

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:
Telefón: +36-1/8777-400
Fax: +36-1/8777-499
E-mail: penzuqy@expressone.hu;
ertekesites@expressone.hu
ugyfelszolgalat@expressone.hu
Honlap: 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.

Futárpostai tevékenység: Az **Express One** vállalja, hogy a garantált kézbesítési idejű – a küldemény felvételétől számított legfeljebb 24 órán belül teljesítendő - belföldi könyvelt postai küldemény felvételét végző alkalmazottja a küldeményt a címzettnek történő személyes kézbesítésig személyes felügyelete alatt tartja oly módon, hogy a feladó ez alatt bármely időpontban rendelkezhesen a küldemény címzettjének vagy címzésének a megváltoztatásáról, és sikertelen személyes kézbesítés esetén megtehesse a szükséges intézkedéseket.

Expressz postai szolgáltatás: olyan belföldi vagy nemzetközi postai szolgáltatás, amelyben a szolgáltató a könyvelt küldeményt belföldön garantált idő alatt, a feladást követő munkanapon, Európai Unió tagállamaiba címzett küldemény esetében legkésőbb a felvételt követő harmadik munkanapon, egyéb nemzetközi viszonylatú küldemény esetében legkésőbb a felvételt követő ötödik munkanapon kézbesíti, és emellett az alábbi pontokban foglalt többlétszolgáltatások közül legalább egyet teljesít:

- nyomon követhető kezelés
- utánvétel
- értéknylvánítás
- kizárólag a küldemény címzettjének megjelölt személy kezébe 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 igénybevevő 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 címre történő kézbesítése;
- a kézbesítés igazolása.
- személyre szabott szolgáltatás

Egyéb igényelhető szolgáltatások

49.41 Közúti áruszállítás
49.42 Költöztetés
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 szállítmányozót és fuvarozót igénybe venni, tevékenységükért teljes felelősséggel tartozik.

1.2. Az ügyfél

Ügyfél az a magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/amely az Általános Szerződési Feltételeknek megfelel, illetve indokolt esetben egyedi szerződésekben rögzített feltételekkel igénybe veszi a szolgáltatást.

Az **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 aláírásra, 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**-al szemben igényt érvényesít.

2. A szerződés tárgya

Az **Express One** fuvarszolgálat 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 átvévo részére kézbesíti.

A küldemények csomagolására, lezárására, címzésére, feladására vonatkozó szabályokat e fejezet abban az esetben tartalmazza, ha ezek eltérnek a feladó feladatait meghatározó fejezet általános szabályaitól.

Az Általános Szerződési Feltételek részletesen ismerteti a küldemények meghatározását, méret- és tömeghatárát, a tartalomra vonatkozó előírásokat.

Küldemény: a jelen szállítási feltételek vonatkozásában a tömeg- és mérethatároknak megfelelő – a küldeményen, annak burkolatán (öntapadós etiketten) vagy az ahhoz tartozó nyomtatványon (fuvarlevélen) megcímezett küldemény.

A küldemény fajtái: levélküldemény és csomagküldemény, amelyet a **Express One** fuvarlevél kíséretében 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 alakására 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 igénybevevő 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 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 alakítása.

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.

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 előzők 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 szerződésben vállalt szolgáltatást nem teljesíti;
- a küldemény kézbesíthetetlen;
- a feladó a szolgáltatási szerződéstől eláll.

4.3. Kézbesíthetetlen küldemények

Kézbesíthetetlennek minősül a küldemény, ha:

- azt a szolgáltatón kívül álló okból a címzettnek (illetve egyéb jogosult átvevőnek) kézbesíteni és feladónak visszakézbesíteni nem lehet, vagy
- a küldeményt terhelő díjat, a küldemény feladója – vagy erre irányuló megállapodás esetén a címzett – nem fizette meg.

A szállításból kizárt és a feltételeken szállítható küldeményeket, valamint a szállítás 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.

Visszakézbesíthetetlen postai küldemény: feladó/megbízó által át nem vett küldemények, ismeretlen feladó, vagy címzett küldemények.

A visszakézbesíthetetlen postai küldeményt a Szolgáltató őrizni köteles. Az őrzésre a Polgári Törvénykönyv megbízás nélküli ügyvitel és jogalap nélküli birtoklásra vonatkozó szabályait a következőkkel kiegészítve kell alkalmazni. A Szolgáltató

a) b) és c) pontban foglaltak kivételével a könyvelt postai küldeményt a feladástól számított három hónap elteltéig őrzi, ezt követően a küldeményt megsemmisíti;

a) postacsomag-küldeményt a feladástól számított három hónap elteltéig őrzi, ezt 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 kétfős bizottság jelenlétében és jegyzőkönyv felvétele mellett történik, amely bizottság tagjai a Szolgáltató alkalmazottjai, tagjai, megbízottai vagy közreműködői lehetnek. A jegyzőkönyvet a Szolgáltató a küldemény feladását követő egy évig megőrzi.

A Szolgáltató az értékesítésből befolyt összeget a visszakézbesíthetetlen postai küldemények őrzése következtében felmerült költségek csökkentésére fordítja vagy e célra rendelkezésre tartja.

4.4. Szolgáltatás felfüggesztése

Amennyiben a feladó az Általános Szerződési Feltételek 1. számú Mellékletében kizárt áruféleséget ad fel, vagy a 6.2 pontban foglalt díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a **Express One** jogosult a szolgáltatás felfüggesztésére.

5. A szolgáltatás igénybevételének általános szabályai

5.1. A feladó feladatai

A feladó köteles minden küldeményt 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 fuvarlevél kitöltésére, azonban az ebből eredő hibák miatt az **Express One** nem vállal felelősséget, és kézi adatrogzítási díjat **jogosult** felszámítani. Elektronikusan, vagy írásban megküldött adatok hiányában az **Express One** jogosult a küldemények szállítását megtagadni az adatok megérkezéséig. Amennyiben a Feladó küldeményszáma a szerződésben foglalt napi mennyiséget jelentősen (de legalább 30%-ban) átlépi, 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 vagy 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. küldemény tartalmára vonatkozó szabályok figyelembevétele

A feladó felelőssége gondoskodni arról, hogy a küldemény tartalma a jogszabályoknak és az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott feltételeknek megfelelően.

A küldemény tartalma nem lehet olyan tárgy vagy anyag, amelynek szállítását jogszabály vagy az Általános Szerződési Feltételek tiltja. Az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott egyes tárgyak és anyagok csak az Általános Szerződési Feltételekben előírt feltételekkel adhatók fel. A szállításból kizárt tárgyakat valamint a feltételeken szállítható tárgyakat az **1. számú Melléklet** tartalmazza. A tárgyakat a működésükhöz szükséges energia illetőleg erőforrásokkal együtt úgy

szabad 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, vagy feltételesen szállítható. Ha azonban a szolgáltatás bármely szakaszában azt állapítja meg, hogy a küldemény tartalma a szállításból kizárt, vagy a szállításhoz szükséges feltételek hiányoznak, a küldeményt a címzettnek nem kézbesíti. A feladó felelős a küldemény által a személyek életében, egészségében és testi épségében, valamint egyéb tárgyokban, 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.

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.

Összepakolt dobozok nem vehetők fel, mert a csomagolás széteshet, 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. Nem kell csomagolni a zsákokat, kosarakat, továbbá azokat a tárgyakat, amelyeket a kereskedelmi szokás szerint nem csomagolnak.

A feladó a 40 kg súlyt meghaladó csomagot 80 cm x 120 cm alapterületű raklapra köteles csomagolni és biztonságosan rögzíteni. Az **Express One** nem vállalja a raklapok visszajuttatását a feladó részére.

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/címét vagy a 80x120x170cm méretet. Ezen mérethatárok túllépése esetén a feladó köteles raklapra csomagolni és biztonságosan rögzíteni az általa feladott egységcsomagot.

Küldemények lezárása: A burkolatnak, a belső- és külső csomagolásnak és lezárásnak olyannak kell lenni, 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 címzett nevét teljes alakjában kell a küldeményre feljegyezni. Címzettként több név is szerepelhet.

A címről úgy kell kialakítani, hogy a feladó és a címzett címe jól láthatóan elkülönüljön. A címről a küldemény tetejére kell elhelyezni, úgy hogy az szabad szemmel is jól olvasható legyen.

A címzésre vonatkozó adatokat latin betűvel, arab számokkal (kerület, utca, házszám, épület, emelet, ajtó) esetén szükség szerint (római számmal) olvashatóan küldeményhez tartósan hozzáerősített címről – tintával, gépirással, golyóstollal, vagy nyomtatással- illetve küldeményhez csatolt címjegyzéken, kíséző okiraton kell feltüntetni.

Ilyen esetben lehet függő, ragasztott vagy varrt címről is alkalmazni, amelyet úgy kell felerősíteni a küldeményre, hogy az a kezelés során ne válhasson le. Újrafelhasznált csomagolóanyag esetén a feladó köteles az érvénytelen azonosított feladás előtt eltávolítani, ellenkező esetben ez ebből adódó hibáért az **Express One** nem vonható felelősségre.

A címzett nevét és címét a küldemény hosszúságának irányában kell feltüntetni, szállítási rend szerint a küldemény felső oldalán, a tetején.

A küldeményeken a feladónak a következő címadatakat kell feltüntetnie:

- 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

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) „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. A csomagok tételes regisztrálása és mérlegelése a központi csomagfeldolgozó üzemen történik meg. Beérkezettéskor 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 kerékjűjük 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 is ki lehet egyenlíteni. Eseti megbízás esetén az áru felvételi igénykor leadott súly alapján, a fuvardíjat az árut felvevő futárnál készpénzben vagy bankkártyával kell kiegyenlíteni az elektronikus 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 árfornába 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 küldeményt terhelő egyéb összeget a küldemény kézbesítésétől számított öt éven belül követelheti.

6.2. Díjfizetési módok

A szolgáltatások díjának lerovása történhet a feladó vagy költségviselő által átutalással, vagy eseti megbízók és a címzett esetén készpénzzel vagy bankkártyával. Bérmentesítő gép alkalmazására nincs lehetőség és mód.

Átutalásos fizetés: az **Express One** alap esetben átutalásos, időszaki elszámolású számlát állít ki a feladó, vagy a címzett 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 utánvét 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 vagy felvételkor készpénzben 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** kézi fuvarlevelén, vagy kihelyezett ügyfélszoftverében, illetőleg bármilyen árufeladáshoz kapcsolódó adatbeforgatás során megjegyzésként, kiegészítő információként stb. feltüntetett adatok nem minősülnek szolgáltatásnak. Ezek kiegészítő információként 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 áru felvételt 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 - kézbesítés az áru felvételt követő munkanapon. Csak a Budapestre feladott (1-el kezdődő címzett irányítószámú) küldemények esetén igényelhető szolgáltatás. Csak SMS-értesítés társításával együtt vehető igénybe. Kiscsomag jellegű küldemények feladására használható (raklappal feladásra nem). A szolgáltatást kizárólag szerződött partnerek vehetik igénybe

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

N48 – Nagyáruházi beszállítás

Két munkanapon belüli nagyáruházi beszállítás. Nagyáruháza címzett küldeményt az **Express One** az áru felvételét követő két munkanapon belül - amennyiben a feladó nem kérte az időkapus beszállítást- munkaidő végéig kézbesíti, egy óras várakozási idővel. A szolgáltatást kizárólag szerződött partnerek vehetik igénybe. A szolgáltatás díja nem tartalmazza a „tételes küldemény átadás”, „időkapus” és „okmánykezelés” szolgáltatások díjait.

Az **Express One** a „tételes 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 nagyáruházi kézbesítésére.

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

N24 – Nagyáruházi beszállítás

Következő munkanapra történő nagyáruházi beszállítás. Nagyáruháza címzett küldeményt az **Express One** az áru felvételét követő munkanapon - amennyiben a feladó nem kérte az időkapus beszállítást - munkaidő végéig kézbesíti, egy óras várakozási idővel.

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

Az **Express One** a „tételes 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 nagyáruházi kézbesítésére.

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

K24 – Központi nagyáruházi beszállítás

Központi nagyáruházi beszállítás, amennyiben a Feladó az 5. sz. mellékletben felsorolt központi nagyáruháza küldi a küldeményt. Ezen szállítási típus esetén az **Express One** a „tételes küldemény átadás”, „időkapus” és „okmánykezelés” kiegészítő szolgáltatásokat automatikusan megrendeltnek tekinti és jogosult a szállítási díjat teljes egészében kiszámlázni a Feladó külön értesítése nélkül. A szolgáltatást kizárólag szerződött partnerek vehetik igénybe. A Feladó hibájából fakadó részleges, vagy meghiúsult teljesítésről az **Express One** nem 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 e-mail címen.**

E24 – éjszakai nagyáruházi 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 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 felvételt 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. A szolgáltatást kizárólag szerződött partnerek vehetik igénybe

ARU; AR3 – Áru felvételi megbízás

Az **Express One** az ügyfél telephelyén kívül eső címre áll ki az országban bárhol, 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).

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 egyesíti.

Kollektálás szolgáltatásunkkal ügyfelünk fuvar költségét takarít meg, mivel az egy címre feladott küldemények összesített tömege határozza meg a szállítási díjat.

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). Amennyiben a visszárú küldemény nem kerül felvételre, az **Express One** nem felelős az ebből adódó káreseményekért. Visszárú felvételénél és kézbesítésénél tételes áru felvételt és áruátadást az **Express One** nem vállal.

A szolgáltatást kizárólag szerződött partnerek vehetik igénybe

Tételes 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 tételes 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.

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

A szolgáltatást kizárólag szerződött partnerek vehetik igénybe

Utánvétel beszédés

Utánvétel küldemények esetén az utánvétel beszédése bankkártyával vagy készpénzben történik, amelyet az **Express One** banki átutalással juttat el a feladó részére.

Bankkártyával való utánvétel beszédése kizárólag szerződéses ügyfelek részére érhető el. Az átutalást bizonyító átutalási elismervény e-mailes formában kerül megküldésre a címzett részére, az általa megadott elektronikus levelezési címre.

Az utánvételkezelés során a hitelintézetek által az **Express One**-ra áthárított **tranzakciós díjat** **Express One** jogosult az ügyfélre továbbterhelni, melynek mindenkori mértéke megtalálható honlapunk (www.expressone.hu) „Letölthető dokumentumok” menüpontjában.

Az **Express One** a kézbesítés során maximum 1 000 000 Ft utánvétel beszédését vállalja készpénzben.

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 utánvételt, melynek összege 5-re vagy 0-ra kell végződjön. Az ehhez szükséges kerekítést a Megbízó feladata.

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

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

Nemzetközi küldemények utánvétel összegének beszédésére 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.

Feladaskor megadott utánvétet módosítani, törölni csak és kizárólag írásos formában – ugyfelszolgalat@expressone.hu címre megküldve – lehetséges.

Okmánykezelés

Feladó köteles a kezelendő okmányokat a csomagon kívülre, jó látható módon rögzíteni, a címzett példányait pedig a csomagon belülré helyezni, ha ez nem lehetséges külön tasakban feliratozva: „a címzett példánya” szöveggel.

Szükséges a kezelendő okmányokon is megtalálható, beazonosítható bizonylatszámokat feltüntetni az ügyfélprogram használata esetén a bizonylatszám mezőben. Ezen mezők csak és kizárólag az **Express One** részére nyújthatnak információt, tehát olyan bizonylatszámokat,

számlaszámokat nem szabad beírni, melyeknek visszaforgatása nem szükséges. Eredeti bizonylatszám hiányában feladó köteles az okmányt egy beazonosítható bizonylatszámval 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 jelölnek 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 másolat példányt biztosítani.

Express One a szolgáltatásban megfelelő okmánykezelési feltételek mellett felelősséget vállal arra, hogy az okmányokat az átvétellel aláírva, 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 telephellyel rendelkezhet, ahol az **Express One** áru felvételi 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 bizonyítja, amelyen szerepel az átvévo személy aláírása és az átvétel dátuma, valamint a szolgáltató adatai. Amennyiben a küldemények felvételekor, az átvévo személynek nincs lehetősége a küldemények darab szám 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. Amennyiben szemrevételezés után a küldeményt a futár személyes biztonságára nézve veszélyesnek vagy a rendelkezésre álló szállítási eszközzel történő biztonságos szállításra alkalmatlannak ítéli meg, továbbá, ha a küldemény szállításból kizárt tárgyat tartalmaz, vagy a feltételesen szállítható küldemény az Általános Szerződési Feltételek **1. számú Mellékletében** rögzítetteknek felel meg, felvételét visszautasíthatja.

7.3. Tömeg és mérethatárok

Az **Express One**-al 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 m³-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 (cm³/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.

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 egységcsomagolás készítését.

Túl méretes, túlsúlyos és egyéb, görgősoron nem szortírozható küldemények (NGK küldemények)

- Túlsúlyos küldeménynek 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 120 cm-es hosszúságot, és/vagy a 60 cm-es szélességet, és/vagy a 60 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 kiszerezésű küldemények**, amelyek instabillá válhatnak, vagy leeshetnek a szortírozó szalagról ezzel anyagi- és/vagy személyi kárt, illetve küldemény-sérülést okozhatnak.
- **törékeny küldemények**
- „állítva szállítandó” jelzéssel ellátott csomagok.

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 az 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 felelősség, 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 ez miatt a küldemény feladóját / címzettjét kár éri, az **Express One** az adott EKÁER küldemény szállításáért fizetendő szolgáltatási díj ötszörösét kár téríti 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 hitel 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 kísérorakirátán feltüntetett címhelyen kézbesíti, kivéve, ha a felek megállapodása, illetve a küldemény címzettje ettől eltérően rendelkezik.

Amennyiben a küldemény kézbesítése akadályba ütközik, az **Express One** futára az ügyfelet a címhelyen hagyott értesítő nyomtatványon (matrica) tájékoztatja az első kézbesítési kísérletről. Az **Express One** az első kézbesítési kísérlet sikertelensége esetén egy alkalommal azt ingyenesen megismétli.

A második sikertelen kézbesítést követően, az **Express One**, a küldeményt visszakézbesíti a feladó részére és jogosult a fuvardíj kiszámlázására.

Amennyiben a küldemény átadása - a címzett hibájából, illetve áruátvételi rendjéből adódóan - 15 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 a késedelmes szállítás reklamációjára.

Raklapos küldemények esetén ahol nem megoldható a kézi, emberi erővel történő küldeménykézbesítés, ott a Címzett feladata a gépesített eszköz biztosításáról gondoskodni. Amennyiben a címen a kézi kirakodás szükséges, úgy a címzett feladata az áru mozgatása (kipakolás), az **Express One** futárja a lepakolásban közreműködik.

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

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. Házhöz kézbesítés

Az **Express One** belföldön minden küldeményt a megadott címzethez kézbesít a „címzett telephelyéig” paritással. Magánszemély esetén házhöz, 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:

- fegyveres 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, addicionális biztosítási díj ellenében vállalja a küldemény biztosítását, amely biztosítási felár a küldemény nettó értékének 0,34%-ával egyenértékű.
Az **Express One** 100.000 Ft összeget meghaladó küldemény esetén, csak abban az esetben vállal felelősséget a küldeményben bekövetkező esetleges károkért, amennyiben a Megbízó a szállítás megbízásakor igénybe vette a küldemény biztosítás 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 átvételő 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 történt átadással a szolgáltató a szolgáltatási szerződést teljesítette.

Jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb szervezet (a továbbiakban együttesen: szervezet) részére címzett küldemény átvételére a szervezet vezető tisztségviselője jogosult. A szolgáltató a szervezet részére címzett küldeménynek tekinti azt is, ha a szervezet részére címzett küldemény címzésében a szervezet elnevezése mellett természetes személy nevé is feltüntetették, 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 átvevő a kézbesítő okiraton (delivery) a kézbesítés időpontjának feljegyzése után:

- szervezet esetében az átvevő teljes nevének olvasható feltüntetésével, aláírásával, valamint a szervezet hivatalos pecsétjével;
- magánszemély esetében az átvevő teljes nevének olvasható feltüntetésével, aláírásával, valamint személyi azonosítására alkalmas okmány számának feltüntetésével köteles elismerni.

Ha magánszemélynek címzett küldemény átvételét nem a címzett ismeri el, az átvevő köteles a címzett és a közötte lévő kapcsolatot is jelezni.

Az aláírás megtagadása esetén a szolgáltató a küldeményt – az ok feltüntetésével – visszaküldi a feladónak.

Az írni nem tudó, a latin betűket nem ismerő, a vak, vagy egyéb, a fizikai állapotában beállott változás következtében írásában gátolt címzettek 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 átvevőnek, vagy közvetett módon kézbesített ép és sértetlen küldeményeket az **Express One** a kézbesíthetlenségi ok feltüntetésével és az átvevő (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 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, faxon, e-mail-ben, internetes honlapon az igénybevevők részére közzé teszi:

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

9.2. Felhasználói bejelentések, panaszok

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:

- faxon;
- telefonon;
- levélben;
- egyéb megfelelő módon (pl.: e-mail, útján).

Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a szolgáltatót 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 elveszésére 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 legtovább harminc napos határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő hat hónapon belül tehető.

Szöbeli észrevétel esetén a sérelem elintézésére az **Express One** a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást. Az **Express One** a panasz(oka)t kivizsgálja, és a panasz benyújtásának időpontjától számított lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 30 naptári napon belül az ügyfélnek válaszol.

A szóban és telefonon tett panasz esetében a panasz benyújtásának időpontja a benyújtás napjával, az írásban, levélben és egyéb módon beérkező panasz esetében a beérkezés napjával kezdődik. Ha az ügyfél a szóban és telefonon benyújtott panaszra írásbeli választ kér, vagy írásban nyújtja be panaszát, a vizsgálat eredményéről az **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 terhel, 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 a postai szolgáltató a panaszra határidőn belül nem válaszol, a panaszos a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő lejártától számított 30 napon belül a Hatósághoz fordulhat a panasz vagy a panaszkezelés kivizsgálása érdekében. E lehetőségről a panaszost a panasszal kapcsolatos válaszban tájékoztatni kell.

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 az szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat a hatályos törvényekben foglaltak figyelembevételével kezelheti, dolgozhatja fel és továbbíthatja. Az ezt részletesen taglaló Adatkezelési Tájékoztatót a jelen Általános Szerződési Feltételek 7. számú melléklete tartalmazza.

Az **Express One** az általa továbbított küldemény tartalmát csak a szolgáltató 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**-al 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 átsomagolással a küldemény tartalmának a megóvása nem biztosítható;
- a küldemény tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt;
- kézbesíthetetlen postacsomag őrzési ideje lejárt.

A küldemény felbontását legalább két főből álló bizottság végzi, annak megtörténtét és a teendő intézkedéseket jegyzőkönyvben rögzíti. A bizottság tagjait az **Express One** alkalmazottai, tagjai, megbízottai, illetve közreműködői közül kell kijelölnie. Ha a bizottság nem működethető, 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 biztosítani kell az **Express One** igénybevételével 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**-al 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, elveszését 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 kézbesítésekből 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/kötételese esetén az összepántolt/összekötött 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 károsultól kívülről más személy okozta;
- a feladót, illetve a címzettet abban a tekintetben, hogy a kár nem a csomagolás hiányossága vagy a címzés elégtelensége miatt állt elő, illetve, hogy a kár nem a küldemény tartalmára, belső tulajdonságára vezethető vissza.

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

11.1. Kártérítés

11.1.1. A kártérítés általános szabályai

Az ügyfél az **Express One**-al 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.

Általános szerződési feltételek

Az ügyfél a postai küldemény késedelmes kézbesítése címén az **Express One**-al 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 jegyzőkönyv alapján van lehetőség.

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

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

- a sérült küldeményt átvette, vagy
- a feladó a kártérítésre vonatkozó igény érvényesítésének jogát a címzetre engedményezte.

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 elveszetteknek vagy megsemmisültnek nyilvánította.

A kárigény bejelentésének módja:

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

Ha az ügyfél kártérítési igénnyel kíván élni, azt a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően hat hónapos elévülési időn belül teheti meg 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.

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 egyszerű feltüntetésnél (esetlegesen a jegyzőkönyvben foglaltakkal kapcsolatos nyilatkozatával) veszi át – veszi vissza –, amelyet aláírásával igazol. Amennyiben a küldemény a címzett tulajdona volt, 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 és a küldeményhez nem kapcsolódik a címzett által a kézbesítéskor még megfizetendő további díj.

Ha a küldemény sérülése, hiányossága a kézbesítéskor nem ismerhető fel, az erről szóló bejelentést a tudomást szerzéstől 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 indokait 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 általányt köteles fizetni:

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

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

Az **Express One** a garantált idejű, de nem értéknyilvánított 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 értéknyilvánított 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 címmel 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.

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, illetve ennek a káresemény napján érvényes MNB középárfolyamon átszámított forint összege.

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 részesülést értesíti. Az **Express One** a küldeményt kártérítettnek visszaszállítja, és ez esetben kártérítettnek a felvett kártérítési összeget nem kell visszafizetnie. Ha a kártérítésben részesült sikertelen kézbesítés esetén az értesítésre 8 napon belül nem ad választ, azt az **Express One** a megkerült küldeményről, illetve tartalomrészről történő lemondásnak tekinti.

11.2. A szolgáltató díj-visszafizetési kötelezettsége

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

Az **Express One** a szolgáltatás díját teljes mértékben visszafizeti abban az esetben, ha

- a feladó a szerződéstől – a felvétel helyén a küldemény visszakérésével – a továbbítás előtt eláll,
- a küldemény 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 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 szerint járó díjnál magasabb díjat fizetett, és ez az **Express One** kezelési okirataiból, vagy a küldeményről megállapítható.

A lerótt és az új díj közötti különbözetet, ha a feladó a küldemény címét vagy a kért külön-, vagy különleges szolgáltatást az **Express One**-nál

továbbítás előtt megváltoztatja, és az új rendeltetési hely alapján vagy a megváltoztatott többlétszolgáltatás esetén a fizetettnél alacsonyabb díj megfizetésével tartozik.

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 küldemény elveszettnek kell tekinteni, és a kártérítésre a küldemény elveszésére 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. Átfutási 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 2018. június 1-től.**

Dátum: 2018.05.04.

1. számú Melléklet

A szállításból kizárt tárgyak, valamint a feltételesen szállítható tárgyak:

- különleges értékű áruk, pl. nemesfémek, ékszer, pénz, érmék, műtárgyak, mindenféle értékpapír, pénzürtékű 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
- 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;
- narkotikumok, egyéb hallucinogén és a BTK.-ban meghatározott anyagok
- szűrő-, vágó- és lőfegyverek, lőszer, robbanószer, ADR szállítás köteles áruk*
- magánszolgáltatók általi továbbításból kizárt áruk;
- 3 m-t hosszúságot, illetve 3,2 m körméretet meghaladó áruk;
- „postán maradó” küldemények, illetve postafiókra és helyrajzi számra címzett küldemények,
- a posta továbbítási monopóliuma alá eső szállítmányok

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

* Amennyiben Megbízó adatszolgáltatási hiányából fakadóan az **Express One** a tudtán kívül ADR-es áru felvételt teljesít, úgy az ebből adódó mindennemű anyagi és erkölcsi kárt az **Express One** jogosult Megbízó felé továbbhárítani, továbbá a felmerülő jogi következményeket Megbízó köteles viselni.

2. számú Melléklet

Belföldi díjak szerződéssel nem rendelkező partnereink részére:

	24H	08H*	10H*	12H*	N24*	N48*	K24*	E24*	SZO		RVA	ARU	AR3	ARL	EST*	D2S*	EBOX**	
	Standard következő munkanapi kézbesítés	Másnap kézbesítés 08:00 oráig	Másnap kézbesítés 10:00 oráig	Másnap kézbesítés 12:00 oráig	Nagyvárható beszállítás az árufelvételt követő munkanapon	Nagyvárható beszállítás az árufelvételt követő második munkanapon	Központi nagyvárható beszállítás az árufelvételt követő munkanapon	Egyszeri nagyvárható beszállítás az árufelvételt követő munkanapon 17:00-ig között	Szombati kézbesítés	Bp.-Bp.	Bp.-Videk / Videk-Bp.	Viaszany - házhozhoz szelvet viaszny küldemény	Külső árufelvételi megbízás - beszállítás külső címről	Külső árufelvételi megbízás - beszállítás külső címről, kézbesítés 3. fél részére	Külső árufelvételi megbízás - beszállítás soron belvett küldemény kézbesítés	Külső árufelvételi megbízás - beszállítás soron belvett küldemény kézbesítés	Csomagontra történő kézbesítés az árufelvételt követő munkanapon	EBOX felületen történő megbízások esetén
0 - 1 kg	2 110	11 650	5 486	3 376	5 290	4 230	12 110	12 110	8 470	11 650	1 055	785	785	2 110	2 110	1 899	1 910	Ft/cím
1,1 - 3 kg	2 580	12 120	6 708	4 128	5 760	4 700	12 580	12 580	8 940	12 120	1 290	785	785	2 580	2 580	2 322	1 910	Ft/cím
3,1 - 5 kg	2 990	12 530	7 774	4 784	6 170	5 110	12 990	12 990	9 350	12 530	1 495	785	785	2 990	2 990	2 691	1 910	Ft/cím
5,1 - 10 kg	3 405	12 945	8 853	5 448	6 585	5 525	13 405	13 405	9 765	12 945	1 703	785	785	3 405	3 405	3 065	3 090	Ft/cím
10,1 - 15 kg	3 925	13 465	10 205	6 280	7 105	6 045	13 925	13 925	10 285	13 465	1 963	785	785	3 925	3 925	3 533	4 990	Ft/cím
15,1 - 20 kg	4 445	13 985	11 557	7 112	7 625	6 565	14 445	14 445	10 805	13 985	2 223	785	785	4 445	4 445	4 001	4 990	Ft/cím
20,1 - 25 kg	4 985	14 525	12 961	7 976	8 165	7 105	14 985	14 985	11 345	14 525	2 493	785	785	4 985	4 985	4 487	6 060	Ft/cím
25,1 - 30 kg	5 505	15 045	14 313	8 808	8 685	7 625	15 505	15 505	11 865	15 045	2 753	785	785	5 505	5 505	4 955	6 060	Ft/cím
30,1 - 40 kg	6 150	15 690	15 990	9 840	9 330	8 270	16 150	16 150	12 510	15 690	3 075	785	785	6 150	6 150	5 535	7 130	Ft/cím
40,1 - 50 kg	6 785	16 325	17 641	10 856	9 965	8 905	16 785	16 785	13 145	16 325	3 393	785	785	6 785	6 785	6 107	8 320	Ft/cím
50,1 - 60 kg	7 435	16 975	19 331	11 896	10 615	9 555	17 435	17 435	13 795	16 975	3 718	785	785	7 435	7 435	6 692	9 630	Ft/cím
60,1 - 70 kg	8 080	17 620	21 008	12 928	11 260	10 200	18 080	18 080	14 440	17 620	4 040	785	785	8 080	8 080	7 272	10 810	Ft/cím
70,1 - 80 kg	8 725	18 265	22 685	13 960	11 905	10 845	18 725	18 725	15 085	18 265	4 363	785	785	8 725	8 725	7 853	11 880	Ft/cím
80,1 - 90 kg	9 350	18 890	24 310	14 960	12 530	11 470	19 350	19 350	15 710	18 890	4 675	785	785	9 350	9 350	8 415	12 830	Ft/cím
90,1 - 100 kg	10 000	19 540	26 000	16 000	13 180	12 120	20 000	20 000	16 360	19 540	5 000	785	785	10 000	10 000	9 000	13 660	Ft/cím
Minden továbbiakban megkezdett 50 kg	2 345	2 345	6 097	2 345	2 345	2 345	2 345	2 345	2 345	2 345	2 345	785	785	2 345	2 345	2 345	4 760	Ft/cím

* Ezen szolgáltatásainkat csak szerződött, és az Express One Online Küldeménykezelő felületét használó ügyfeleink számára érhetőek el.

** A díjak tartalmazzák az e-útjait és üzemanyag felárat illetve a tranzakációs illetéket. A díjak nem tartalmazzák az Áfa-t.

Kiegészítő szolgáltatások díjai:

Utánvétel (árúrték beszedése 100.000 Ft-ig)		510	Ft/cím
Utánvétel (árúrték beszedése 100.000 Ft felett) A szolgáltatás díja a beszedett utánvétel összegének a százalékos mértéke (1.000.000 Ft-ig)		0,5	%
Utánvétel (árúrték) beszedése - bankkártyával történő fizetés esetén	utánvétel beszedés díja + a beszedett összeg	1%-a	Ft/cím
Utánvétel (árúrték) beszedése - csomagontra történő kézbesítés esetén	utánvétel beszedés díja + a beszedett összeg	1%-a	Ft/cím
Okmánykezelés		395	Ft/cím
Időkapu - nagyvárosi beszállítás megadott intervallumon belül	N24/N48 díj +	3180	Ft/cím
Tételes küldemény átadás - fuvardíj felár		3340	Ft/db
Küldeménybiztosítás - 100 000 Ft árúrték felett max 500 000 Ft-ig - fuvardíj felár	árúrték	0,34%-a	Ft/cím
Túlsúlyos csomag - felár	24H/08H/10H/12H/SZO/N24/N48/K24/RVA/ARL díj +	3180	Ft/db
Tölméretes csomag - felár	24H/08H/10H/12H/SZO/N24/N48/K24/RVA/ARL díj +	3180	Ft/db
Túlsúlyos raklap - felár	24H/08H/10H/12H/SZO/N24/N48/K24/RVA/ARL díj +	3180	Ft/db
Tölméretes raklap - felár	24H/08H/10H/12H/SZO/N24/N48/K24/RVA/ARL díj +	3180	Ft/db
NGK csomag (fizikai tulajdonságai miatt görgősoron nem szortírozható csomag - felár	24H/08H/10H/12H/SZO/N24/N48/K24/RVA/ARL díj +	3180	Ft/db
EKAER adminisztráció (NAV rendszerébe történő adatfelvitel) - felár	24H/08H/10H/12H/SZO/N24/N48/K24/RVA/ARL díj +	600	Ft/cím

2.1 Üzemanyag felár számítás :

A mindenkori 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.

	Belföldi szállítási díjon felül	Nemzetközi szállítási díjon felül	
0 <	300	1,0%	1,0%
301,1 -	310	1,3%	2,2%
310,1 -	320	2,3%	3,4%
320,1 -	330	3,3%	4,6%
330,1 -	340	4,4%	5,8%
340,1 -	350	5,5%	7,0%
350,1 -	360	6,6%	8,2%
360,1 -	370	8,8%	10,6%
370,1 -	380	10,1%	12,1%
380,1 -	390	11,4%	13,6%
390,1 -	400	12,7%	15,1%
400,1 -	410	14,0%	16,6%
410,1 -	420	15,3%	18,1%
420,1 -	430	16,6%	19,6%
430,1 -	440	17,9%	21,1%
440,1 -	450	19,2%	22,6%
Továbbiakban megkezdett 10 Ft-onként	+1,3%	+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	1,0%	11,0%
0-1999	2000-9999	7,0%	17,0%
2000-9999	0-1999	7,0%	17,0%
2000-9999	2000-9999	10,0%	20,0%

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

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
- Lidl központi raktárak (Szigetszentmiklós, Hejőkürt, Székesfehérvár)

6.sz. melléklet

Jelzés minta



7.sz. melléklet

Adatkezelési Tájékoztató

https://expressone.hu/public/Express_One_Hungary_Kft_Adatkezesi_tajekoztato.pdf