

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

/Hermes Express futárszolgálat, mint vállalkozás/

1. A szerződő felek

1.1. A szolgáltató

ERFU Bt. (továbbiakban: Hermes Express futárszolgálat)

Székhely, postacím: 1031, Budapest Zsófia u. 34.

Rendelésfelvétel: Telefon: (20) 344-28-58

Fax: (1) 240-06-59

E-mail: info@hermesexpress.hu

Honlap: www.hermesexpress.hu

Ügyfélszolgálat címe: 1065 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 3. 4. em. 3.

Nyitva tartás: hétköznap 8-20 óráig.

Alaptevékenysége: futárpostai és gyorsposta tevékenység a Magyar Köztársaság területén.

Futárposta: A Hermes Express futárszolgálat vállalja, hogy a garantált kézbesítési idejű 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 rendelkezessen a küldemény címzettjének vagy címzésének a megváltoztatásáról, és sikertelen személyes kézbesítés esetén megtehesse a szükséges intézkedéseket.

Gyorspostai szolgáltatás: Olyan belföldi vagy nemzetközi postai szolgáltatás, amelyben a szolgáltató a könyvelt küldeményt belföldön garantált idő alatt, a feladást követő munkanapon déli 12 óráig, nemzetközi viszonylatban a nemzetközi szerződések alapján kötött megállapodásokban meghatározottak szerint kézbesíti, biztosítva egyben a küldemény egyedi azonosítását, és ennek alapján a technológiai folyamatban nyomon követhető kezelését.

A szolgáltatások ellátásához a Hermes Express futárszolgálat közreműködőt is igénybe vehet.

1.2. Az ügyfél

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

A Hermes Express futárszolgálat szolgáltatásai igénybevétele esetén feladó ügyfélnek, (továbbiakban: feladó), a küldeményen feladóként feltüntetett magánszemélyt, jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot vagy egyéb szervezetet kell tekinteni.

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

A szerződéses kapcsolat fennállásától függetlenül a Hermes Express futárszolgálat ügyfélnek tekinti azt a személyt, aki/amely tudakozódási eljárást indít, illetőleg a Hermes Express futárszolgálattal szemben igényt érvényesít.

2. A szerződés tárgya

A Hermes Express futárszolgálat szolgáltatói szerződése alapján a Hermes Express futárszolgálat vállalja, hogy az Általános Szerződési Feltételekben és a jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő méretű, tömegű, tartalmú és csomagolású küldeményeket díj fizetése ellenében a feladótól átveszi, továbbítja és a feladó által megjelölt címhelyen a címzett, vagy jogosult átvevő részére kézbesíti.

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

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

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

A küldemény fajtái: levélküldemény és csomagküldemény, amelyet a Hermes Express futárszolgálat 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 a felvevő megbízott aláírása igazolja.

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

A 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 első szolgáltatási díj számlájának kézhezvételét követő nyolc munkanapon belül esedékes. Szerződés szerint a fizetési idő hosszabbodhat, de ennek feltétele a szerződés írásbeli alakisága.

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

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

3.2. Szerződés módosítása (utólagos rendelkezés)

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

A feladó szerződés-módosítása a küldemény továbbítása előtt:

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

3.3. A feladó szerződés-módosítása a küldemény továbbítása után

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

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

4. Szolgáltatás nyújtásának megtagadása

4.1. Szerződéskötés és teljesítés megtagadása

A Hermes Express futárszolgálat a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését, illetőleg teljesítését köteles megtagadni, amennyiben az alábbi tények valamelyike tudomására jut:

- a szerződés teljesítése jogszabályba vagy nemzetközi megállapodásba ütközik;
- a küldemény tartalma az életet, az egészséget, a testi épséget vagy az emberi környezetet nyilvánvalóan sérti vagy veszélyezteti;
- a feltételesen továbbítható küldeményekre vonatkozó előírásoknak a küldemény nem felel meg.

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

A Hermes Express futárszolgálat megtagadhatja a szerződés megkötését, ha:

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

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

- a Hermes Express futárszolgálat a szerződésben vállalt szolgáltatást teljesíti;
- a küldemény kézbesíthetetlen;
- a Feladó a szolgáltatási szerződéstől eláll.

4.3. Kézbesíthetetlen küldemények:

Kézbesíthetetlennek minősül a küldemény, ha

- azt a szolgáltatón kívül álló okból a címzettnek (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 feltételesen szállítható küldeményeket, valamint a szállítás feltételeit az *1. számú Melléklet* tartalmazza.

Kézbesíthetetlen küldemény esetén a Hermes Express futárszolgálat a könyvelt küldeményt kézbesíthetlenségének 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 Hermes Express futárszolgálat 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 Hermes Express futárszolgálat az értékesítésből befolyt összeget – a felmerült költségek levonását követően, e költségek egyidejű feltüntetése mellett – bírósági letétbe helyezi.

5. A szolgáltatás igénybevételének általános szabályai

5.1. A feladó feladatai

5.1.1. A küldemény tartalmára vonatkozó szabályok figyelembevétele

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

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

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

5.1.2. Csomagolás, lezárás, címezés

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

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

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

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

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

Küldemények címezése: A küldeményt tiszta, pontos, jól olvasható címezéssel kell ellátni. A Hermes Express futárszolgálat nem fogad el szállításra olyan küldeményt, melynek címezését áthúzás, átírás, újtán vagy bármilyen módon megváltoztatták. A címzett nevét teljes alakjában kell a küldeményre feljegyezni. Címzettként több név is szerepelhet.

A címiratot úgy kell kialakítani, hogy a feladó és a címzett címe jól láthatóan elkülönüljön. A címezésre vonatkozó adatokat latin betűkkel, arab számokkal (kerület, utca, házszám, épület, emelet, ajtó esetén szükség szerint római számmal), olvashatóan a küldeményen, a burkolaton vagy a küldeményhez tartósan hozzáerősített címiraton – tintával, gépirással, golyóstollal, vagy nyomtatással – illetve a küldeményhez csatolt címjegyzéken, kíséző okiraton kell feltüntetni. Ilyen esetben lehet függő, ragasztott vagy varrt címiratot is alkalmazni, amelyet úgy kell felerősíteni a küldeményre, hogy az a kezelés során ne válhasson le.

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

A küldeményeken a feladónak a következő címadatokat kell feltüntetnie:

- a címzett (címezettek) nevét, illetőleg elnevezését;
- a küldemény rendeltetési helyét – település nevét;
- a címhelyet – az utca, közterület nevét, a házszámot (ha ez nincs helyrajzi számot), a lépcsőház számot;
- a közelebbi címet – az emelet, és az ajtószám megjelölésével;
- címhely irányítószámát,
- amennyiben a küldemény külföldre szól, a rendeltetési ország neve.

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

A címzett feladatait az Általános Szerződési Feltételek tartalmazza.

6. A szolgáltatások díjának megállapítása és kiegyenlítése

6.1. Díjak megállapítása

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

A szolgáltatások díját a hatályos Díjszabás, jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú *Melléklete* tartalmazza.

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

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

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

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

6.2. Díjfizetési módok

A szolgáltatások díjának lerovása történhet a feladónál, vagy a címzettnél készpénzzel és átutalással. Bérmentesítő gép alkalmazására nincs lehetőség és mód.

Készpénzes fizetés: A Hermes Express futárszolgálat alap esetben a feladó írásbeli utasításának megfelelően készpénzes számlát állít ki a felvételt követően a feladónak, vagy a kézbesítéskor a címzettnak.

Átutalásos fizetés: A Hermes Express futárszolgálat külön megállapodás esetében átutalásos számlát állít ki a feladó, vagy a címzett részére.

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

A Hermes Express. futárszolgálat minden küldeményt az átvétel elismerését követően könyvelve, nyilvántartva, kézbesítéskor átvetetett és a feladónak az aláírt dokumentumot visszaküldve szállít és kézbesít.

7.1. Igényelhető szolgáltatások (a díjakat lásd a 2. számú Mellékletben)

- **Futárszolgálat:** Küldemények felvétele Budapesten belül a megrendeléstől számított maximum 60, kézbesítése a felvételtől számított további 60 percen belül.
- **Gyorsposta:** Küldemények átvétele, beszállítása a feldolgozó pontra, majd a küldemények feldolgozása után a felvételt követő munkanapon déli 12 óráig a címzettnek történő kézbesítés.

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

- **Beszerezés:** Kisebb értékű dolgok (eszközök, alkatrészek, élelmiszer, stb..) azonnali beszerzése és szállítása
- **Hivatali ügyintézés:** Megfelelő meghatalmazás birtokában hivatalos eljárások lefolytatása hivatali sorban állással. Az eljárással kapcsolatos dokumentumok szállítása.
- **Saját kézbe történő kézbesítés:** A feladó által a küldeményen vagy kíséző okiratán meghatározott személynek történő közvetlen kézbesítés.

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

A feladó választása szerint az alábbi szolgáltatások kérhetők díjmentesen:

- Adott hónap megrendeléseinek online webes felületen történő lekérdezhetősége
- Visszaigazolás adott csomag megérkezéséről telefonon vagy e-mail-en keresztül

7.2. Különleges szolgáltatások (a díjakat lásd a 2. számú Mellékletben)

- **Túlméretes vagy túlsúlyos küldemény szállítása:** Abban az esetben, ha a küldemény meghaladja az 5 kg-ot vagy a maximálisan szállítható méret felét, felárat számolunk fel.
- **Várakozás:** A küldemény felvételének vagy leadásának helyén az első 10 perc után minden megkezdett 10 perc extra várakozásnak számítandó és érte külön díj fizetendő

7.3. Felvétel

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

A küldemények felvételét az ügyfél és a Hermes Express futárszolgálat szóbeli megállapodása alapján a Hermes Express futárszolgálat alkalmazásában álló futár végzi.

A szolgáltatás az +36 (20) 344-28-58 -as telefonszámon rendelhető meg.

A Hermes Express futár-szolgáltatási szerződés létrejöttét, valamint a küldemény Hermes Express futárszolgálat általi átvételét a Hermes Express futár-szállítólevél bizonyítja, melyen szerepel az átvevő személy aláírása és az átvétel időpontja, valamint a szolgáltató adatai.

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 nem felel meg, felvételét visszautasíthatja.

7.4. Tömeg és mérethatárok

A Hermes Express futárszolgáltatással szállítható küldemények tömeg – és mérethatárai a szállítási eszköz figyelembevételével a következők:

- tömege kerékpáros szállítás esetén 5 kg;
- tömege motorkerékpáros szállítás esetén 6 kg;
- gépkocsival történő szállítás esetében 20 kg lehet.
 - legnagyobb befoglaló méret kerékpáros szállítás esetén (hosszúság x szélesség x magasság) 20 x 30 x 50cm
 - legnagyobb befoglaló méret motoros szállítás esetén (hosszúság x szélesség x magasság) 20 x 30 x 50cm
 - legnagyobb befoglaló méret autós szállítás esetén (hosszúság x szélesség x magasság) 2,2m x 1,4m x 1,6m

8. A küldemények kézbesítése

8.1. A kézbesítés általános szabályai

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

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

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

8.2. A kézbesítés helye

8.2.1. Házhoz kézbesítés

A Hermes Express futárszolgálat belföldön minden küldeményt házhoz kézbesít.

8.2.2. Közvetett kézbesítés

A szolgáltató a küldeményt a címzett magánszemély helyett az adott címen működő

- fegyveres szerv;
- büntetés végrehajtási és 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 küldeményt;
- minden további küldemény, melynek közvetett kézbesítését jogszabály vagy a felek megállapodása kizárja;
- az a küldemény, melynek közvetett kézbesítő részére történő kézbesítése ellen a címzett írásban tiltakozik.

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

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

8.3. Küldemény kézbesítése az átvételre jogosult részére

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

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

Jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és egyéb szervezet (a továbbiakban együttesen: szervezet) részére címzett küldemény átvételére a szervezet vezető tisztségviselője jogosult. A szolgáltató a szervezet részére címzett küldeménynek tekinti azt is, ha a szervezet részére címzett küldemény 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.

8.3.1. Az átvétel elismerése

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

Ha magánszemélynek címzett küldemény átvételét nem a címzett ismeri el, az átvevő köteles a címzett és a közötté 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 elhalálozása, jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet megszűnése esetén a részére érkezett küldeményt a szolgáltató – az e tényekről történő tudomásszerzést követően – haladéktalanul visszaküldi a feladónak.

8.3.2. Visszavétel, visszaküldés

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

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

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

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

Ha a küldemény a Hermes Express futárszolgálaton kívüli okból nem kézbesíthető, a szolgáltató azt – az ok megjelölésével – a küldemény feladójának visszaküldi.

9. Tájékoztatás, panasz

9.1. Tájékoztatás

A Hermes Express futárszolgálat vállalja, hogy a szolgáltatási feltételekben bekövetkezett valamennyi lényeges változásról tájékoztatja ügyfeleit.

A feladó, a címzett, illetve meghatalmazottjaik kérésére a Hermes Express futárszolgálat 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.

9.2. Felhasználói bejelentések, panaszok

A Hermes Express futárszolgálatnak a postáról szóló 2003. évi C1. 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 megtehessék.

Az ügyfelek panaszait az alábbi módon tehetik meg:

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

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

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

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

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

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

Amennyiben a szolgáltatást igénybevevő a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a Hermes Express futárszolgálat a panaszra határidőn belül nem válaszol, a szolgáltatást igénybevevő a 3. számú *Mellékletben* meghatározott Hatósághoz és a Nemzeti Média- és

Hírközlési Hatóságnál a Média és Hírközlési Biztosnál, vagy valamennyi esetlegesen felmerülő jogvita esetén a területileg illetékes bírósághoz fordulhatnak. A bíróság igénybevétele előtt a Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető testület segítségével is megkísérélhető az ügy rendezése.

10. Adatkezelési szabályok, adat- és titokvédelem

10.1 Adatszolgáltatás

A Hermes Express futárszolgáltatásra vonatkozó olyan adatokat, amely a szolgáltatások igénybeviteléhez, a hozzáférés megvalósításához, illetve a hírközlési hatóság feladatainak a végzéséhez szükségesek, a Hermes Express futárszolgálat köteles a hírközlési hatóság részére szolgáltatni, akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

A Hermes Express futárszolgálat az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott adatokat köteles nyilvánosan hozzáférhetővé tenni.

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

10.2 Személyes adatok védelme, titokvédelmi kötelezettség

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

A Hermes Express futárszolgálat az általa továbbított küldemény tartalmát csak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

A Hermes Express futárszolgálat:

- 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 címezését a Hermes Express futárszolgálattal elektronikus hírközlési úton (távközlő berendezés, Internet) közli.

A Hermes Express futárszolgálat a zárt küldeményt felbonthatja, ha

- a küldemény burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átcsomagolással a küldemény tartalmának a megóvása nem biztosítható;
- a küldemény tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt;
- kézbesíthetetlen postacsomag 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 Hermes Express futárszolgálatnak az alkalmazottai, tagjai, megbízottai, illetve közreműködői közül kell kijelölnie. Ha a bizottság nem működtethető, a felbontás a helyi önkormányzat arra feljogosított képviselőjének jelenlétében történhet. A felbontás tényét a küldeményre rá kell vezetni, és ha erre lehetőség van, a felbontásról, a felbontás okáról a feladót értesíteni kell.

A Hermes Express futárszolgálatnak és a közreműködői tevékenységet végző személynek (szervezetnek) megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítani kell a Hermes Express futárszolgálat igénybevételével továbbított küldemények, szöveges közlemények, illetve közlések titkosságát. A Hermes Express futárszolgálat 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 a Hermes Express futárszolgálat alkalmazottját, tagját, megbízottját és közreműködőjét – a munkaviszony, a tagsági viszony, a megbízási jogviszony, a közreműködői jogviszony megszűnése után is – a Hermes Express futárszolgálattal azonos módon terheli, azok megszegéséért felelősséggel tartozik.

11. Felelősség a szolgáltatások teljesítéséért

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

A Hermes Express futárszolgálat nem felel továbbá a szolgáltatások körében keletkezett kárért, ha az a szolgáltató működési körén kívül álló elháríthatatlan okból keletkezett (pl. háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, robbantásos fenyegetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében), ha a belső tartalomnak nem megfelelően csomagolt a küldemény, ha a kárt a küldemény belső tulajdonsága, a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága vagy az elégtelen címezés okozta, a feladó a különleges kezelést igénylő küldeménye esetén előzetesen nem nyilatkozott (pl. törékeny), illetve a közvetett kárért, elmaradt haszonért.

A fenti bekezdésekkel kapcsolatos bizonyítás a következő személyeket terheli:

- a szolgáltatót a csomagolás hiányossága és az elégtelen 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.

11.1. Kártérítés

11.1.1. A kártérítés általános szabályai

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

Az ügyfél a postai küldemény késedelmes kézbesítése címén a Hermes Express futárszolgálattal 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 Hermes Express futárszolgáltatnak a tévesen kézbesített küldemények visszavételére és szabályos kézbesítésére nincs lehetősége, a küldeményt elveszettnek tekinti.

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

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

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

11.1.2. A kárigény bejelentésének módja

Ha a Hermes Express futárszolgálat 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 Hermes Express futárszolgálatnak.

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

Ha a Hermes Express futárszolgálat a küldemény kezelésének bármely szakaszában a küldemény sérülését vagy hiányosságát észleli, ezek tényéről és mértékéről jegyzőkönyvet vesz fel. A sérült vagy hiányos küldeményt a 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.

11.1.3. A kártérítési igény elbírálása, kifizetése

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

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

A Hermes Express futárszolgálat az igény jogosságának teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás indokait írásban közli az ügyféllel.

11.1.4. A kártérítés mértéke

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

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

11.2. Eljárás a kártérítés után előkerült küldemények esetében

Ha a küldemény vagy a küldemény tartalmának egy része a kártérítés összegének kifizetését követően megkerül, arról a Hermes Express futárszolgálat a kártérítésben részesültet értesíti. A Hermes Express futárszolgálat 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 Hermes Express futárszolgálat a megkerült küldeményről, illetve tartalomrészről történő lemondásnak tekinti.

11.3. A szolgáltató díj-visszafizetési kötelezettsége

A Hermes Express futárszolgálat 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 Hermes Express futárszolgálat 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 Hermes Express futárszolgálat felröható magatartása következtében a rendeltetési helyének elérése nélkül érkezett vissza a feladási helyére, Hermes Express futárszolgálat a szolgáltatási szerződést nem teljesítette, a törékeny különleges szolgáltatással feladott küldemény megsérült.

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

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

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

11.4. Felelősség a postai küldemény késedelmes kézbesítéséért

A garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért a Hermes Express futárszolgálat kártérítést köteles fizetni, kivéve ha bizonyítja, hogy a késedelmet a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. A kártérítés összege a garantált idejű szolgáltatásért fizetett díj kétszerese.

A Hermes Express futárszolgálat a nem garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért kártérítési felelősséggel nem tartozik.

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

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

12. Szolgáltatások teljesítésének minősége

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

A felvett küldemények továbbítási útvonalát és módját a Hermes Express futárszolgálat választja meg az igénybevett szolgáltatásnak megfelelően.

12.1. Átfutási idők belföldi forgalomban

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

A Hermes Express futárszolgálat vállalja, hogy az érvényben lévő és leendő szerződéseinek megfelelően, valamint az eseti szerződésekben (fuvarlevelek) megállapodott kézbesítési határidők szerint a küldemények a fuvarlevélen feltüntetetteknek és a feladók akaratának megfelelően kézbesítésre kerüljenek, vagy ennek megkísérlése megtörténjen.

13. Együttműködés titkos információgyűjtés érdekében

A Hermes Express futárszolgálat 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.

Dátum: 2011. június 27.

A szállításból kizárt tárgyak:

- Gyúlékony, robbanásveszélyes, mérgező illetve radioaktív anyagok
- Lőfegyverek és lőszer
- A szállítást végző személy testi épségét veszélyeztető tárgyak
- Hűtést és fűtést igénylő élelmiszerek
- Vegyi anyagok
- Földi maradványok
- Élő állatok
- Kábítószer
- A magyar törvényekbe ütköző anyagok és dokumentumok
- Postafiókra címzett küldemények

2. számú Melléklet

Díjak és kedvezmények:

Budapesti szállítási díjak:

	Normál	Feláras	Másnapos
1. körzet	850	1500	550
2. körzet	1500	2100	1100
3. körzet	2100	3800	1700
4. körzet	4300	5000	3900

Normál: 5kg-nál könnyebb csomagok kézbesítése az első 3 zónában.

Feláras: Sürgős, túlméretes vagy oda-vissza menő csomagok esetén.

Másnapos: Költséghatékony szállítási mód. A délelőtt felvett küldemények aznap délután, a délutániak másnap délelőtt történő leadása.

Autós: Bár elsősorban kerékpáros szállítás a hitvallásunk, igény esetén, autós szállítás is rendelhető. Ennek díja: Normál díj + 1400 Ft.

Várakozás: Az első 10 perc ingyenes. Utána minden megkezdett 10 perc 250 Ft + Áfa.

Budapesten kívüli szállítás esetén oda-vissza útra számítandó 99 Ft/km + Áfa, de minimum 1500 Ft díj.

Az egyes budapesti zónák részei az alábbi útvonalak által kívülről határolt területek:

1. zóna: Róbert Károly körút, Hungária körút, M3, Róna utca, Egressy út, Kerepesi út, Fiumei út, Korányi Sándor u., Lenhossék u., Haller u., Petőfi híd, Irinyi József u., Október 23. u., Bartók Béla út, Karolina út, Villányi út, Jagelló út, Böszörményi út, Kékgolyó u., Krisztina körút, Margit körút, Török u., Frankel Leó u., Bécsi út az Amfiteátrumig

2. zóna: Balzsam u., Kámfor u., Szuglói Körvasút sor, Füredi út, Ferhér út, Kolozsvári út, Pongrác út, Bihari út, Péceli u., Koppány u., Kvassay út, Hengermalom út, Etele út, Rimaszombati út, Sasadi út, Érdi út, Németvölgyi út, Nárcisz u., Pethényi u., Szilágyi Erzsébet fasor, Hidász u., Gárdonyi Géza u., Csatárka u., Mátyáshegyi u., Kiscelli út, Bécsi út, Váradi S. u., Vihar u., Bogdáni út

3. zóna: Csepel művek, Széchenyi István u., Helsinki út, Alshú Határ út, Fiume u., Hoffher Albert u., Vasút u., Hangár u., Vámos u., Régivám sor, Határhalm u., Forrásmalom u., Szilas patak, Szilas Patak u., Rákospalotai Határút, Szentmihályi út, Görgy Artúr u., Türr István u., Mildenerger u., Emőd u., Prés u., Aranyhegyi út, Pomázi út, Bécsi út, Laborc u., Remetehegyi út, Máramarosi út, szép völgyi út, Kondor út, Völgy u., Shop Stop, Budakeszi út az Árnyas útig, Zugligeti út, Normafa, Konkoly Thege Miklós út, Budapest határa, Budaörsi repülőtér, Egér út, Balatoni út, Bódog út, Honfoglalás út, Kitérő út, Házgyári u.

4. zóna: Budapest közigazgatási határa és Budaörs területe

A körzeteket és azok pontos határai naprakészen megtekinthetők a www.hermesexpress.hu honlapon található térképen.

3. számú Melléklet:

Felügyeleti szerv:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1376, Budapest. Pf. 997.

Telefon: (06 1) 468 0500

Telefax: (06 1) 468 0680

E-mail: info@nmhh.hu

A szolgáltatás nyújtása során alkalmazott nyomtatványok:

Átvételi dokumentum:

HERMES EXPRESS		Sorszám:	
kerékpáros futárszolgálat www.hermesexpress.hu	20 / 344 28 58 info@hermesexpress.hu	Dátum:	
Feladó		Címzett	
Cégnév:		Cégnév:	
Cím:		Cím:	
Név:		Név:	
Telefon:		Telefon:	
Időpont:		Időpont:	
Küldemény felvétele		Küldemény leadása	
Feladó aláírása:		Címzett aláírása:	
Extrák		Fizetés	
Sürgős	Túlméret	Utalás	Készpénz
Oda-Vissza	Várakozás	Nettó ár összesen:	
Futár aláírása:		Megjegyzés rovat a hátoldalon!	