

**Megbízó:** \_\_\_\_\_ **cég név**

**Székhely cím:** \_\_\_\_\_

**Adószám:** \_\_\_\_\_ **EU Adószám:** \_\_\_\_\_

**Ügyfélszám:**

**Szolgáltató: TóthEx Express Hungary Kft.**

**1027 Budapest Horvát utca 14-24.**

**Telefon: 06-1/ 999 53 30**

**Telefon: 06-20/ 393 33 71**

**Fax: 061/999 17 99**

**E-mail: [tothex@tothex.hu](mailto:tothex@tothex.hu)**

**web: [www.tothex.hu](http://www.tothex.hu)**

## **Általános szállítási feltételek**

### **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.(továbbiakban: Megbízó)

Feladó: küldeményen feladóként feltüntetett magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet.

Címzett: Megbízó által küldeményen, annak csomagolásán, vagy a hozzá tartozó fuvarlevélen címzettként megjelölt.

A szerződéses kapcsolat fennállásától függetlenül a TóthEx ügyfelének tekinti azt a személyt, aki/amely tudakozódási eljárást indít, illetőleg a TóthEx-el szemben igényt érvényesít.

### **A szerződés tárgya**

A TóthEx szolgáltatói szerződése alapján 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 Megbízó által megjelölt címhelyen a címzett, vagy jogosult átvevő részére kézbesíti.

**Küldemény:** a jelen szállítási feltételek vonatkozásában tömeg- és mérethatároknak megfelelő, annak burkolatán, vagy az ahhoz tartozó fuvarlevélen megcímezett küldemény.

### **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 elismeréssel történik.

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

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

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyomtatványokat a szolgáltató – az egyedi kivitelezésű szállítóleveleket is – díjmentesen köteles az igénybevevő számára biztosítani.

A küldeményt – ha arról a szerződő felek másként nem állapodtak meg – a szolgáltató abban az esetben köteles felvenni, ha azt a feladója a tartalom jellegének, természetének és mennyiségének megfelelő burkolatba csomagolta, és annak tartalmához a csomagolás, illetve a lezárás nyilvánvaló megsértése nélkül hozzáférni nem lehet.

A szolgáltatás díjának kiegyenlítése – ha az Általános Szerződési Feltételek vagy a felek eltérően nem rendelkeznek – a küldemény kézbesítése utáni szolgáltatási díj számlájának keltét követő 6 munkanapon belül esedékes.

A szolgáltatási szerződés esetében jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseitől a felek közös megegyezéssel eltérhetnek, kivéve, ha a vonatkozó jogszabályok az eltérést tiltják.

Nem térhetnek el a szerződő felek az Általános Szerződési Feltételek szabályaitól abban az esetben, ha az eltérés következtében a küldemények felvétele, feldolgozása, továbbítása vagy kézbesítése az életet, egészséget, a testi épséget, illetve a címzettnek a küldemény biztonságos átvételéhez fűződő jogát sérti, vagy veszélyezteti.

### **Szerződés módosítása (utólagos rendelkezés)**

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

### **A feladó szerződés-módosítása a küldemény továbbítása után**

A feladó a küldemény címadatait az utólagos rendelkezésre vonatkozó szabályok megfelelő alkalmazásával – külön díj ellenében – a továbbítás után is módosíthatja, amelyet a szolgáltatónak a rendeltetési helyen a kézbesítés megkezdéséig figyelembe kell vennie.

Amennyiben a cím módosítása a küldemény más kézbesítő helyhez történő továbbküldését vagy visszaküldését vonja maga után, a továbbküldésért járó díjat meg kell fizetni.

### **Szerződéskötés és teljesítés megtagadása**

A TóthEx 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 feltételesen továbbítható küldeményekre vonatkozó előírásoknak a küldemény nem felel meg.

A teljesítés előzőek szerinti megtagadásából, illetőleg a küldemény visszakézbítéséből származó többletköltségek a Megbízót terhelik.

A TóthEx megtagadhatja a szerződés megkötését, ha:

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

– a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges forgalmi feltételek – tevékenységi körén kívül álló okból

– nem állnak rendelkezésre.

Ha a TóthEx alapos okkal feltételezi, hogy a szolgáltatási szerződés megkötését meg kell tagadnia, a szolgáltatási szerződés megkötését attól teheti függővé, hogy a feladó bizonyítja-e a TóthEx 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.

### **Szerződés megszűnése**

A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei:

– a TóthEx a szerződésben vállalt szolgáltatást teljesíti;

– a küldemény kézbesíthetetlen;

– a Feladó a szolgáltatási szerződéstől eláll.

### **Kézbesíthetetlen küldemények:**

Kézbesíthetetlennek minősül a küldemény, ha

– azt a szolgáltatón kívül álló okból a címzettnek (illetve egyéb jogosult átvevőnek) kézbesíteni és feladónak visszakézbíteni nem lehet, vagy

– a küldeményt terhelő díjat, a küldemény feladója – vagy erre irányuló megállapodás esetén a címzett – nem fizette meg.

A szállításból kizárt és a feltételesen szállítható küldeményeket, valamint a szállítás feltételeit az *1. számú Melléklet* tartalmazza.

Kézbesíthetetlen küldemény esetén a TóthEx a könyvelt küldeményt kézbesíthetetlenségének megállapítását követő hatvanadik naptól számított egy hónapon belül a címzettet-, ennek eredménytelensége esetén a feladót – a határidő megjelölésével és az átvétel elmulasztásának jogkövetkezményeire történő felhívás mellett – a küldemény átvételére felszólítja.

Ha a felszólításra sem a címzett, sem a feladó nem válaszol, illetve a küldeményt nem veszi át, a TóthEx a küldeményt a feladástól számított hat hónap elteltéig őrzi, utána a csomagküldeményt felbontja, majd értékesíti, illetve – ha nem értékesíthető – megsemmisíti. Az egyéb küldeményeket megsemmisíti.

A TóthEx az értékesítésből befolyt összeget – a felmerült költségek levonását követően, e költségek egyidejű feltüntetése mellett – bírósági letétbe helyezi.

### **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 küldemények tartalma nem lehet olyan tárgy vagy anyag, amelynek szállítását jogszabály vagy az Általános Szerződési Feltételek tiltják. Az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott egyes tárgyak és anyagok csak az Általános Szerződési Feltételekben előírt feltételekkel adhatók fel. A szállításból kizárt tárgyakat valamint a feltételesen szállítható tárgyakat és azok feladási feltételeit az *1. számú Melléklet* tartalmazza. Tárgyakat a működésükhöz szükséges energia, illetőleg erőforrásokkal együtt úgy szabad küldeményben elhelyezni, hogy a csomagolás a véletlenszerű működésbe lépést megakadályozza.

A TóthEx nem köteles vizsgálni a küldemény tartalmát arra vonatkozóan, hogy az a szállításból kizárt-e, vagy feltételesen szállítható. Ha azonban a szolgáltatás bármely szakaszában azt állapítja meg, hogy a küldemény tartalma a szállításból kizárt, vagy a szállításhoz szükséges feltételek hiányoznak, a küldeményt a címzettnek nem kézbesíti. A Feladó felelős a küldemény által személyek életében, egészségében és testi épségében, továbbá egyéb tárgyakban, a TóthEx berendezéseiben és más küldeményekben okozott károkért; köteles viselni saját kárát és megtéríteni a TóthEx felmerült többletköltségeit (pl. visszaküldés, újracsomagolás, a kárenyhítés körében felmerült költségek, stb.), ha azok annak folytán keletkeztek, hogy a feladó a jogszabályokban és az Általános Szerződési Feltételekben foglalt előírásokat nem tartotta be.

### **Légi áru biztonsági előírások**

Ön(ök) biztosítják, és a fuvarlevelünk kitöltésével egyidejűleg igazolják, hogy a küldemény nem tartalmaz az ICAO 17. Függelékében vagy más, a repülési biztonságot szabályzó nemzeti vagy nemzetközi szabályzatokban felsorolt tiltott cikket. Ön(ök) kötelesek megadni a küldemény tartalmának teljes leírását a fuvarlevelünkön, és az Ön(ök) kötelezettségei és felelőssége ezen információ megadásával nem szűnnek meg. Az általunk szállított küldemények biztonsági ellenőrzés alá vonhatók, melynek során röntgen berendezés használatára is sor kerülhet, továbbá küldeményük biztonsági okokból szállítás közben kinyitható és annak tartalma átvizsgálható, melyet

Ön(ök)

elfogadnak.

Ön(ök) kijelentik, hogy a küldemény előkészítése fuvarozásra biztonságos helyen történt az Ön(ök) által alkalmazott megbízható személyzettel, és a küldemény védve volt illetéktelen behatások ellen az előkészítés, a raktározás és az Ön(ök) által a részünkre történt átadást közvetlenül megelőző szállítás során.

## **Csomagolás, lezárás, címzés**

A feladó feladata gondoskodni a küldemények szállításra alkalmas címzés fuvarlevél beszerzéséről, és a tartalom jellegéhez igazodó, azt megfelelően védő, biztonságos csomagolásáról.

**Küldemények csomagolása:** A küldeményeket a tartalom tulajdonságának, jellegének, alakjának, tömegének megfelelően úgy kell csomagolni, hogy a küldemény burkolata a belső tartalmat megvédje.

Burkolatként olyan tiszta, világos csomagolóeszközt kell használni, amely a címirat olvashatóságát, valamint kezelését nem zavarja, és amelyre a címirat és egyéb jelzések könnyen és tartósan ráragaszthatók.

Nem kell csomagolni a zsákokat, kosarat, továbbá azokat a tárgyakat, amelyeket a kereskedelmi szokás szerint nem csomagolnak.

**Küldemények lezárása:** A burkolatnak, a belső- és külső csomagolásnak és lezárásnak olyannak kell lennie, hogy a burkolat nyilvánvaló megsértése nélkül a tartalomhoz ne lehessen hozzáférni.

Címzett részletesés

Amennyiben a feladó a küldeményen több címet tüntet fel, akkor az első helyen feltüntetett címet, ha az egyik cím postafiókot jelöl, a TóthEx a másik címet veszi figyelembe visszakézbeküldési címként.

A címzett feladatait az Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.

## **Díjak megállapítása**

Az Általános Szerződési Feltételekben meghirdetett szolgáltatások (továbbiakban: szolgáltatások) igénybevételéért az ügyfél díjat tartozik fizetni.

A szolgáltatások díját a hatályos Díjszabás tartalmazza.

A szolgáltatások díjait – a szolgáltatóval kötött írásbeli szerződés alapján és ennek feltételei szerint – banki átutalással is ki lehet egyenlíteni.

A szolgáltatások díját a szolgáltató határozza meg. A szabad árformába tartozó árak esetében a TóthEx a díjváltozás bevezetését megelőző 15 nappal az ügyfeleket az új díjakról e-mailen, faxon, telefonon tájékoztatja.

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

A TóthEx a szolgáltatások díját és a küldeményt terhelő egyéb összeget a küldemény kézbesítésétől számított egy éven belül követelheti.

## **Díjfizetési módok**

A szolgáltatások díjának lerovása történhet a feladónál, vagy a címzettnél készpénzzel és átutalással.

**Készpénzes fizetés:** A *TóthEx* alap esetben a feladó írásbeli utasításának megfelelően készpénzes Díjbekérő számlát állít ki a kézbesítést követően a feladónak, vagy a kézbesítéskor a címzettnek. Díjbekérő számla kiegyenlítését követően küldi postai úton az eredeti számlát.

**Átutalásos fizetés:** A *TóthEx* külön megállapodás esetében átutalásos számlát állít ki a feladó, vagy a címzett részére. Átutalásos számla esetében a számla kiállítás dátumától

6 munkanapon belül köteles kiegyenlíteni a Megbízó a számla összegét. *TóthEx* amennyiben az átutalásos számla fizetési határideje lejárt és az Ügyfél bizonyítottan nem rendezte *TóthEx* felé számla összegét, *TóthEx* késedelmi kamatot számít fel a számla kiegyenlítésének napjáig.

Mindenkor általános zálogjogunk van a birtokunkba került valamennyi küldeményeikre, melynek alapján jogosultak vagyunk azok tartalmát értékesíteni és a korábbi fuvarozások, illetőleg kézbesített küldemények okán Önökkel szemben fennálló bármilyen követeléseinket a befolyó összegből kielégíteni.

## **Felvétel**

A küldemények felvétele meghatározott időben telefonon vagy írásban bejelentett igény alapján, a feladó telephelyén vagy címén történik. A *TóthEx* ügyfélszolgálat közli az ügyféllel a telephelyi felvétel várható időpontját.

A küldemények felvételét az ügyfél és a *TóthEx* szóbeli megállapodása alapján a *TóthEx* alkalmazásában álló futár végzi.

A *TóthEx* szolgáltatási szerződés létrejöttét: fuvarlevél bizonyítja, valamint a küldemény átvételét: átvételi elismervénnyel bizonyítja, melyen szerepel az átvevő személy aláírása és az átvétel időpontja.

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

## **Tömeg és mérethatárok**

A *TóthEX* expressz szolgáltatásaival szállítható küldemények tömeg- és mérethatárai a szállítási eszköz figyelembevételével a következők:

– Súly: 20 kg / küldemény vagy Súly: 70 kg / küldemény attól függően melyik országban adják át a csomagot a *TóthEx*-nak.

- Méret darabáruk esetén: a küldemény három oldalbeli együttes kiterjedése darabonként nem haladhatja meg a 300 centimétert, külön egy oldala pedig 270 centimétert)

A TóthEX teheráru szolgáltatásaival szállítható küldemények tömeg- és mérethatárai a szállítási eszköz figyelembevételével a következők:

- Súly: 500 kg / küldemény.
- Méret darabáruk esetén: a küldemény három oldalbeli együttes kiterjedése darabonként nem haladhatja meg a 350 centimétert, külön egy oldala pedig 270 centimétert)

### **A kézbesítés általános szabályai**

A szolgáltató a küldeményeket a feladó által fuvarlevélen megjelölt, vagy annak kísérő okiratán feltüntetett címhelyen kézbesíti, kivéve ha a felek megállapodása, illetve a küldemény címzettje ettől eltérően rendelkezik.

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

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

### **Házhoz kézbesítés**

A TóthEx minden küldeményt házhoz kézbesít.

### **Közvetett kézbesítés**

A szolgáltató a küldeményt a címzett helyett az adott címen működő

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

A fenti pontokban felsoroltakkal jogszabály alapján a szervezet vezetője, vagy az általa, a küldemények átvételére meghatalmazott személy részére – a közvetett kézbesítő által biztosított helyen – kézbesíti.

### **Közvetett úton nem kézbesíthető**

- a sérült könyvelt küldemény;
- a „saját kézbe” különleges szolgáltatással feladott küldemény;
- utánvétellel terhelt küldemény;
- minden további küldemény, melynek közvetett kézbesítését jogszabály vagy a felek megállapodása kizárja;
- az a küldemény, melynek közvetett kézbesítő részére történő kézbesítése ellen a címzett írásban tiltakozik.

A közvetett úton nem kézbesíthető küldemények érkezéséről a szolgáltató a címzettet értesítő hátrahagyásával tájékoztatja.

A közvetett kézbesítő köteles a saját részére (alkalmazottai részére) érkező küldeményeket elkülönítetten kezelni.

### **Küldemény kézbesítése az átvételre jogosult részére**

Jogosult átvevőnek a címzett, a meghatalmazott, a szóban megbízott, a helyettes átvevő és a közvetett kézbesítő minősül.

A Szolgáltató minden küldeményt a jogosult átvevő részére kézbesít. A jogosult átvevő részére történt átadással a Szolgáltató a szolgáltatási szerződést teljesítette.

Jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb szervezet (a továbbiakban együttesen: Szervezet) részére címzett küldemény átvételére a szervezet vezető tisztségviselője jogosult. A Szolgáltató a szervezet részére címzett küldeménynek tekinti azt is, ha a szervezet részére címzett küldemény címzésében a szervezet elnevezése mellett természetes személy nevét is feltüntették, vagy a küldeményen természetes személy neve és a szervezet – megnevezése nélkül – címe (levelezési címe) szerepel.

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

### **Az átvétel elismerése**

A küldemény átvételét az átvevő a kézbesítő okiraton a kézbesítés időpontjának feljegyzése után teljes nevének aláírásával köteles elismerni.

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

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

Az írni nem tudó, a latin betűket nem ismerő, a vak, vagy egyéb, a fizikai állapotában beállott változás következtében írásában gátolt címzettnek szóló könyvelt küldeményt írni tudó nagykorú tanú jelenlétében kell kézbesíteni. A tanú – e minőségének feltüntetésével – a küldemény átadásakor a kézbesítő okiraton saját nevét írja alá. A tanú és a címzett személyazonosságát a kézbesítő előtt igazolni köteles.

A kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró, gondnokság alatt álló személy részére érkezett küldeményt a címzett helyett a törvényes képviselőnek vagy a gondnoknak kézbesíti a Szolgáltató. A törvényes képviselő vagy a gondnok e minőségét személyi igazolvánnyal, illetve jogerős hatósági határozattal, hatósági igazolvánnyal vagy hatósági bizonyítvánnyal igazolhatja.

A címzett természetes személy elhalálása, jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet megszűnése esetén a részére érkezett küldeményt a szolgáltató – az e tényekről történő tudomásszerzést követően – haladéktalanul visszaküldi a feladónak.

### **Visszavétel, visszaküldés**

A tévesen kézbesített küldeményt, illetve tartalmát a TóthEx köteles bontott állapotban is a téves kézbesítés tényének egyidejű rögzítésével visszavenni, a téves kézbesítéskor beszedett díjat visszafizetni, és a küldemény lezárása, valamint a korábbi téves kézbesítés tényének feltüntetése után annak szabályos kézbesítéséről gondoskodni.

Meghatalmazottnak, helyettes átvevőnek, vagy közvetett módon kézbesített ép- és sértetlen küldeményeket a TóthEx a kézbesíthetlenségi ok feltüntetésével és az átvevő (közvetítő) aláírásával átveszi és azokat – a címzettnek történő kézbesítés sikertelensége esetén – visszaküldi a feladónak.

A TóthEx a szabályosan kézbesített utánvételes küldeményt nem veszi vissza, ha az utánvétel elszámolására vonatkozó okiratot már továbbította.

Ha a kézbesítés során a címzett, vagy meghatalmazottja írásban úgy nyilatkozik, hogy a küldeményt nem fogadja el, úgy azt a TóthEx az átvételi határidők mellőzésével és az ok feltüntetésével visszaküldi a küldemény feladójának.

Amennyiben e személyek az írásbeli nyilatkozatot megtagadják, a szolgáltató e tényt a kézbesítési okiratra és a küldeményre feljegyzi.

Ha a küldemény a TóthEx-en kívüli okból nem kézbesíthető, a Szolgáltató azt – az ok megjelölésével – a küldemény feladójának visszaküldi, és a visszaküldési költséget kötelező a Szolgáltatónak megküldeni.

## **Tájékoztatás**

A TóthEx vállalja, hogy a szolgáltatási feltételekben bekövetkezett valamennyi lényeges változásról tájékoztatja ügyfeleit.

A feladó, a címzett, illetve meghatalmazottjaik kérésére a TóthEx a szolgáltatási szerződés teljesítéséről, a küldemény sorsáról a küldemény feladás napját követő tizenötödik naptól számított hat hónapon belül tájékoztatást ad (tudakozódás). A szolgáltató a tájékoztatást a tudakozódást kérőnek a benyújtást követő harminc napon belül írásban megküldi.

*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.

## **Felhasználói bejelentések, panaszok**

A TóthEx a postáról szóló 2003. évi CI. törvény és a vonatkozó Kormányrendelet, továbbá a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerint biztosítania kell, hogy igénybevevő ügyfelei a szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentéseiket, (továbbiakban: panasz) díjmentesen megtehessek.

Az ügyfelek panaszait az alábbi módon tehetik meg:

- faxon;
- telefonon;
- levélben;
- a fuvarlevélen írott formában;
- egyéb megfelelő módon (pl. e-mail).

Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a szolgáltatást igénybevevő (ügyfél) állítja, hogy a TóthEx által nyújtott szolgáltatás, vagy a TóthEx alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészében nem felel meg a jogszabályi előírásoknak, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak. A panasz egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére is irányulhat. Nem minősül panasz - a szolgáltatást igénybevevő részéről kezdeményezett - a küldemény továbbításával és kézbesítésével kapcsolatos pontos információk megismerésére irányuló tudakozódás szolgáltatás igénybevétele.

A TóthEx az általa végzett szolgáltatások teljesítése során felmerült panasz a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától egyéves jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység vagy

magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított egyéves határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő két éven belül tehető.

Szóbeli észrevétel esetén a sérelem elintézésére a TóthEx a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást. A TóthEx 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 a TóthEx az ügyfelet írásban értesíti.

A TóthEx a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében köteles megvizsgálni. A szolgáltató valamennyi panaszról nyilvántartást vezet.

### **Adatszolgáltatás**

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

A TóthEx az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott adatokat köteles nyilvánosan hozzáférhetővé tenni.

A fentiek szerinti adatszolgáltatás során az adatszolgáltató felelős az adat tartalmának időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért és ellenőrizhetőségéért.

### **Személyes adatok védelme, titokvédelmi kötelezettség**

A TóthEx a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, illetve a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvényben foglalt figyelembevételével kezelheti, dolgozhatja fel és továbbíthatja.

A TóthEx az általa továbbított küldemény tartalmát csak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

A TóthEx:

- a zárt küldeményt – e pontokban 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 címezését a TóthEx elektronikus hírközlési úton (távközlő berendezés, Internet) közli.

A TóthEx 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 hathónapos őrzési ideje lejárt.

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

A TóthEx és a közreműködői tevékenységet végző személynek (szervezetnek) megfelelő szervezési- és műszaki intézkedésekkel biztosítani kell a TóthEx igénybevételével továbbított küldemények, szöveges közlemények, illetve közlések titkosságát. A TóthEx 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.

### **A TóthEx alkalmazott, megbízott és közreműködő felelőssége**

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

### **Felelősség a szolgáltatások teljesítéséért**

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

A TóthEx 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 címezés okozta, a feladó a különleges kezelést igénylő

küldeménye esetén előzetesen nem nyilatkozott (pl. törékeny), illetve a közvetett kárért, elmaradt haszonért.

A fenti bekezdésekkel kapcsolatos bizonyítás a következő személyeket terheli:

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

### **A kártérítés általános szabályai**

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

Az ügyfél a postai küldemény késedelmes kézbesítése címén a TóthEx-el 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 a TóthEx a tévesen kézbesített küldemények visszavételére és szabályos kézbesítésére nincs lehetősége, a küldeményt elveszettnek tekinti.

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

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

A TóthEx az ügyféltől a kár mértékének igazolását, bizonyítását abban az esetben kérheti, ha a kártérítési igény küldemény sérülésével, tartalomhiányával kapcsolatos.

## **A kárigény bejelentésének módja**

Ha a TóthEx a panasz kivizsgálás 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 egy éves elévülési időn belül teheti meg a TóthEx-nél.

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

Ha a TóthEx 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 –, melyet aláírásával igazol.

Ha a küldemény sérülése, hiányossága a kézbesítéskor nem ismerhető fel, az erről szóló bejelentést - a tudomást szerzéstől számított 3 munkanapon, legkésőbb azonban a kézbesítést követő 8 napon belül - kell a szolgáltatóhoz írásban bejelenteni.

## **A kártérítési igény elbírálása, kifizetése**

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

A TóthEx az általa megalapozottnak talált kárösszeg kifizetése iránt – az elbírálástól számított – 8 naptári napon belül intézkedik.

A TóthEx az igény jogosságának teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás indokait írásban közli az ügyféllel.

## **A kártérítés mértéke**

A TóthEx a küldemények tartalmának sérülése, hiányossága, elvesztése, megsemmisülése esetén a következők szerinti kártérítési átalányt köteles fizetni:

Értéknyilvánítással feladott küldemény elvesztése, megsemmisülése esetén a kártérítés összege azonos a feladó által a feladáskor feltüntetett érték összegével, de nem lehet kisebb a késedelmes kézbesítés esetén fizetendő átalány összegénél.

A TóthEx a garantált idejű, de nem értéknilyvánított küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén fizetendő kártérítést a küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése folytán keletkezett kár alapulvételével határozza meg, mely összeg nem lehet kevesebb a késedelmes kézbesítés esetén fizetendő átalány összegénél.

Utánvétel különleges szolgáltatás esetén a TóthEx az utánvételi összeg erejéig felelős, ha a küldeményt az utánvételi összeg beszedése nélkül vagy kisebb összeg beszedésével kézbesítette.

### **Eljárás a kártérítés után előkerült küldemények esetében**

Ha a küldemény vagy a küldemény tartalmának egy része a kártérítés összegének kifizetését követően megkerül, arról a TóthEx a kártérítésben részesültet értesíti. A TóthEx a küldeményt kártérítettnek visszaszállítja és ez esetben kártérítettnek a felvett kártérítési összeget nem kell visszafizetnie. Ha a kártérítésben részesült sikertelen kézbesítés esetén az értesítésre 8 napon belül nem ad választ, azt a TóthEx a megkerült küldeményről, illetve tartalomrészről történő lemondásnak tekinti.

### **A szolgáltató díj-visszafizetési kötelezettsége**

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

A TóthEx a szolgáltatás díját teljes mértékben visszafizeti abban az esetben, ha a feladó a szerződéstől – a felvétel helyén a küldemény visszakérésével – a továbbítás előtt eláll, a küldemény a TóthEx felróható magatartása következtében a rendeltetési helyének elérése nélkül érkezett vissza a feladási helyére, TóthEx a szolgáltatási szerződést nem teljesítette, a törékeny különleges szolgáltatással feladott küldemény megsérült.

A TóthEx a fizetett díjak egy részét a következő esetekben és keretek között fizeti vissza (részleges díjvisszatérítés):

A túlfizetett összeget, ha a feladó vagy a címzett a küldeményért a díjszabás szerint járó díjnál magasabb díjat fizetett, és ez a TóthEx kezelési okirataiból, vagy a küldeményről megállapítható.

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

### **Felelősség a TóthEx küldemény késedelmes kézbesítéséért**

A garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért a TóthEx 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 járó díj.

A TóthEx a nem garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért kártérítési felelősséggel nem tartozik.

Ha belföldi forgalomban a küldemény kézbesítése – illetve annak megkísérlése – a feladástól számított tizenötödik napon belül nem történik meg, a felek eltérő megállapodásának hiányában a küldeményt elveszettnek kell tekinteni, és a kártérítésre a küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

Ha elveszettnek tekintendő küldemény előkerül, a küldeményt kézbesíteni kell. A már kifizetett kártérítést azonban kézbesítés esetében sem kell a szolgáltató részére visszafizetni.

### **Szolgáltatások teljesítésének minősége**

A TóthEx tevékenységének ellátása során vállalja, hogy az ügyfél által az Általános Szerződési Feltételek alapján igényelt és megfizetett szolgáltatásokat maradéktalanul teljesíti, a küldeményeket biztonságos körülmények között továbbítja és ép, sértetlen állapotban kézbesíti a vonatkozó kormányrendeletben meghatározott minőségi előírásoknak megfelelően.

A felvett küldemények továbbítási útvonalát és módját a TóthEx választja meg az igénybevett szolgáltatásnak megfelelően.

### **MyTothEx ügyfélrendszer használata**

A Nyomtatott aláírás. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben MyTothEx ügyfélprogramot használja, akkor a kézjegye helyett nyomtatva kell feltüntetnie a Szállítmányozási dokumentáción a kitöltő személy nevét (ha alkalmazandó) a TóthEx részére a MyTothEx használatával átadott összes küldemény vonatkozásában. Az Ügyfél továbbá tudomásul veszi, hogy az ilyen nyomtatott név alkalmas arra, hogy ügyfél aláírását képezze, és az Ügyfél elfogadja a vonatkozó szállítmányozási szerződésben, tarifában, Szolgáltatási útmutatóban, Általános feltételekben, vagy a Szállítmányozási dokumentumokban megjelenő fuvarozási szerződés általános feltételeit vagy kikötéseit, amelyek alapján a TóthEx vagy a TóthEx független alkalmazotja a küldeményt átveszi.

Aláírással igazolom, hogy a TóthEx Általános szállítási feltételeit ismerem és elfogadom.

Budapest 2009. Április 15.

.....  
Cég képviselő aláírása (nyomtatót betűkkel)

.....  
Megbízó cégszerű aláírása

## Szállításból kizárt tárgyak

- Fegyver: Lőfegyver, karabély, sörétes puska, lőszer, lőfegyver alkatrészei, hadianyag.
- Veszélyes anyagok: robbanóanyagok, robbantószerkezetek, gyúlékony vagy robbanékony anyagok, toxikus vagy maró hatású anyagok, radioaktív anyagok, fertőző vagy fertőzésveszélyes anyagok illetve minden olyan egyéb anyag, amely a többi küldeményre illetve a személyzetre sajátosságánál fogva kedvezőtlen hatással lehet.
- Nemesfémek, drágakövek: arany, ezüst, platina egyéb nemesfémek és azok különböző arányú ötvözetek, ezek bármilyen formája (ékszerek, tömb, stb.). Drágakövek, drágaköves ékszerek.
- Kézpénz: kézpénz (papírpénz vagy érme) bármilyen pénznemben, kézpénz helyettesítő fizetési eszköz pl: bankkártya, hitelkártya, étkezési jegyek, üdülési csekk, értékpapírok.
- Kábítószer: kábítószer, hallucinogén szerek, pszichotróp anyagok.
- Élő vagy elhullott állatok, növények, élelmiszerek.
- Műtárgyak, műkincsek antik tárgyak.
- Olyan kiadványok, melyek tartalma pornográf, politikailag, vallásilag vagy etnikailag sértő vagy érzékeny tartalmú.
- Bármely olyan egyéb anyag, melynek szállítása jogszabályba ütközik.

.....  
megbízó