfélprogramon keresztül csak alap szolgáltatások vehetők igénybe, mely szolgáltatásokat és a hozzájuk tartozó tarifákat a 2. sz melléklet tartalmazza.

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.

Szerződött partner esetén - akinek/amelynek a feladás időpontjában az Express One-nal érvényben lévő, egyedi szerződése van - a szolgáltatás díjának kiegyenlítése – ha az Általános Szerződési Feltételek vagy a felek eltérően nem rendelkeznek – a küldemény kézbesítése utáni első szolgáltatási díj számlájának kiállítását követő 12 naptári napon belül esedékes.

Eltérő megállapodás esetén a 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.

Eseti megbízó esetén a szolgáltatás díjának kiegyenlítése – ha a felek eltérően nem rendelkeznek az áru felvételekor készpénzben vagy bankkártyával esedékes. Bankkártyás fizetés esetében Express One ún. paypass (érintéses) fizetési technológiára alapozott fizetést tud biztosítani.

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 szerződésmódosítása a küldemény továbbítása előtt

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

#### 3.2.2. A feladó szerződésmódosítása 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 **Express One** 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 postai küldemény csomagolása nem felel meg az Általános Szerződési Feltételekben foglalt előírásoknak.

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

Az **Express One** megtagadhatja a szerződés megkötését, ha:

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

Ha az **Express One** alapos okkal feltételezi, hogy a szolgáltatási szerződés megkötését meg kell tagadnia, a szolgáltatási szerződés megkötését attól teheti függővé, hogy a feladó bizonyítja-e az **Express One** 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:

- az Express One a vállalt szolgáltatását teljesíti, a szolgáltatás teljes vagy részleges meghiúsulása esetén az Express One a saját maga vagy az ügyfél bejelentésére indított kivizsgálási, kártérítési, kártalanítási vagy panaszeljárás lezárja;
- 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 (illetve egyéb jogosult átvetőnek) kézbesíteni nem lehet, vagy
- a küldeményt terhelő díjat, a küldemény feladója – vagy erre irányuló megállapodás esetén a címzett – nem fizette meg.

Az **Express One Hungary Kft.** jogosult azoknak a csomagadatoknak a törlésére, amely adatok rendszerbe kerülésétől eltelt 5 munkanapig nem társul/érkezik csomag.

Több darabos küldemények esetén, amennyiben az adatfile-ban megadott küldemény darabszám eltér az **Express One** központjába beérkezett darabszámtól, abban az esetben az **Express One** jogosult a beérkezett küldeményeket visszaküldeni a feladónak. A szállításból kizárt küldeményeket, valamint a szállítási feltételeit az **1. számú Melléklet** tartalmazza.

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.

Visszakézbesíthetetlennek minősül az ismeretlen feladó által feladott, valamint az a nem kézbesíthető küldemény, melynek visszakézbesítési költségeit a feladó nem téríti meg, az átvételt megtagadja vagy az Express One-on kívül álló egyéb okból a visszakézbesítése nem lehetséges."

A visszakézbesíthetetlen postai küldeményt a Szolgáltató őrizni köteles. Az őrzésre a Polgári Törvénykönyv jogalap nélküli birtoklásra vonatkozó szabályait a következő eltéréssel kell alkalmazni.

A Szolgáltató

-

– a Postatv. 42.§ (6) bekezdés b) és c) pontjában foglaltak kivételével – mely rendelkezéseket a következő két francia bekezdés tartalmazza – a könyvelt postai küldeményt a feladástól számított három hónap elteltéig őrzi, ezt követően megsemmisíti,"

- a postacsomag küldeményt a feladástól számított három hónap elteltéig őrizni köteles, azt követően felbontja;

- 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 két fős bizottság jelenlétében és jegyzőkönyv felvétele mellett történik, amely bizottság tagjai a Szolgáltató alkalmazottjai, tagjai, megbízottjai 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.

### 4.4. Szolgáltatás felfüggesztése

Amennyiben a feladó a 6.2 pontban foglalt díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget, az **Express One** jogosult a szolgáltatás felfüggesztésére.

## 5. A szolgáltatás igénybevételének általános szabályai

### 5.1. A feladó feladatai

A feladó köteles minden küldeményt az 5.1.2. pont előírásainak maradéktalan betartásával az iparszerű csomagkezelés és a hatékony közúti továbbítás követelményeinek megfelelően becsomagolni, és az **Express One** által rendszeresített és hiánytalanul kitöltött csomagazonosítókkal, illetve okmányokkal ellátni, és elektronikusan adatot küldeni. Amennyiben a feladó fenti kötelezettségének nem tesz eleget, abban az esetben az **Express One** jogosult a csomagra új etikettet nyomtatni, azonban az ebből eredő hibák miatt az **Express One** nem vállal felelősséget, és kézi adatrögzítési díjat jogosult felszámítani. Az **Express One Hungary** Kft. jogosult azoknak a csomagadatoknak a törlésére, amely adatok rendszerbe kerülésétől eltelt 5 munkanapig nem társul/érkezik csomag. Elektronikusan vagy írásban megküldött adatok hiányában az **Express One** jogosult a küldemények szállítását megtagadni az adatok megérkezéskéig. Amennyiben a Feladó küldeményszáma a szerződésben foglalt napi mennyiségtől jelentősen (de legalább 30%-ban) eltér, akkor azt köteles jelezni legkésőbb az árufelvételi igény napján 12:00-ig a volumen@expressone.hu e-mail címre. Ez esetben az **Express One** megvizsgálja és írásban visszajelzi az árufelvétel és a kiszállítási határidő teljesíthetőségét.

A fentiek (előzetes jelzés és írásos jóváhagyás) hiányában az **Express One** mentesül az átlagos mennyiségen feletti küldemények felvételének kötelezettsége alól, valamint jogosult a szállítási határidőt 48-72 órában meghatározni, függetlenül a megadott szállítási módozattól.

#### 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 az 1. számú *Melléklet* tartalmazza., ezek felvételét az **Express One** köteles megtagadni. A tárgyakat a működésükhöz szükséges energia illetőleg erőforrásokkal együtt úgy szabad a küldeményben elhelyezni, hogy a csomagolás a véletlenszerű működésbe lépést megakadályozza.

Az **Express One** nem köteles vizsgálni a küldemény tartalmát arra vonatkozóan, hogy az a szállításból kizárt-e. Ha azonban a szolgáltatás bármely szakaszában azt állapítja meg, hogy a küldemény tartalma a szállításból kizárt, vagy a szállításához szükséges feltételek hiányoznak, a küldeményt a címzettnek nem kézbesíti, adott esetben az illetékes hatóságok jelentheti. Amennyiben az **Express One** a feladást követően észleli vagy szerez tudomást arról, hogy a küldemény szállításból kizárt tárgya(k) tartalmaz, köteles a szolgáltatás teljesítését vagy annak folytatását megtagadni és erről a feladót értesíteni, a küldeményt részére visszakézbesíteni, melynek költségeit a feladó köteles viselni. A feladó felelős a küldemény által a személyek életében, egészségében és testi épségében, valamint egyéb tárgyakban, az **Express One** berendezéseiben és más küldeményekben okozott károkért. Köteles viselni saját kárát és megtéríteni az **Express One** felmerült többletköltségeit (pl. visszaküldés, újracsomagolás, a kárenyhítés körében felmerült költségek, hatóságok által kiszabott büntetés 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 szállításra alkalmas címzéséről és a tartalom jellegéhez igazodó, azt megfelelően védő, biztonságos csomagolásáról, továbbá arról, hogy a kézi és gépesített anyagmozgatás során az egységcsomagok ne billenjenek meg, ne dőljenek el, alakjuk ne változzon. A raklapon feladott árut fóliázással vagy pántolással kell rögzíteni oly módon, hogy az az árut ne sérthesse meg, de a szállításkor fellépő normál erőhatások során az egységcsomagot megőrizze egységűl.

**Küldemények csomagolása:** A küldeményeket a tartalom tulajdonságának, jellegének, alakjának, tömegének megfelelően úgy kell csomagolni, hogy a küldemény burkolata a belső tartalmat megvédje. Feladó felelős a feladott küldemények tartalma által okozott károkért.

A „Törékeny” címke alkalmazása nem mentesíti feladót az áru természetének megfelelő csomagolási kötelezettség alól, nem védi meg az árut!

Törékeny tárgyak (üveg, porcelán, palackok, gyógyszeres és injekciós fiolák, infúziós palackok stb.) esetén a külső csomagolás sértetlensége esetén kártérítés még abban az esetben sem jár, ha a belső csomagolás elégtelensége miatt a csomag tartalmának egy része sérült, annak tartalma kifolyt és a tartalom többi elemeit elszennyezte. A belső csomagolásnak olyannak kell lenni, hogy a küldeményt a külső hatásoktól megvédje, illetve a küldeményt fixen tartva, annak elmozdulását megakadályozza.

Csomagon belüli folyadékszivárgást Megbízó feladata megakadályozni hermetikus lezárással. Az esetleges folyadékszivárgásból eredő kárért az **Express One** nem vállal felelősséget.

Összépántolt dobozok nem vehetők fel, mert a csomagolás széthagyhat, és csak a címkével azonosított csomag kézbesül.

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. Az **Express One** a csomagok esetében nem garantálja az „állítva szállítandó” jelölés szerinti árukezelést. Nem kell csomagolni a zsákot, kosarat, továbbá azokat a tárgyakat, amelyeket a kereskedelmi szokás szerint nem csomagolnak, viszont ebben az esetben is biztosítani kell azt a felületet, amelyen a címről és az egyéb jelzések megmaradnak.

A feladó a 40 kg súlyt meghaladó csomagot 80 cm × 120 cm alapterületű raklapra köteles csomagolni és biztonságosan rögzíteni. Az **Express One** nem vállalja a raklapok visszajuttatását a feladó részére. Amennyiben a feladó Raklapvisszaforgatási szerződéssel rendelkezik, de a küldemény címezte nem ad csereraklapot, és azt **Express One** bizonyítani tudja az erre rendszeresített formanyomtatványán, abban az esetben **Express One** nem tartozik felelősséggel feladó felé a raklapok visszaforgatásáért.

Az egy címre darabos küldeményként feladott küldemény össztömege legfeljebb 150 kg lehet. 150 kg felett az így feladott küldemények raklapos küldeménynek minősülnek.

Az egy címre feladott dobozos küldemények mennyisége nem haladhatja meg a, 15 db/kollektált címet (7.1 *Kollektálás*) vagy a 80x120x80cm méretet. Ezen mérethatárok túllépése esetén a feladó köteles raklapra csomagolni és biztonságosan rögzíteni az általa feladott egységcsomagot. Ha a küldemény nem megfelelően van csomagolva, az **Express One** másnap automatikusan visszafordíthatja a küldeményt a feladónak.

A küldemények nem fűtött/hűtött raktárban kerülnek szállításra, így az időjárási körülményeknek megfelelően -20 és +70 Celsius fok közötti hőmérsékleti tartománynak lehetnek kitéve, melyből származó kár (pl. fagyás, olvadás stb.) miatt az **Express One** nem tartozik kártérítési felelősséggel a beltartalomra vonatkozóan még késedelmes küldeménykézbesítés esetén sem.

**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. Az **Express One** nem fogad el szállításra olyan küldeményt, amelynek címzését áthúzás, átírás, újírás vagy bármilyen módon megváltoztatták. A címetet nevét teljes alakjában kell a küldeményre feljegyezni. Címzettként több név is szerepelhet.

A címről (öntapadós etikettet) úgy kell kialakítani, hogy a feladó és a címzett címe jól láthatóan elkülönüljön. A címről a küldemény tetejére kell elhelyezni, úgy, hogy az etikett nyomtatási minősége megfelelő, azaz olvasható legyen.

A címzésre vonatkozó adatokat latin betűkkel, arab számokkal (kerület, utca, házszám, épület, emelet, ajtó) esetén szükség szerint (római számmal) olvashatóan küldeményhez tartósan hozzáerősített címről (nyomtatott öntapadós etiketten) kell feltüntetni.

Az öntapadós etikettet úgy kell felerősíteni a küldeményre, hogy az a kezelés során ne válhasson le; újrafelhasznált csomagolóanyag esetén a feladó köteles az érvénytelen azonosítókat feladás előtt eltávolítani, ellenkező esetben ez ebből adódó hibákért az **Express One** nem vonható felelősségre.

A címetet 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 feladó nevét
- a címzett (címezettek) nevét, illetőleg elnevezését;
- a küldemény rendeltetési helyét – település nevét;
- a címhelyet – az utca, közterület nevét, a házszámot, a lépcsőház számot;
- a közelebbi címet – az emelet, és az ajtószám megjelölésével;
- címhely irányítószámát;
- külföldre címzett küldemény esetében az ország nevét;
- utánvétel összegét

Az **Express One** nem vállal helyrajzi számra történő kézbesítést. Amennyiben a feladó a küldeményen több címet tüntet fel, akkor az első helyen feltüntetett címet, ha az egyik cím postafiókot jelöl, az **Express One** 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, jelen Általános Szerződési Feltételek 2. melléklete, a hatályos alapdíjszabás tartalmazza. A szerződött partnereink részére érvényben lévő szállítási díjakra számítandó e-útdíj felárak és üzemanyag felár mértéke honlapunk ([www.expressone.hu](http://www.expressone.hu)) „Letölthető dokumentumok” menüpontjában található meg.

Az **Express One** jogosult az ügyfél által feladott küldemények súlyát ellenőrizni, mérlegelni, és a mérlegelt adatok alapján a küldemény kézbesítésére vonatkozó fuvardíjat megállapítani. A küldemények bruttó súlya tartalmazza a csomagolás súlyát, ide értendő a raklap súlya is. Szerződéses partnerek esetén a csomagok feladásakor a felvevő gépkocsivezető kizárólag az átvett csomagok darabszámát igazolja, amennyiben az ellenőrizhető módon van csomagolva. A csomagok tételes regisztrálása és mérlegelése a központi csomagfeldolgozó üzemben történik meg. Beérkezéskor az **Express One** automatikusan, elektronikus mérlegen mérlegel, és a mérlegelt súlyadatot a csomagszámhoz társítva automatikusan regisztrálja azokat. Több csomagolási egységből álló küldemény esetén, az egyes csomagolási egységek egyedi súlyát felfele kerekítjük egész kilogrammra, majd ennek alapján állapítja meg az **Express One** a küldemény összsúlyát.

A szolgáltatások díjait – a szolgáltatóval kötött írásbeli szerződés alapján és ennek feltételei szerint – banki átutalással lehet kiegyenlíteni. Eseti megbízás esetén az árufelvételi igénykor leadott súly alapján, a fuvardíjat az árut felvevő futárnál készpénzben vagy bankkártyával kell kiegyenlíteni az elektronikusan megküldött díjbekérő alapján. Az áru felvételt követően az **Express One** minden esetben elektronikus számlát bocsát ki.

A szolgáltatások díját az **Express One** határozza meg. A szabad árformába tartozó árak esetében az **Express One** a díjváltozás bevezetését megelőző 30 nappal az ügyfeleket az új díjakról internetes honlapján tájékoztatja.

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

Az **Express One** a postai szolgáltatások díját és a küldemény terhelő egyéb összegét a küldemény kézbesítésétől számított öt éven belül követelheti.

### 6.2. Díjfizetési módok

A szolgáltatások díjának kiegyenlítése történhet a feladó vagy költségviselő által átutalással, vagy eseti megbízók esetén készpénzzel vagy bankkártyával. Bérmentesítő gép alkalmazására nincs lehetőség és mód. Bankkártyás fizetés esetében Express One ún. paypass (érintéses) fizetési technológiára alapozott fizetést tud biztosítani.

**Átutalásos fizetés:** az **Express One** alap esetben átutalásos, időszaki elszámolású számlát állít ki a feladó részére.

A megbízó a számla ellenértékét átutalással, határidőre köteles kiegyenlíteni. Igényelhető egyéb szolgáltatás esetében, nem fizetés, illetve jelentős fizetési késedelem esetén (fizetési határidő lejártát követő 30. nap után) az **Express One** jogosult:

- kézbesítés nélkül a központi raktárában visszatartani az érintett partner által feladott küldeményeket és azokra a 4.3. pontban a visszakézbesíthetetlen küldeményekre vonatkozó eljárást alkalmazni, illetve a beszedett utánvétel összegeket az adott aktuális kintlévőség mértékéig automatikusan bekompenzálni.

- a késedelem első napjától a 2013.03.15.–től hatályos Ptk. 6:155. §-a alapján vagy egyéb, de a megbízó számára kiállított számlán rögzített késedelmi kamatot felszámítani, és a kintlévőség behajtásával kapcsolatban felmerült jogi és egyéb költségeinek megtérítésére.

- az **Express One** által kibocsátott számlákon alapuló követelések 5 év alatt évülnek el

Szerződött partnerek esetén a feladó a szolgáltatás díjának kiegyenlítését köteles határidőre az **Express One** bankszámlájára átutalással megfizetni.

Írásbeli egyedi megállapodás esetén a díj kiegyenlítése az adott megállapodásban meghatározott időközönként, a számla kiállítását követően az adott számlában meghatározott határidőn belül banki átutalással fizetendő.

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

Az **Express One** minden küldeményt az átvétel elismerését követően könyvelve, nyilvántartva szállít és kézbesít.

A feladó által az **Express One** kihelyezett ügyfélszoftverében, illetőleg bármilyen árufeladáshoz kapcsolódó adatbefogadás során megjegyzésként, kiegészítő információként stb. feltüntetett adatok nem minősülnek szolgáltatásnak. Ezek kiegészítő információkként kezelendők, melyeket az **Express One** a megbízás teljesítése során igyekszik figyelembe venni, de maradéktalan betartásukért felelősséget nem vállal.

### 7.1. Igényelhető szolgáltatások

- 5320'03 Futárpostai tevékenység
- 6311'03 Rakománykezelés

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

#### DIR – Direkt kiszállítás

Az **Express One** feladó részére dedikált futárt biztosít a küldemény aznapi kézbesítésére. Ennek időtartama a felvételtől számított 10 óra.

**A feladó választása szerint külön díj ellenében az alábbi expressz postai szolgáltatások vehetők igénybe:**

#### 08H – Expressz kézbesítés

Az **Express One** a feladó küldeményét – az áru felvételét követő munkanapon – reggel 08:00 óráig kézbesíti.

A küldemények kiszállítása kizárólag meghatározott településeken érhető el. A települések listája a [www.expressone.hu/letoltheto dokumentumok](http://www.expressone.hu/letoltheto_dokumentumok) oldalon tekinthető meg.

A szolgáltatást kizárólag szerződött partnerek vehetik igénybe.

#### 10H – Reggeli kézbesítés

Kézbesítés az árufelvételt követő munkanapon, délelőtt 10 óráig.

A küldemények kiszállítása kizárólag meghatározott településeken érhető el. A települések listája a [www.expressone.hu/letoltheto dokumentumok](http://www.expressone.hu/letoltheto_dokumentumok) oldalon tekinthető meg.

A szolgáltatást kizárólag szerződött partnerek vehetik igénybe.

#### 12H – Délelőtti kézbesítés

Az **Express One** a feladó küldeményét – az áru felvételét követő munkanapon – 12:00 óráig kézbesíti.

A szolgáltatást kizárólag szerződött partnerek vehetik igénybe.

#### EST- munkaidő utáni kézbesítés

17:00-21:00 óra közötti (melyen belül a kiszállítási időpont nem választható meg) kézbesítés az árufelvételt követő munkanapon. Csak a Budapestre feladott (1-vel kezdődő címzett irányítószámú) küldemények esetén igényelhető szolgáltatás. Csak SMS-értesítés társításával együtt vehető igénybe. Kicsomag jellegű küldemények feladására használható (raklappal feladásra nem).

A szolgáltatást kizárólag szerződött partnerek vehetik igénybe.

**A feladó választása szerint külön díj ellenében az alábbi egyéb egyetemes szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatások vehetők igénybe:**

**N48 – Nagyruházi beszállítás**

Két munkanapon belüli nagyruházi beszállítás. Nagyruházba címzett küldeményt az **Express One** az áru felvételét követő két munkanapon belül - amennyiben a feladó nem kérte az időkapus beszállítást - munkaidő végéig megkísérli a kézbesítést egy óras várakozási idővel.

A szolgáltatást kizárólag szerződött partnerek vehetik igénybe. A szolgáltatás díja nem tartalmazza a „tétéles küldemény átadás” és „okmánykezelés” szolgáltatások díjait.

Az **Express One** a „tétéles küldemény átadás”, valamint „időkapus” kiegészítő szolgáltatásokat automatikusan megrendeltnek tekinti és jogosult a szállítási díjat teljes egészében kiszámlázni a Feladó értesítése nélkül, amennyiben a címzett hipermarketben csak ilyen módon veszik át a küldeményeket.

Az **Express One** jogosult közvetett módon (polcszerviz szolgáltatás igénybevételével), a küldemények nagyruházi kézbesítésére.

A nagyruházak listáját az Általános Szerződési Feltételek 4. számú melléklete tartalmazza. A szolgáltatást kizárólag szerződött partnerek vehetik igénybe.

**N24 – Nagyruházi beszállítás**

Következő munkanapra történő nagyruházi beszállítás. Nagyruházba címzett küldeményt az **Express One** az áru felvételét követő munkanapon - amennyiben a feladó nem kérte az időkapus beszállítást - munkaidő végéig megkísérli a kézbesítést egy óras várakozási idővel.

A szolgáltatás díja nem tartalmazza a „tétéles küldemény átadás”, „időkapus” és „okmánykezelés” szolgáltatások díjait.

Az **Express One** a „tétéles küldemény átadás”, valamint „időkapus” kiegészítő szolgáltatásokat automatikusan megrendeltnek tekinti és jogosult a szállítási díjat teljes egészében kiszámlázni a Feladó értesítése nélkül, amennyiben a címzett hipermarketben csak ilyen módon veszik át a küldeményeket.

Az **Express One** jogosult közvetett módon (polcszerviz szolgáltatás igénybevételével), a küldemények nagyruházi kézbesítésére.

A nagyruházak listáját az Általános Szerződési Feltételek 4. számú melléklete tartalmazza. A szolgáltatást kizárólag szerződött partnerek vehetik igénybe.

**K24 – Központi nagyruházi beszállítás**

Központi nagyruházi beszállítás, amennyiben a Feladó az 5. sz. mellékletben felsorolt központi nagyruházba küldi a küldeményt. Ezen szállítási típus esetén az **Express One** a „tétéles küldemény átadás”, „időkapus” és „okmánykezelés” kiegészítő szolgáltatásokat automatikusan megrendeltnek tekinti és jogosult a szállítási díjat teljes egészében kiszámlázni a Feladó külön értesítése nélkül. E szolgáltatás esetén a maximum várakozási idő 2 óra. A Feladó hibájából fakadó részleges, vagy meghiúsult teljesítésről az Express One az ok megjelölésével elektronikus úton értesíti ügyfeleit, a teljesítés elmaradásából eredő károkért nem felel és semmilyen felelősséget nem vállal. A szolgáltatást kizárólag szerződött partnerek vehetik igénybe. A K24 szolgáltatás megrendelt időintervallumáról a kiszállítás előtt 24 órával a Megbízó köteles írásban jelezni a [diszp@expressone.hu](mailto:diszp@expressone.hu) e-mail címen.

**E24 – éjszakai nagyruházi kézbesítés**

Az **Express One** a feladó által hipermarketbe címzett küldeményt - az áru felvételét követő munkanapon – 17 óra és 07 óra között kézbesíti.

A szolgáltatást kizárólag szerződött partnerek vehetik igénybe.

**SZO – szombati kézbesítés**

Az **Express One** a feladó küldeményeit a feladást követő szombaton kézbesíti.

A szolgáltatást kizárólag szerződött partnerek vehetik igénybe.

**D2S – csomagpontra történő kézbesítés**

Az **Express One** a feladó által csomagpontra címzett küldeményt - az áru felvételét követő munkanapon belül – azaz áru felvételét követő első munkanapon a címzett által megadott csomagpontra kézbesíti. Csomagpontra történő szállítás esetén "Fuvardíjat címzett fizeti" paritással nem adható fel küldemény, csak a feladó lehet a fuvardíj fizető fél.

D2S szolgáltatás keretében feladott küldemények maximális súlya 20 kg, maximális mérete 60x60x60 cm/csomagolási egység lehet. Küldemény maximális értéke a nettó 250.000.-Ft-ot nem haladhatja meg. D2S szolgáltatást csak szerződött ügyfeleink vehetik igénybe, illetve az **Express One** Online Küldeménykezelő Felületét használó ügyfeleink számára érhető el.

**ARU; AR3 – Árufelvételi megbízás**

Az **Express One** az ügyfél telephelyén kívül eső, megközelíthető helyen lévő címre áll ki az országban, majd az áru felvételét követő munkanapon - munkaidő végéig - kézbesíti a küldeményt az ügyfél saját telephelyén, vagy egy megadott harmadik címen. Ezekben az esetekben utánvétel beszedésére nincs lehetőség.

Egyéb egyetemes szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatások során ügyfeleink információt, pontos képet kapnak csomagjaiknak pontos hollétéről ügyfélszolgálatunk segítségével (Tel: +36-1/8777-400), illetve az internetes nyomon követés által ([www.expressone.hu](http://www.expressone.hu)).

A szolgáltatást kizárólag szerződött partnerek vehetik igénybe.

**Kollektálás**

Ugyanazon feladótól, ugyanazon feladási napon, ugyanazon szállítási módozattal és csomagolási egységgel (doboz vagy raklap) egy kézbesítési helyre feladott, de különböző fuvarlevélszámmal ellátott csomagokat az **Express One** kollektálja, azaz egységessíti.

**Visszárú**

Az **Express One** visszárú szolgáltatása egy küldemény kézbesítése során a címzettől átvett küldemény (pl.: garanciális és szerviz áru) visszajuttatását jelenti a feladó részére a következő munkanapon. A visszárú díjon történő szállításának feltétele, hogy a visszárú küldemény paraméterei ne haladják meg az eredeti küldemény paramétereit (azonos csomagolási egység és közel azonos súly, méret).

Az Express One jogosult a visszárú felvételét megtagadni, ha az az előző bekezdés vagy a jelen Általános Szerződési Feltételek egyéb rendelkezéseibe ütközik. Amennyiben a visszárú küldemény nem kerül felvételre, az **Express One** az ebből adódó kárigények esetében nem tartozik felelősséggel. Visszárú felvételnél és kézbesítésnél tétéles áru felvételt és áruátadást, valamint a kézbesítés tényéhez kötött visszárú felvételt az **Express One** nem vállal.

A szolgáltatást kizárólag szerződött partnerek vehetik igénybe.

**Tétéles áruátadás**

Az **Express One** a feladó kérésére a küldeményt a címzett részére tételesen adja át; a címzett jelenlétében felbontja a küldemény csomagolását, és a feladó által mellékelte dokumentummal egyeztetve számol el a küldemény mennyiségi tartalmával. Amennyiben a tétéles áruátadás szolgáltatást a feladó nem rendeli meg, azonban a címzett áruátvételi rendjéből adódóan igényli ezt a szolgáltatást, abban az esetben az Express One jogosult a küldemény kiszállításának határidejét 48 órában megállapítani, és szolgáltatási díjat felszámítani, esetleg a szolgáltatást megtagadni.

A tétéles áruátadás során jelentkező eltérésekből adódó károkért az **Express One** nem felelős, amennyiben a küldemény kézbesítését sértetlen, ép csomagolásban kísérte meg.

A szolgáltatást kizárólag szerződött partnerek vehetik igénybe.

**Utánvétel beszedés**

Utánvétel küldemények esetén az utánvétel beszedése bankkártyával vagy készpénzben történik, amelyet az **Express One** banki átutalással juttat el a feladó részére. Bankkártyás fizetés esetében Express One ún. paypass (érintéses) fizetési technológiára alapozott fizetést tud biztosítani.

A kifizetést bizonyító elismervény e-mailes formában kerül megküldésre a címzett részére, az általa megadott elektronikus levelezési címre.

Az utánvételezés során az **Express One** jogosult az ügyfélre tranzakciós díjat felszámítani, ennek mindenkori mértéke

megtalálható honlapunkon ([www.expressone.hu](http://www.expressone.hu)) a „Letölthető dokumentumok” menüpontjában.

A postai szolgáltatások keretében beszedett utánvétel teljes és pontos kifizetéséért az **Express One** korlátlanul felel 1 000 000 Ft/cím értékig.

Magyarország területén az **Express One** kizárólag magyar forintban szedi be az utánvéteket, mely összegnek készpénzes fizetés esetén 5-re vagy 0-ra kell végződnie. Minden utánvétel esetén, amelynek összege meghaladja a 300.000 Ft-ot, az **Express One** kizárólag bankkártyás fizetési módot biztosít a címzett részére.

Az utánvétel beszedését az **Express One** csak akkor vállalja, ha a kísérő okmányokon az utánvétel összege egyértelműen fel van tüntetve.

Az utánvétel beszedésekor felmerülő váltópénz biztosítására az **Express One** nem kötelezhető.

Nemzetközi küldemények utánvétel összegének beszedésére kizárólag az adott ország hivatalos pénznemében van lehetőség mely beszedett összeget csak is az adott országon belül nyitott azonos pénznemű bankszámlára utal át az **Express One** heti egy alkalommal.

Feladáskor megadott utánvéteket módosítani, törölni csak és kizárólag írásos formában – [ugyfelszolgalat@expressone.hu](mailto:ugyfelszolgalat@expressone.hu) címre megküldve – lehetséges.

#### **Okmánykezelés**

Feladó köteles a kezelendő okmányokat a csomagok kivülre, jó látható módon rögzíteni, a címzett példányait pedig a csomagban belülre helyezni, ha ez nem lehetséges, külön tasakban feliratozva: „a címzett példánya” szöveggel.

A kezelendő okmányokon is megtalálható, beazonosítható okmányazonosító számokat szükséges feltüntetni az okmányazonosító mezőben az ügyfélprogram használata esetén. Ezen mezők csak és kizárólag az **Express One** részére nyújthatnak információt, tehát olyan okmányazonosító számokat, számlaszámokat nem szabad beírni, melyeknek visszaforgatása nem szükséges. Eredeti okmányazonosító szám hiányában feladó köteles az okmányt egy beazonosítható okmányazonosító számmal ellátni, más megbízó esetén pedig az okmányon szereplő feladó nevét is fel kell tüntetni az ügyfélprogram erre vonatkozó mezőjében.

Amennyiben az okmánykezelés a feladó hibájából adódóan hiúsul meg (nem jelölnék okmánykezelést, az okmány nincs a csomag oldalára rögzítve, nem megfelelő okmány van a csomagon/ nem megfelelő példányszámú okmány van a csomagon), vagy nem jelöli a más néven feladott szállítást, úgy az okmánykezelés meghiúsulásért az **Express One** nem felelős, utólagos okmánykezelést nem vállal el.

Feladó köteles az esetleges okmányhiányok, meghiúsult okmánykezelések után másolati példányt biztosítani.

**Express One** a szolgáltatásban megfelelő okmánykezelési feltételek mellett felelősséget vállal arra, hogy az okmányokat az átvevővel aláírta, lepecsételtetve – pecsét hiányában személyi igazolvány számmal ellátva - visszajuttatja a megbízónak, legkorábban a leadást követő második munkanapon.

**Express One** jelzi a feladónak, ha az okmánykezelés akár feladó, akár **Express One** hibájából meghiúsult, abban az esetben, ha rendelkezésre áll a feladó részéről elérhetőség (e-mail cím, telefonszám).

Az előírtól eltérő módon (scan, fax) az okmányokat nem áll módunkban elküldeni; kivételt képez ez alól egy esetleges, áruátvétellel kapcsolatos reklamáció tisztázása. A szolgáltatást kizárólag szerződött partnerek vehetik igénybe.

#### **7.2. Felvétel**

A küldemények felvétele meghatározott időben, kizárólag elektronikus úton bejelentett igény alapján, a feladó telephelyén vagy címén történik. Az **Express One** közli az ügyféllel a telephelyi felvétel várható időpontját.

Feladó maximum 3 saját telephelyet nevezhet meg, ahol az **Express One** árufelvételi megbízást végez.

A küldemények felvételét az ügyfél és az **Express One** szóbeli megállapodása alapján az **Express One** szerződésben álló alvállalkozó futára végzi.

A szolgáltatás elektronikus úton WEBCAS vagy eBox felületen keresztül rendelhető meg.

Az **Express One** futár-szolgáltatási szerződés létrejöttét, valamint a küldemény **Express One** általi átvételét az **Express One** gyűjtőlista (amelyen szerepel az átvevő személy aláírása, valamint a szolgáltató adatai), eBox-on (<https://expressone.hu/e-ugyfelszolgalat/feladom-a-csomagom/>) keresztül történő feladás

MD\_72\_28 Általános szerződési feltételek

esetén a futár által használt kézikészüléken vagy delivery-n való aláírás, valamint a fuvardíj kifizetése bizonyítja. Amennyiben a küldemények felvételekor, az átvevő személynek nincs lehetősége a csomagok darabszám szerinti átvételére, ebben az esetben ún. feltételes átadás történik. Feltételes átvétel esetében az **Express One** Kft, a tényleges küldemény átadás-átvétel tényét az ún. érkeztető mérleg adatok meglétével ismeri el, érkeztetési mérleg adatok hiányában a feltételes átvétel feltüntetése esetén a dokumentum önmagában nem bizonyítja a küldemény tényleges átvételét. 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, azaz a küldemény az Általános Szerződési Feltételek 1. számú Mellékletében rögzítetteknek felel meg, felvételét visszautasíthatja.

Amennyiben az ügyfélnek az elektronikus úton (WEBCAS, eBox felület) megrendelt árufelvételi napra/időpontra nincs feladásra váró küldeménye, abban az esetben az árufelvétel lemondását jeleznie kell az **Express One** felé, ellenkező esetben az árufelvétel díja kiszámlázásra kerül az ügyfél részére.

#### **7.3. Tömeg és mérethatárok**

Az **Express One**-nal szállítható küldemények tömeg- és mérethatárai a szállítási eszköz figyelembevételével a következők:

- gépkocsival történő szállítás esetében a postai csomagok maximális súlya 31,5 kg/db, egyéb csomag esetében a maximális súly 40 kg / db, raklapos küldemények esetében maximális súly 600 kg / raklap és az alapterülete maximum 800\*1200 mm, magasság 1700 mm lehet, beleértve a raklap magasságát is.
- azon csomagok esetében, amelyek 1 m<sup>3</sup>-re eső fajlagos tömege kisebb, mint 167 kg, az **Express One** térfogatsúly számítás alapján határozza meg a fuvardíj mértékét. A térfogatsúly (volumetrikus súly) számítása: térfogatsúly (kg) = magasság (cm) x hosszúság (cm) x szélesség (cm) / 6000 (cm<sup>3</sup>/kg)
- az egy címre kézbesítendő, bruttó 200 kg-ot meghaladó, valamint kettő vagy több raklapon feladott küldemények és NGK csomagok esetén az **Express One** jogosult a szállítási határidőt 48-72 órában meghatározni, függetlenül a megadott szállítási módozattól.
- raklapos küldemények esetén, ahol nem megoldható a kézi, emberi erővel történő küldeménykézbesítés, ott a Címzett/Feladó feladata a gépesített eszköz biztosításáról gondoskodni. Amennyiben a címen a kézi ki- vagy berakodás szükséges, úgy a címzett/feladó feladata az áru mozgatása, az **Express One** futárja a le- vagy felpakolásban közreműködik.

#### **7.4. Különleges küldemények**

Amennyiben Megbízó küldeménye az **Express One** standard árukezelési, illetve szállítási folyamatával nem kezelhető, az **Express One** a küldemény fuvardíján felül további különdíjak felszámítására jogosult. Ilyen különleges küldeménynek minősülnek:

##### **Munka-egészségügyi és -biztonsági kockázatot jelentő küldemények**

Azon küldemények, melyek formájukból és/vagy egyéb tulajdonságaikból adódóan (pl. csomagolatlan küldemények, kiálló részek, éles felületek, illetve rejtett veszélyes áruk stb.) a szállítás során sérülést vagy kárt okozhatnak.

##### **Nem összerakható (raklapra nem készíthető) küldemények**

Azon küldemények, melyek formája, alakja vagy csomagolása akadályozza az egységgrakomány képzését.

##### **Túlméretes, túlsúlyos és egyéb, görgősoron nem szortírozható küldemények (NGK küldemények)**

- Túlsúlyos küldemények azon 31,5 kg-ot meghaladó csomagolási egységek, amelyeket a feladó nem készített raklapra, így annak biztonságos kezeléséhez gépi segítségre, vagy egynél több emberre van szükség. Túlsúlyos küldeménynek tekintendők továbbá azok a raklapos küldemények, amelyek súlya meghaladja a 600 kg/raklap súlyt. A túlsúlyos raklap maximális súlya 800 kg lehet;
- azon küldemények, amelyek tömege 31,5 kg-nál kisebb, de bármely térbeli kiterjedése meghaladja a 110 cm-es hosszúságot, és/vagy a 50 cm-es szélességet, és/vagy a 50 cm-es magasságot; túlméretes küldeménynek minősülnek;



- amelyek hengeres alakjukból kifolyólag nem maradnak nyugalmi helyzetben a szortírozó szalagon;
- illetve nem görgősorozható küldeménynek minősülnek a folyadékot tartalmazó hordók, kannák és/vagy palackok, illetve zsákos kiserelésű küldemények, amelyek instabilná válhatnak, vagy leeshetnek a szortírozó szalagról, valamint azon pántolt küldemények, melyek beakadhatnak a szortírozó gépbe, ezzel anyagi- és/vagy személyi kárt, illetve küldemény-sérülést okozhatnak;
- törékeny küldemények;
- túl lapos, azaz olyan küldemények, melyeknek vastagsága nem éri el az 5 cm-t, de egyéb kiterjedése meghaladja az A4-es méretet.

A fentiek miatt az **Express One** jogosult szállítási egységenként (azaz csomagonként vagy raklaponként) felár számlázására NGK (nem szortírozható), túlméretes és/vagy túlsúlyos küldemény jogcímén. Szállítási egységenként akár több felár is számlázásra kerülhet. A felár mindenkor alapdíjat a **2. számú melléklet** tartalmazza.

#### **EKÁER küldemények**

Az 50/2014. (XII.31.) számú NGM rendelet előírásai szerint 2015. január 1-ével Magyarországon bevezetésre került az Elektronikus Közúti Áruforgalom Ellenőrző Rendszer (a továbbiakban: EKÁER).

Az EKÁER hatálya alá tartozó küldeményekkel kapcsolatos bejelentési kötelezettség minden esetben az **Express One**-t szállítással megbízó fél kötelezettsége. A bejelentés elmulasztásából vagy egyéb hiányosságából adódó károkért és következményekért az **Express One** semmilyen felelősséget nem vállal.

A **Express One** vállalja EKÁER küldemények kézbesítését, valamint - arra vonatkozó meghatalmazás esetén - a megbízó nevében eljárva vállalja a NAV EKÁER rendszerében történő rendszámváltozások rögzítését, felár ellenében.

A felár mértékét a **2. sz. melléklet** tartalmazza.

Amennyiben a fenti rendszámmódosításokat az **Express One** önhibáján kívüli okok miatt nem tudja teljesíteni (pl. vis maior stb. esetén), abban az esetben felelőség, kártérítési kötelezettség nem terheli.

Ha az **Express One** az általa végzett rendszámmódosítás során a saját hibájából fakadóan téves adatokat tölt fel a NAV rendszerébe, és emiatt a küldemény feladóját / címzettjét kár éri, abban az esetben az **Express One** az adott EKÁER küldemény szállításáért fizetendő szolgáltatási díj ötszörösét kártéríti a megbízónak. A kártérítés feltétele, hogy a bejelentésre kötelezett fél a NAV által megküldött büntetési értesítőt annak kézhezvételétől számított 72 órán belül (3 munkanapon belül) eljuttassa az **Express One** részére. A dokumentum kézhezvételének időpontját hitelt érdemlő módon igazolni kell.

## **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.

Az **Express One Hungary Kft.** jogosult azoknak a csomagadatoknak a törlesztésére, amely adatok rendszerbe kerülésétől eltelt 5 munkanapig nem társul/érkezik csomag.

Az **Express One** az első kézbesítési vagy ARU/AR3/ARP árufelvételi kísérlet sikertelensége esetén egy alkalommal azt ingyenesen megismétli, kivéve, ha az első sikertelen kísérlet alkalmával egyértelműen megállapítható az esetleges második kísérlet sikertelensége.

A küldemény sikertelen kézbesítése esetén az **Express One** legkésőbb a kézbesítést követő első munkanapon erről a címzett vagy a feladó által megadott postafiókra továbbított elektronikus levélben is tájékoztatja a címzettet.

A második sikertelen kézbesítést követően, az **Express One** a küldeményt visszakézbesíti a feladó részére és jogosult a fuvardíj számlázására. Amennyiben a feladó úgy rendelkezik, kérésére az **Express One** a küldeményt megsemmisítheti. Az **Express One** által elrendelt, rendkívüli munkanap esetén végzett sikertelen kiszállítás kézbesítési kísérletnek minősül.

Amennyiben a küldemény átadása - a címzett hibájából, illetve áruátvételi rendjéből adódóan - 10 percnél hosszabb várakozási idő elteltével sem valósul meg, úgy **Express One** mentesül a vállalt kézbesítési határidő alól.

Előzetesen megadott ETA (Estimated time of arrival) adatok tájékoztató jellegűek, ettől való eltérés nem ad alapot szállítási reklamációra.

Amennyiben a címzett az **Express One** online felületén az ún. rugalmas kézbesítési (FlexDel) szolgáltatást igénybe veszi, vagy más módon jelzi **Express One** hivatalos elérhetőségeinek bármelyikén, hogy a küldeményt más napon, vagy címen kívánja átvenni, abban az esetben **Express One** jogosult külön díjat felszámítani. FlexDel szolgáltatás igénybevételével (vagy az **Express One** hivatalos ügyfélszolgálati elérhetőségeinek bármelyikén) jelzett kiszállítási dátum módosítása, vagy címmódosítás egy kézbesítési kísérletnek minősül (ezt követően a címzett által módosított dátumon/címen **Express One** egy alkalommal köteles a kézbesítést megkísérelni). **Express One** az első kézbesítési kísérletet követő 5. munkanapig vállalja a küldemények ismételt kézbesítéséhez szükséges tárolást.

Az **Express One** jogosult a több darabos küldemények esetén, hiányosan beérkező több darabos küldemény beérkezett darabját a beérkezéstől számított 2. munkanapot követően visszaküldeni a feladónak.

Raklapos küldemények esetén, ahol nem megoldható a kézi, emberi erővel történő küldeménykézbesítés, ott a Címzett/Feladó feladata a gépesített eszköz biztosításáról gondoskodni. Amennyiben a címen a kézi ki- vagy berakodás szükséges, úgy a címzett/feladó feladata az áru mozgatása, az **Express One** futárja a le- vagy felpakolásban közreműködik.

A nem megfelelő címzés a szolgáltatót nem mentesíti a szolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítésének megkísérelése alól, azonban a nem megfelelő cím miatti kézbesíthetlenség vagy kézbesítési késedelem esetén a szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól.

A kézbesítés csak az utánvét kifizetése (ha van), és az átvételi igazolás aláírása után történik meg, a címzett azt megelőzően nem ellenőrizheti a csomag tartalmát.

## **8.2. A kézbesítés helye**

### **8.2.1. Házhoz kézbesítés**

Az **Express One** belföldön minden küldeményt a megadott címzethez kézbesíti a „címzett telephelyig” paritással. Magánszemély esetén házhoz (emelet, ajtó megadása esetén ajtóig), cégek esetében telephelyig szállítja a küldeményt. A 7.4 pontban meghatározott paraméterekkel rendelkező küldemények emelet, ajtóig történő szállítását az **Express One** nem vállalja.

### **8.2.2. Közvetett kézbesítés**

A szolgáltató a küldeményt a címzett magánszemély helyett az adott címen működő, az alábbiakban felsorolt címhelyeken ún. közvetett kézbesítőnek kézbesítheti:

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

Az **Express One** a fenti pontokban felsorolt címhelyeken, jogszabály alapján a szervezet vezetője, vagy az általa a küldemények átvételére meghatalmazott személy részére – a közvetett kézbesítő által biztosított helyen – kézbesít.

#### **8.2.2.1. Különleges kézbesítés**

- Az **Express One** a küldeményeket 100.000.-Ft nettó áruértékig automatikusan biztosítja, azaz az alapdíjszabásban közölt díjtételek tartalmazzák a teljes körű küldeménybiztosítást.
- Az **Express One** maximum 500.000.-Ft/küldemény, azaz ötszázezer forint/küldemény áruértékig vállal teljes felelősséget az alábbiak szerint:

Az **Express One** a 100.000 Ft-nál nagyobb, és 500.000.-Ft-nál kisebb vagy egyenlő küldeményérték esetén külön igényelhető szolgáltatásként, opcionális biztosítási díj ellenében vállalja a küldemény biztosítását, amely biztosítási felár a küldemény nettó értékének 0,34%-ával egyenértékű.

Az **Express One** a 100.000 Ft összeget meghaladó küldeményérték esetén csak abban az esetben vállal felelősséget a küldeményben bekövetkező esetleges károkért, amennyiben a Megbízó a szállítást megbízásakor igénybe vette a küldeménybiztosítás opciót.

### 8.2.2.2. Közvetett úton nem kézbesíthető

- a sérült könyvelt küldemény;
- utánvétellel terhelt küldemény;
- minden további küldemény, amelynek közvetett kézbesítését jogszabály vagy a felek megállapodása kizárja;
- az a küldemény, amelynek 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 átvételőnek a címzett, a meghatalmazott, a szóban megbízott, a helyettes átvételő és a közvetett kézbesítő minősül.

A szolgáltató minden küldeményt a jogosult átvételő részére kézbesít. A jogosult átvételő részére történő 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 képviselője jogosult. Képviselőnek minősül a szervezet vezetője, a kézbesítési megbízott, a kézbesítési ügygondnok, a felszámoló és a végelszámoló is, továbbá a szervezet üzlethelyiségében vagy az ügyfélforgalom számára nyitva álló egyéb helyiségében történő kézbesítés esetén a szervezet által foglalkoztatott munkavállalót, tagot, a postázóban vagy a recepción foglalkoztatott természetes személyt. A szervezet vezetőjének kell tekinteni a szervezet cégjegyzésére vagy általános képviseletére jogosult természetes személyeket. 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 átvételő a polgári jog általános szabályai szerint felel a küldemény címzett részére történő átadásáért.

#### 8.3.1. Az átvétel elismerése

A küldemény átvételét az átvételő a kézbesítő okiraton (delivery) a kézbesítés időpontjának feljegyzése után:

- szervezet esetében az átvételő teljes nevének és képviselői minőségének, továbbá személyi azonosítására alkalmas okmánya számának olvasható feltüntetésével és aláírásával;
- magánszemély esetében az átvételő teljes nevének olvasható feltüntetésével, aláírásával, valamint személyi azonosítására alkalmas okmány számának feltüntetésével köteles elismerni.

Az átvételt a címzett aláírásával elektronikus úton is hitelesítheti elektronikus kézbesítő eszköz segítségével. Az **Express One** futára az aláírás mellett kéri az átvételő nevének megadását, amit az elektronikus kézbesítő eszközben tárolt adatok mellé berögzít, így az átvételő neve az elektronikus csomaginformációról előkereshető.

Az aláírást rögzítő elektronikus kézbesítő eszközzel felvett aláírás képét is tartalmazó elektronikus dokumentum teljes bizonyítékul szolgál arra, hogy a küldeményt a jogosult átvételő átvette.

Csomaginformációt (IOD) a Megbízónak, az általa feladott csomagokra az **Express One** a felvételt követő második munkanap reggeltől korlátlanul ad telefonon, illetve az internetes csomagkeresési rendszerben. Kiszállítási igazolásra írásban (POD), ingyenesen a Megbízó az általa egy napon átadott csomagok átlagos számának 5%-a erejéig tarthat igényt. Az **Express One** jogosult méltányos úgyirat készítési díjat beszélni, ha ezt meghaladják a szállítmányt kísérő bizonylatok iránti igények. A jogosult átvételő által aláírt, a küldemény átvételét elismerő dokumentum (futár delivery) vagy az azt helyettesítő elektronikus (elektronikus kézbesítő eszközön) elismert és aláírt átvételi igazolás megfelelő kiszállítási okmányoknak minősül.

Ha magánszemélynek címzett küldemény átvételét nem a címzett ismeri el, az átvételő 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 az **Express One** 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 átvételőnek, vagy közvetett módon kézbesített ép és sértetlen küldeményeket az **Express One** a kézbesíthetlenségi ok feltüntetésével és az átvételő (közvetítő) aláírásával átveszi, és azokat – a címzettnek történő kézbesítés sikertelensége esetén – visszaküldi a feladónak.

Az **Express One** a szabályosan kézbesített utánvételes küldeményt nem veszi vissza. Ha a kézbesítés során a címzett vagy meghatalmazottja írásban úgy nyilatkozik, hogy a küldeményt nem fogadja el, úgy azt az **Express One** 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 **Express One**-on kívüli okból nem kézbesíthető, a szolgáltató azt – az ok megjelölésével – a küldemény feladójának visszaküldi.

## 9. Tájékoztatás, panasz

### 9.1. Tájékoztatás

Az **Express One** vállalja, hogy a szerződési feltételekben bekövetkezett valamennyi lényeges változásról tájékoztatja ügyfeleit.

Telefonon, e-mail-ben, internetes honlapon bárki számára hozzáférhetően közzé teszi:

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

### 9.2. Felhasználói bejelentések, panaszok

Az **Express One** 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:

- telefonon;
- levélben;
- interneten;
- szóban.

Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a szolgáltatást igénybevevő (ügyfél) állítja, hogy az **Express One** által nyújtott szolgáltatás vagy az **Express One** alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészében nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak. Az **Express One** a postai küldemény részleges elvesztésére vagy megsérülésére vonatkozó jelzést, bejelentést és a kártérítési igény érvényesítését a panaszok között tartja nyilván. 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 **Express One** az általa 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 harminc napos határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő hat hónapon belül tehető.

Szóbeli észrevétel esetén a sérelem elintézésére az **Express One** a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást. Az **Express One** a panasz(ok)ot 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 **Express One** az ügyfelet írásban értesíti. Az **Express One** a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében köteles megvizsgálni. A szolgáltató valamennyi panaszról nyilvántartást vezet. A külföldi szolgáltató késedelmesen megküldött tájékoztatása esetén a szolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítéséért felelős belföldi szolgáltatót felelősség abban az esetben nem terheli, ha mindent megtett a szerződéses partner szolgáltatójától beszerzendő adat, információ határidőben történő rendelkezése bocsátása céljából. Ha a panaszos a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy az **Express One** a panaszra határidőn belül nem válaszol, a panaszos a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő lejártától számított 30 napon belül az illetékes felügyeleti szervhez (jelenleg a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság) fordulhat a panasz vagy a panaszkezelés kivizsgálása érdekében. E lehetőségről a panaszost a panasszal kapcsolatos válaszban tájékoztatni kell.

A vizsgálat lefolytatásának határidejét az **Express One** jogosult egy alkalommal a reklámáló/panaszos egyidejű írásbeli tájékoztatása mellett 30 nappal meghosszabbítani

## 10. Adatkezelési szabályok, adat- és titokvédelem

### 10.1. Adatszolgáltatás

Az **Express One**-ra vonatkozó olyan adatokat, amely a szolgáltatások igénybevételehez, a hozzáférés megvalósításához, illetve a hírközlési hatóság feladatainak végzéséhez szükségesek, az **Express One** köteles a hírközlési hatóság részére szolgáltatni, akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

Az **Express One** az Általános Szerződési Feltételekben meghatározottakat 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 **Express One** 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.

Az **Express One** az általa továbbított küldemény tartalmát csak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

Az **Express One**:

- 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 küldemény feladását igazoló dokumentumot bemutatja. Továbbá 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 az **Express One**-nal elektronikus hírközlési úton (távközlő berendezés, internet) közli.

Az **Express One** 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;
- amennyiben a postai küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt annak őrzése a postai szolgáltatótól nem várható el

A küldemény felbontását legalább két főből álló bizottság végzi, annak megtörténtét és a teendő intézkedéseket jegyzőkönyvben rögzíti. A bizottság tagjait az **Express One** az alkalmazottai, tagjai, megbízottjai, 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, ha erre lehetőség van, a felbontásról, a felbontás okáról a feladót értesíteni kell.

Az **Express One** és a közreműködői tevékenységet végző személynek (szervezetnek) megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítania kell az **Express One** igénybevitelével továbbított küldemények, szöveges közlemények, illetve közlések titkosságát. Az **Express One** 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 felelőssége

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

### 11. Felelősség a szolgáltatások teljesítéséért

Az **Express One** a szolgáltatások nem szerződészerű teljesítése esetén beleértve a küldemény sérülését, tartalomhiányát, elvesztését és megsemmisülését is, a hatályos Posta Törvényben, valamint jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak megfelelően tartozik felelősséggel.

Az **Express One** 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 szükséghelyzet, 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 címzés, vagy a küldemény csomagolásán felejtett, előzetes kézbesítésekkel eredő, a feladó által el nem távolított címzés okozta,
- ha a feladó a különleges kezelést igénylő küldeménye esetén előzetesen nem nyilatkozott (pl. törékeny),
- ha több csomag egybe pántolása/kötegelése esetén az összepántolt/összekötegelt mennyiség csökkenése áll fenn.

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 szerződészerű 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 címmel szemben a polgári jog általános szabályai szerint felel.

## 11.1. Kártérítés

### 11.1.1. A kártérítés általános szabályai

Az ügyfél az **Express One**-nal 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 az **Express One**-nal 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 kárigény bejelentéséről készült, az **Express One** munkatársa által leigazolt jegyzőkönyv alapján van lehetőség.

Amennyiben az **Express One**-nak a tévesen kézbesített küldemények visszavételére és szabályos kézbesítésére nincs lehetősége, a küldeményt elveszítettnek tekintik.

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

- a küldeményt részére vagy egyéb jogosult átvevő részére kézbesítették, vagy
- a kártérítési igény érvényesítésének jogát a feladó írásban a címzetre engedményezte, vagy
- a küldeményt a Postatv. 41.§ (5) bekezdése alapján a címzett tulajdonának kell tekinteni."

Az **Express One** az ügyféltől a kár mértékének igazolását, bizonyítását abban az esetben kérheti, ha a kártérítési igény a küldemény sérülésével, tartalomhiányával kapcsolatos, illetve, ha a küldeményt elveszítettnek vagy megsemmisültnek nyilvánítták.

A kárigény bejelentésének módja:

Ha az **Express One** a panasz kivizsgálása során a küldemény megsemmisülését vagy elvesztését állapította meg, annak tényéről tájékoztatja az ügyfelet.

Ha az ügyfél kártérítési igényével kíván élni, azt a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően hat hónapos elévülési időn belül teheti meg az **Express One**-nál. Kár esetén, a csomag kézbesítésekor, a káreseménykor jegyzőkönyvet kell felvenni, a kártérítéshez a fuvarlevélszámot azonosítani kell, illetve a csomag tartalmát igazoló okmányokat, a kártérítendő nettó összeget bizonyító dokumentumot (beszerzési számla nettó értékét bizonyító dokumentumot) és a kártérítési igényt bejelentő lapot (eredeti példányban) kell benyújtani. Az ügyfél kártérítési igényét az **Express One** a megjelölt okmányok megküldését követően tudja csak elbírálni, ezek hiányában elutasítja.

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

Ha az **Express One** 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 összegszerű feltüntetésnél (esetlegesen a jegyzőkönyvben foglaltakkal kapcsolatos nyilatkozatával) veszi át – veszi vissza –, amelyet aláírásával igazol. Amennyiben a küldemény a címzett tulajdona volt, és a küldeményhez nem kapcsolódik a címzett által a kézbesítéskor még megfizetendő további díj, az **Express One** igazolásként köteles elfogadni a távollévők között kötött szerződésről a vállalkozás által jogszabály alapján részére, mint fogyasztónak adott, a termék adásvételével kapcsolatban ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget is tartalmazó visszaigazolás.

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.

### 11.1.2. A kártérítési igény elbírálása, kifizetése

A küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, továbbá teljes vagy részleges tartalomhiánya esetén, jegyzőkönyv alapján bejelentett kártérítési igényt az **Express One** a bejelentést követő 30 napon belül elbírálja és annak eredményéről az ügyfelet haladéktalanul tájékoztatja.

Az **Express One** az általa megalapozottnak talált kárösszeg kifizetése iránt – az elbírálástól számított – 8 naptári napon belül intézkedik. Az **Express One** igényt tarthat az általa elfogadott nem postai szolgáltatás során bekövetkezett kártérítésekhez kapcsolódó károsodott vagyontárgyakra.

Az **Express One** az igény jogosságának teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás időpontját írásban közli az ügyféllel.

### 11.1.3. A kártérítés mértéke

Az **Express One** a küldemények tartalmának sérülése, hiányossága, elvesztése, megsemmisülése esetén a következők szerinti kártérítési átalányt köteles fizetni:

Értéknyilvántással feladott küldemény elvesztése, megsemmisülése esetén a kártérítés összege azonos a feladó által a feladáskor feltüntetett érték összegével.

Az értéknyilvántással feladott küldemények sérülése, tartalomhiánya esetén a kártérítés összege a hiány, vagy a sérülés mértékével arányos, de legfeljebb az értéknyilvántás összegével megegyező.

Az **Express One** a garantált idejű, de nem értéknyilvántított küldemény megsemmisülése vagy teljes elvesztése esetén fizetendő kártérítést a küldemény megsemmisülése vagy teljes elvesztése folytán a szolgáltatásért fizetendő díj tizenötszöröse.

Az **Express One** jogosult a garantált idejű, de nem értéknyilvántított küldemény értékét a feladó által biztosított kereskedelmi beszerzési számlával ellenőrizni.

Utánvétel különleges szolgáltatás esetén az **Express One** az utánvételi összeg erejéig felelős, ha a küldeményt az utánvételi összeg beszedése nélkül vagy kisebb összeg beszedésével kézbesítette. Ebben az esetben a kártérítés címén történő kifizetésre az azt követő 3 banki napon belül kerül sor, amely napon a Feladó az adott küldeménnyel kapcsolatosan a címzettel szemben fennálló követelését az **Express One**-ra engedményezi.

Az **Express One** maximum 500.000.-Ft/ küldemény, azaz ötszázezer forint/küldemény áruértékig vállal teljes felelősséget abban az esetben, ha a feladó a 8.2.2.1 pont szerint kérte a küldemény értékbiztosítását. Külön értékbiztosítás igénylése nélkül az **Express One** kárfelelőssége küldeményenként 100.000.-Ft-ig terjed. Az **Express One** ARU/AR3 szállítási módzatok esetén felülbiztosításra nem tud lehetőséget biztosítani.

Nemzetközi szolgáltatások esetén az **Express One** a nemzetközi CMR egyezmény szabályai szerint kártérít, azaz elveszett, megsemmisült vagy sérült küldemények esetén a kártérítés mértéke az adott küldemény súlya alapján 8,33 EUR/kg, szorozva a káresemény napján érvényes SDR értékkel (<https://hu.wikipedia.org/wiki/SDR>), illetve ennek a káresemény napján érvényes MNB középárfolyamon átszámított forint összege. Ennek számítási módja a következő: (kg\*8,33 EUR) \* SDR érték, továbbá az ennek HUF-ban kifejezett értéke.

Az **Express One** felülbiztosításra nem tud lehetőséget biztosítani.

### 11.1.4. Eljárás a kártérítés után előkerült küldemények esetében

Ha a küldemény vagy a küldemény tartalmának egy része a kártérítés összegének kifizetését követően megkerül, arról az **Express One** a kártérítésben részesültet értesíti. Az **Express One** a küldeményt kártérítettné visszazárja, és ez esetben kártérítettné a felvett kártérítési összeget nem kell visszafizetnie. Ha a kártérítésben részesült, sikertelen kézbesítés esetén az értesítésre 8 napon belül nem ad választ, azt az **Express One** a megkerült küldeményről, illetve tartalomrészéről történő lemondásnak tekinti.

### 11.2. A szolgáltató díj-visszafizetési kötelezettsége

Az **Express One** a küldemény felvételekor tévesen megállapított vagy a kézbesítéskor tévesen beszédett díjat, díjkülönbözetet, illetve a nem teljesített szolgáltatás díját – ezen tény megállapítását követően – a küldemény feladójának visszafizeti, ha

- a küldemény az **Express One** felróható magatartása következtében a rendeltetési helyének elérése nélkül érkezett vissza a feladási helyére,
- **Express One** a szolgáltatási szerződést nem teljesítette,
- a törékeny különleges szolgáltatással feladott, és annak megfelelő csomagolással ellátott küldemény megsérült.

Az **Express One** 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 szerinti járó díjnál magasabb díjat fizetett, és ez az **Express One** kezelési okirataiból, vagy a küldeményről megállapítható.

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

A garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért az **Express One** 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 **Express One** 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 elveszítettnek kell tekinteni, és a kártérítésre a küldemény elvesztésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

Ha az 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 **Express One** 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 **Express One** választja meg az igénybevett szolgáltatásnak megfelelően.

### **12.1. Átutási idők belföldi forgalomban**

Az **Express One** tevékenységét úgy szervezi és működteti, hogy belföldi forgalomban feladott küldemények végponttól-végpontig mért útvonalára vonatkoztatott továbbítási időtartam a következők szerint teljesüljön:

Az **Express One** vállalja, hogy az érvényben lévő és leendő szerződéseinek megfelelően, a feladók akaratának megfelelően kézbesítésre kerüljenek, vagy ennek megkísérlése megtörténjen.

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

Az **Express One** 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.

### **14. Érvényesség**

Jelen Általános Szerződési Feltételek a 2009. június 16-ával kiadott Általános Szerződési Feltételek módosított változata, érvényes 2024. május 10-től.

**Dátum: 2024.04.24.**



## 1. számú Melléklet

### A szállításból kizárt tárgyak

- különleges értékű áruk, pl. nemesfémek, ékszer, pénz, érmék, antik berendezési- és műtárgyak, bútorok, mindenféle értékpapír, pénzértékű dokumentumok, kisorsolt nyereményszelvények, pályázatok, késedelmi kötbérrel terhelt dokumentumok, okirat és bélyeg
- nem kielégítő csomagolású vagy csomagolás nélküli küldemények, különösen törésveszélyes áruk esetében, valamint nem kielégítő, tévedésre okot adó jelölésű vagy jelölés nélküli áruk;
- összepántolt csomagok
- bútorlapok
- mindenfajta romlandó áru;
- meleg és hő hatására térfogatváltozásra képes anyagok (zsírok, olajok stb.)
- kegyeleti érzéseket sértő tárgyak, halotti hamvak és földi maradványok
- élő növények és állatok;
- fehéráruk (hűtőgép, mosógép, sütőgép, szárítógép... stb.)
- akkumulátor, valamint vödörös, kannás, zsákos csomagolású küldemények,
- fokozottan törékeny / porcelán, gránit, üveg / szaniter áruk (mosdókagyló, mosogatótálca, vécécésze, zuhanykabin stb.)
- narkotikumok, kábítószer, és pszichotróp anyagok, egyéb hallucinogén és a BTK.-ban meghatározott anyagok
- szűrő-, vágó- és lőfegyverek, lőszer, robbanószer, ADR szállítás kötelező áruk\*
- kizárólag egyetemes és engedélyköteles postai szolgáltató által továbbítható küldemények,
- 
- 3 m-t hosszúságot, illetve 3,2 m körméretet meghaladó áruk;
- „postán maradó” küldemények, illetve postafiókra és helyrajzi számra címzett küldemények, valamint tanya, dűlő, külterület (navigációs rendszer által ismeretlen) címzésű küldemények
- szárazjég, sugárzó anyagok;
- az élelmiszer, a jövedéki termékek, szeszes ital és alkohol tartalmazó termékek, dohányáru;
- a csomagoláson rasszista, obszcén, köz- vagy felírással, vagy képpel jelölt küldemény

Azokat a küldeményeket, amelyeket a törvény monopoli jelleggel más szervezet hatáskörébe utal, az **Express One** nem veheti át továbbításra.

Amennyiben Megbízó adatszolgáltatási hiányából vagy szándékos módon eltitkoltan veszélyes (ADR hatálya alá eső) árut ad át az Express One részére, abban az esetben az Express One jogosult a szállítási lánc bármelyik (beszállítás, raktári feldolgozás, szortírozás, gerincjáratú szállítás, kiszállítás) pontján megállítani az áruk továbbítását. Az Express One írásos értesítését követően a Megbízó köteles ezen áruk elszállításáról azonnali hatállyal gondoskodni, amennyiben nem tesz eleget ezen kötelezettségének (berakó, illetve szállítói minőségében), abban az esetben az Express One tárolási és kezelési díjat jogosult számlázni a Megbízónak. Amennyiben öt munkanapot meghaladó mértékben a Megbízó nem intézkedik ezen áruk elszállításáról, abban az esetben az Express One jogosult a Megbízó költségére veszélyes áru szállítással foglalkozó céget megbízni. Az ebből adódó mindennemű anyagi és erkölcsi kárt az Express One jogosult Megbízó felé továbbhárítani, továbbá a felmerülő jogi következményeket Megbízó köteles viselni. Külföldre feladásra kerülő küldeményre vonatkozóan a cím szerinti és a kezelésben részt vevő ország(ok)ban hatályos behozatali tilalommal (korlátozással) kapcsolatos szabályok az Express One honlapjáról érhetőek el.”

## 2. számú Melléklet

### Belföldi díjak az Online Küldeménykezelő felületet használó, de szerződéssel nem rendelkező ügyfeink részére:

	24H	08H	10H	12H	N24	N48	K24	E24	SZO	SZO	RVA	ARU	AR3	ARL	EST	D2S
	Standard következő munkanapi kézbesítés	Másnap kézbesítés 08:00-ig	Másnap kézbesítés 10:00-ig	Másnap kézbesítés 12:00-ig	Nagyruházai besállítás az árufelvételt követő munkanapon	Nagyruházai besállítás az árufelvételt követő második munkanapon	Központi nagyruházai besállítás az árufelvételt követő munkanapon	Egyes napgyűjtésű besállítás az árufelvételt követő munkanapon 17:00 óra között	Szombati kézbesítés Rp.-Rp.	Szombati kézbesítés Rp.-Videk / Videk	Viaszru - kézbesítés felvett viaszru küldemény	Külső árufelvételt megelőző besállítás külső címről	Külső árufelvételt megelőző besállítás során felvett küldemény kézbesítése	Külső árufelvételt megelőző besállítás során felvett küldemény kézbesítése	Külső árufelvételt megelőző besállítás során felvett küldemény kézbesítése	Csomagpontra történő kézbesítés az árufelvételt követő munkanapon
0 - 1 kg	2 532	13 872	6 583	4 051	6 348	5 076	14 532	14 532	10 164	13 980	1 266	942	942	2 532	2 532	2 279
1,1 - 3 kg	3 096	14 436	8 050	4 954	6 912	5 640	15 096	15 096	10 728	14 544	1 548	942	942	3 096	3 096	2 786
3,1 - 5 kg	3 588	14 928	9 329	5 741	7 404	6 132	15 588	15 588	11 220	15 036	1 794	942	942	3 588	3 588	3 229
5,1 - 10 kg	4 086	15 426	10 624	6 538	7 902	6 630	16 086	16 086	11 718	15 534	2 043	942	942	4 086	4 086	3 678
10,1 - 15 kg	4 710	16 050	12 246	7 536	8 526	7 254	16 710	16 710	12 342	16 158	2 355	942	942	4 710	4 710	4 240
15,1 - 20 kg	5 334	16 674	13 868	8 534	9 150	7 878	17 334	17 334	12 966	16 782	2 667	942	942	5 334	5 334	4 801
20,1 - 25 kg	5 982	17 322	15 553	9 571	9 798	8 526	17 982	17 982	13 614	17 430	2 991	942	942	5 982	5 982	5 384
25,1 - 30 kg	6 606	17 946	17 176	10 570	10 422	9 150	18 606	18 606	14 238	18 054	3 303	942	942	6 606	6 606	5 946
30,1 - 40 kg	7 380	18 720	19 188	11 808	11 196	9 924	19 380	19 380	15 012	18 828	3 690	942	942	7 380	7 380	6 642
40,1 - 50 kg	8 142	19 482	21 169	13 027	11 958	10 686	20 142	20 142	15 774	19 590	4 071	942	942	8 142	8 142	7 328
50,1 - 60 kg	8 922	20 262	23 197	14 275	12 738	11 466	20 922	20 922	16 554	20 370	4 461	942	942	8 922	8 922	8 030
60,1 - 70 kg	9 696	21 036	25 210	15 514	13 512	12 240	21 696	21 696	17 328	21 144	4 848	942	942	9 696	9 696	8 726
70,1 - 80 kg	10 470	21 810	27 222	16 752	14 286	13 014	22 470	22 470	18 102	21 918	5 235	942	942	10 470	10 470	9 424
80,1 - 90 kg	11 220	22 560	29 172	17 952	15 036	13 764	23 220	23 220	18 852	22 668	5 610	942	942	11 220	11 220	10 098
90,1 - 100 kg	12 000	23 340	31 200	19 200	15 816	14 544	24 000	24 000	19 632	23 448	6 000	942	942	12 000	12 000	10 800
További 50 kg-onként	2 814	2 814	7 316	2 814	2 814	2 814	2 814	2 814	2 814	2 814	2 814	942	942	2 814	2 814	2 814

### Kiegészítő szolgáltatások díjai:

Utánvétel - árúérték beszedése 100.000 Ft-ig	510	Ft/cím
Utánvétel - árúérték beszedése 100.000 Ft felett. A szolgáltatás díja a beszedett utánvétel összegének a %-os mértéke (1.000.000 Ft-ig)	0,5	%
Utánvétel árúérték beszedése - bankkártyával történő fizetés esetén	1%-a	Ft/cím
Utánvétel árúérték beszedése - csomagpontra történő kézbesítés esetén	1%-a	Ft/cím
Okmánykezelés	395	Ft/cím
Időkapu - nagyruházai besállítás megadott intervallumon belül	N24/N48 díj +	3 180
Tételes küldemény átadás - fuvardíj felár	3 340	Ft/db
Küldeménybiztosítás - 100 000 Ft árúérték felett max 500 000 Ft-ig - fuvardíj felár	0,34%-a	Ft/cím
Tulmányos csomag - felár	24H/08H/10H/12H/SZO/N24/N48/K24/RVA/ARL díj +	3 180
Tulmányos csomag - felár	24H/08H/10H/12H/SZO/N24/N48/K24/RVA/ARL díj +	3 180
Tulmányos raklap - felár	24H/08H/10H/12H/SZO/N24/N48/K24/RVA/ARL díj +	3 180
Tulmányos raklap - felár	24H/08H/10H/12H/SZO/N24/N48/K24/RVA/ARL díj +	3 180
NGK csomag (fizikai tulajdonságai miatt görgősoron nem szortírozható csomag - felár	24H/08H/10H/12H/SZO/N24/N48/K24/RVA/ARL díj +	3 180
EKAER adminisztráció (NAV rendszerbe történő adatfeltöltés) - felár	24H/08H/10H/12H/SZO/N24/N48/K24/RVA/ARL díj +	600

Áraink nem tartalmazzák az e-űtdíj és üzemanyag felárat, azok külön kerülnek felszámításra.

### Díjak az eBox felületet használó, szerződéssel nem rendelkező ügyfeink részére:

Belföldi díjak	24H	
Standard következő munkanapi kézbesítés	2 990	Ft/cím
0 - 5 kg	2 990	Ft/cím
5,1 - 10 kg	4 820	Ft/cím
10,1 - 20 kg	7 790	Ft/cím
20,1 - 30 kg	9 470	Ft/cím
30,1 - 40 kg	11 130	Ft/cím
40,1 - 50 kg	12 980	Ft/cím
50,1 - 60 kg	15 030	Ft/cím
60,1 - 70 kg	16 870	Ft/cím
70,1 - 80 kg	18 540	Ft/cím
80,1 - 90 kg	20 020	Ft/cím
90,1 - 100 kg	21 320	Ft/cím
További 50 kg-onként	7 430	Ft/cím

Utánvétel (árúérték beszedése 100.000 Ft-ig)	510	Ft/cím
Utánvétel (árúérték beszedése 100.000 Ft felett) A szolgáltatás díja a beszedett utánvétel összegének a százalékos mértéke (1.000.000 Ft-ig)	0,5	%

Nemzetközi díjak	1. zóna	2. zóna	3. zóna	
Export szállítás 2-3 munkanap	6 600	17 400	20 400	Ft/cím
Export szállítás 3-4 munkanap	8 400	23 970	25 960	Ft/cím
Export szállítás 4-6 munkanap	11 180	31 940	39 920	Ft/cím
0 - 5 kg	6 600	17 400	20 400	Ft/cím
5,1 - 10 kg	8 400	23 970	25 960	Ft/cím
10,1 - 20 kg	11 180	31 940	39 920	Ft/cím
20,1 - 30 kg	14 370	37 120	47 910	Ft/cím
30,1 - 40 kg	17 570	39 920	51 890	Ft/cím
40,1 - 50 kg	19 960	44 910	56 880	Ft/cím
50,1 - 60 kg	21 570	49 090	64 660	Ft/cím
60,1 - 70 kg	22 360	53 090	75 430	Ft/cím
70,1 - 80 kg	23 970	57 480	86 210	Ft/cím
80,1 - 90 kg	25 150	61 080	96 990	Ft/cím
90,1 - 100 kg	25 960	64 870	107 770	Ft/cím
További 50 kg-onként	7 400	11 390	19 230	Ft/cím

Országkód	Tranzit idő	Zóna
Ausztria	AT	2 nap
Románia	RO	2-3 nap
Szlovákia	SK	2 nap
Horvátország	HR	2-3 nap
Szlovénia	SI	2 nap
Bulgária	BG	4-5 nap
Lengyelország	PL	3 nap
Csehország	CZ	3 nap
Németország	DE	3 nap
BENELUX államok	BE; NL; LU	4 nap
Olaszország	IT	4 nap
Franciaország	FR	4 nap
Spanyolország	ES	4 nap
Portugália	PT	5-6 nap

Áraink tartalmazzák az e-űtdíj és üzemanyag felárat, valamint a tranzakciós illetéket. Áraink nem tartalmazzák az ÁFA-t (27%). EBox felületen történő csomagfeladás esetén a fuvardíjat az árut felvevő futárnál készpénzben vagy bankkártyával kell kiegyenlíteni.

**Nemzetközi díjak az Online Küldeménykezelő felületet használó, de szerződéssel nem rendelkező ügyfeleink részére:**

	1. zóna	2. zóna	3. zóna	Ft/cím
	Export szállítás	Export szállítás	Export szállítás	
	2-3 munkanap	3-4 munkanap	4-6 munkanap	
0 - 1 kg	4 500 Ft	11 680 Ft	15 300 Ft	Ft/cím
1,1 - 3 kg	5 500 Ft	14 260 Ft	17 140 Ft	Ft/cím
3,1 - 5 kg	6 390 Ft	16 530 Ft	19 300 Ft	Ft/cím
5,1 - 10 kg	7 240 Ft	18 720 Ft	21 810 Ft	Ft/cím
10,1 - 15 kg	8 370 Ft	21 620 Ft	24 660 Ft	Ft/cím
15,1 - 20 kg	9 480 Ft	24 440 Ft	27 870 Ft	Ft/cím
20,1 - 25 kg	10 620 Ft	27 320 Ft	31 410 Ft	Ft/cím
25,1 - 30 kg	11 740 Ft	30 100 Ft	35 310 Ft	Ft/cím
30,1 - 40 kg	13 110 Ft	33 600 Ft	39 540 Ft	Ft/cím
40,1 - 50 kg	14 480 Ft	37 000 Ft	44 130 Ft	Ft/cím
50,1 - 60 kg	15 840 Ft	40 430 Ft	49 040 Ft	Ft/cím
60,1 - 70 kg	17 210 Ft	43 830 Ft	54 320 Ft	Ft/cím
70,1 - 80 kg	18 580 Ft	47 250 Ft	60 270 Ft	Ft/cím
80,1 - 90 kg	19 950 Ft	50 570 Ft	66 630 Ft	Ft/cím
90,1 - 100 kg	21 340 Ft	53 960 Ft	73 400 Ft	Ft/cím
További 50 kg-onként	8 630 Ft	13 430 Ft	21 840 Ft	Ft/cím
Import pick-up díj	8 630 Ft	8 630 Ft	13 430 Ft	Ft/cím
Utánvétel beszedése Ausztriában	2 620 Ft	-	-	Ft/cím
Utánvétel beszedése Szlovákiában	1 650 Ft	-	-	Ft/cím
Utánvétel beszedése Romániában	1 650 Ft	-	-	Ft/cím
Utánvétel beszedése Horvátországban	1 650 Ft	-	-	Ft/cím
Utánvétel beszedése Csehországban	-	1 650 Ft	-	Ft/cím

	Országkód	Tranzit idő	Zóna
Ausztria	AT	2 nap	1
Románia	RO	2-3 nap	1
Szlovákia	SK	2 nap	1
Horvátország	HR	2-3 nap	1
Szlovénia	SI	2 nap	1
Bulgária	BG	4-5 nap	1
Lengyelország	PL	3 nap	2
Csehország	CZ	3 nap	2
Németország	DE	3 nap	2
BENELUX államok	BE; NL; LU	4 nap	2
Olaszország	IT	4 nap	2
Franciaország	FR	4 nap	3
Spanyolország	ES	4 nap	3
Portugália	PT	5-6 nap	3

Áraink nem tartalmazzák az ÁFA-t (27%), valamint az e-űtdíj és üzemanyag felárat, azok külön kerülnek felszámításra.

**Utánvétel beszedése**

**Szlovákia:**

Az utánvétel összeg beszedésére kizárólag euro-ban (€) van lehetőség, amely euro-s összeget Szlovákiában vagy Magyarországon nyitott euro-s bankszámlaszámra utalunk heti egy alkalommal.

**Románia:**

Az utánvétel összeg beszedésére kizárólag lej-ben (RON) van lehetőség, amely lej összeget csakis Romániában nyitott lej-es bankszámlaszámra tudunk utalni, heti egy alkalommal.

**Csehország:**

Az utánvétel összeg beszedésére kizárólag cseh koronában (CZK) van lehetőség, amely cseh koronás összeget Csehországban nyitott cseh koronás bankszámlaszámra utalunk heti egy alkalommal.

**Horvátország:**

Az utánvétel összeg beszedésére kizárólag euro-ban (€) van lehetőség, amely euro-s összeget Horvátországban vagy Magyarországon nyitott euro-s bankszámlaszámra utalunk heti egy alkalommal.

**Ausztria:**

Az utánvétel összeg beszedésére kizárólag euro-ban (€) van lehetőség, amely euro-s összeget csakis Ausztriában nyitott euro-s bankszámlaszámra utalunk, heti egy alkalommal.

Amennyiben azonban az utánvétel küldemény bármely csomagolási egységének súlya meghaladja a 31,5 kg-1 és/vagy a 2,2 méter hosszúságot, 3,3 méter körmértet, úgy az utánvétel összegét 3 hét átfutással utaljuk a megadott bankszámlaszámra.

**Költségviselő**

Nemzetközi szállítások esetén a Express One Hungary Kft. kizárólag "megbízó fizet" opció mellett biztosítja a szolgáltatást, tehát minden esetben a Megbízó fél köteles megfizetni a fuvardíjat.

**Számlázás**

A Express One Hungary Kft. havonta részletes gyűjtőszámlát küld, amely tartalmazza a tárgyidőszakban igénybevett szolgáltatások összesített díját.

**Fizetési mód:**

Árutasítás, fizetési határidő: 12 nap.



## 2.1 Üzemanyag felár számítás:

A mindenkor érvényes szállítási díjakat az alábbi táblázat szerinti százalékos felárak terhelik.

Az üzemanyag felár mértéke az NAV (www.nav.gov.hu) által minden hónap első munkanapján hivatalosan közzétett gázolaj literenkénti áráról függ.

NAV által közzétett gázolaj árszint Ft/liter	Belföldi szállítási díjon felül	Nemzetközi szállítási díjon felül	NAV által közzétett gázolaj árszint Ft/liter	Belföldi szállítási díjon felül	Nemzetközi szállítási díjon felül
0	- 499,9	1,0%	700	- 709,9	22,0%
500	- 509,9	2,0%	710	- 719,9	23,0%
510	- 519,9	3,0%	720	- 729,9	24,0%
520	- 529,9	4,0%	730	- 739,9	25,0%
530	- 539,9	5,0%	740	- 749,9	26,0%
540	- 549,9	6,0%	750	- 759,9	27,0%
550	- 559,9	7,0%	760	- 769,9	28,0%
560	- 569,9	8,0%	770	- 779,9	29,0%
570	- 579,9	9,0%	780	- 789,9	30,0%
580	- 589,9	10,0%	790	- 799,9	31,0%
590	- 599,9	11,0%	800	- 809,9	32,0%
600	- 609,9	12,0%	810	- 819,9	33,0%
610	- 619,9	13,0%	820	- 829,9	34,0%
620	- 629,9	14,0%	830	- 839,9	35,0%
630	- 639,9	15,0%	840	- 849,9	36,0%
640	- 649,9	16,0%	850	- 859,9	37,0%
650	- 659,9	17,0%	860	- 869,9	38,0%
660	- 669,9	18,0%	870	- 879,9	39,0%
670	- 679,9	19,0%	880	- 889,9	40,0%
680	- 689,9	20,0%			
690	- 699,9	21,0%			
			Továbbiakban megkezdett 10 Ft-onként	+ 1,5 %	+ 1,5 %

## 2.2 E-útdíj számítás:

A mindenkor érvényes szállítási díjakat az alábbi táblázat szerinti százalékos felárak terhelik:

Feladó irányítószám	Címzett irányítószám	Belföldi csomagos küldemények esetén	Belföldi raklapos küldemények esetén
0 - 1999	0 - 1999	1,5%	16,5%
0 - 1999	2000 - 9999	10,5%	25,5%
2000 - 9999	0 - 1999	10,5%	25,5%
2000 - 9999	2000 - 9999	15,0%	30,0%

## 2.3 Nemzetközi E-útdíj számítás

Feladó irányítószám	Nemzetközi célsország	Nemzetközi csomagos küldemények esetén	Nemzetközi raklapos küldemények esetén
0 - 1999	Bármely külföldi desztináció	10,5%	25,5%
2000 - 9999	Bármely külföldi desztináció	15,0%	30,0%

### 3. számú Melléklet

Felügyeleti szerv:

#### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u.106.  
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf.: 997  
Telefon: +36-1-468-0500  
Telefax: +36-1-468-0680  
E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

### 4. számú Melléklet

**Az Express One által nagyáruházi vagy hipermarket címettként kezelt áruházak listája (N24, N48), kivételt képeznek a 5.sz mellékletben szereplő központi áruházak**

Aldi Magyarország Élelmiszer Bt. (Aldi Áruházak)  
Auchan Magyarország Kft.  
ÁFÉSZ üzletek  
BAUHAUS SZAKÁRUHÁZAK Kereskedelmi Bt.  
CBA Kereskedelmi Kft.  
CO-OP Hungária Zrt. (Coop üzletlánc)  
Tízpróba Magyarország Kft. (Decathlon áruházak)  
SPAR Magyarország Kereskedelmi Kft. (Spar, Interspar áruházak)  
LIDL Magyarország Kereskedelmi Bt. (LIDL áruházak)  
METRO Kereskedelmi Kft.  
OBI Hungary Retail Kft.  
Praktiker Magyarország Kft.  
Reál Hungária Élelmiszer Kft.  
MMSH Magyarország Kft. (Media Markt áruházak)  
TESCO-GLOBAL Áruházak Zrt.  
Office Depot Kft  
BestByte Kft Allee Áruház

### 5. számú Melléklet

**Az Express One által központi nagyáruházi címettként kezelt áruházak listája (K24):**

- Euronics központ (1239, BILK és 2071 Páty)
- Tesco Herceghalom, (2053, Herceghalom, Zsámbéki út)
- SPAR Bicske (2060, SPAR út 0326/1.)
- SPAR Üllő (Zsaróka út 2225)
- TESCO Gyál (Bem József u. 28.)
- Douglas Központi Raktár (Száva utca Szava utca 9 1107)
- Penny Market Kft (Alsónémedi, 2351, Északi- Vállalkozói tér.5)
- CBA Kft (2351 Alsónémedi, 2402/1 hrsz.)
- ALDI (2051 Biatorbágy Mészárosok útja 2)
- Országos Dohánybolt ellátó központok
- HOPI Központ (Gyál, Hrsz. 7000/13, 2360)
- MÜLLER Magyarország Bt (8868 Letenye, Mura Út)
- Rossmann Magyarország Kft (Üllő, 2225 Zsaróka Utca 8)
- MS-E Commerce Kft (1239, ÓCSAI ÚT 7.)
- Penny Market Központ (5300 Karcag, Penny u.1)
- Auchan Üllő (Üllő, Zöldmező u., 2225)
- Lidl központi raktárak (Szigetszentmiklós, Hejőkürt, Székesfehérvár)

**6.sz. melléklet**

**Jelzés minta**

