

**DPD Hungária Kft.**  
**Általános Szerződési Feltételek**

A jelen Általános Szerződési Feltételek a DPD Hungária Futárpostai Csomagküldő Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1158 Budapest, Késmárk u. 14/B. ép.; a továbbiakban: DPD), mint szolgáltató által végzendő szolgáltatás általános szerződési feltételeit tartalmazzák.

**1. Az Általános Szerződési Feltételek célja és hatálya**

A jelen Általános Szerződési Feltételek célja, hogy meghatározza az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő postai szolgáltatás és az egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, küldemények felvételével, feldolgozásával, továbbításával és a címzett részére történő kézbesítésével kapcsolatos jogokat és kötelezettségeket.

A jelen Általános Szerződési Feltételek hatálya Magyarország egész területén végzett vagy igénybe vett szolgáltatásokra terjed ki.

**A jelen Általános Szerződési Feltételek 2015. február 15-én lépnek hatályba és határozatlan ideig (módosításig) maradnak hatályban.**

**2. Szolgáltató**

A DPD a Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság által 01-09-888141. cégjegyzékszámmon nyilvántartott társaság.  
A DPD székhelye: 1158 Budapest, Késmárk u. 14/B.

A DPD fióktelepei:

1. 3553 Kistokaj, Állomás út 9.
2. 4030 Debrecen, Biczó István kert 0552/24 hrsz.
3. 6000 Kecskemét, Halasi út 29.
4. 9700 Szombathely, Csaba u. 12.
5. 2890 Tata, Mikszáth Kálmán u. 1.
6. 8000 Székesfehérvár, Takarodó út 2.
7. 8200 Veszprém, Almádi út 19.
8. 6724 Szeged, Bakay Nándor u. 52.
9. 8800 Nagykanizsa, Petőfi S. u. 116.
10. 9012 Győr (Ménfőcsanak) Koroncói út 01628/9 hrsz. (TSZ-Major) Koroncói Ipari park
11. 5000 Szolnok, Thököly út 82.
12. 7100 Szekszárd, Keselyűsi út 22/c
13. 9330 Kapuvár, Ipartelepi út 3.
14. 3200 Gyöngyös, Bornemisza út 1/1
15. 4400 Nyíregyháza, Lujza utca 11.
16. 7622 Pécs, Megyeri út 64.
17. 8900 Zalaegerszeg, Ságodi út 163.
18. 5600 Békéscsaba, Ipari út 34.
19. 4700 Mátészalka, Curtis u. 8.

A DPD székhelye és fióktelepei együttesen Depó-városoknak (továbbiakban: Depó-városok) minősülnek.

A DPD ügyfélszolgálatának (a továbbiakban: Ügyfélszolgálat) elérhetőségei:

Címe: 1158 Budapest, Késmárk u. 14. B  
Kék száma: 06-40 / 100 – 373  
Közvetlen telefonszáma: (06 - 1) 501 – 6204  
Fax: (06 - 1) 501 – 6214  
E-mail: dpd@dpd.hu  
WEB oldal: [www.dpd.hu](http://www.dpd.hu)  
DPD központi telefonszáma: (06 - 1) 501 – 6200

Az Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: munkanapokon,  
hétfőn 7-19 óra között, kedd-péntek 8 órától 18 óráig.

A további ügyfélszolgálati irodák megnyitását a DPD a jelen Általános Szerződési Feltételek közzétételével azonos módon a nyitást követően haladéktalanul közzéteszi.

Felügyeleti szervek:

**Nemzeti Média-, és Hírközlési Hatóság Hivatala**

Budapesti Igazgatóság

1133 Budapest, Visegrádi u. 106.; 1376 Bp. Pf. 997

Tel.: 468-0500

Fax.: 468-0509

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

Honlap: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

A fogyasztóvédelmi törvény (1997. évi CLV. törvény) előírásainak megfelelően a DPD Ügyfélszolgálata a telefonbeszélgetéseket rögzíti, a hangfelvételt 5 évig megőrzi, és kérésre díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A hangfelvétel kezelésével kapcsolatos részletes tájékoztatót megismerheti a DPD honlapján, a [www.dpd.hu](http://www.dpd.hu) oldalon, vagy a DPD központi ügyfélszolgálatán. Ha az Ügyfél nem kíván hozzájárulni a beszélgetés rögzítéséhez, kérjük, hogy on-line vagy személyesen lépjen kapcsolatba a DPD ügyfélszolgálatával.

**Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.

Tel.: +36 1 391-1400

Fax: +36 1 391-1410

[www.naih.hu](http://www.naih.hu)

[ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

A DPD adatkezelési nyilvántartási száma: NAIH-80728/2014.

### 3. Ügyfél

A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában ügyfél az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/amely a jelen Általános Szerződési Feltételek 4. pontjában meghatározott szolgáltatások végzésére a DPD részére megbízást ad (a továbbiakban: Ügyfél, vagy Feladó).

### 4. Szolgáltatások

#### 4.1 A szolgáltatások leírása

**4.1.1 A DPD vállalja** - a jelen Általános Szerződési Feltételek 4.3 pontjában meghatározott - Küldemények felvételét, továbbításának megszervezését, szortírozását és kézbesítését Magyarország területén belül, valamint a DPD nemzetközi hálózatán keresztül, annak a részére, akit az Ügyfél címeztként megjelöl (a továbbiakban: Címzett) biztosítva a Küldeményeknek az Ügyfél által is - interneten keresztül való - nyomon követhetőségét (a továbbiakban: Szolgáltatás).

A jelen Fejezet és az ÁSZF alkalmazásánál a DPD a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (továbbiakban: Postatv.) fogalmait használja, különösen:

*átfutási idő:* a postai szolgáltatási szerződés keretében felvett küldeménynek a felvételi pontba történő juttatásától a küldemény kézbesítéséig vagy annak megkísérléséig terjedő szolgáltatásteljesítési időtartam;

*cím:* a postai küldemény kézbesítésének egyértelműen beazonosítható helye;

*címzett:* akinek a feladó a postai küldeményt küldi;

*egyedi szerződés:* a feladóval vagy a címmel egyedileg megtárgyalt vagy közreműködésével kialakított írásbeli keretszerződés;

*értéknyilvántartás-szolgáltatás:* járulékos szolgáltatásnak minősülő postai többletszolgáltatás, amely alapján a postai szolgáltatót a könyvelt küldeménnyel kapcsolatos szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért a feladó által a feladaskor – a postai küldemény tartalmának értékeként – meghatározott összeg erejéig terheli kártérítési felelősség;

*expressz postai szolgáltatás:* az az időgarantált szolgáltatás, melynek keretében a postai szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a postai küldeményt belföldön legkésőbb a felvételt 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 a)–f) pontban foglalt többletszolgáltatások közül legalább egyet teljesít:

a) nyomon követhető kezelés;

b) utánvétel;

c) tértivevény;  
d) értéknyilvántartás;  
e) kizárólag a küldemény címzettjeként megjelölt személy kezéhez történő kézbesítés;  
f) a küldeménynek a feladó lakóhelyén, tartózkodási helyén, székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén történő felvétele;  
*feladó*: aki a postai szolgáltatóval a postai szolgáltatási szerződést saját nevében megkötö; *feldolgozás*: a felvett és gyűjtött postai küldemények szállításra vagy kézbesítésre történő előkészítését biztosító művelet;  
*felhasználó*: aki postai szolgáltatást vagy postai szolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatást vesz vagy vehet igénybe, vagy postai küldemény címzettje;  
*felvétel*: az a tevékenység, amelynek eredményeként a postai küldemény a postai szolgáltatási szerződést megkötő postai szolgáltató felvételi pontján vagy a felek megállapodása alapján más helyen a postai szolgáltató hálózatába kerül;  
*14. felvételi pont*: a postai küldemény felvételének céljából a postai szolgáltató által erre a célra kijelölt helyiség vagy hely;  
*gyűjtés*: a felvételi pontokon a felvételt vagy a szolgáltatói hozzáférési pontokon a hálózati átvételt követően a postai küldemények feldolgozás helyére történő eljuttatása;  
*időgarantált szolgáltatás*: a postai szolgáltató kötelezettségvállalása, amellyel a postai küldemény meghatározott időtartamon belüli vagy meghatározott időpontban történő kézbesítésére vállal kötelezettséget;  
*kézbesítés*: a postai szolgáltató által elvégzett azon tevékenység, amely során a postai küldemény a postai szolgáltató hálózatából, illetve személyes felügyelet alól az átvételre jogosult személy részére történő átadással továbbá egyéb, a küldemény kézbesítésére alkalmas eszközbe történő elhelyezéssel kikerül;  
*kézbesítési pont*: a postai küldemény kézbesítése céljából a postai szolgáltató által kijelölt, a felhasználók számára elérhető helyiség vagy hely, továbbá a postai szolgáltató által létesített, a kézbesítést lehetővé tevő eszköz;  
*könyvelt küldemény*: olyan postai küldemény, amelynek felvételét a postai szolgáltató írásban vagy más bizonyítható módon elismeri és kézbesítését a jogosult átvevővel az erre szolgáló okiraton, vagy az aláírást rögzítő vagy a jogosult átvevő személyét azonosító egyéb technika alkalmazásával elismerteti;  
*nyomon követhető kezelés*: a postai szolgáltató által alkalmazott technológia, amellyel a postai szolgáltató a postai küldemény egyedi azonosító jelzése alapján, interneten lekérdezhető információként vagy elektronikus hírközlési hálózat igénybevételel továbbított és dokumentált szöveges üzenetben küldeményenként tájékoztatást ad legalább a küldemény felvételének helyéről és dátumáról, a kézbesítésének dátumáról, az átvételi jogosultság alapjáról vagy sikertelen kézbesítési kísérlet esetén a küldemény további kezeléséről;  
*postai közreműködő*: a postai szolgáltató által a postai küldemények meghatározott közigazgatási területen történő felvételéhez, gyűjtéséhez, feldolgozásához, szállításához és kézbesítéséhez együttesen vagy e résztvétekenységek bármelyikének önálló végzéséhez szolgáltatási koncessziós szerződés vagy a tevékenység ellátására irányuló egyéb típusú szerződés alapján igénybe vett gazdálkodó szervezet;  
*postai küldemény*: az a legfeljebb 40 kg<sup>1</sup> tömegű küldemény, mely a küldeményen, annak csomagolásán vagy az ahhoz tartozó listán legalább címmel el van látva, vagy az a küldemény, amelyet jogszabály postai küldeménynek minősít; ilyen postai küldemény lehet a levélküldemény, a hivatalos irat, a vakok írását tartalmazó küldemény, a postacsomag, valamint a könyvet, katalógust és sajtóterméket tartalmazó küldemény, továbbá minden olyan küldemény, amelynek tartalma e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendelet szerint a postai szolgáltatásból nem kizárt;  
*postai szolgáltató*: postai szolgáltatást nyújtó gazdálkodó szervezet;  
*postai szolgáltatóhely*: a postai szolgáltatások elérését meghatározott földrajzi ponton és időben biztosító felvételi vagy kézbesítési pont, ide nem értve a postai szolgáltató által elhelyezett levélgyűjtő szekrényt vagy más, a postai küldemény sérülésmentes és biztonságos felvételére vagy kézbesítésére szolgáló eszközt;  
*szállítás*: a postai küldemények feldolgozási, szolgáltatói hozzáférési vagy kézbesítési pontok közötti továbbításának művelete;  
*szolgáltatói hozzáférési pont*: postai küldemények hálózati átvételére az átvevő postai szolgáltató által erre a célra kijelölt hely;  
*többletszolgáltatás*: a postai küldemény felvételéhez, gyűjtéséhez, feldolgozásához, szállításához vagy kézbesítéséhez kapcsolódó, a postai szolgáltatási szerződésben vállalt olyan további szolgáltatás, amelyet a postai szolgáltató a postai szolgáltatás részeként a feladó külön rendelkezése alapján vagy postai szolgáltatáscsomagba foglaltan nyújt;  
*utánvétel-szolgáltatás*: az a – könyvelt küldeményekhez igénybe vehető – többletszolgáltatás, amelynek teljesítése során a postai szolgáltató a postai küldeményt a feladó által meghatározott összeg készpénzben vagy egyéb módon történő beszedését követően kézbesíti, és az így beszedett összeget a címzett

<sup>1</sup> A Pt.-től eltérően a DPD 50 kg-ig vállalja egyéb, nem postai küldemények továbbítását is külön megállapodás alapján.

megbízásából a feladó részére a Postatv. 2. számú melléklet I. fejezet 9. pontja szerinti valamely pénzforgalmi szolgáltatás keretében juttatja el;  
DPD-Csomagpont: a DPD vagy postai közreműködője által működtetett vállalkozás és szolgáltatói hozzáférési pont, ahol az ügyfelek Küldeményeket adhatnak fel.

#### 4.1.2 Az alapszolgáltatás fajtái:

- „DPD Classic” szolgáltatás;
- „DPD Express” szolgáltatás;
- „Collection-Request”- import szolgáltatás;

4.1.3 A Szolgáltatás magában foglalja a 4.1.2-ben meghatározott szolgáltatási formák sajátosságainak megfelelően:

- a Küldemények felvételét, feldolgozását, rakodását, továbbításuk megszervezését és lebonyolítását a kiszállítást végző személlyel, valamint kézbesítését;
- a Címzett elérésének hiányában „a DPD Classic” szolgáltatásnál a második és – szükség esetén – a harmadik kézbesítési kísérletet;
- a kézbesítést a jelen Általános Szerződési Feltételek 6.5 pontja szerint a Címzett ellenkező rendelkezése hiányában - személyes kézbesítése mellett magában foglalja az Ügyfél/Címzett választása esetén és választása szerint a következő postai különszolgáltatások legalább egyikét: a küldeménynek az Ügyfél 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;
- az olyan küldemények visszaküldését a „DPD Classic” szolgáltatásnál az Ügyfél részére, amelyek kézbesíthetetlenek, vagy amelyek átvételét megtagadták a 7. pontban meghatározottak szerint;
- az Ügyfél választása, megrendelése szerint az alábbi különszolgáltatásokat nyújtja a DPD, külön díjazás és szerződéskötés mellett, az alábbiak szerint: utánvétel - belföld; DPD Express COD/Utánvétel-szolgáltatás; Delta Service; COR – áru visszaszállítási megbízás; csomagcsere szolgáltatás; időgarantált szolgáltatás (DPD Classic Express 12.00 és DPD Classic Express 10.00); ID Check; aznapi felvétellel történő szolgáltatás; „szombati kiszállítási”-szolgáltatás; okmány visszaforgatás; hipermarketes beszállítás; tételes átadás; új kiszállítási; predict; bankkártyás fizetés; interaktív SMS értesítés; interaktív e-mail értesítés; nemzetközi utánvétel; DPD 72 szolgáltatás; GTR Csomaggyár; Küldemény feladása csomagpontban, DPD Raklapos szállítás, DPD Nehéz- vagy túlméretes áru szállítása;
- szolgáltatásainkat a DPD Weblabel felületéről vehetik igénybe szerződött partnereink, melyhez egyéni felhasználónév és jelszó kizárólag a szerződéskötés után tartozik.

1. Utánvétel - belföld: belföldi szállítás esetén vehető igénybe. A Küldeményt kizárólag az Ügyfél által megjelölt értékének kifizetése ellenében szolgáltatja ki a DPD a Címzett részére. Az utánvétel legmagasabb összege 500.000,- Ft, azaz ötszázezer forint.

Az utánvétes szolgáltatás teljes díját a Feladónak kell viselnie, amennyiben a Címzett a küldeményt nem veszi át, a küldemény átvételét a Címzett megtagadja, vagy egyéb (a DPD Hungária Kft.-nek fel nem róható) okból – pl. a megadott Címzett ismeretlen – a küldemény kézbesítése nem teljesíthető.

Az utánvét elszámolása és átutalása heti egy alkalommal történik, a beszedést követő 7 napon belül. Ezen időszakra Feladó kamatra nem jogosult. A DPD szolgáltatási díjai nem tartalmazzák utánvétkelés esetén az átutaláshoz kapcsolódó költségeket (pl. tranzakciós illeték), azokat az Ügyfél viseli.

2. „DPD Express COD/Utánvétel”-szolgáltatás: a DPD vállalja, hogy az utánvéteket a Címzettől való átvételt követő két munkanapon belül átutalja (az átutalást elindítja) a Feladó által megjelölt bankszámlaszámra. A DPD szolgáltatási díjai nem tartalmazzák utánvétkelés esetén az átutaláshoz kapcsolódó költségeket (pl. tranzakciós illeték), azokat az Ügyfél viseli.

3. Delta Service: A DPD-futár az Ügyfél által szabadon megválasztott belföldi címen veszi fel a kívánt csomagot, és azt az Ügyfél által szabadon meghatározott belföldi címre szállítja. A felvételi címnek és a kiszállítási címnek nem kell megegyeznie az Ügyfél székhelyével, telephelyével, fióktelepével.

A Delta Service szolgáltatás kizárólag belföldön érhető el. Delta Service szolgáltatásunk mellé kiegészítő szolgáltatások rendelkezhetők.

#### 4. COR – áru visszaszállítási megbízás:

A COR szolgáltatás webáruházat üzemeltető ügyfelek számára kifejezetten előnyös, nekik ajánljuk. A szolgáltatás lényege, hogy amennyiben szerződött partnereink ügyfelei a kiszállítást követően reklamációval élnek, vagy elállnak a szerződéstől, és a csomag visszarúzására kerül sor, úgy DPD a megrendelést követően felveszi a csomagot a Feladó ügyfelétől, és visszaszállítja azt a Feladó címére. Ebben az esetben a COR szolgáltatás összegéről szóló számlát a DPD állítja ki, valamint annak összegét a Feladó ügyfelétől beszedi, és (DPD) számlájára utalja.

5. Csomagcsere-szolgáltatás: garanciális, reklamációs ügyekre létrehozott szolgáltatás. Az Ügyfélnél felvett Küldeményt a DPD kézbesíti a Címzettnek abban az esetben, ha cserében a Címzett biztosítja az Ügyfél által megjelölt Küldemény DPD Futár általi felvételét, melyet a DPD visszaszállít az Ügyfél címére. A Címzett köteles biztosítani a felvételhez (szállításhoz) kapcsolódó, DPD ÁSZF szerinti előfeltételeket (pl. csomagolás, szállításból nem kizárt termék).

6. „DPD Classic Express 12.00” szolgáltatás: a DPD vállalja, hogy a feladást követő munkanapon (banki napon) 12.00 óráig kézbesíti a Címzettnek a küldeményt. Szerződés szerű teljesítésnek minősül DPD részéről, ha DPD a kézbesítést 12.00 óráig megkísérli, de a DPD-nek fel nem róható okból a kézbesítés meghiúsul (pl. a Címzett nem tartózkodik a megadott címen, vagy a Feladó által meghatározott cím nem megfelelő). A szolgáltatást a DPD csak a honlapján közzétett közigazgatási egységekben vállalja. Az időgarantált postai küldemény késedelmes kézbesítéséért (a kézbesítés késedelmes megkísérléséért) a DPD kártérítési átalányt köteles fizetni. A kártérítési átalány összege az időgarantált postai szolgáltatásért fizetett díj kétszerese, de küldeményenként legfeljebb 520,- EUR.

7. „Szombati kiszállítási”-szolgáltatás: A DPD vállalja, hogy a szombati kiszállítás szolgáltatását megjelölő feladásoknál a pénteken felvett küldeményeket másnap, azaz szombaton kézbesíti, 12.00 óráig. A DPD csak meghatározott földrajzi területeken, közigazgatási egységekben biztosítja ezt a külön szolgáltatást. Az aktuális földrajzi területeket, közigazgatási egységeket, ahol a szolgáltatást a DPD biztosítja, a DPD honlapján teszi közzé

8. ID Check – Személyi igazolvány meghatározott adatainak ellenőrzésével történő kézbesítés: Ügyfél köteles olyan írásbeli szerződést kötni, nyilatkozatot beszerezni a Címzettől, amely alapján kizárólag a Címzett személyi igazolványának bemutatása esetén köteles átadni a Küldeményt a DPD futár, amennyiben az Ügyfél által megadott Címzett név és személyi igazolvány-szám részlet (utolsó hat karakter) megegyezik a bemutatott személyi igazolványban szereplő névvel és számmal. A DPD-futár nem hatósági személy, ezért az igazolvány érvényességét nem ellenőrizheti.

9. Aznapi felvétellel történő szolgáltatás: Tárgynap 16 óráig történő telefonos megrendelés esetén a DPD még a tárgynapon felveszi a Küldeményt a Feladótól. A DPD csak meghatározott földrajzi területeken, közigazgatási egységekben biztosítja ezt a külön szolgáltatást. Az aktuális földrajzi területeket, közigazgatási egységeket, ahol a szolgáltatást a DPD biztosítja, a DPD honlapján teszi közzé.

10. Hipermarketes beszállítás: Ennek a szolgáltatásnak a keretében a DPD vállalja, hogy leszállítja a küldeményeket a címzettként megjelölt hipermarketbe. A szolgáltatási díj magában foglalja a futár várakozási idejét. A szolgáltatás automatikusan számlázásra kerül, amennyiben a küldemény címzettje hipermarket áruház.

11. Tételes átadás: A DPD vállalja hipermarketekbe történő beszállítás és / vagy egyedi szerződéses alapján esetén a csomagok tételes átadását az adott áruházban / Címzettnek. A szolgáltatás tartalmazza a küldemények tételes átadását.

12. Okmány visszaforgatás: Az okmány visszaforgatás szolgáltatás esetén a belföldi feladás és kézbesítés során a DPD arra vállal kötelezettséget, hogy a Feladó által átadott saját számlát vagy szállítási okmányt (szállítólevelet) a Címzettel a Küldemény kézbesítésekor aláírta, lepecsételteti, és azt a Feladó címére visszaszállítja. Amennyiben a Címzett nem Hipermarket, és a Címzett a számla, szállítólevél aláírását, lepecsételését megtagadja, a DPD a Küldeményt és a számlát/szállítólevelet a Feladónak visszaszállítja. Az Ügyfél az ÁSZF alapján e szolgáltatás megrendelésével elfogadja, hogy amennyiben Hipermarket a Címzett és az általa kialakított eljárásrendre hivatkozással nem azonnal vagy speciális módon (a kialakult és rendszeresített gyakorlatnak megfelelően) kívánja az okmányt visszaforgatni, akkor a Küldemény átadásának igazolása mellett a DPD a Hipermarketnek / Címzettnek kézbesítheti a Küldeményt, és kiszámlázhatja az okmány-visszaforgatás díját is.

13. Új kiszállítás – [www.dpdcsoomagom.hu](http://www.dpdcsoomagom.hu)

Magánszemélynek történő kiszállítás esetén amennyiben a Címzett nem tartózkodik csomagcímkén megjelölt címen, a futárunk egy értesítőt hagy a címen. Az értesítőn szereplő szám segítségével a címzettnek a [www.dpdcsoomagom.hu](http://www.dpdcsoomagom.hu) portálon lehetősége van arra, hogy az első sikertelen kézbesítési kísérlet után az egyedi igényeinek megfelelően alakítsa csomagja kiszállítását. Amennyiben a módosítás éjfélig megtörténik, a Címzett már másnap megkaphatja a csomagját. A kézbesítés történhet másik címre – például egy másik városba, az ügyfél munkahelyére -, de lehetőség van a kiszállítás dátumának módosítására is, illetve amennyiben az ügyfél úgy kívánja, a futár egy megadott helyen le is adhatja a csomagot.

Természetesen továbbra is lehetőség van telefonon keresztül módosítani a csomag kiszállításának időpontját, illetve ha valaki nem szeretné a csomagátvétel megszervezésének lehetőségével élni, a DPD még további két alkalommal megkísérli a küldemény kiszállítását.

#### 14. Predict:

##### 14.a. Predict – nemzetközi, 3 órás

A feladás napján kap egy rövid szöveges értesítést a Címzett a mobiltelefonjára, hogy a következő 2-5 napon belül a DPD kiszállítja a küldeményét a meghatározott idő-intervallumon belül. A kiszállítás napján egy újabb értesítés érkezik, ami alapján a címzett kérheti a kiszállítási idő módosítását. Ha az időpont módosításra kerül a Címzett által, akkor azt a DPD rögzíti a rendszerében, ha nem jön válasz, akkor a DPD által az értesítésben megjelölt időpontban viszi ki a küldeményt a DPD-futár. Amennyiben a kiszállítás sikertelen, minden egyes napon, amikor futárhoz kerül, erről a DPD értesítést küld, amely ekkor már nem interaktív.

##### 14.b. Predict, belföld

A feladás napján kap egy rövid szöveges értesítést a Címzett a mobiltelefonjára a csomagja felvételéről, az esetleges utánvétel összegéről és a másnapi kiszállításról. A Címzettnek válaszúzenetben lehetősége van a kiszállítási dátum módosítására, amennyiben a következő nap nem felel meg neki. A küldemény kiszállításának napján a Címzettnek a reggeli órákban újabb SMS-t küldünk, amelyben a küldeményének a pontos kiszállítási időszávjáról (3 órás periódus) értesítjük, így megtudja, hogy mely háromórás időszávon belül számíthat a DPD futár érkezésére. Ez az értesítés már nem interaktív. Amennyiben a kiszállítás sikertelen, minden egyes napon, amikor futárhoz kerül, erről a DPD értesítést küld, amely ekkor már nem interaktív.

15. Utánvétel bankkártyás fizetése: A szolgáltatást szerződéskötéskor az ügyfél a regisztrációs lapon rendelheti meg. Az utánvétel bankkártyával történő fizetésére jelenleg a budapesti címzetteknek van lehetősége, illetve vidéken a DPD depónál történő személyes átvételkor. A jelenleg elfogadott bankkártya-típusok: VISA és EUROCARD Mastercard. A DPD szolgáltatási díjai nem tartalmazzák utánvételkezelés esetén az átutaláshoz kapcsolódó költségeket (pl. tranzakciós illeték), azokat az Ügyfél viseli.

16. Interaktív SMS értesítés: A DPD Interaktív SMS szolgáltatásával a Küldemény felvételi napján a Feladó által megadott mobiltelefonszámon a Címzettet SMS-ben értesíti a Küldemény következő napi kiszállításáról, és esetlegesen az utánvétel összegéről. A Címzettnek lehetősége van egy alkalommal válasz SMS-sel átütemezni a kézbesítés napját, amennyiben valamilyen oknál fogva az első kézbesítési dátum nem megfelelő a számára. A kézbesítés elhalasztásának maximális hossza 10 banki nap. E szolgáltatás csak írásba foglalt szerződéssel vehető igénybe.

17. Interaktív e-mail értesítés: A DPD E-mail értesítési szolgáltatás során a Címzettet a megjelölt e-mail-ben értesíti a DPD a Küldemény felvételi napján, valamint a kiszállítás napján. Az E-mail-es értesítő tartalmazza a Küldemény csomagszámát, az esetleges utánvétel összegét, a Feladó, valamint a Címzett adatait. Amennyiben a kiszállítás napja nem megfelelő a Címzett részére, az e-mail-ben szereplő link segítségével a kézbesítés napját át tudja ütemezni másik napra. A kézbesítés elhalasztásának maximális hossza 10 banki nap. Csomagpontban történő feladáshoz kizárólag e külön szolgáltatás rendelhető meg külön díj ellenében.

18. Nemzetközi utánvétel: A DPD vállalja a nemzetközi utánvétel küldemények kezelését az alábbi országokba:

- Németország;
- Románia;
- Szlovákia;
- Csehország;
- Horvátország;
- Szlovénia

Németországi utánvétek esetében a DPD a feladó magyarországi bankszámlaszámára utalja a beszedett utánvétel összegeket a teljesítés napján irányadó banki árfolyamon történt konverziót követően.

Román, szlovák, cseh, horvát és szlovén utánvétel küldemények esetében a szolgáltatás igénybevételének feltétele az adott országban és az adott ország pénznemében vezetett bankszámla.

A DPD szolgáltatási díjai nem tartalmazzák utánvételkezelés esetén az átutaláshoz kapcsolódó költségeket (pl. tranzakciós illeték), azokat az Ügyfél viseli.

Nemzetközi utánvétel szolgáltatás igénybe vételéhez kiegészítő szerződés aláírása szükséges.

#### 19. DPD 72 – belföld

A DPD a feladott küldeményt a felvételt követő munkanap utáni három munkanapon (72 órán) belül szállítja ki Magyarországon belül a megadott címre.

Ezt a szolgáltatást kizárólag írásban szerződött ügyfelek vehetik igénybe.

A DPD 72 szolgáltatás mellé addicionális szolgáltatások (utánvételkezelés, okmány visszaforgatás stb.) is igénybe vehetők, azonban nem párosítható DPD 12 vagy DPD Szombat szolgáltatással:

IDM vagy Predict szolgáltatás esetében a küldemény felvételekor nem, csak a kézbesítés napján kap értesítést a címzett a kézbesítésről, azt követően, hogy a futár magához vette a küldeményt. Cserecsomag esetében a visszaszállítandó küldemény DPD Classic szolgáltatással kerül visszaszállításra az Ügyfélhez.

## 20. Küldemény feladása Csomagpontban

Csomagpontos feladásnál eseti feladásokat lehet a Csomagpontban kezdeményezni.

A Csomagpontos feladás egyedi szabályai:

Feladó / Ügyfél felel azért, hogy a Küldemény közúti szállításra alkalmas, biztonságos csomagolással ellátott legyen. Minden, ennek elmaradásából eredő sérülésért / kárért a Feladó felel.

Belföldi szállítás esetén kizárólag a szállításnak megfelelő, lezárt, sértetlen csomagolású Küldeményt vesz át a DPD.

Exportra irányuló küldemények esetén a Feladó elfogadja, hogy a Küldeményeket nyitott állapotban adja át a DPD-nek annak érdekében, hogy a DPD meg tudja vizsgálni a Küldeményeket (tartalmukat) nem minősülnek-e a szállításból kizártnak. A DPD az előbbieket szerint jogosult és köteles az átadott, bemutatott export-küldemények tartalmát megvizsgálni, és ezt követően, ha azok a szállításból kizárt tartalommal nem rendelkeznek, jogosult és köteles Feladó a Küldeményt megfelelő módon lezárni, csomagolni.

Megbízó a postai szolgáltatási díja(ka)t és a költségeket vállalja viselni, készpénzben/ bankkártyás elfogadás esetén bankkártyával, melyet közvetlenül a feladáskor kell fizetnie.

Csomagpontban történő feladáshoz kizárólag e különszolgáltatás rendelhető meg külön díj ellenében.

A csomagpontos küldemények díjszabására vonatkozó szabályokat az ÁSZF 1. sz. Melléklete (7. pont) tartalmazza. A Csomagpontos küldeményfeladásra a jelen ÁSZF feladásra vonatkozó szabályait a Csomagpontos szolgáltatás sajátosságainak megfelelően kell alkalmazni.

21. GTR Csomaggyár: Komissiózási szolgáltatás<sup>2</sup>, mely kiegészül raktározással is, amennyiben az Ügyfél ezt igényli. E szolgáltatások árazása egyedileg történik, a termék típusától és annak csomagolási kapacitásigényétől függően.

## 22. DPD Raklapos szállítási szolgáltatás

Ügyfeleink ajánlatot kérhetnek a raklapos szállításra, mely az Európai Unió szabványának megfelelő raklappal történik.

A szolgáltatás igénybe vétele egyedi, írásba foglalt szerződéshez kötött.

A szolgáltatás csak belföldi szállításokra vonatkozik. A felvételt a szállítás előtt legalább egy munkanappal, 14 óráig szükséges jelezni. A kiszállítás nem garantált idejű, a DPD törekszik a szállítmány felvételét követő 3 munkanapon belül teljesíteni a kézbesítés első megkísérlését. Ha a kézbesítés napján az átadás meghiúsul a címzett hibájából, úgy a DPD díjat számolhat fel a feladónak a következő szállítási kísérletért.

- A küldeményt egy- vagy több utas raklapon (méretei: 120x80 cm, maximum 180 cm magas) szállítjuk.

-A raklap maximum súlya: 1 tonna

-Automatikus felelősség vállalás igazolt beszerzési értékig, de legfeljebb 520 EUR értékig.

-Ügyfélszolgálat: 08:00-18:00-óráig

Igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások:

- Utánvétel küldemény feladás (COD, a beszedhető maximum COD-összeg: 250.000,- HUF);

-Okmány visszaforgatás.

A raklapos küldemény felvételét a DPD-futár jogosult visszautasítani, ha a Küldemény nem felel meg a fent meghatározott jellemzőknek, vagy a csomagolás /megrendelés:

- a raklap méretét a küldemény kerülete meghaladja;

- a küldeményt nem eredeti csomagolásban, lefóliázva, él védővel ellátva kívánja feladni a Feladó;

<sup>2</sup> A komissiózás a DPD raktárába beszállított egyes Ügyfél-termékek (árúk) összeválogatását jelenti a beérkezett megrendelések alapján. A DPD raktárába egynemű árúk érkeznek nagy tételben, szállítási (jellemzően raklapos) csomagolásban. A raktárban ezeket felbontják, és a felbontott tételekből megrendelői küldeményeket (csomagokat) állítanak össze.

- a megrendelés a felvétel napja előtt legalább egy munkanappal, 14 óráig nem lett bejelentve.

#### 24. DPD Nehéz- vagy túlméretes áru szállítási szolgáltatás

A DPD Nehéz- vagy túlméretes áru szállítása szolgáltatással a szerződött ügyfeleinknek lehetőséget biztosítunk arra, hogy olyan küldeményt adjanak fel, melynek súlya meghaladja az 50,00 kg-ot (pl.: fehéráru) vagy mérete meghaladja a jelen ÁSZF szerinti szállítási méreteket.

A szolgáltatás igénybe vétele egyedi, írásba foglalt szerződéshez kötött. A szolgáltatás megrendelése eltér a standard futárrendelési formától.

A szolgáltatás jellemzői:

- Belföldi szolgáltatás esetében kézbesítés a felvételt követő 2-5. munkanapon;
- Automatikus felelősségvállalás igazolt beszerzési értékig, de legfeljebb 520 EUR értékig;
- Felülbiztosítási lehetőség;
- A feladni kívánt csomag súlya meghaladja az 50,00 kg-ot, de nem haladja meg a 120 kg-ot és/vagy a csomag meghaladja a maximális övméretet, 3 métert vagy hossza az 1,75 métert.
- Ügyfélszolgálat 08:00-18:00-óráig
- Értéknövelt szolgáltatások közül igénybe vehető
- Utánvétes csomagfeladás,
- Okmány visszaforgatás;
- Csere csomag;
- ID-Check.

A DPD Nehéz- vagy túlméretes áru szállításkor feladott küldemény felvételét a futár a következő esetekben utasíthatja el:

- a küldemény nem felel meg az egyedi szerződésben meghatározott feltételeknek; és/vagy
- ha fehéráru esetén a küldeményt nem eredeti csomagolásban, lefóliázva, élvédővel ellátva kívánja feladni a feladó.

#### 25. DPD Classic Express 10.00

A küldemény a feladást követő munkanapon legkésőbb 10 óráig kiszállításra (a kézbesítés megkísérlésre) kerül. Szerződésszerű teljesítésnek minősül DPD részéről, ha DPD a kézbesítést 10.00 óráig megkísérli, de a DPD-nek fel nem róható okból a kézbesítés meghiúsul (pl. a Címzett nem tartózkodik a megadott címen, vagy a Feladó által meghatározott cím nem megfelelő).

Az időgarantált postai küldemény késedelmes kézbesítéséért (a kézbesítés késedelmes megkísérléséért) a DPD kártérítési átalányt köteles fizetni. A kártérítési átalány összege az időgarantált postai szolgáltatásért fizetett díj kétszerese, de küldeményenként legfeljebb 520,- EUR.

A szolgáltatás díja magában foglalja a feladó e-mail értesítését a küldeménye kiszállításáról és az átvevő nevééről, valamint sikertelen kiszállítás esetén a feladó azonnali telefonos értesítését.

A DPD Classic Express 10.00 szolgáltatás jelenleg a DEPÓ-városokba címzett belföldi küldemények esetében érhető el.

A különszolgáltatások díjait az ÁSZF 3. számú Melléklete tartalmazza.

**4.1.4 A jelen Általános Szerződési Feltételek 4.4 pontjában meghatározott Export Küldemény esetén a DPD vállalja, hogy az Export Küldemények - abban az esetben, ha az okmányok helyesek - a feladást követő napon (az Európai Unió kívüli országok esetén vámkezelve) elhagyják Magyarország határát és a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott időn belül a DPD nemzetközi hálózatába kerülve a Címzethez megérkeznek.**

**4.1.5 A Szolgáltatások teljesítése érdekében** a DPD jogosult a Küldemények továbbításához szükséges futárpostai szállítási, fuvarozási és egyéb szerződések megkötésével alvállalkozók szolgáltatásának igénybevételére, amelyet részben vagy egészben, de változatlan formában továbbértékesít az Ügyfél részére (közvetített szolgáltatás). Az árjegyzékben szereplő szolgáltatási díjak magukban foglalják a fenti közvetített szolgáltatási költségeket, kivéve, ha az Ügyfél egyedi szerződés alapján egyedi díjszabásban állapodik meg a DPD-vel.

#### **4.1.6 „DPD Classic” Szolgáltatás**

**4.1.6.1. A „DPD Classic” belföldi szolgáltatásban a küldeményeket a DPD távolságtól függően általában 1-5 nap alatt kézbesíti** Ügyfele részére közúti szállítással. Nem garantált idejű szállítás.

A „DPD Classic” belföldi szolgáltatás általános jellemzői:

- Gyors, és gazdaságos közutas szállítás;
- Súlyhatár: 50,00 kg/csomag;



- Mérethatárok: Övméret: max. 3 méter (2 X a magasság + 2 X szélesség + 1 X hosszúság, max.: 300 cm.); hosszúság: maximum 1,75 méter;
- a súlyhatár feletti és/vagy túlméretes küldemények továbbításának többletköltségeit az ügyfél viseli. Amennyiben a feladott csomagok bruttó súlya csomagonként meghaladja az 50,00 kg-ot, és/vagy túlméretes az ügyfél további felárat köteles fizetni, melynek mértéke 10.000 Ft + ÁFA / csomag a DPD Classic szolgáltatásra vonatkozó szállítási díjon felül.
- Automatikus felelősségvállalás beszerzési értékig (de legfeljebb 520 EUR értékig).
- Az Ügyfél magasabb, külön biztosítást is köthet a küldeményre;
- Internetes nyomon követés<sup>3</sup>;
- Az átvevő személy aláírásának letöltése interneten keresztül;
- A nem kézbesíthető csomagok díjmentes visszaszállítása a feladó (Ügyfél)hez. Ez nem vonatkozik a nehéz vagy túlméretes küldemények visszaszállítására.

A „DPD Classic” belföld szolgáltatás díjai küldeményenként/csomagonként értendők, és nem tartalmazzák a különszolgáltatások díját, az ÁFA-t, az üzemanyagfelárat, utánvétkelés esetén az átutaláshoz kapcsolódó költségeket (pl. tranzakciós illeték), azokat az Ügyfél viseli.

A „DPD Classic” szolgáltatás díjait, az üzemanyagfelárat az ÁSZF 1. számú Melléklete tartalmazza.

4.1.6.2. A „DPD Classic” nemzetközi szolgáltatásban a küldeményeket a DPD távolságtól függően 1-5 nap alatt kézbesíti Ügyfele részére közúti szállítással. Nem garantált idejű szállítás.

A „DPD Classic” nemzetközi szolgáltatás általános jellemzői:

- Gyors, és gazdaságos közutas szállítás;
- Súlyhatár: 31,5 kg/csomag.
- Mérethatárok: Övméret: max. 3 méter (2 X a magasság + 2 X szélesség + 1 X hosszúság, max.: 300 cm.); hosszúság: maximum 1,75 méter.
- A túlsúlyos és/vagy túlméretes küldemények továbbításának többletköltségeit az ügyfél viseli.
- A túlsúlyt vagy túlméretes küldeményt a DPD Központi Depója állapítja meg hitelesített mérleggel, mérőműszerrel. Amennyiben a feladott csomagok bármelyikének bruttó súlya meghaladja a 31,50 kg-ot, vagy a mérethatárokat túllépi, a feladó értesítést kap erről, és az alábbi lehetőségek közül választhat:
  - átcsomagolja az árut több csomagba olyan módon, hogy ezáltal a túlsúly / túlméretesség megszűnjön, és így a küldemény továbbszállítható legyen. Az átcsomagolást vidéken a depókban, Budapesten a 1158 Budapest, Késmárk utca 14/b. alatti CsomagPontban teheti meg az ügyfél,
  - vállalja a túlsúlyos, túlméretes küldemény továbbszállításához kapcsolódó többletköltségeket, felárat;
  - kéri visszaküldeni a csomagot a feladónak, ebben az esetben a belföldi szállítási díjat kell fizetnie a feladónak az adott súlykategóriának, túlméretes küldeménynek megfelelően.
- Automatikus felelősségvállalás beszerzési értékig (de legfeljebb 520 EUR értékig). Az Ügyfél magasabb, külön biztosítást is köthet a küldeményre;
- Internetes nyomon követés<sup>4</sup>;
- Az átvevő személy aláírásának letöltése interneten keresztül;
- A nem kézbesíthető csomagok díjmentes visszaszállítása a feladó (Ügyfél)hez.

A „DPD Classic” nemzetközi szolgáltatás területi hatályát, zónatáblázatát a DPD mindenkor aktuális Zónatáblázata tartalmazza.

A „DPD Classic” nemzetközi szolgáltatás díjai küldeményenként/csomagonként értendők, és nem tartalmazzák a különszolgáltatások díját, az ÁFA-t, az üzemanyagfelárat, utánvétkelés esetén az átutaláshoz kapcsolódó költségeket (pl. tranzakciós illeték), azokat az Ügyfél viseli.

A „DPD Classic” nemzetközi szolgáltatás zónatáblázatát, díjait, az üzemanyagfelárat az ÁSZF 1. számú Melléklete tartalmazza.

#### 4.1.7 A „DPD Express” szolgáltatás

A „DPD Express” nemzetközi szolgáltatásával légi szállítást nyújt Ügyfeleinek a DPD. A szállításhoz DPD jogosult más szállító tevékenységét igénybe venni.

<sup>3</sup> *nyomon követhető kezelés:* a DPD mint postai szolgáltató a küldemény egyedi azonosító jelzése alapján internetes honlapján lekérdezhető információként küldeményenként tájékoztatást ad a küldemény felvételének helyéről és dátumáról, a kézbesítésének dátumáról, az átvevő státuszáról, illetve sikertelen kézbesítési kísérlet esetén a küldemény további kezeléséről.

<sup>4</sup> *nyomon követhető kezelés:* a DPD mint postai szolgáltató a küldemény egyedi azonosító jelzése alapján internetes honlapján lekérdezhető információként küldeményenként tájékoztatást ad a küldemény felvételének helyéről és dátumáról, a kézbesítésének dátumáról, az átvevő státuszáról, illetve sikertelen kézbesítési kísérlet esetén a küldemény további kezeléséről.

A „DPD Express” szolgáltatást csak szerződött Ügyfél veheti igénybe

A „DPD Express” szolgáltatás általános jellemzői:

- Express légi kézbesítés több mint 220 országba világszerte;
- Súlyhatárok: Postai küldemények esetén 40 kg/csomag;
- egyéb küldemény esetén: 50 kg/csomag.
- Maximális körméret: 330 cm (kerület = 2 x magasság + 2 x szélesség + 1 x hosszúság);
- A súlyhatár feletti vagy túlméretes küldemények továbbításának többletköltségeit az ügyfél viseli.
- Automatikus felelősségvállalás 20 USD/kg beszerzési értékig, az Ügyfél magasabb külön biztosítást is köthet a küldeményre;
- Küldemény nyomon követés a DPD honlapján keresztül;
- Az átvevő személy nevének ellenőrzése interneten keresztül;

A nem kézbesíthető csomagok visszaszállítása, vagy megsemmisítése előzetes árkalkuláció és megállapodás után a feladó költségére történik.

A szállítási díj a tényleges súly vagy a küldemény térfogatsúlya alapján meghatározott, attól függően, hogy melyik a nagyobb.

Ennek számítási módját, a „DPD Express” szolgáltatás területi hatályát és a „DPD Express” szolgáltatás zónatáblázatát, valamint a „DPD Express” szolgáltatás díjait, és az üzemanyagfelárat jelen ÁSZF 2. számú Melléklete tartalmazza.

A „DPD Express” szolgáltatás díjai tartalmazzák a vámkezelés költségét, küldeményenként/csomagonként értendők, de nem tartalmazzák az ÁFA-t, az üzemanyagfelárat, utánvétkelés esetén az átutaláshoz kapcsolódó költségeket (pl. tranzakciós illeték), azokat az Ügyfél viseli.

#### 4.1.8 „DPD Collection-Request” - importszolgáltatás

A DPD szerződött Ügyfelétől beérkező megrendelést a DPD ügyfélszolgálata fogadja, ahonnan az adott országba továbbítják a csomagfelvételi kérelmet. A kinti DPD irodában elkészítik a csomagcímekét, mellyel a DPD futára megjelenik a helyszínen csomagfelvétel céljából. Az Ügyfelet nem terheli a címzéshez és futárrendeléshez kapcsolódó megrendelői kötelezettség.

E szolgáltatás magánszemélytől történő elszállításnál Nagy-Britannia, Franciaország, Dánia esetében nem elérhető.

4.1.9. Az eseti megbízásokra vonatkozóan a DPD az ÁSZF-től eltérő szabályokat alkalmazhat az Ügyféllel megkötött eseti szerződés alapján, de az ÁSZF 4.5.6. és 8.9. pontjai kifejezetten hatályosak eseti megbízásokra.

#### 4.2 A Szolgáltatás minősége

A DPD a teljes tevékenységi körére kiterjedő minőségirányítási, minőségbiztosítási rendszert működtet. A rendszer alapja a DPD nemzetközi franchise kézikönyve. A rendszer szabályozott folyamatokon keresztül biztosítja a minőségi jellemzők rendszeres nyomon követését és dokumentálását. A DPD mindent megtesz azért, hogy a magyar és nemzetközi jogszabályoknak szolgáltatása maradéktalanul megfeleljen, az ÁSZF / egyedi szerződésekben vállalt határidőket teljesítse.

#### 4.3 Küldemény

A DPD a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján a 4.1 pontban meghatározott szolgáltatási fajtáknál szabályozott súlyú és méretű - és a jelen Általános Szerződési Feltételek 4.5 pontja alapján ki nem zárt - csomagok (továbbiakban: Küldemény) esetében vállalja a Szolgáltatások végzését.

Minden egyes csomag külön Küldemény. Minden Küldemény könyvelt küldeménynek számít, azaz olyan küldemény, amelynek felvételét a DPD írásban elismeri és kézbesítését a Címzett, illetve az egyéb jogosult átvevő aláírásával vagy más módon okirattal kimutatja. Egyebekben a Küldeményekre a postai szolgáltatások ellátásáról és minőségi követelményeiről szóló 79/2004. (IV. 19.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) előírásai alkalmazandók.

Amennyiben a Küldemény tartalma gumiabroncs, a DPD megtagadhatja a felvételt, ha a gumiabroncsok csomagolása nem felel meg az ÁSZF 8. sz. mellékletét képező csomagolási útmutatónak. Az Ügyfél a futárpostai szerződés megkötésével (a Küldemény feladásával) elfogadja az abroncsok csomagolására vonatkozó csomagolási Útmutatót, melyet belföldi és nemzetközi szállítás esetén egyaránt alkalmazni kell. A gumiabroncsok szállítására vonatkozó csomagolási útmutatót az ÁSZF 8. számú melléklete tartalmazza.

#### 4.4 Export/Import Küldemény

4.4.1. Az *Export és Import Küldemények* (a továbbiakban együttesen: Nemzetközi Küldemények) olyan Küldemények, amelyek bekerülnek a DPD nemzetközi hálózatába, és ha az Európai Unió kívüli országokból érkeznek, vagy oda kerülnek kézbesítésre, és különböző gazdasági területeknek megfelelő vámtechnikai kezelést igényelnek.

4.4.2. A DPD ettől eltérő megállapodás hiányában kizárólag akként vállalja olyan Export Küldemények felvételét, amelyek az Európai Unió határain kívüli országok valamelyikében kézbesítendőek, ha az Ügyfél ennek minden többletköltségét a DPD-nek megfizeti. Az árjegyzékben szereplő szolgáltatási díjak magukban foglalják a fenti költségeket, kivéve, ha az Ügyfél egyedi szerződés alapján egyedi díjszabásban állapodik meg a DPD-vel.

#### 4.5 Kizárások a továbbításból

4.5.1. A Szolgáltatásból ki vannak zárva a következő csomagok, valamint az alábbiakban meghatározott tartalommal bíró csomagok:

- minden olyan csomag, amely nem felel meg a fenti (-4.1.6.1 pontban írt) termékspecifikációnak, beleértve azokat a csomagokat, amelyek nem súlyuknak, alakjuknak, tartalmuknak megfelelően vannak védve, vagy csomagolva, ill. amelyeken a feladó, vagy a címzett szükséges adatait nem tüntették fel,
- a sérült csomagok,
- különlegesen értékes árucikkek, különös tekintettel a nemesfémekre, valódi ékszerekre, drágakövekre, igazgyöngyökre, antik ékszerekre, műtárgyakra,
- pénz, okiratok, dokumentumok, értékpapírok, hitelkártyák, csekkok vagy telefonkártyák, vagy más hasonló értékek,
- küldeményenként az 520,- EUR-t, azaz ötszázhusz eurót meghaladó értékű utalványok és belépőjegyek,
- tételenként az 520,- EUR-t, azaz ötszázhusz eurót meghaladó értékű szőrmék, szőnyegek, órák, egyéb ékszerek és bőrárak,
- 13.000,- EUR-t, azaz tizenháromezer eurónál nagyobb értékű egyéb árucikkek,
- Magyarország, a tranzit-ország vagy célország jogszabályai szerint lőfegyvernek minősülő tárgyak, okmányok, vagyoni értékű javakat, ill. szolgáltatást megtestesítő tárgyak, személyes papírok, értékes levelek, régiségek, régészeti tárgyak, egyedi és különleges dísz tárgyak, régi könyvek és iratok, festmények, pornográfia, tiltott narkotikum, tiltott gyógyszer,
- lőszer, robbanóanyagok, mérgező anyagok,
- az olyan csomagok, amelyek tartalma, továbbítása, vagy kialakítása, külső megjelenítése jogszabályban foglalt rendelkezéseket sért,
- fertőző, undort keltő, ill. olyan áruk, amelyeket speciális módon kell védeni, vagy kezelni.
- élő, vagy holt állatok, orvosi vagy biológiai vizsgálati anyagok, egészségügyi hulladékok, emberi vagy állati maradványok, testrészek, szervek,
- olyan csomagok, amelyek személyeknek (tulajdonában vagy egészségében) vagy árukban kárt okozhatnak,
- élelmiszerek,
- romlandó áruk (azaz minden olyan dolog, aminek tárolhatósági élettartama korlátozott, és ami különleges bánásmód nélkül rövid időn - néhány napon - belül gyorsan megromlik vagy lebomlik és minden egyéb olyan áru, amelynek károsodásra való hajlamossága feltételezhető, mivel összetételére tekintettel a túlzott meleg vagy hideg hatására megsemmisülhet),
- a Címzett postafiókjába kézbesítendő csomagok,
- ATACARNET-el továbbított áru,
- határon átlépő továbbítás esetén az olyan javak, amelyek importja vagy exportja a mindenkori feladó-, tranzit- vagy célország előírásai szerint tilos, vagy külön engedélyt kíván (és az engedéllyel a Feladó nem rendelkezik)<sup>5</sup>,
- az olyan javak, amelyeknél sor kerül a CMR, vagy a légi fuvarozási egyezmény szerinti érték meghatározásra vagy a továbbításhoz fűződő különleges érdek deklarációjára, vagy amelyeknél az Ügyfél ilyen deklarációt kíván tenni,
- le nem zárt csomagok,
- veszélyes áru, kivéve, ha azokat a DPD-vel folytatott konzultáció nyomán és külön írásos megállapodás kötése után továbbításra a DPD átveszi. A veszélyes áruk határokon át történő továbbítása kivétel nélkül ki van zárva.
- Személyes holmi, azaz minden olyan áru szállítása, melyről az ügyfél nem tud kereskedelmi számlát bemutatni. Ezek csak saját felelősségre adhatóak fel.

4.5.2. Feltételesen szállítható csomagok (tárgyak) és azok feladási feltételei:

Feltételesen szállíthatók az alábbi tárgyak:

<sup>5</sup> Az egyes harmadik országbeli tilalmak, korlátozások szabályai a DPD honlapján, az alábbi linken [http://www.dpd.com/hu/home/aszf/harmadik\\_orszagok\\_behozatali\\_tilalmak\\_es\\_korlatozasai](http://www.dpd.com/hu/home/aszf/harmadik_orszagok_behozatali_tilalmak_es_korlatozasai) angol nyelven hozzáférhetőek. Az egyes tilalmakkal kapcsolatosan érdeklődhet a DPD Ügyfélszolgálatánál az alábbi elérhetőségeken: Kék szám: 06-40 / 100 - 373; Közvetlen telefonszám: (06 - 1) 501 - 6204; E-mail: [dpd@dpd.hu](mailto:dpd@dpd.hu); WEB oldal: [www.dpd.hu](http://www.dpd.hu).

- Minden olyan csomag, amely üveg-, porcelán-, kerámia-, vagy más olyan terméket tartalmaz, amely anyag-jellemzői miatt törékeny árunak számít kizárólag akkor szállítható, ha a DPD által meghatározott Minőségbiztosítási Tanúsítvánnyal ellátott csomagolásban kerül feladásra). A Tanúsítvány az ÁSZF 4. számú Mellékletét képezi.
- Nem érintve a jelen (4.5) pontban felsorolt, továbbításból való kizárás eseteit, az 520,-EUR-t, azaz ötszázhusz eurót meghaladó értékű Küldemények esetén a DPD dönt arról, hogy a Küldeményt lehet-e, és hogyan lehet kezelni, és milyen további szolgáltatások (pl. biztosítás) megléte szükséges a továbbításhoz. Fentiekre figyelemmel az Ügyfél köteles feltüntetni a Küldemény értékét, ha az az 520,-EUR-t, azaz ötszázhusz eurót meghaladja.

**4.5.3. A kizárások, és feltételes szállíthatóság körében** a DPD-nek nincs ellenőrzési kötelezettsége. Az Ügyfél köteles ellenőrizni a Küldeményeknek a DPD számára továbbításra történő átadása előtt, hogy a Küldemények a jelen pont (4.5 pont) alapján nincsenek-e kizárva a továbbításból, vagy nem esnek a feltételesen szállítható csomagok körébe, és köteles a DPD-t erről értesíteni. Kétség felmerülése esetén az Ügyfélnek írásban, igazolt módon külön fel kell hívnia a DPD figyelmét a Küldemény tartalmára, és kérnie kell írásban a DPD általi döntést.

A DPD kizárja felelősségét azokért a Küldeményekért, amelyekről a feladást követően derül ki, hogy a szállításhoz kizárt, vagy feltételesen szállítható tartalommal rendelkeztek, de ezt sem a csomagcímke, sem külön írásbeli Ügyfél-nyilatkozat nem tartalmazta.

Ügyfél külön írásos tájékoztatása esetén a DPD csak az Ügyfél saját felelőssége és kockázatvállalása mellett vállalja olyan kizárt Küldemény továbbítását, amelynek szállítását jogszabály nem tiltja. Ilyen esetekre a DPD javasolja biztosítás megkötését a Küldemény értékéig.

Az Ügyfél felelős azért, hogy a Küldemény tartalma megfelel a címkén, vagy egyébként írásban, előre közölt tartalomnak.

**4.5.4. A DPD jogosult a folyamatos továbbítást megtagadni,** ha a Küldemény átvétele után a Kézbesítésig kizárásra való ok jut a tudomására, vagy ha okkal feltételezhető, hogy a Küldemény a jelen pont értelmében a továbbításból ki van zárva. Ilyen esetekben a DPD-nek jogában áll, hogy amennyiben a helyzet indokolja - az Ügyfél tájékoztatása után - az ilyen Küldeményeket a fuvardíj és a visszaszállítási költségek megtérítése után az Ügyfélnek (Feladónak) visszaszállítsa, vagy átadja; ezek hiányában a 6.8. pontban foglalt megfelelő alkalmazásával a Küldeményt értékesítse, vagy azokat a kockázat elkerülése céljából megsemmisítse.

**4.5.5. A Küldemény(ek) Feladója (Ügyfél) hozzájárul ahhoz,** hogy a DPD által szállított Küldemény(ek) biztonsági ellenőrzésen essenek keresztül, és ennek érdekében a Küldemény(ek) biztonsági okokból a szállítás közben kinyithatóak, és tartalmuk átvizsgálható legyen.

A Feladó (Ügyfél) kötelezettséget vállal arra, hogy a Küldemény(ek) szállításra vagy egyéb szolgáltatásra való előkészítése biztonságos helyen történik a Feladó (Ügyfél) által alkalmazott megbízható személyezettel. A Feladó (Ügyfél) kijelenti és kötelezettséget vállal arra is, hogy a Küldemény(ek) védve lesznek illetéktelen behatások ellen az előkészítés, a raktározás és a Küldemény(ek) szállításra, vagy egyéb szolgáltatás teljesítésére történő átadását megelőzően. A Feladó (Ügyfél) vállalja, hogy nem exportál és importál semmilyen árut olyan országba, ahová az exportot és importot korlátozza az adott ország vagy az Európai Unió joga, beleértve ebbe a tranzit országokat is, amelyeken a Küldemény(ek) a szállítás során keresztül halad(nak).

**4.5.6. Az eseti megbízások esetén a Feladó nemzetközi Küldemények esetén hozzájárul ahhoz** az eseti szerződés megkötésével, hogy a Küldeményt nyitott állapotban (zárt csomagolás nélkül) adja át a DPD-nek, annak érdekében, hogy a szolgáltatásból kizárt jellegét a DPD (különösen vám- vagy jövedéki eljárás alá eső voltát) ellenőrizhesse, kizárt küldemény esetén a szolgáltatást megtagadhassa.

A DPD az előbbiek szerint jogosult és köteles az átadott, bemutatott nemzetközi küldemények tartalmát megvizsgálni, és ezt követően, ha azok a szállításhoz kizárt tartalommal nem rendelkeznek, jogosult és köteles Feladó a Küldeményt megfelelő módon lezárni, csomagolni.

**4.5.7. Külföldre szóló postai küldemény esetén** a cím szerinti és a kezelésben részt vevő országban hatályos behozatali tilalommal (korlátozással) kapcsolatos szabályokat jelen ÁSZF 4. számú Melléklete tartalmazza.

## **5. A jogviszony létrejötte, módosítása és megszűnése**

A jogviszony a DPD és az Ügyfél között az Általános Szerződési Feltételek szerinti Szolgáltatásokra a Küldemény DPD által történő felvételével jön létre. A Küldemény DPD által történő felvételének minősül, ha a DPD írásban elismeri a Küldemény átvételét. Az Ügyfél a Küldemény feladásakor, a feladásához használt csomagcímke kitöltésével elismeri, hogy ismeri és elfogadja a DPD hatályos Általános Szerződési Feltételeit.

A DPD jogosult megtagadni a szolgáltatási szerződés megkötését, ha

- a Küldemény nem felel meg a jelen Általános Szerződési Feltételek 4.3 pontja szerinti definíciónak;
- a Szolgáltatás teljesítése jogszabály alapján szünetel vagy korlátozott;
- a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges forgalmi feltételek – tevékenységi körén kívül álló okból – átmenetileg nem állnak rendelkezésre;
- alapos okkal feltételezi a Postatv. 40. § (6) bekezdésének bármely pontjában foglalt fennállását; vagy
- ha alapos oka van annak feltételezésére, hogy a csomag a jelen Általános Szerződési Feltételek 4.5. pontja értelmében ki van zárva a Szolgáltatásból.

Amennyiben az Ügyfél bizonyítani kívánja a Postatv. 40. § (6) bekezdése fennállására vonatkozó feltételezés alaptalanságát, erre a lehetőséget helyben és azonnal meg kell adni. Ha a feltételezés alaptalannak bizonyul, a Küldemény ismételt csomagolása - és a csomagolással összefüggő felelősség - a DPD-t terheli.

A DPD mint postai szolgáltató köteles megtagadni a szerződés megkötését, ha

- a szerződés teljesítése jogszabályba, továbbá az Egyetemes Postaegyesület Alapokmánya alapján megkötött nemzetközi szerződést kihirdető jogszabályba vagy az alapján megkötött megállapodásba ütközik;
- a postai küldemény tartalma nyilvánvalóan sérti vagy veszélyezteti az életet, egészséget, testi épséget vagy az emberi környezetet;
- a feltételesen szállítható postai küldemény nem felel meg az ilyen küldeményekre vonatkozó előírásoknak; vagy
- a postai küldemény csomagolása nem felel meg a postai szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglalt előírásoknak.

A postai szolgáltatásból kizárt, vagy feltételesen szállítható küldemények körét a Kormány rendeletben állapítja meg.

Amennyiben a Postatv. 40. § (6) bekezdésben meghatározott tények valamelyike a szerződés megkötését követően jut a DPD tudomására, köteles a szolgáltatás teljesítését (vagy annak folytatását) megtagadni, és erről a feladót értesíteni. A postai küldeménynek a feladó részére történő visszaküldéséből vagy egyéb helyre történő kézbesítéséből és a hatósági intézkedésből származó többletköltségek a feladót terhelik.

A szolgáltatási szerződés a vállalt Szolgáltatás teljesítésével szűnik meg. A szolgáltatási szerződés akkor is megszűnik, ha a Küldemény a DPD-n kívül álló okokból nem kézbesíthető vagy az Ügyfélnek vissza nem küldhető; az Ügyfél a Küldemény visszaküldéséről lemond és annak megsemmisítése megengedett; vagy a Szolgáltatás díja nem került kiegyenlítésre.

A szolgáltatási szerződés megszűnik, ha az Ügyfél visszakéri a Küldeményét mielőtt az kézbesítésre került volna. Ebben az esetben a DPD költségeit a Feladónak meg kell térítenie.

## **6. A DPD technológiai folyamat-leírása**

Az Ügyfelek a [www.dpd.hu](http://www.dpd.hu) vagy a [www.dpd.net](http://www.dpd.net) internetes oldalon tájékozódhatnak a DPD Szolgáltatásairól.

### **6.1 A Küldemény azonosítása**

Minden Küldemény csomagcímkével van ellátva, amely a DPD rendszerében a Küldemények beazonosítására, valamint a számlázás alapjául szolgál. Minden csomagcímké három (3) példányból áll. Az első (1.), az eredeti példány a Küldeményre kerül, a második (2.) az Ügyfélnél marad, a harmadik (3.) példányt a futár igazolásként a nap végén a DPD részére leadja.

A normál és az utánvételcsomagcímkék színben, csomagszámukban és adataikban is különböznek egymástól. A csomagcímkét a futár viszi ki az Ügyfélhez. Ha az Ügyfél regisztrált partner, a szerződés megkötését követően a DPD csomagcímké tartományt állít ki az Ügyfél részére.

### **6.2 A Küldemény felvétele**

A DPD az Ügyfél rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely a Küldemény feladásához szükséges.

A Küldemény felvétele előzetes (a feladást megelőző napon történő, telefonos vagy írásbeli) megrendelést követően a DPD futárai közreműködésével az Ügyfél telephelyén, illetve a DPD Ügyfélszolgálatán személyesen, munkanapokon délután öt (5) óráig történik.

Ha az Ügyfél a DPD-t azzal bízta meg, hogy Küldeményt külföldön vegyen fel (ún. árufelvételi megbízás / Import Collection Request), akkor az Ügyfél kötelessége a DPD-t tájékoztatni minden olyan adatról, beleértve a címet és telefonszámot, amely ahhoz szükséges, hogy fel tudja venni a Küldeményeket. Ha a DPD a szállításra kész Küldemények számában eltérést állapít meg, jogában áll a Szolgáltatás teljesítésének megtagadása.

Az Ügyfél kötelezettséget, és teljes felelősséget vállal azért, hogy olyan adatokat bocsát a DPD rendelkezésére, amely adatok vonatkozásában az adatok felhasználása sem az Ügyfél, sem érintett harmadik személyek (különösen a Címzett) jogait és jogos érdekeit nem sérti, és amely adatok és felhasználásuk vonatkozásában a szükséges felhatalmazással rendelkezik. Vonatkozik ezen rendelkezés különösen a Címzett vonalas és mobil telefonszámainak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges módon és terjedelemben történő felhasználására. A DPD a fenti rendelkezésekre tekintettel kizárja minden irányú felelősségét az Ügyfél által rendelkezésre bocsátott, és a szolgáltatás teljesítése körében felhasznált adatokkal és adatkezeléssel kapcsolatosan.

Az Ügyfél köteles gondoskodni a Küldemény megfelelő belső és külső csomagolásáról, lezárásáról oly módon, hogy a Küldeményt, illetve annak tartalmát a csomagolás – annak jellegzetességeire is figyelemmel - a szállítás és a gépi rakodás során is megóvja a kinyílástól és a sérüléstől. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a továbbítás olyan csomagolást tesz szükségessé, ami kellően megvédi a Küldeményeket az automatikus szortírozó-berendezés által okozott nyomóhatástól, adott esetben a változó klímaviszonyoktól és a mechanikai kezeléstől (minimálisan 80 cm-es átlós leejtési magasság). Üvegek, flakonok szállítása esetén köteles az Ügyfél üvegenként/flakononként is külön, kiemelt gondossággal csomagolást készíteni (oldalt, alul és felül is), és ezt követően kell a további külső csomagban a törékeny árut megfelelően, kitöltőanyag alkalmazásával elhelyezni. A törékeny címke elhelyezése nem mentesíti az Ügyfelet a megfelelő csomagolás biztosításáról!

A DPD a Küldeményt csak abban az esetben veszi fel, ha azt az Ügyfél megfelelően lezárta és a lezárás megsértése nélkül a Küldemény tartalmához nem lehet hozzáférni. A DPD a küldemény átvételekor a csomagok megfelelőségét (csomagolás alkalmasságát) nem ellenőrzi, de a feltűnően alkalmatlan csomagok felvételét visszautasíthatja.

Az Ügyfél köteles gondoskodni a Küldemény címezéséről és megjelöléséről oly módon, hogy a címezés és más jelölés a Címzett egyszerű megtalálását lehetővé tegye.

Megfelelőnek kell tekinteni a postai küldemény címezését, amennyiben az az alábbi sorrendben, latin betűkkel, arab számokkal (szükség esetén római számmal) a következő adatokat tartalmazza:

- a) a címzett (címezettek) neve, elnevezése;
- b) a küldemény rendeltetési helye (a település neve);
- c) közterületi cím (út, utca, egyéb közterület neve és a házszám), és ha van a közelebbi címadatokként a lépcsőház-, emelet-, ajtószám, ezek hiányában helyiség megjelölése, (a közterületi cím és a közelebbi címadatok a továbbiakban együtt: címhely);
- d) a címhely irányítószáma.

Külföldre címezett küldemények esetében fel kell tüntetni a rendeltetési ország nevét is.

A feladható küldemények címezésében szereplő adatok elhelyezésének módját és a címezés egyéb tartalmi és formai követelményeit a DPD a mindenkor hatályos általános szerződési feltételeiben határozza meg.

Az Ügyfél kötelessége, hogy a többször használt, illetve küldött Küldeményekről az összes korábbi csomagcímkét, matricát és más információt eltávolítsa, vagy azokat bármi egyéb módon olvashatatlanná tegye. Az Ügyfél felelős annak biztosításáért, hogy a szállítási dokumentumok hibamentesen, megfelelően csatolva legyenek.

Vámköteles áruk szállítása esetén az Ügyfél felelős annak biztosításáért, hogy a vámkezeléshez szükséges minden dokumentáció külső dokumentumborítékban csatolva legyen a Küldeményhez.

Az Ügyfél a DPD által a rendelkezésére bocsátott csomagcímkét nem adhatja át harmadik személynek. Ha ezt a tilalmat megszegi, visel minden ebből eredő kockázatot.

### 6.3 A Küldemény továbbítása

A Küldemény a felvételt követően a legközelebbi depóba kerül, ahol szkennelik, lemérik és regisztrálják a rendszerben. A Küldemény egy vagy több elosztó központon keresztül, a Címzett irányítószáma alapján kerül továbbításra a Címzethez. A DPD-nek átadást és szállítás megkezdését követően a DPD nem tudja biztosítani, hogy a Feladó a küldemény címezettnek történő kiszállítását, kézbesítését visszavonja.

Minden állomáson, ahol a Küldemény keresztülmegy, kap egy érkeztető szkent. Ezek az állomások megtekinthetők a DPD honlapján ([www.dpd.hu](http://www.dpd.hu)). Az átvételt igazoló dokumentumokat a DPD jelszóval védi.

### 6.4 A kiszállítási idő

A DPD az Ügyfél által a csomagcímkén jelzett címre általában a szokásos szállítási ideje alatt juttatja el a Küldeményt. Szokásos időnek minősül az az időszak, amelyen belül a szolgáltató a szokásos módon szállítva, szokásos körülmények között elszállítja a Küldeményt a Címzethez, hacsak nem lép fel valami speciális, vagy nem várt esemény a szállítási folyamat során. A Küldeményre vonatkozó szokásos időről, feladáskor, a DPD tájékoztatást ad.

Külföldre szállítás esetén a külföldi viszonylat határozza meg a szállítás időtartamát.

Import Küldemény esetén a DPD az Import Küldeményt a Címzettnek legkésőbb a beérkezést követő napon kiszolgáltatja.

Nem számít bele a kiszállítási késedelem időtartama a szállítási időtartamba, ha a Küldemény kézbesítése a Címzettnek vagy az Ügyfélnek felróható ok miatt (ideértve többek között, ha: a Címzett megtagadja a Küldemény átvételét, a Küldemény kézbesíthetetlen, a Címzett nem azonosítható, illetve nem lelhető fel, vagy a Címzett nem egyenlíti ki az értékutánvétes Küldemény díját) vagy a Címzett/Ügyfél kérésére nem történik meg a megadott időpontban.

Jogsabály vagy jelen ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában a szállítási határidő nem garantált. A DPD a nem garantált kézbesítési idejű Küldemény esetén nem felel a késedelem miatti esetleges károkért, azonban a DPD mindent megtesz annak érdekében, hogy a Küldeményt a szokásos szállítási idejének megfelelő idő alatt kiszállítsa a Címzettnek.

#### 6.5 Rendelkezés a Küldeménnyel

Ha az Ügyfél a Címzettet felhatalmazza a Küldeménnyel való rendelkezés jogával (különösen kézbesítési hely és idő meghatározása), és a Címzett él a DPD által felkínált átirányítási opcióval (opciókkal), akkor az Ügyfél / Feladó ezzel hozzájárul ahhoz, hogy az ő utasítási jogai a kézbesítés körében megszűnnek. Ilyen esetekben ezek a jogok már az első kézbesítési kísérlet előtt átszállnak a Címzetre.

Figyelemmel arra, hogy a Küldemények automatikus, gépesített rendszerbe kerülnek a DPD-nek való átadást követően, ezért a DPD nem tudja biztosítani azt, hogy a Feladó a Címzettnek való kikézbésítést visszavonja, vagy ezt a DPD teljesítse.

#### 6.6. A Küldemény kézbesítése

6.6.1 A kézbesítés során a Postatv.-ben és a 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendeletben (továbbiakban: Rendelet2) foglaltakat a DPD megfelelően alkalmazza.

6.6.2 A DPD a Küldeményt a DPD és az Ügyfél eltérő megállapodásának hiányában a Címzettnek, illetve az egyéb jogosult átvevőnek személyes átadással kézbesíti. A Címzeten kívüli egyéb jogosult átvevőnek tekintendő a meghatalmazott, a helyettes átvevő, az alkalmi átvevő és a közvetett kézbesítő (Rendelet2).

Ha személyes kézbesítést igénylő küldemény esetében a címzett vagy egyéb jogosult átvevő a kézbesítés megkísérlésekor nem tartózkodik a címen, a postai szolgáltató – értesítő hátra-hagyása mellett – kézbesítési ponton való kézbesítéssel, vagy a Rendelet2 25. § (1) bekezdés a), b), e), f) és g) pontjában meghatározott esetekben a feladó részére történő visszakézbesítéssel teljesítheti a postai szolgáltatási szerződést.

Ha a postacsomag kézbesítése megkísérlésének időpontjában jogosult átvevő nem tartózkodik a címhelyen, a postai szolgáltató a küldemény átvételére – alkalmi átvevőként – jogosultnak tekintheti a címhely szerinti közvetlen szomszédot (szomszédos épület esetén 50 méteres távolságon belül a DPD belső gyakorlata alapján), abban az esetben, ha erről a feladó egyedi szerződésben, vagy az általános szerződési feltételek alapján külön így rendelkezett, és ehhez a címzett is hozzájárulását adta. A közvetlen szomszédnak történő kézbesítés megtörténtéről a postai szolgáltató a címzettet értesítő elhelyezésével tájékoztatni köteles. Nem kézbesíthető a közvetlen szomszédnak a sérült állapotban lévő postacsomag.

6.6.3 A DPD az átvételi jogosultság és a személyazonosság igazolása körében a vonatkozó jogszabályok szerinti okiratok érvényességét, hatályosságát nem vizsgálja, vizsgálhatja.

6.6.4 Az Ügyfél utólagos rendelkezést tehet írásban a Küldemény címadatainak megfelelő módosításával a Küldeménynek kézbesítés céljából a szolgáltató részére történő átadásáig vagy kézbesíthetetlenség esetén előzetes értesítése alapján a Küldemény megsemmisítéséig. Az Ügyfél a Küldeményt a DPD felvevő postai szolgáltató helyéről történő továbbítás előtt visszakérheti, illetve a Küldemény címadatait módosíthatja. A DPD ebben az esetben jogosult az ebből eredő költségeinek a megtérítésének igénylésére. Az Ügyfél a Küldemény címadatait - a kézbesítés megkezdéséig - a Küldemény felvételi helyéről való továbbítás után is módosíthatja. A DPD a módosításért díjat számíthat fel.

Az Ügyfél felhatalmazza a Címzettet az alábbi opciók gyakorlásával:

A Címzett Ügyfél által megadott címén (székhely / lakcím) történő újbóli kézbesítés egy másik napon;

Címzett részére történő kézbesítés egy másik címen (országban belül);

Meghatározott szomszéd részére történő kézbesítés;

Kézbesítés DPD Csomagpontban;

A Küldemény tárolása a DPD-nél (legfeljebb 15 napig).

6.6.5 A kézbesítendő Küldemények adatairól a futár mindennap kiszállítási listát (POD, Proof of Delivery) készít vagy a DPD Futár egyéb technikai eszköz (MDU) útján rögzíti a kézbesítést. A Címzettnek ezen a kiszállítási listán vagy MDU-n kell igazolnia a Küldemény átvételét aláírásával, nevének nyomtatott betűvel való kiírásával, - nem természetes személy Címzett esetében - a Címzett nevének feltüntetésével és a Címzett nevében átvevő személy nevének nyomtatott betűvel való kiírásával. A Küldemény kézbesítését a Címzett a kiszállítási lista, MDU-eszközben rögzített aláírásával erősíti meg, a csomagszámmal azonosítható kézbesítési bizonylaton.

6.6.6 Ha a Küldemény kézbesítése első alkalommal nem járt sikerrel, a DPD írásbeli értesítő formájában tájékoztatja a Címzettet erről a tényről, és a Küldemény a DPD depóba visszakerülve a hiba okát egyértelműen azonosító szkennelést kap. Ezt követően a DPD a következő munkanapon ismét megkísérli a kézbesítést. Ha ez is sikertelen, a Címzettnek még lehetősége nyílik arra, hogy a második írásbeli értesítő

elhelyezése utáni hét (7) napon belül a DPD-vel telefonon megbeszéljen egy harmadik időpontot (véghatáridő), amikor átveheti a Küldeményt.

6.6.7 Ha a 6.6.6 pontban írt véghatáridő letelik, a Küldemény visszakézésre kerül az Ügyfélhez. Nemzetközi Küldemények esetében a visszakézésre csak az Ügyfél részére elküldött előzetes e-mail értesítés után kerül sor. Az Ügyfél a visszakézesített Küldemény átvételét a kiszállítási listán / MDU-n köteles aláírásával igazolni. A visszakézés költségeit a feladó viseli. Amennyiben a feladó a visszakézés költségeit nem téríti meg, vagy a DPD-n kívülálló okból a visszakézés nem lehetséges, a postai küldemény vissza-kézesíthetetlennek minősül.

6.6.8 A visszakézesíthetetlen postai küldeményt a DPD őrizni köteles. Az őrzésre a Polgári Törvénykönyv felelős őrzésre vonatkozó szabályait a következő eltérésekkel kell alkalmazni. A DPD

a) a b) és c) pontban foglalt esetek kivételével a postai küldeményt a feladásától számított három hónap elteltéig őrizni köteles, ezt követően a küldeményt megsemmisítheti;

b) a postacsomag-küldeményt a feladástól számított három hónapig őrizni köteles, azt követően felbonthatja;

c) a postai küldeményt azonnal felbonthatja, amennyiben a postai küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt annak a) és b) pontban meghatározott időtartamú őrzése a postai szolgáltatótól nem várható el.

A felbontást követően a postai szolgáltató, amennyiben kereskedelmi értékkel rendelkező árut tartalmaz a postai küldemény, azt értékesíti, egyéb esetekben a küldemény tartalmát megsemmisíti.

A postai küldemény felbontását, értékesítését és megsemmisítését kétfős bizottság jelenlétében és jegyzőkönyv felvétele mellett kell végrehajtani. A bizottság tagjait a DPD-nek az alkalmazottai, tagjai, megbízottai vagy közreműködői közül kell kijelölnie. A jegyzőkönyveket a postai szolgáltató a feladást követő egy évig köteles megőrizni. A Hatóság e jegyzőkönyvekbe bármikor betekinhet.

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

6.6.9 A külföldről érkező, valamint a külföldre küldött postai küldemények vám eljárás alá vonása esetén a kapcsolódó speciális szabályokat a vámjogszabályok tartalmazzák. A DPD a külföldre küldött olyan postai küldeményt, amely nem vonható vám eljárás alá – ha a vámjogszabályok vagy a feladó másként nem rendelkeznek – visszairányítja a feladóhoz.

#### 6.7 A Küldemény átvétele

A Küldemény átvevője köteles az átvételkor a Küldeményt a futár jelenlétében megvizsgálni és nyilvánvaló, a Küldemény külső csomagolásán észlelt, felismerhető károk esetén felbontani és a felismerhető hiányosságokról, vagy egyéb károkról a futárral közösen a sérülés jellegét, mértékét, feltehető okát, valamint a kár részletes leírását tartalmazó jegyzőkönyvet felvenni, továbbá a sérülést és a kárt a DPD-nek haladéktalanul bejelenteni. Az átvevő köteles minden ésszerű intézkedést megtenni a kár enyhítése érdekében.

A Küldemény részleges elveszését vagy megsérülését - ha az felismerhető - a Küldemény kézbesítésekor, illetve a Küldemény visszakézesítésekor a kézbesítési okiraton azonnal jelezni kell. Az Ügyfél köteles a DPD-nek lehetővé tenni, hogy személyesen és fizikailag meggyőződjön a kár jellegéről és mértékéről. A részletes szabályok a 8. pontban olvashatóak.

#### 6.8 A Küldemény felbontása

A DPD az általa továbbított Küldemény tartalmát csak a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. A DPD a nem zárt Küldeményeket csak a felvételhez, feldolgozáshoz, továbbításhoz, illetve kézbesítéshez szükséges adatok megállapítása érdekében és annak megfelelő mértékben tanulmányozhatja.

A DPD a zárt Küldeményt felbonthatja, ha

a) a Küldemény burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átcsomagolással a Küldemény tartalmának a megóvása nem biztosítható;

b) veszély fennállásának elkerülése, elhárítása érdekében, amennyiben a (a kézbesíthetetlen, vagy az átvételt megtagadott) Küldemény tartalma a javakra, vagy személyekre ilyen veszéllyel járhat;

c) a 6.5.7 pontban meghatározott eset áll fenn;

d) a jogszerű vám eljárás biztosítása érdekében;

e) az olyan Küldemény tartalmának, vagy értékének megállapítása érdekében, amely kézbesíthetetlennek minősült, vagy átvételét megtagadták és nem lehet visszaszállítani a Feladónak, és emiatt a Küldemény értékesítése, vagy megsemmisítése válik szükségessé;

f) Amennyiben a Küldemény kézbesítése/visszaküldése a Címzett vagy az Ügyfél kézbesítése címének, más adatának hiányossága, vagy egyéb hasonló okból vált lehetetlenné;

g). Ha az Ügyfél szóbeli vagy írásbeli kérés ellenére sem látja el a DPD-t a megkért, szükséges információkkal 14 napon belül vám eljárás alá tartozó küldemények esetén, 7 napon belül minden más küldemény esetén. Ha az áru veszélyes, vagy romlandó, vagy más hasonló körülmény áll fenn, a DPD azonnal felbonthatja a Küldeményt, az előzőekben meghatározott felhívási idő előtt is.



## 6.9 A Küldemény tartalmának értékesítése, a Küldemény megsemmisítése

A 6.8-ban meghatározottakra is figyelemmel, amennyiben a Küldemény nem juttatható vissza az Ügyfélnek (annak ellenére sem, hogy a Küldemény felbontásra került), a DPD-t megilleti a jog, hogy a Küldemény tartalmát értékesítse. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy aránytalan költséggel járna, a DPD-t megilleti a jog, hogy a Küldemény tartalmát megsemmisítse, kivéve, ha a vonatkozó jogszabályok egyéb eljárást tesznek kötelezővé.

A Küldemény (tartalma) értékesítése / megsemmisítése előtt a Feladót, az általa megjelölt értesítési címen a DPD-nek kötelessége értesíteni az értékesítésről / megsemmisítéséről. Amennyiben az értesítés közlésétől számított 8 napon belül a Feladó az értékesítés / megsemmisítés ellen nem tiltakozik, úgy DPD jogosult az értékesítést / megsemmisítést lefolytatni. Az értékesítést / megsemmisítést során és azt követően a DPD köteles a hatályos jogszabályoknak megfelelő intézkedéseket (jegyzőkönyvezés, elszámolás, letét) megtenni.

## **7. Díjfizetés**

A DPD Szolgáltatásait az Ügyfél díj ellenében veheti igénybe. A díj mértéke a Küldemény súlyától és a célországtól függ. A Küldemény súlya a DPD hitelesített automata mérlegén megállapított súly.

Eltérő megállapodás hiányában a DPD – feladás napján érvényes - árjegyzéke (díjszabása) szerinti szolgáltatási díjak a mértékadók. A hatályos díjszabás, valamint a kedvezményekre és bérmentesítésre vonatkozó rendelkezések a jelen Általános Szerződési Feltételek mellékletét képezik.

A Szolgáltatások díjának változásáról DPD az Ügyfeleket a változást megelőzően az Ügyfélszolgálaton és az internetes honlapján történő közzététellel a változás hatálybalépését megelőzően legalább tizenöt (15) nappal tájékoztatja.

Export Küldemények esetén a külföldről történő visszaszállítás szolgáltatási díjon felüli költségeit az Ügyfél köteles viselni, amelyekről a DPD-től kapott ajánlat alapján külön megrendelésben köteles nyilatkozni az Ügyfél.

Ha a Címzett elmulasztja a megfelelő rendeltetési helyen a vámkövetelések (import vám, ÁFA, stb.) kifizetését ezt az összeget az Ügyfél köteles megfizetni.

Amennyiben egy külföldi Címzettnek bármit (például díjat, költséget) kell a DPD részére fizetnie, vagy a külföldi Címzett költségeket okoz, ezeket az összegeket az Ügyfél köteles kifizetni, amennyiben azokat a külföldi Címzett az első felszólításra nem fizeti meg.

A Szolgáltatás díjának kiegyenlítése eseti megbízás esetén a Küldemény felvételekor készpénzben esedékes.

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. Ha az Ügyfél a teljesítést a határidőre elmulasztja, a késedelem időtartamára évi 15%-os késedelmi kamatnak megfelelő kamat megfizetésére és minden, a tartozás beszedése során felmerülő jogi és egyéb költség viselésére köteles. Ha az Ügyfél a teljesítést a határidőre elmulasztja, a DPD fenntartja a jogot, hogy visszamenőlegesen visszavonja az írásbeli egyedi megállapodás szerinti esetleges kedvezményeket. Ha az Ügyfél nem tesz eleget fizetési kötelezettségének az súlyos szerződésszegésnek minősül és a Szolgáltatás teljesítésének azonnali megszakítását vonhatja maga után.

A DPD jogosult egynemű és lejárt követeléseit az Ügyfél igényeivel szemben beszámítani, ill. jogosult a hatályos jogszabályok szerint visszatartási, és zálogjogot érvényesíteni.

Amennyiben az Ügyfél és a DPD erről külön megállapodik, az Ügyfél nem jogosult a DPD-vel szemben fennálló lejárt követeléseit beszámítani tartozásába, továbbá az Ügyfél nem jogosult semmilyen visszatartási jogot érvényesíteni. Ez a rendelkezés nem vonatkozik az olyan követelésekre, amelyekre vonatkozóan jogerős bírósági határozat született, vagy amelyek indokoltságát a DPD elismerte.

A DPD szolgáltatási díjai nem tartalmazzák utánvételezés esetén az átutaláshoz kapcsolódó költségeket (pl. tranzakciós illeték), azokat az Ügyfél viseli.

A DPD által az Ügyfél felé ajánlott levélként, vagy fax útján közölt írásbeli felszólítás a DPD követelésének elévülését megszakítja.

## **8. A DPD felelőssége**

8.1. A postai szolgáltatónak a postai küldemény megsemmisülése, részleges vagy teljes elveszése, megsérülése, továbbá időgarantált szolgáltatás késedelmes teljesítése következtében a feladóval, az 50. § (2) bekezdésében meghatározottak szerint a címzettel vagy harmadik személlyel, valamint utánküldés-szolgáltatás nem szerződésszerű teljesítése esetén a címzettel szemben fennálló kártérítési felelősségére a Postatv. 44., valamint a 45–52. §-ban foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni.

8.2. A DPD csak a Küldeményben bekövetkezett tényleges károkért felel, és nem tartozik felelősséggel az elmaradt vagyoni előnyért.

8.3. Ezen túlmenően kizárt a DPD felelőssége, ha a kár használt csomagoló eszközökben keletkezett; továbbá a jelen Általános Szerződési Feltételek 4.5 pontja szerint a Szolgáltatásból kizárt csomagok elveszéséért vagy megsérüléséért; vagy ha az Ügyfél nem tájékoztatja a DPD-t a 4.5 pontnak megfelelően

arról, hogy a Küldemények a továbbításból ki vannak zárva, és a DPD-nek ezt nem áll módjában megállapítani.

8.4. Amennyiben a DPD és az Ügyfél között borszállításra (Wein Logistik) jön létre futárpostai szerződés, és ún. minőség-tanúsítással nem rendelkező csomagolási termékekkel történik a csomagolás és feladás, a DPD kizárja a felelősségét a beltartalomban történt sérülés esetére, amelyet az Ügyfél a szolgáltatás megrendelésével tudomásul vesz.

Térítés ellenében a borosüveg küldeményeihez szállításra alkalmas dobozokat ajánl az Ügyfél részére a DPD, amelyek magasabb fokú védelmet nyújthatnak a szállítás során esetlegesen jelentkező mechanikai behatásokkal szemben. Garanciát azonban a DPD ezen termékekre, és az így csomagolt küldemények belső sérülésmentes szállítására sem vállal.

8.5. Az Ügyfél a jogszabályban előírtak mellett teljes mértékben felelős a saját maga vagy alvállalkozója által okozott minden olyan kárért, mely a továbbításból kizárt küldemények feladása révén a DPD, vagy alvállalkozója dolgaiban, vagy fuvarszervezőiben, vagy más a DPD-nek átadott küldeményben keletkezik, valamint minden ezzel kapcsolatos személyi sérülésért és egyéb költségeikért.

8.6. A DPD nem felel a Küldeményben az annak felvétele és kiszolgáltatása között keletkezett kárért akkor, ha a kárt a következők okozták:

- az Ügyfél, alvállalkozója, a Címzett vagy a Küldeményben lévő áru tulajdonosa eljárása, vagy mulasztása,
- a Küldemény természete, vagy hiányossága,
- a hiányos, nem megfelelő, vagy egyébként elégtelen csomagolás,
- a csomagcímke, vagy más kezelési jelek pontos beazonosításra alkalmatlansága, vagy a többletmegjelölések félrevezető volta,
- a több csomagból álló kombinált küldemény egy azonosító címkével ellátása,
- a Küldemény több azonosító címkével megjelölése,
- az Ügyfél által adott nem teljes, nem pontos, vagy félrevezető információ a Küldemény tartalmára, értékére vagy természetére vonatkozóan.

8.7. A DPD nem felel a személyes átadással kézbesítendő postai küldemény sikertelen kézbesítéséért, valamint időgarantált szolgáltatás késedelmes vagy nem teljesítéséért, ha ezek oka az, hogy a címzett a címhez való biztonságos eljutás lehetőségét a postai szolgáltató számára nem biztosította.

A megsemmisült vagy a teljes egészében elvesztett postai küldemény esetében késedelem címén kártérítési igény nem érvényesíthető.

Amennyiben a DPD a postai küldeményt arra nem jogosult átvevő részére tévesen kézbesítette, és a jogosult átvevő részére történő szerződésszerű teljesítés a téves kézbesítés felismerésétől számított 30 napon belül lehetetlen, az ebből eredő kár megtérítésére a küldemény elveszésére vonatkozó szabályok irányadók.

8.8 A DPD – a Postatv. 44. § (3) és (5) bekezdésében foglaltak kivételével – felelős azért a kárért, amely a postai küldemény felvételétől annak kézbesítéséig vagy a feladó részére történt visszakézbesítéséig terjedő időben a postai küldemény megsemmisüléséből, teljes vagy részleges elvesztéséből vagy megsérüléséből keletkezett, kivéve ha a kárt

a) a DPD működési körén kívül eső elháríthatatlan ok,

b) a postai küldemény belső tulajdonsága vagy a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága, illetve

c) a küldemény sérülését vagy megsemmisülését más postai küldemény okozta.

A DPD-nek kell bizonyítania a csomagolás hiányosságát, továbbá azt, hogy a kárt a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok vagy – a DPD szerződésszerű magatartása ellenére – a károsultól kívüli harmadik személy postai küldeménye okozta.

A feladónak kell bizonyítania, hogy a kár nem a postai küldemény belső tulajdonságának a következménye, és nem a csomagolás hiányossága miatt állt elő.

A DPD-t nem terheli kártérítési felelősség, ha csak a postai küldemény külső csomagolása sérül meg.

8.9 A DPD-t nem terheli kártérítési felelősség a kárért, ha a küldemény tartalma a postai szolgáltatásból kizárt vagy ha feltételesen szállítható, és a feladó nem teljesítette a feltételes szállításra vonatkozó követelményeket.

8.9.1 Ha a könyvelt postai küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvesz vagy megsérül, a DPD kártérítési átalányt köteles fizetni. A küldemény

a) megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege a szolgáltatásért fizetendő díj tizenötszöröse, de legfeljebb küldeményenként 520,- EUR,

b) részleges elveszése vagy megsérülése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege úgy aránylik a kártérítési átalány a) pontban meghatározott teljes összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a postai küldemény teljes értékéhez. A kártérítési átalány ilyenkor sem lehet magasabb küldeményenként 520,- EUR-nál.

8.9.2 A 8.9.1 pontban meghatározott esetben a DPD köteles a szolgáltatásért fizetett díjat is visszafizetni.

8.9.3 Ha belföldi forgalomban a könyvelt postai küldemény kézbesítése – vagy annak megkísérlése – a feladástól számított tizenöt napon belül nem történik meg, a felek eltérő megállapodásának hiányában az

ellenkező bizonyításáig a küldeményt elveszettnek kell tekinteni, és a kártérítésre a küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

8.9.4 Ha a 8.9.3 alapján elveszettnek tekintett postai küldemény előkerül, a küldeményt kézbesíteni kell. A még ki nem fizetett kártérítési átalányt és a vissza nem fizetett szolgáltatási díjat nem kell kifizetni, a már kifizetett kártérítési átalányt és a visszafizetett szolgáltatási díjat azonban kézbesítés esetében sem kell a DPD részére visszafizetni.

8.9.5 A DPD az 520,- Eurónál magasabb értékű Küldemények esetén csak akkor köteles a megbízást elvállalni, ha a Feladó igazolta, hogy a Küldemény(ek)re (a Küldemény(ek) teljes értékére) felülbiztosítást, vagy kiegészítő biztosítást kötött, vagy írásban nyilatkozott arról, hogy a Küldemény szállítása kapcsán felmerülő (pl. sérülésből, elvesztésből) kárigényét 520,- Euróban limitálja, figyelemmel a postai szolgáltatás alacsony díszabására.

8.9.6 A nem időgarantált postai küldemény késedelmes kézbesítéséért a DPD kártérítési felelősséggel nem tartozik.

8.9.7 Az időgarantált postai küldemény késedelmes kézbesítéséért vagy a kézbesítés késedelmes megkísérléséért a DPD kártérítési átalányt köteles fizetni. A kártérítési átalány összege az időgarantált postai szolgáltatásért fizetett díj kétszerese, de küldeményenként legfeljebb 520,- EUR.

8.9.8 Nem terheli a DPD-t az időgarantált postai küldemény késedelmes kézbesítéséért, ha

- a) a késedelmet a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő,
- b) a postai küldemény határidőben történő kézbesítése azért volt sikertelen, mert a címzett vagy más jogosult átvevő nem volt elérhető a címben megjelölt helyen,
- c) az a) és b) pontban meghatározottakon túl a polgári törvénykönyv alapján mentesül a késedelmes teljesítéséért fennálló felelősség alól.

## 8.10 A kártérítés különös esetei

8.10.1 Amennyiben a postai szolgáltatási szerződés teljesítése során a DPD kártérítési felelőssége több jogcímen is felmerül, a postai szolgáltató által kártérítésként megfizetendő összeg a Postatv. 46. §-ban, a 47. §-ban vagy a 48. §-ban meghatározott kártérítési átalány közül a legnagyobb összege erejéig terjedhet, de legfeljebb küldeményenként 520,- EUR összegig.

8.10.2 Az utánküldés-szolgáltatás nem szerződésszerű teljesítése esetén fizetendő kártérítési átalány a szolgáltatás díjának kétszerese. Ha a díj időtartam-alapú, a kártérítési átalány alapját a legrövidebb fizethető időtartamra vonatkozó díj képezi, de legfeljebb küldeményenként 520,- EUR összeg.

## 8.11 A kártérítési igény érvényesítése

8.11.1 A kártérítési igény érvényesítésére – az alábbi kivételekkel – a feladó jogosult.

8.11.2 A címzett kizárólag abban az esetben jogosult a kártérítési igény érvényesítésére, ha

- a) a postai küldeményt részére vagy egyéb jogosult átvevő részére kézbesítették, és
- b) a kártérítési igény érvényesítésének jogát a feladó írásban a címzettre engedményezte.

A feladón és címzetten kívüli harmadik személy kizárólag abban az esetben jogosult a kártérítési igény érvényesítésére, ha az ezzel kapcsolatos követelést a kártérítésre jogosult írásban engedményezte javára.

8.11.3 Sem a címzett, sem engedményezésnél a harmadik személy nem érvényesíthet a feladót megillető kártérítésnél magasabb összegű kártérítési igényt.

8.11.4 A postai küldemény részleges elveszését vagy megsérülését – ha az felismerhető – a küldemény kézbesítésekor vagy a küldemény visszakézbesítésekor a kézbesítési okiraton azonnal jelezni kell. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár. Kézbesítési okirat hiányában vagy, ha a részleges elveszés vagy a megsérülés a kézbesítéskor (visszakézbesítéskor) azonnal nem ismerhető fel, azt a kézbesítéstől számított három munkanapos jogvesztő határidőn belül kell a kézbesítést ellátó DPD-hez írásban bejelenteni vagy azt a DPD-nél írásban jegyzőkönyvbe vetetni. A bejelentéssel egyidejűleg a kártérítési igényt is jelezni lehet.

8.11.5 A jogosult az időgarantált postai küldemény késedelmes kézbesítése címén kártérítési igényét a postai szolgáltatóhoz a küldemény átvételétől számított tizenöt napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.

8.11.6 A jogosult a postai küldemény elveszése vagy megsemmisülése címén kártérítési igényét – az alábbi pontban írt kivétellel – a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően 6 hónapos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be a postai szolgáltatónak.

8.11.7 Ha a postai küldemény elveszésének vagy megsemmisülésének a ténye panaszkezelés keretében jut a DPD tudomására, és a panaszra adott – az elveszés vagy a megsemmisülés tényét megállapító – szolgáltatói válasz megérkezésekor a 8.11.6 pontban megállapított igényérvényesítési határidőből harminc napnál már kevesebb van hátra, a határidő a válasz megérkezését követő harminc napig meghosszabbodik.

8.11.8 A DPD a jogosult bejelentésére vagy kártérítési igényére harminc napon belül köteles írásban válaszolni. Válaszában a DPD

- a) tájékoztatja jogosultat a bejelentés megalapozottságának megállapításához szükséges további feltételekről és eljárásról,
- b) megállapítja a bejelentés, illetve a kártérítési igény megalapozottságát, ezen utóbbi esetben tájékoztatja a jogosultat a kártérítési igény megfizetésének várható időpontjáról, vagy

c) – amennyiben a kártérítési igény jogalapját vagy mértékét vitatja – tájékoztatja az igény érvényesítőjét a kártérítés és a kártérítés-érvényesítés törvényi vagy szerződésben foglalt szabályairól, továbbá a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 2. §-a alapján felhívja fogyasztónak minősülő igény érvényesítőt arra, hogy az Fgytv. alapján békéltető testület előtt fogyasztói jogvitát kezdeményezhet.

8.11.9 Ha a jogosult az (1)–(4) bekezdésben meghatározott jelzését, bejelentését vagy igényét az ott meghatározott jogvesztő határidőn belül megtette a DPD felé, és kártérítési igényét a DPD vitatta vagy azt a megalapozottságát megállapító, (5) bekezdés b) pontja szerinti tájékoztatás átvételétől számított 60 napon belül nem fizette meg, kártérítési igényét a küldemény feladásától számított egyéves jogvesztő határidőn belül érvényesítheti bíróság előtt. A fogyasztói jogvita alapján indult békéltető testületi eljárás időtartama az igényérvényesítési időbe nem számítható be.

8.11.10 A jogosult kártérítési igényének érvényesítésével kapcsolatos jogait és kötelezettségeit, valamint az igény érvényesítésének módját a DPD az általános szerződési feltételeiben köteles rögzíteni.

8.12 A postai küldemény által okozott kár

A postai küldemény által a DPD-nek vagy – szerződésen kívül – harmadik személynek okozott kár feladó által történő megtérítésére a polgári törvénykönyv általános szabályait kell alkalmazni.

8.13. Panaszbejelentés, kárügyintézés speciális szabályai

Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a felhasználó állítja, hogy a DPD által nyújtott szolgáltatás részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban vagy a szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak. A Postatv. 51. §-ban foglalt jelzést, bejelentést és a kártérítési igény érvényesítését panaszok között köteles nyilvántartani.

Panasz előterjesztésére a DPD felé az Ügyfél/Címzett jogosult, illetve azok meghatalmazottai.

A panaszt a DPD felé szóban, vagy írásban (levélben, faxon vagy e-mailen) kell bejelenteni a következők megjelölésével:

- a Küldemény felvételének időpontja;
- a Küldemény csomagcímkején szereplő csomagszámot;
- az igényérvényesítő (Ügyfél/Címzett) adatai (név, székhely/lakcím, azonosítószám - csomagszám, referenciaszám -, adószám, esetlegesen bankszámlaszám) és cégszerű, ill. sajátkezű aláírása);
- a panasz leírása, Küldemény vagy a Szolgáltatás esetleges hibájának és a hiba feltehető okának megjelölése és leírása; és
- a kár megjelölése, leírása és a kártérítési igény mértékének meghatározása.

A panaszhoz, kárügyintézéshez csatolni kell a panasz megalapozottságának, a kárigény ellenőrzését lehetővé tevő dokumentumokat, így például a Küldemény tartalmáról szóló okmányt (szállítólevél, beszerzési számla, fénykép-felvételek, stb.), a Küldemény megszerzését és beszerzési árát, esetleg termelési költségeit igazoló okmányt, a futárral közösen felvett jegyzőkönyvet, indokolt esetben a kár meghatározásához szükséges szakértői nyilatkozatot.

Amennyiben a kárigényt a DPD megalapozottnak találja, a DPD az elfogadott kár kifizetéséhez az általa rendszerezett nyomtatványokat megküldi az Ügyfélnek, amelyeket az Ügyfélnek megfelelően kitöltve és aláírva vissza kell juttatnia a DPD-hez. Az igazolt és DPD által elfogadott kár kifizetésének feltétele a nyomtatványok megfelelő kitöltése és aláírása és megküldése a DPD-nek. Ennek elmaradása a DPD szerződésszegését kizárja.

A DPD-nek minden postai szolgáltató-helyen lehetőséget kell biztosítani a felhasználói bejelentések, panaszok megtételére szóban vagy írásban.

Panasz a postai küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától hat hónapos jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított harminc napon belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő hat hónapon belül tehető.

A DPD köteles a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében megvizsgálni és a panaszokról, kezelésük módjáról nyilvántartást vezetni. A panaszkezelés felhasználókat érintő szabályait a szolgáltató általános szerződési feltételeiben köteles közzétenni.

A vizsgálat lefolytatására belföldi szolgáltatások és az Európai Unió tagállamaiba irányuló szolgáltatások esetén a szolgáltatónak a panasz beérkezésétől számított harminc nap áll rendelkezésre. A belföldi és az Európai Unió tagállamaiba irányuló szolgáltatással kapcsolatos vizsgálati eljárás időtartama egy alkalommal, a panaszos egyidejű értesítése mellett harminc nappal meghosszabbítható.

A DPD a panasz kivizsgálásának eredményéről belföldi szolgáltatás esetén haladéktalanul, nemzetközi szolgáltatás esetén a külföldi szolgáltatótól beérkezett tájékoztatás időpontjától számított tizenöt napon belül köteles a panaszost írásban tájékoztatni. A külföldi szolgáltató késedelmesen megküldött tájékoztatása esetében a szolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítéséért felelős belföldi szolgáltatót felelősség abban az esetben nem terheli, ha mindent megtett a szerződéses partner szolgáltatójától beszerzendő adat, információ határidőben történő rendelkezésre bocsátása céljából.

Ha a panaszos a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a DPD a panaszra határidőn belül nem válaszol, a panaszos a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő

lejártaól számított 30 napon belül a Hatósághoz fordulhat a panasz vagy a panaszkezelés kivizsgálása érdekében. E lehetőségéről a panaszost a panasszal kapcsolatos válaszban tájékoztatni kell.

A panaszokról, a panaszok számáról és kezelésük módjáról a DPD köteles évente egyszer, legkésőbb a tárgyév követő év március 31. napjáig – az erről vezetett nyilvántartásokról készített szolgáltatói adatszolgáltatás megküldésével – a Hatóságnak (NMHH) beszámolni és a beszámolót honlapjukon közzétenni.

A panasz írásbeliségével kapcsolatosan az Fgytv. 17/C. §-ában foglalt rendelkezést kell alkalmazni.

### **9. Biztosítás – felülbiztosítás**

Minden Küldeményre kiterjed a DPD biztosítása. A DPD biztosítása kiterjed a DPD fentiek szerinti felelősségére és a fentiek szerinti károokra a Küldemény és csomagolásának a biztosítási feltételek szerinti értékére, valamint a szállítványozási és szállítási költségekre összesen 520,- EUR, azaz ötszázhusz eurónak megfelelő összegig, amennyiben a DPD felelőssége megállapítható az Ügyfél Küldeményben bekövetkezett káraiért.

A DPD biztosításának kedvezményezettje kizárólag az Ügyfél, ebből fakadó igények nem engedélyezhetők harmadik személyre.

Amennyiben a Küldemény értéke meghaladja az 520,- EUR, azaz ötszázhusz eurónak megfelelő összeget, lehetősége van az Ügyfélnek a Küldeményét felülbiztosítani (Küldeményenként legfeljebb 13.000,- EUR-ig azaz tizenháromezer euróig) megfelelő térítés ellenében az alábbi kivétellel: Amennyiben a szállítandó Küldemény garanciális javítás céljából kerül feladásra, úgy a DPD-nek nem áll módjában felülbiztosítani a Küldeményt. Ilyen esetben a Feladó más biztosítónál köthet külön biztosítást.

A magasabb biztosítás az Ügyfél döntésétől függően megköthető a Küldemény egészére, vagy egy részére is. Ebben a szolgáltatási szerződés megkötésekor, de legkésőbb a Küldemény továbbításra történő átvételekor kell írásban megegyezni. Az Európán kívüli országokba továbbított Küldemények esetében az ilyen magasabb biztosításban minden egyes esetben meg kell állapodni a DPD-vel írásban. A más biztosítással fedezett Küldemények kizárásra kerülnek a DPD biztosításából. Felülbiztosítási szolgáltatásunk kizárólag szerződött partnereink részére áll rendelkezésre.

### **10. Adatkezelés**

A DPD az ügyfelek szolgáltatás keretén belül megismert adatait a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályoknak megfelelően kezeli és tárolja, az adatokat a vonatkozó jogszabályok szerint és feltételek mellett adhatja át Hatóságoknak / harmadik személyeknek.

### **11. Irányadó jog**

A jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a szolgáltatás nyújtásakor hatályos Postatv., a végrehajtási rendeletei, a Ptk. és az egyéb vonatkozó magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók.

A jelen Általános Szerződési Feltételek hatályos szövegét a DPD Ügyfélszolgálatán és a DPD nemzetközi hálózatának központi honlapján ([www.dpd.hu](http://www.dpd.hu) és [www.dpd.net](http://www.dpd.net)) az Ügyfelei számára hozzáférhetővé teszi. A jelen Általános Szerződési Feltételek esetleges módosítását a DPD a változás alkalmazásának tervezett kezdőnapját megelőzően legalább tizenöt (15) nappal nyilvánosságra hozza és a fenti módon ugyancsak hozzáférhetővé teszi, valamint a Hatóság felé bejelenti.

### **12. Jogviták**

Jogvita esetén a felek megkísérik a békés úton való megegyezést, ennek sikertelensége esetre, jogvitájukra a szerződés megkötésének helye szerinti bíróság is illetékes, és ha a hatályos jogszabályok azt lehetővé teszik, hatáskörtől függően a Budapesti IV. és XV. Kerületi Bíróság, vagy a Fővárosi Bíróság kizárólagosan illetékes.

### **13. AZ ÜZLETHELYISÉGEN KÍVÜL KÖTÖTT ÉS A TÁVOLLÉVŐK KÖZÖTT KÖTÖTT FOGYASZTÓI SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK**

A fogyasztó (Ptk. 8. § 1. alapján a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy) és a vállalkozás / DPD közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (továbbiakban: Rendelet3) alapján a DPD és a természetes személy fogyasztó közötti, üzlethelyiségen kívül és távollévők között létrejött futárpostai szerződésekre az alábbi szabályokat / tájékoztatást is megfelelően alkalmazni kell:

A DPD az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően világosan és közérthető módon tájékoztatja a fogyasztókat az alábbiakról (az ÁSZF és mellékletei) rendelkezésre bocsátásával:

- a) a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és a terméknek vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben (lásd jelen ÁSZF);
- b) a vállalkozás nevééről (lásd jelen ÁSZF);

- c) a vállalkozás székhelyének postai címéről, és – ha azzal rendelkezik – a telefonszámáról, a telefaxszámáról és az elektronikus levelezési címéről, továbbá annak a vállalkozásnak a nevééről és postai címéről, akinek a nevében eljár (lásd jelen ÁSZF);
- d) a vállalkozás üzleti tevékenysége helyének postai címéről, és annak a vállalkozásnak a postai címéről, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti, ha e cím a c) pont szerint megadott címtől eltér (lásd jelen ÁSZF);
- e) a szerződés szerinti termékért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha a termék vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről), vagy ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel (lásd jelen ÁSZF melléklete);
- f) határozatlan időre szóló vagy előfizetést magában foglaló szerződés esetében arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza. Ha az ilyen szerződés átalánydíjas, arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege egyúttal a teljes havi költséget is jelenti. Ha az összes költséget nem lehet előre kiszámítani, a fogyasztót tájékoztatni kell az ellenszolgáltatás összegének kiszámításának módjáról;
- g) a szerződés megkötéséhez alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatának díjáról, ha e díj emelt díjnak minősül (díjmentes);
- h) a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról (lásd jelen ÁSZF);
- i) a Rendelet3 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról (a felmondási határidőn (14 nap) belül a Küldemény átadásával az Ügyfél hozzájárul a DPD szolgáltatása teljesítésének megkezdéséhez, és ahhoz hogy a Rendelet3 alapján gyakorolt felmondás esetén a DPD a szerződés megszűnésének időpontjáig arányosan teljesített szolgáltatásért járó összeget kiszámlázza. A DPD visszatéríti a Megbízó által nyújtott ellenszolgáltatás azon részét, amely meghaladja az általa nyújtott szolgáltatás ellenértékét. Felek elfogadják – a DPD tájékoztatását követően – hogy a Küldemény futárpostai szolgáltatásra történő átadását követően a Küldemény automatikus csomagtovábbítási rendszerbe kerül, ezért a Küldemény Címzetthez történő továbbítását a DPD nem tudja megállítani);
- k) arról, hogy a fogyasztó a 26. § szerint köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha a Rendelet3 13. § vagy a 19. § esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 20. § szerinti felmondási jogát;
- l) arról, ha a 29. § alapján a fogyasztót nem illeti meg a 20. § szerinti jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti a 20. § szerinti jogát (a felmondási határidőn (14 nap) belül a Küldemény átadásával az Ügyfél hozzájárul a DPD szolgáltatása teljesítésének megkezdéséhez, és ahhoz hogy a Rendelet3 alapján gyakorolt felmondás esetén a DPD a szerződés megszűnésének időpontjáig arányosan teljesített szolgáltatásért járó összeget kiszámlázza. A DPD visszatéríti a Megbízó által nyújtott ellenszolgáltatás azon részét, amely meghaladja az általa nyújtott szolgáltatás ellenértékét. Felek elfogadják – a DPD tájékoztatását követően – hogy a Küldemény futárpostai szolgáltatásra történő átadását követően a Küldemény automatikus csomagtovábbítási rendszerbe kerül, ezért a Küldemény Címzetthez történő továbbítását a DPD nem tudja megállítani);
- o) arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról (nincs);
- p) határozott időre szóló szerződés esetén a szerződés időtartamáról, határozatlan időre szóló szerződés esetén a szerződés megszüntetésének feltételeiről (lásd jelen ÁSZF);
- q) a határozott időre szóló olyan szerződés esetén, amely határozatlan időtartamúvá alakulhat át, az átalakulás feltételeiről, és az így határozatlan időtartamúvá átalakult szerződés megszüntetésének feltételeiről;
- r) a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról (lásd jelen ÁSZF);
- s) a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtásáról és annak feltételeiről (nincs);
- t) a digitális adattartalom működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;
- u) a digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;
- v) a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról (lásd jelen ÁSZF);
- w) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről. (A természetes személy Ügyfél (Ptk. szerinti fogyasztó) jogvita esetén fordulhat továbbá a Budapesti Békéltető Testülethez is, azzal, hogy a DPD vonatkozásában kötelező döntést a testület csak alávetés esetén hozhat.

A Testület székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.; Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.; E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu; Fax: 06 (1) 488 21 86; Telefon: 06 (1) 488 21 31).

#### **14. Adatvédelem**

A DPD Ügyfelekkel kapcsolatos adatvédelmi szabályait az ÁSZF 12. számú Mellékletét képező Adatvédelmi Szabályzat tartalmazza, melynek hatályos szövege a DPD-honlapján elérhető.

#### **15. Vegyes rendelkezések**

A Felek egyedi esetekre vonatkozó külön - írásbeli - megállapodásban eltérhetnek mind a Rendelet rendelkezéseitől, mind pedig a jelen Általános Szerződési Feltételektől foglaltaktól. Sem a Felek külön megállapodása, sem pedig a jelen Általános Szerződési Feltételek nem tartalmazhatnak azonban olyan rendelkezést, amely a DPD, az Ügyfél, a Címzett, illetve harmadik személyek életét, egészségét vagy testi épségét, továbbá a Küldemény biztonságos átvételéhez fűződő jogát veszélyezteti.

A Felek kizárólag írásban térhetnek el a jelen Általános Szerződési Feltételektől. Ettől az írásbeli formát kikötő követelménytől nem lehet szóban eltekinteni.

Az Ügyfél kártérítési igényét a küldemény feladásától számított egyéves jogvesztő határidőn belül érvényesítheti bíróság előtt.

A jelen Általános Szerződési Feltételek egyes rendelkezéseinek esetleges érvénytelensége, vagy alkalmazhatatlansága nem érinti a többi rendelkezés érvényességét és alkalmazását.

Budapest, 2015.01.29.

**DPD Hungária Futárpostai, Csomagküldő Szolgáltató  
Korlátolt Felelősségű Társaság**