



CarryAll Hungary Kft.  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

## Alkalmazási terület

A jelen Általános Szerződési Feltételek – a továbbiakban: **ÁSZF** - a CarryAll Hungary Kft., továbbiakban **Szolgáltató** – és a vele szerződő partner – vevő – továbbiakban **Megbízó** között létrejövő jogviszony általános szerződési feltételeit tartalmazza. A szerződés nyelve magyar.

Ezen a szerződési feltételek alkalmazandók mindazokra a szerződésekre, amelyek az CarryAll Hungary.( 8200 Veszprém, Lószergyári út 6.), mint Szolgáltató és Megbízói között jönnek létre. Ezeknek a feltételeknek az alkalmazása csak akkor és annyiban mellőzhető, amennyiben a Szolgáltató és a Megbízó az eltérésben kifejezetten megállapodnak.

A szolgáltatási szerződés a Szolgáltató és a Megbízó között akkor jön létre, amikor:

- ha a Megbízó és a Szolgáltató egymással szerződést köt, vagy
- ha a Megbízó rendelését a Szolgáltató írásban visszaigazolja, vagy
- ha a Szolgáltató írásbeli ajánlatot tesz, melyet a Megbízó írásban elfogad.

Ha a Megbízó rendelésére a Szolgáltató eltérő tartalmú elfogadó nyilatkozatot tesz, a nyilatkozat új ajánlatnak minősül és a szerződés csak a Megbízó írásbeli elfogadása esetén jön létre.

Ha a Szolgáltató ajánlatot tesz, az ajánlati kötöttségek ideje 30 naptári nap. Ha a Szolgáltató ajánlatát a Megbízó írásban nem fogadja el, a felek között szerződés nem jön létre.

Ha a Szolgáltató ajánlatára a Megbízó eltérő tartalmú elfogadó nyilatkozatot tesz, a nyilatkozat új megrendelésnek minősül és a szerződés csak a Szolgáltató írásbeli visszaigazolása esetén jön létre.

Fenntartjuk a jogot arra, hogy az ÁSZF-et bármikor részben, vagy egészében módosítsuk. A módosítás a közzétételkor lép hatályba.

Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a vonatkozó mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások, valamint a Polgári Törvénykönyvben foglalt rendelkezések az irányadók.

## 1. Az ÁSZF célja és hatálya

A CarryAll Hungary Kft, a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény („Posta tv.”) hatálya alá nem tartozó csomagszállítási tevékenységgel foglalkozik. Jelen általános szerződési feltételek, a küldemények felvételével, feldolgozásával, továbbításával és a címzett részére történő kézbesítésével, átadásával kapcsolatos jogokat és kötelezettségeket szabályozza.

A jelen ÁSZF hatálya a belföldi szolgáltatásokra (a Szolgáltató által magyarországi címen felvett vagy a Szolgáltató részére Magyarországon átadott, magyarországi rendeltetési címen átadott küldemények szállítása) vonatkozik.

A CarryAll szolgáltatása közvetített szolgáltatást (alvállalkozói teljesítményt) is tartalmaz.

## 2. A Szolgáltató adatai

Neve: CarryAll Hungary Kft.  
Székhelye: 8200 Veszprém, Lőszergyári út 6.  
Cégjegyzékszám: 19-09-520541  
Adószám: 14603462-2-19  
e-mail cím: info@carryall.hu  
Telefonszám: 06-1-255-2710

## 3. Fogalmak

- **Cím:** a rendelés vagy csomag kézbesítésének/felvételének pontosan azonosítható földrajzi helye. Irányítószámmal, utcanévvel, házszámmal, emelettel, ajtóval, helyrajzi számmal, GPS koordinátával jelölve.
- **Címzett:** a Szolgáltatás igénybevétele során az a természetes személy vagy jogi személy illetve egyéb szervezet, aki vagy amely a küldeményen, annak csomagolásán, vagy a hozzá tartozó listán, illetve megrendelő által leadott megrendelésen címzettként kerül megjelölésre, illetve akinek vagy amelynek a Szolgáltató kiszállító személyzetének a küldeményt kézbesítenie kell.
- **Csomag:** A küldemény egy darabja, amely külön egységként mozgatható és külön címkével van ellátva. Amennyiben egy küldemény több csomagból áll a csomagon szerepelnie kell a küldemény által összesített csomagok darabszámát és a csomag sorszámát a Megbízó által feladott és a címzett részére szállítandó küldemény, ami megfelel a jelen ÁSZF 6. pontjában meghatározott feltételeknek.
- **Csomagolás:** A csomag, vagy küldemény épségét biztosító burkolat, melynek anyaga lehet: papír, fém, fa, műanyag, vagy ezek kombinációja. Célja, hogy az árut és környezetét fizikai, kémiai egyéb behatásoktól óvja.
- **Egyedi biztosítás:** Bizonyos nagy értékű küldeményekre köthető külön biztosítás. Melynek összege függ a termék értékétől, fizikai méretétől, tömegétől.
- **Egyesítő csomagolás:** A csomagokat egységbe rögzítő csomagolás, mely lehet zsugorfólia, papírdoboz, pántszalag, faláda, műanyag láda, raklap stb.
- **Egységtrakományképző eszköz:** A csomagok tárolására, mozgatására, egybecsomagolására szolgáló eszköz
- **Expressz szállítás:** Gyűjtő szállítást mellőző szállítási forma. Megbízótól a címzettig történő direkt kiszállítás.
- **Megbízó:** a Szolgáltató szolgáltatásai igénybevétele esetén az a magánszemély, jogi személy, illetve egyéb szervezet, akitől, vagy amelytől a Szolgáltató szállító személyzete fizikailag a küldeményt felveszi, illetve, akit vagy amelyet a megrendelő Megbízóként jelöl meg a szükséges szállítási dokumentumokon, illetve a küldeményen, amennyiben a Megbízó eltér a megrendelő személyétől.
- **Felvételi hely:** a küldemény felvételének céljából a Megbízó által erre a célra megjelölt helyiség vagy hely.
- **Kézbesítés:** a szolgáltató által elvégzett azon tevékenység, amely során a küldemény a szolgáltatótól, illetve felügyelete alól az átvételre jogosult személy, vagy megbízottja részére történő átadással kiszállításra kerül. A feladott csomagok Szolgáltató általi a címzett vagy egyéb jogosult átvevő részére biztonságos helyre történő elhelyezése.
- **Kézbesítési hely:** a küldemény kézbesítése céljából a Megbízó által megjelölt, a címzett számára elérhető helyiség vagy hely – amely szólhat telekhatárig, vagy címig.
- **Szállítási határ:** Kertes háznál a szállítási határ a telekhatár, társasháznál a lépcsőházat záró ajtó.
- **Közreműködő/Alvállalkozó:** a szolgáltató által a küldemények felvételéhez, kezeléséhez, szállításához és kézbesítéséhez szerződéses keretek között igénybe vett gazdasági szervezet. (továbbiakban Közreműködő vagy Alvállalkozó)

- **Küldemény:** Küldemény a jelen ÁSZF-ben foglalt tömeg- és mérethatároknak megfelelő – a küldeményen, annak csomagolásán vagy az ahhoz tartozó listán (fuvarlevélen és más kísérő dokumentumokon) megcímezett és a kézbesítést lehetővé tévő adatokat tartalmazó – csomag, illetve ilyen csomagok összessége.
- **Nyomonkövetés:** a Szolgáltató által alkalmazott technológia, amely lehetővé teszi a küldemények státuszainak időben történő követését. Információval szolgál a küldemények fizikai helyéről, a státuszhoz tartozó időpontról, a sikeres vagy sikertelen kézbesítés tényéről.
- **Térfogat:** A csomag vagy küldemény fizikai térfogata köbméterben kifejezve. A térfogatszámítás alapja az alapterület és a magasság figyelembevételével történik
- **Tömeg:** A csomag vagy küldemény fizikai tömege kilogrammban kifejezve
- **Törékeny áru:** Olyan termék, mely fokozottan érzékeny a külső behatásokra (üveg, porcelán, bizonyos műanyagok) – szállítása adott esetben feláras szolgáltatás lehet.
- **Veszélyes áru:** és veszélyes árunak minősül minden olyan anyag, vagy termék, amely a közlekedés üzemét akután veszélyezteti.

## 4. A Megbízó kötelezettségei

### A Megbízó adatváltozásával kapcsolatos értesítési kötelezettsége

A Megbízó köteles minden jelentős adatmódosításról a Szolgáltatót haladéktalanul, írásos formában értesíteni, amennyiben:

- a Megbízó nevében, címében változás történt;
- a Megbízó árufelvételi helye megváltozott;
- a Megbízó bankszámlaszáma megváltozott
- a Megbízó cégformája változott, vagy
- a Megbízó képviselőjére (cégjegyzésére) jogosult személyében változás történt.

Az értesítés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő következményekért a Szolgáltatót felelősség nem terheli. Ezen értesítés hiányában az adatok változása esetén is teljesítettnek minősülnek az azok kapcsán tett szolgáltatói intézkedések.

## 5. A CarryAll Hungary Kft szolgáltatásai

A CarryAll és az Megbízó között kötött egyedi szolgáltatói szerződés alapján a Szolgáltató vállalja, hogy a jelen ÁSZF-ben és Szolgáltató tevékenységére irányadó mindenkor hatályos jogszabályokban előre meghatározott feltételeknek megfelelő méretű, tömegű, tartalmú és csomagolással rendelkező küldemények saját maga, vagy közreműködői által történő szállítását és annak Megrendelő által meghatározott címzett részére való kézbesítését megszervezi, a Megrendelő által leadott adatok alapján előre meghatározott díj fizetése ellenében („**Szolgáltatás**”).

A Szolgáltató a megbízás elfogadásával a jelen ÁSZF-nek és az egyedi szerződésben foglalt feltételeknek megfelelően alaptevékenysége keretében a szolgáltatás teljesítése során az alábbi tevékenységi körökre irányuló szolgáltatások teljesítését vállalja:

- áru szállítmányozása; áru szállítása/fuvarozása
- áru átmeneti raktározása, ideiglenes tárolása

- c. egyedi vagy csoportos küldemények, szállításának szervezése (Árufelvétel, raktározás, gyűjtőszállításba szervezés, kiszállítás, okmány visszaforgatás, státuszkövetés, utánvétkelés);
- d. a küldemények nyomomonkövethetőségének biztosítása
- e. szállítási dokumentum és fuvarlevél kiállítása, aláírása, kezelése
- f. vámügynöki tevékenység közreműködővel történő ellátása
- g. göngyölegkezelés
- h. az áru manipulációs műveletek: átcsomagolás, egységpakomány képző eszközre helyezés, gyűjtőcsomagolásba helyezés, csomagolás eltávolítása, tömeg és dimenzió mérés, címkézés stb.

### **Közreműködők igénybevétele**

A Szolgáltató tevékenysége során a Szolgáltatások teljesítése érdekében jogosult közreműködőket igénybe venni, a Szolgáltató a csomagszállításban közvetítőként is részt vehet. A Szolgáltató a szolgáltatásait általában mindenkor partnerei és közreműködői jelen ÁSZF-ben foglalt feltételekkel történő közreműködésével végzi.

### **Szerződés szerinti teljesítés**

Szerződés szerinti teljesítésnek minősül a Szolgáltató részéről, ha a Szolgáltató a kézbesítést a szolgáltatási típusban megadott határidőn belül megkísérli vagy a csomagot a meghatározott címen átadja a Címzettnek. Szerződés szerinti teljesítésnek minősül az is, ha a vállalt határidőn belül a Szolgáltatónak fel nem róható okból hiúsul meg a kézbesítés (pl. a Címzett nem tartózkodik a megadott címen; a címzett nem elérhető, vagy a Megbízó által megadott cím és/vagy egyéb adat nem megfelelő, hiányos, nem megközelíthető; vagy a Küldemény nem felel meg a jelen ÁSZF feltételeinek).

### **Kézbesítési kísérlet meghiúsulása**

A CarryAll minden esetben a kiszállítást megelőző napon emailben vagy SMS-ben (vagy mindkettő csatornán) tájékoztatja a Címzettet a várható kiszállításról. Amennyiben a címzettnek történő átadás ennek az előzetes egyeztetés ellenére meghiúsul, a terméket a Szolgáltató visszarúként kezeli.

Amennyiben az első kézbesítési kísérlet oka hibás címzés, hiányzó, vagy hibás címzetti adat, vagy a Megbízó által korrigálható egyéb körülmény, a Szolgáltató a Megbízót korrekcióra szólítja fel, ezért külön díjat számlázhat ki.

## **6. A Csomag és a küldemény**

### **Küldemény**

Küldemény a jelen ÁSZF-ben foglalt tömeg- és mérethatároknak megfelelő – a küldeményen, annak csomagolásán vagy az ahhoz tartozó listán (fuvarlevélen és más kíséző

dokumentumokon) megcímezett és a kézbesítést lehetővé tévő adatokat tartalmazó – csomag, illetve ilyen csomagok összessége („Küldemény”).

A küldemény állhat egységakományképző eszközön elhelyezett, vagy egységakományképző eszközt nélkülöző árukból.

### **Tömeg-és mérethatárok**

A Megbízó minden megbízás során köteles a megbízás tárgyát képező küldemény, illetve csomag(ok) pontos tömegének, méreteinek Szolgáltató részére történő megadására.

Az Megbízó köteles biztosítani azt, hogy az általa feladott Küldemény megfeleljen az alábbi tömeg-és mérethatároknak

A tömeg- és mérethatárokkal kapcsolatos általános szabályok a következők szerint alakulnak:

- a. Egy csomag tömege nem haladhatja meg a 100 kg-ot.
- b. Egy küldemény tömege nem haladhatja meg az 1000 kg-ot.
- c. Egy csomag leghosszabb oldala nem haladhatja meg a 400 cm-t, magassága nem haladhatja meg a 200 cm-t (csomagolást is beleértve!)
- d. Egy küldemény térfogata nem haladhatja meg a 15m<sup>3</sup>-t.
- e. A rakomány túlnyúlás KRESZ által szabályozott pontjait figyelembe kell venni! Amennyiben a rakomány méretei a rakomány túlnyúlásra engedélyezett határokat meghaladják, a csomagot túlméretes csomagként kell kezelni!

A Szolgáltató a Megbízó által megadott tömeg- és méretadatok alapján kalkulálja a szállító járművek terhelhetőségét. A Szolgáltató, illetve szerződött közreműködői és partnerei minden esetben jogosultak a küldemények méreteinek ellenőrzésére, illetve tömegének mérésre, mely az elszámolás, illetve fuvardíj alapját képezi. Ezt az Megbízó a Küldemény átadásával elfogadja.

Az Megbízó kizárólagosan felelős a megbízásban szereplő adatok helyességért, a Küldemény megfelelő

csomagolásáért, valamint a megfelelő címkézésért, dokumentumok elkészítésért. Amennyiben a feladott csomagok nem felelnek meg a fenti feltételeknek és azok mégis feladásra kerülnek, akkor a Szolgáltató a szállítási díjon felül a helyes adatok alapján számított további díjat / felárat követelhet a Megbízótól, vagy a szállítási díjra és felárra igényt tartva a Küldeményt a Megbízó részére visszaszállíthatja.

Amennyiben a Megbízó által megadott adatok nem fedik a valóságot és ezáltal a Szolgáltatónak, vagy alvállalkozójának gépjármű terhelésre irányuló kalkulációja hibásnak bizonyul, úgy a Szolgáltató jogosult a fuvarfeladattól elállni, valamint, ha megbízás teljesítése során a súlykülönbség miatt keletkezett többletköltségét a Megbízóra terhelni!

A fenti tömeg és mérethatároktól eltérni csak a Megbízó és a Szolgáltató között fennálló egyedi szerződéses feltételek mellett lehetséges!

### **A térfogattömeg számítása**

A térfogattömeg számítására vonatkozó szabályok a következők:

$$\text{Térfogattömeg [m}^3\text{]} = (\text{szélesség (cm)} \times \text{magasság (cm)} \times \text{hosszúság (cm)}) / 6000$$

### **A számlázás alapja**

A számlázást a Szolgáltató a Küldemény tömege/térfogata alapján végzi akként, hogy a számlázás alapját az Megbízó által megadott tömegadatok, illetve ténylegesen mért tömeg, illetve a megadott méretadatok alapján számított térfogat közül mindig a magasabb összegű képezi.

Ettől eltérni, csak a szállítási szerződésben rögzített feltételeknek megfelelően lehetséges.

## Csomagolás

A megfelelő csomagolás biztosítása minden esetben a Megbízó kötelessége és felelőssége.

A küldemények a Szolgáltató raktáraiban, szállító járművek rakterében más termékekkel együtt, kerülnek/kerülhetnek elhelyezésre, ezért nem adhatóak fel olyan küldemények, amelyek az ilyen jellegű tárolásra és szállításra nem alkalmasak.

A küldemények csomagolására vonatkozóan a következő feltételeket kell teljesíteni:

- a. Csak lezárt küldemény adható fel, a küldemény belső tartalmához való (külsérelmi nyom nélküli) hozzáférés lehetősége nem megengedett.
- b. A küldeményeket a tartalom tulajdonságainak, jellegének, alakjának, tömegének megfelelően úgy kell csomagolni, hogy a küldemény burkolata a belső tartalmat megvédje (papír, fólia, faláda, műanyag láda, stb.), a belső tartalom ne sérülhessen meg, ne okozhasson sérülést vagy kárt más rakományokban, személyekben, vagy a gépjárművekben rakodó eszközökben.
- c. A külső csomagolás nem akadályozhatja a kísérő dokumentumok, címkék, szállítólevél olvashatóságát valamint kezelését. Kevert anyagú csomagolóeszközök nem javasoltak, azok szelektív gyűjtése ugyanis nehézségekbe ütközik.
- d. A „Törékeny” címke alkalmazása kötelező. és nem mentesíti az ügyfelet a feladott csomag természetének megfelelő csomagolási kötelezettség alól.
- e. A belső csomagolásnak olyannak kell lenni, hogy a küldeményt a külső hatásoktól megvédje, illetve a küldeményt fixen tartsa, annak elmozdulását megakadályozza, figyelembe véve a mindenkori időjárási hatások (hideg, meleg, nedvesség, kézbesítés során eső) okozta esetleges károsodás lehetőségét.
- f. Orientációs (állóhelyzeti) nyilatkat alkalmazni kell a releváns termékeknél (pl: hűtőgépek, kályhák, kazánok stb.)
- g. A szállítólevelet vagy megrendelés azonosítót (pl.: QR kód, vonalkód „**Csomagazonosító**”) a küldemény csomagolására kell felhelyezni. Több darabból (több csomagból) álló küldemény esetén a Csomagazonosítót minden egyes külön csomagolt darabra egyenként kell felhelyezni, akként, hogy a küldemény minden darabja önállóan is beazonosítható legyen, ezzel biztosítva a kézbesítést.
- h. A Csomagazonosítónak jól láthatónak kell lennie, a csomagolóanyag az azonosító leolvasását nem gátolhatja.
- i. Tekintettel arra, hogy a csomagolások a küldeményt hivatottak megvédeni, a szolgáltató nem vállal felelősséget a csomagolást érő esetleges sérülésekért.
- j. Veszélyes és tiltott árut TILOS egybe csomagolni más küldeményekkel!

A Megbízó felelős a feladott küldemények tartalma által esetlegesen okozott károkért.

A Megbízó kötelessége, hogy az esetlegesen többször használt csomagolásról az összes korábbi csomagcímkrét, matricát és más információt eltávolítsa, vagy azokat bármi egyéb módon olvashatatlaná, az adott megbízás kapcsán felhelyezendő címkétől világosan megkülönböztethetővé tegye. E kötelezettsége elmulaszt adódó minden hibáért, téves, illetve késői kézbesítésért a felelősség az Ügyfelet terheli.

### **Szállításból kizárt, tiltott küldemények**

A Szolgáltató szolgáltatásnyújtása során az alábbi cikkek – a Megbízó és a Szolgáltató erre irányuló eltérő, eseti megegyezése hiányában – csomagként vagy küldemény részeként történő szállítása kizárt:

- a. olyan küldemények, amelyek nem felelnek a 6. pontokban foglaltaknak;
- b. olyan csomagok, amelyek tartalma, továbbítása vagy kialakítása, külső megjelenítése jogszabályban foglalt rendelkezéseket sért vagy külön engedélyhez kötött, mint például, de nem kizárólag dohánytermékek, jövedéki termékek; illetve minden olyan áru, amelyek szállítása, behozatala a címzett ország jogszabályai alapján tiltottnak minősül vagy valamilyen különleges engedélyhez kötött (import vagy export-engedély);
- c. biológiai anyagok, így különösen emberi vagy állati maradványok, testrészek, szervek; élő vagy holt állatok, bármilyen élő növény, organizmus (beleérve magokat, fákat, palántákat is);
- d. készpénz, átruházható tételek, előre kifizetett kártyák hitelkártyák, bankkártyák, számlához távoli hozzáférést biztosító egyéb eszközök, értékpapírok;
- e. kivételes (nagy)értékű cikkek (pl. műtárgyak, régiségek, ékszerek és karórák, drágakövek, nemesfémek, ideértve a belőlük készült tárgyakat és ékszereket is);
- f. fegyverek és lőszer;
- g. pornográf anyagok;
- h. romlandó áruk, hőmérséklet szabályozást feltételező áruk (azaz minden olyan dolog, aminek a tárolhatósági élettartama korlátozott és különleges bánásmód nélkül rövid időn belül gyorsan megromlik vagy lebomlik);
- i. szőrmék és állati bőrök, bőraru;
- j. a *Vegyai anyagok regisztrálásáról, értékeléséről és engedélyezéséről és korlátozásáról* szóló 1907/2006/EK rendelet (REACH-rendelet), vagy *Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról* szóló *Európai Megállapodás (ADR Rendelet)* hatálya alá tartozó veszélyes anyagok, áruk, azaz különösen: robbanóanyagok, gázok, gyúlékony anyagok, önreaktív anyagok, öngyulladó anyagok, polimerizáló anyagok, vízzel való érintkezés során gyúlékony gázokat fejlesztő anyagok, gyújtóhatású (oxidáló) anyagok, szerves peroxidok, mérgező anyagok, fertőzőveszélyes anyagok, radioaktív anyagok, maró (korrozív anyagok) és egyéb, különféle veszélyes anyagok és tárgyak.

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató vagy közreműködője lezárt, becsomagolt küldeményeket vesz át a Megbízótól, a Szolgáltatás alól kizárt cikkek vonatkozásában a Szolgáltatónak nincs ellenőrzési kötelezettsége!

## **Felelősség**

A Megbízó felel a Küldeményeken feltüntetett adatok pontosságáért és hiánytalanságáért.

A Megbízó szavatolja, hogy a jelen ÁSZF szerint szállításra leadott csomagok megfelelnek a jelen 6. pontban foglalt előírásoknak és azokat a Megbízó illetve az általa vagy a küldeményt a Szolgáltatónak átadó fél (amennyiben ez különböző) által megbízott és illetékes személy biztonságos helyszínen készítette elő, és az előkészítés, tárolás, valamint a Szolgáltatóhoz történő szállítás során a csomagok védve voltak a jogosulatlan hozzáféréstől. A Szolgáltató ezen szavatosságvállalásra tekintettel vesz át Küldeményt a jelen ÁSZF szerint történő szállításra.

A Megbízó teljes körűen felel a kizárt cikkekre vonatkozó szabályok betartásáért. A kizárt cikkekre vonatkozó szabályok esetleges be nem tartásból eredő mindennemű, más áruban, személyben vagy vagyontárgyban okozott kárért a polgári jog általános szabályai alapján az Megbízó felelős. Az Megbízó e felelősségét, illetve a szállításból kizárt termékek szállítása során keletkezett károkért való felelősségét nem terhelheti át a Szolgáltatóra. Amennyiben a Megbízó mégis kizárt cikket adna fel, ezt kizárólagosan saját felelősségére teszi, és az esetlegesen okozott károkért és a kizárt cikkek alapján hatóságok által kiszabott bírságokért teljes körű felelősséggel a Megbízó tartozik.

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

### **A szolgáltatási szerződés létrejötte**

A jogviszony a Szolgáltató és a Megbízó között az ÁSZF szerinti, illetve a Megbízóval egyedileg megtárgyalt Szolgáltatásokra a Megbízó megbízásának elfogadásával és/vagy a Küldemény Szolgáltató vagy alvállalkozója által történő felvételével jön létre. A Megbízó a megbízás átadásával és/vagy a Küldemény feladásával elismeri, hogy ismeri és elfogadja a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit.

### **Szerződéskötés elutasítása**

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatási szerződés megkötésének egyoldalú megtagadására különösen, de nem kizárólagosan azokban az esetekben, amennyiben a szerződés teljesítése jogszabályba ütközne, vagy emberi életet, egészséget vagy testi épséget és/vagy a környezetet sértene, vagy veszélyeztetne.

Amennyiben a szerződés megkötését követően a Szolgáltató tudomására jut olyan ok vagy körülmény, ami miatt a Szolgáltató jogosult vagy köteles a szolgáltatás teljesítésének megtagadására, erről a Megbízót értesíti, és intézkedik a Küldemény jelen ÁSZF-nek megfelelő vissza- vagy biztonságos helyre történő szállításáról.

### **A Szolgáltatás teljesítését kizáró okok**

A Szolgáltató jogosult a küldemény felvételét, szállítását, vagy kézi erővel történő mozgatását visszautasítani, illetve megtagadni, amennyiben:

- a) a szolgáltatásnyújtás a körülmények vagy a helyszín nem teszi lehetővé;
- b) a szolgáltatásnyújtás munka- és vagyonbiztonsági kockázattal jár;

- c) a rendeltetési hely és a szállító járművel megközelíthető legközelebbi parkoló között több, mint 25 méter távolság van;
- d) a cím megközelítését a küldemény kézi mozgatásával az útviszonyok nem teszik lehetővé, vagy az munka-, illetve vagyonvédelmi okok miatt kockázatosnak minősül;
- e) lakáson belüli mozgatás esetén a rendeltetési hely megközelítése bármilyen egyéb okból balesetveszélyes vagy kockázatos;
- f) küldemény csomagolt állapotban ajtónyíláson nem fér be, vagy a lakótéren belül nem mozgatható;

Lépcsőn történő szállítás esetén szolgáltatásnyújtás megtagadható, amennyiben a lépcső:

- a) balesetveszélyes (pl. nincs korlát, a lépő felület, lépő magasság eltér a szabványostól; lépcső felülete csúszós stb.);
- b) adottságainál fogva (szűk; a küldeménnyel nem lehet elfordulni; a forduláshoz a küldeményt derékmagasság fölé kellene emelni stb.) vagy
- c) egyéb okból alkalmatlan a biztonságos szállításra;

Amennyiben a fenti körülmények a kiszállítási címen állnak fenn, akkor a kiszállítás teljesítettnek minősül akkor is, ha a fent részletezettek miatt a küldemény az adott helyiségbe nem juttatható el.

### **Kézbesíthetetlen küldemények**

Kézbesíthetetlennek minősül az a küldemény, amelyet a Szolgáltatón kívül álló okból a címzettnek (vagy az egyéb jogosult átvevőnek) kézbesíteni nem lehet.

A Címzett által át nem vett, vagy egyéb okból a Szolgáltató raktárában maradó küldeményt a Szolgáltató legfeljebb 7 napig tárolja.

A kézbesíthetetlen küldeményt a Szolgáltató köteles a Megbízónak visszarúzni. A visszarúzás teljesítését a Szolgáltató a Megbízóval kötött egyedi megállapodása alapján a visszarúzás költségeinek megtérítéséig megtagadhatja, a költségek kiegyenlítéséig a küldeményt a Szolgáltató visszatarthatja.

### **A szolgáltatás megtagadása és felfüggesztése**

Amennyiben a Szolgáltatónak tudomására jut, hogy egy Küldemény nem felel meg a fenti 6. pont szerinti előírásoknak, a Szolgáltató megtagadhatja a szóban forgó Küldemény szállítását (vagy annak a Küldeménynek a szállítását, melynek az a részét képezi), illetve, ha a szállítás már folyamatban van, a Szolgáltató felfüggesztheti a szállítását és visszatarthatja Küldeményt a Megbízó rendelkezésének megfelelően.

A Szolgáltató akkor is felfüggesztheti a szállítását, ha a kézbesítésre tett kísérlet sikertelen, ha a címzett megtagadja az átvételt, ha a cím helytelensége miatt nem képes a szállítását teljesíteni (miután minden elvárható módon megpróbálta megtalálni a helyes címet), vagy, ha a helyes cím egy másik településen található, és nem abban, ami a Küldeményen szerepel.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató jogosult a Küldemény szállításának a felfüggesztésére, akkor arra is joga van, hogy saját döntése szerint visszaküldje a csomagot a Megbízónak.

A Megbízó köteles fizetni a Szolgáltatónak, illetve helytállni a Szolgáltató felé bármely indokolt költségért és kiadásért (a tárolást is ideértve), amely a Szolgáltatónál merült fel, valamint bármely veszteségért, adóért, amelyek a Szolgáltatónál felmerülhetnek, és minden, a Szolgáltatóval

szemben támasztott követelésért, amelyek abból adódnak, hogy (i) a küldemény a fenti 6. pont szerinti előírások bármelyikének nem felel meg, vagy (ii) a Szolgáltató a jelen pontban megengedett módon megtagadja vagy felfüggeszti a szállítást, illetve visszaküldi a Küldeményt (vagy egy részét), vagy (iii) a Megbízó nem tartja be a jelen ÁSZF-et. A Küldemény (vagy egy részének) visszaküldése esetén szintén a Megbízó köteles viselni az összes felmerülő, a Szolgáltató alkalmazandó kereskedelmi díjszabása szerint számított díjat és költséget.

### **A szolgáltatási szerződés megszüntetése**

A szolgáltatási szerződés a vállalt Szolgáltatás teljesítésével szűnik meg. A szolgáltatási szerződés megszűnik akkor is, ha a szerződés megtagadását megalapozó ok áll fenn, vagy a küldemény kézbesíthetetlennek minősül, és a Szolgáltató a küldeményt visszaszállította a Megbízónak, illetve amennyiben a Küldemény a Megbízónak nem küldhető vissza és/vagy a küldemény visszaküldéséről a Megbízó lemond és annak megsemmisítése megengedett, vagy a Szolgáltatás és a visszaküldés díja és költsége nem kerül a Megbízó által kiegyenlítésre.

## **8. Házhozszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatások**

A Megbízó választása szerint külön díjfizetés ellenében, illetve erre irányuló megállapodás szerint a Szolgáltató alábbi szolgáltatásait veheti igénybe:

### **Utánvétek kezelése és elszámolása**

Utánvét beszedés a Megbízó szabályszerű, írásos, vagy elektronikus úton adott ezirányú megbízása esetén történik.

A csomagonként/küldeményenként beszedhető érték legfeljebb: 1.000 000,- Ft összegű lehet. Az utánvét kezelés díja minden esetben a Szolgáltató és az Megbízó közötti egyedi megállapodás függvénye.

Utánvét fizetési lehetőségek: készpénz és bankkártya, valamint a Szolgáltató utánvét bankszámlájára történő utalás (kivételes esetben).

A szolgáltató az utánvét összegeket rendszeresen utalja át a Megbízó által megadott bankszámlára – az utánvétes összegek elszámolási alapja, a Megbízó Szolgáltató rendszerébe feltöltött és onnan kivonatolt adott időszaki utánvét részletező, melyet a Szolgáltató elektronikus formában juttat el a Megbízó számára.

A Megbízó tudomásul veszi, hogy amennyiben a szerződésben/megrendelésben téves bankszámlaszámot ad meg az utánvételes eljárás keretében beszedett pénz utalásához, akkor a Szolgáltatót kizárólag a tekintetben terheli felelősség, hogy a beszedett összeget a megadott számlaszámra elutalja, viszont nem kötelessége és nem jogosult vizsgálni, hogy a bankszámla létező számla-e és kihez tartozik, illetve semmilyen felelősséget nem vállal arra vonatkozóan, ha az utalás a megadott bankszámlaszámra sikertelen. Az elutalt összeg Szolgáltatóhoz való visszajutása esetén a Szolgáltató a felelős őrzés szabályai szerint köteles az utánvételes beszedett pénzt megőrizni.

A Megbízó tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltatót semmilyen felelősség és kártérítési kötelezettség nem terheli azért, hogy ha a Megrendelő által megjelölt bankszámlára elutalt

utánvételes eljárás keretében beszedett összeghez a bankszámla rendelkezésre jogosultja a bankszámlát érintő egyéb eljárás (pl. inkasszó) miatt nem tud hozzáférni.

A Megbízó kötelessége, hogy az utánvét részletezőben szereplő tételeket ellenőrizze! A Megbízó minden hónap végéig, de legkésőbb az adott negyedév lezárását megelőzőleg kifogással élhet az utánvétes összegekkel kapcsolatban, ennek leteltét követően reklamációnak nincs helye!

A címzettől beszedett, de a Megbízó felé még nem utalt összeg átutalásának visszatartására a Szolgáltató hatósági határozat vagy hatósági megkeresés alapján jogosult.

A Szolgáltató a beszedett utánvétekért teljes körű felelősség terheli. Az utánvét beszedés elmaradása azonban nem hozza létre a CarryAll Hungary Kft. tartozását a Megbízó felé, az összeggel az eredeti jogviszonyban, továbbra is a Címzett tartozik.

A Szolgáltató az utánvét beszédés szolgáltatási díjáig tartozik felelősséggel, továbbá tartozik közreműködni az utólagos beszedésben. Amennyiben az utánvét beszédés elmaradása a Szolgáltató szándékos károkozására, vagy gondatlan üzemvitelére bizonyíthatóan visszavezethető, és az utólagos beszédés nem jár sikerrel akkor az utánvét összeg értékéig támasztható kárigény. Amennyiben a küldemény elvesztése, teljes vagy részleges megsérülése, illetve megsemmisülése áll fenn, abban az esetben a Szolgáltató kártérítés szabályai szerint téríti meg és ebben az esetben utánvét összegének értéke nem követelhető.

Szolgáltató a Címzettől beszedett, de a Megbízó részére még el nem utalt összeg átutalásának visszatartására hatósági határozat vagy hatósági megkeresés alapján jogosult. A kézbesítést végző futár távozását követően az utánvét összegével, illetve a visszajáróval kapcsolatos reklamációknak nincs helye.

A Megbízó és a Szolgáltató köteles betartani a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló mindenkor érvényes jogszabályokban foglaltakat.

### **Házhozszállítási szolgáltatás feltételei**

A Megbízott a küldemények kézbesítését alapszolgáltatásként a cím szerinti ingatlan első zárható pontjáig vállalja. Családi ház esetén a teljesítési pont a telekhatárt záró kapu, társasház esetén a lépcsőház vagy épület főbejárati ajtaja. A szállítási szerződés teljesítettnek minősül, amennyiben a Megbízott a küldeményt ezen átadási ponton lerakodja és a Címzett részére átadásra felajánlja.

A Megbízott nem köteles az ingatlan belső területére, udvarra, lakásba, emeletre vagy egyéb helyiségbe történő behordásra, kivéve, ha a felek erre vonatkozóan külön behordási szolgáltatásban állapodtak meg.

Behordási szolgáltatás megrendelése esetén a Megbízott a küldeményt a Megbízó vagy Címzett által megjelölt, az épület első zárható ajtaján belül található helyiségig szállítja, feltéve, hogy a helyszín és a megközelítés a biztonságos árumozgatás feltételeinek megfelel. A Megbízó/Címzett köteles biztosítani, hogy:

- a küldemény mérete alapján valamennyi ajtón, folyosón, lépcsőházon, liften és egyéb átjárón biztonságosan átvihető legyen;
- a helyiség és az oda vezető útvonal balesetmentesen megközelíthető legyen;
- a burkolat alkalmas legyen kézi raklapemelő, molnárkocsi vagy egyéb árumozgató eszköz használatára;

- emeletre szállítás esetén a lift, lépcsőház és fordulók mérete, kialakítása és állapota lehetővé tegye a küldemény sérülésmentes mozgatását.

A Megbízott jogosult a behordási szolgáltatás részbeni vagy teljes megtagadására, illetve a küldeményt a legközelebbi biztonságosan és jogszerűen megközelíthető átadási ponton átadni, amennyiben:

- a cím vagy az oda vezető út 3,5 tonna össztömegű járművel nem közelíthető meg biztonságosan vagy jogszerűen;
- a szükséges behajtási engedély nem áll rendelkezésre;
- a rakodási pont és az átadási hely közötti távolság aránytalan kézi árumozgatást tenne szükségessé;
- a kézi árumozgatás munkavédelmi, vagyonvédelmi vagy közlekedésbiztonsági szempontból nem végezhető el biztonságosan;
- az útvonal vagy a célhelyiség állapota balesetveszélyes, különösen síkosság, sár, építési terület, korlát nélküli lépcső, szűk forduló, leesés- vagy zuhanásveszély esetén;
- a küldemény mérete vagy súlya miatt az épületbe vagy helyiségbe nem juttatható be sérülésmentesen;
- különleges beléptetési, adminisztratív vagy biztonsági szabályokkal érintett területre történne a szállítás;
- a helyszíni beléptetés aránytalan várakozást, recepciók ügyintézését vagy személyazonosító okmány átadását tenné szükségessé.

Fizetős ipartelepre, bevásárlóközpontba, parkolóházba vagy egyéb díjköteles területre történő szállítás esetén – eltérő írásbeli megállapodás hiányában – az átadási pont az objektum határa vagy a legközelebbi díjmentesen megközelíthető pont.

A Megbízott nem köteles díjköteles útvonal használatára, kivéve, ha erről a felek előzetesen írásban megállapodtak.

A Megbízott a kiszállítás várható időpontjáról a Címzettet előzetesen értesíti. Amennyiben a Címzett a megadott elérhetőségeken ismételt megkeresés ellenére nem érhető el, a kiszállítás meghiúsultnak minősül, és az ismételt kézbesítés külön díj ellenében történik. A helyszínen biztosított díjmentes várakozási idő legfeljebb 15 perc.

Kézi rakodás esetén egy küldeménydarab maximális tömege 100 kg lehet. Egy rakományegység maximális tömege 1000 kg, maximális magassága 2 méter lehet. Tekerceses termék esetén a maximális átmérő 45 cm, a maximális hossz 400 cm.

A küldeményeket a szállítás jellegének megfelelő, biztonságos csomagolásban kell átadni. Raklapos küldeményeket fóliával, pántszalaggal vagy egyéb megfelelő módon szükséges rögzíteni. A Megbízott fenntartja a jogot, hogy a biztonságos rögzítés, rakodás vagy szállítás érdekében az egységtrakomány-képző eszközt eltávolítsa.

Darut, targoncát, önrakodó járművet, többfős rakodást, különleges behajtási engedélyt vagy egyedi kezelést igénylő szállítások esetén a szolgáltatás kizárólag külön árajánlat alapján vehető igénybe. Expressz szállítás esetén a Megbízott egyedi díjszabást alkalmazhat.

## 9. Díjfizetés és számlázás

### Díjszámítás

Eseti megbízás esetén a mindenkori szolgáltatási díj a teljesítéstől számított 5 napon belül fizetendő. Egyedi megállapodás esetén az abban meghatározott feltételek érvényesek. A díj mértéke a Küldemény súlyától és méretétől függ, adateltérés (az Megbízó és a Szolgáltató mérése közötti eltérés) esetén a Szolgáltató által megállapított adatok az irányadók. A Szolgáltató minden esetben hitelesített eszközt használ a tömeg és térfogat megállapítására.

A Szolgáltató a szállítási díjakat a valós tömeg és térfogat közül a magasabbat figyelembe véve számítja ki. (ettől eltérni csak a szállítási szerződésben rögzített módon lehetséges)  
A szállítási szolgáltatás díjai nem tartalmazzák utánvét kezeléshez kapcsolódó költségeket (pl. tranzakciós illeték), illetve a feláras szolgáltatásokat, melyeket az Megbízó köteles viselni.

### Késedelem

Késedelmes fizetés esetén időarányosan költségátalány és minden, a tartozás beszedése során felmerülő jogi és egyéb költség a Megbízót terheli. Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy visszamenőlegesen visszavonja az írásbeli egyedi megállapodás szerinti esetleges kedvezményeket. A késedelmes fizetés szerződésszegésnek minősül és a Szolgáltatás teljesítésének azonnali megszakítását vagy felfüggesztését vonhatja maga után.

### Beszámítás és visszatartási, valamint megbízó

A Szolgáltató jogosult egynemű és lejárt követeléseit az Megbízó igényeivel szemben beszámítani, és jogosult a mindenkor hatályos irányadó jogszabályok szerint visszatartási jogot, és zálogjogot érvényesíteni. A Szolgáltató akkor is jogosult zálogjogot érvényesíteni, ha jogos és lejárt követelése nem az adott csomagok szállításából, hanem korábbi küldemények szállításából ered.

### Negatív eseményekről való tudomásszerzés

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy – különösen nyilvánosan elérhető adatbázisok alapján – a szerződő Megbízó jogi, gazdasági hátterét ellenőrizze, és negatív esemény (különösen, de nem kizárólagosan csőd-, felszámolás, végelszámolás, törvényességi felügyeleti, és egyéb végrehajtási eljárás megindulása, adószám törlése vagy felfüggesztése), észlelése, arról való tudomásszerzés esetén a szerződés megkötését visszautasítsa.

Amennyiben a Megbízóval már létrejött szerződés kapcsán a Szolgáltató igazolható módon az Megbízó gazdasági, pénzügyi, jogszerű működésével kapcsolatban negatív eseményekről szerez tudomást, jogosult a szolgáltatások teljesítését felfüggeszteni, valamint a létrejött szerződést – az adott negatív eseményt, mint okot megjelölő megfelelő indokolással ellátva – felmondani.

### A Megbízó szavatossága

Az Megbízó köteles a Szolgáltatónál felmerülő valamennyi olyan kárt, veszteséget, költséget megtéríteni, ami abból származik, hogy a Megbízó a hatályos jogszabályokat, illetve egyéb vonatkozó rendelkezéseket nem tartja be, valamint, ha jelen ÁSZF-ben vállalt szavatosságokat megszegi.

Megbízó különösen az alábbiakat szavatolja a Szolgáltatóval szemben:

- a) valamennyi, a Szolgáltatóval közölt információ hiteles, pontos és teljes;
- b) a Küldemény jelen ÁSZF 6 pontja szerinti követelménynek megfelel és szállításra alkalmas;
- c) a Küldeményt a Megbízó, illetőleg a Megbízó alkalmazottja, megbízottja biztonságos, általa ellenőrzött helyen állította össze, és a küldeményt annak összeállítása, csomagolása, tárolása és a Szolgáltató vagy alvállalkozója részére történő eljuttatása során megóvta az illetéktelen behatásoktól;
- d) a Küldeménnyel kapcsolatban irányadó vám, behozatali és kiviteli szabályokat, adatvédelmi szabályokat, szankciókat, embargókat, valamint a vonatkozó jogszabályokat és egyéb rendelkezéseket betartották;
- e) a Megbízó megfelelő jóváhagyásokkal rendelkezik a szállításhoz és kézbesítéshez szükséges, a Szolgáltató részére átadott személyes adatokra vonatkozóan – különös tekintettel a Címzett adataira, mint például e-mail cím vagy mobil telefonszám.

## 10. FELELŐSSÉG

### Kárigény érvényesítése

A Szolgáltató minden egyes küldeményre, a neki felróhatóan bekövetkezett károk esetére – a szakszerűtlen kezelésből eredő sérülések, a küldemény részleges, vagy teljes elvesztése, vagy megsemmisülése esetére – kártérítési fedezetet ad a Megbízó javára. Az automatikus küldeménybiztosítás díját a fuvardíj foglalja magában, melyet a Megbízó köteles megfizetni. A biztosítás kizárólag a jogosult vagyonában keletkezett károkra, pótlási, vagy javítási értékre ad fedezetet, a Szolgáltató felelőssége nem terjed ki a következményi károkra és az elmaradt vagyoni előnyre.

A küldemény felismerhető sérülését, hiányosságát a küldemény címzett általi átvételekor a fuvar vagy szállítólevélen azonnal jelezni kell. Ennek elmulasztása jelentősen korlátozza az igényérvényesítést.

Rejtett hiba esetén, azaz, ha a küldemény sérülése, hiányossága az átvételkor nem ismerhető fel, a Szolgáltató kizárólag akkor tartozik felelősséggel, ha a Megbízó a kárt az arról készült – kárfelvételi – jegyzőkönyv és fényképes bizonyítékok csatolása mellett a küldemény címzett részére történetátadását követő legkésőbb 8 napon belül írásban bejelenti és a kár bizonyíthatóan a Szolgáltatónak felróható okból keletkezett.

Sérülés esetén az Megbízó minden szükséges információt (különösen: sérülés mértéke, az áru értéke) köteles megadni a Szolgáltató részére, továbbá köteles biztosítani, hogy a károkozás szakértői megvizsgálása lehetséges legyen. A kárrendezés során az Megbízó és a Szolgáltató kötelesek együttműködni a kárigény rendezése érdekében. A Szolgáltató, illetve a szállító partnerek biztosítója a kárigény jellege alapján további dokumentumokat is kérhet, amennyiben az a kár összegszerűségének bizonyításához szükséges. Ezen dokumentumok szolgáltatásának elmaradása a Szolgáltató felelősségét kizárja.

A vállalt szállítási határidő túllépése esetén a Szolgáltató a késedelemből eredő, számlákkal vagy egyéb okiratokkal igazolt mértékű kárt téríti meg, melynek maximális mértéke az adott szolgáltatási díj összege.

A határidőben bejelentett kárigényt a Szolgáltató a bejelentést követő 8 napon belül megvizsgálja és annak eredményéről a Megbízót írásban tájékoztatja. A Szolgáltató az igény teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás indokait írásban közli a Megbízóval. A Szolgáltató az általa megalapozottnak ítélt kárösszeg kifizetéséről (javítás esetén számla ellenében) az elbírálástól számított 15 naptári napon belül intézkedik. Küldeményként egy kárigényt lehet érvényesíteni, melynek rendezése és lezárása az adott küldeményre vonatkozóan teljes és végleges kárrendezést jelent.

### **Biztosítás**

A belföldi szolgáltatás alapárában foglalt biztosítás esetén a biztosítási összeg a beszerzési, pótlási, vagy javítási értéknek felel meg. A Megbízónak jogában áll kiegészítő biztosítást kötni.

### **Felelősségkorlátozás**

A Szolgáltató nem felel a szolgáltatások körében keletkezett kárért:

- a) ha az a működési körén kívül álló elháríthatatlan okokból keletkezett;
- b) vis maior esetekben: háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, járvány és azzal összefüggő jogszabályi korlátozások valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében, a 11 pont rendelkezései szerint;
- c) ha a belső tartalomnak nem megfelelően csomagolt a küldemény;
- d) ha a kárt a küldemény belső tulajdonsága, a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága vagy az elégtelen címezés okozta;
- e) ha a Megbízó a különleges kezelést igénylő küldeménye esetén előzetesen nem nyilatkozott;
- f) ha a küldeménybe olyan áru került, mely- akár a természeténél, akár a rögzítésénél, csomagolásánál fogva – károsította, megrongálta vagy tönkretette a csomagban található egyéb terméket.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a közvetett kárért, illetve az elmaradt haszonért (például a kieső nyereség, üzleti lehetőségek elvesztése vagy a használat kieséséből eredő kieső jövedelem, amely egy küldemény vagy csomag elvesztéséből, sérüléséből vagy késedelméből ered). A Szolgáltató szintén nem vállal felelősséget a csomagolás elvesztéséért vagy kizárólag a csomagolásban illetve raklapokban keletkezett károkért.

## **11. VIS MAIOR**

Vis maior alatt értendő minden olyan esemény vagy körülmény, mely kárt okoz a Szerződés teljesítésével összefüggésben valamelyik félnek, és amely a másik fél ellenőrzési körén kívül esik és számára előre nem látható, továbbá nem várható el tőle, hogy ezen eseményt vagy körülményt elkerülje vagy elhárítsa.

Vis maior esetei közé tartoznak különösen, de nem kizárólagosan a természeti katasztrófák (földrengés, tűzvész, járvány, aszály, fagykár, árvíz, szélvihar, villámcsapás stb.), valamint bizonyos politikai-társadalmi események (pl. háború, forradalom, felkelés, szabotázs, behozatali tilalom egy termékre).

A szerződésben résztvevő felek egyike sem vonható felelősségre a szerződéses kötelezettségek nem teljesítéséért abban az esetben, ha azt vis maior okozta.

Amennyiben a vis maior annak felmerülésétől számított 15 (tizenöt) napon belül nem szűnik meg, bármely fél – másik fél egyidejű értesítése mellett – megszüntetheti a Szerződést anélkül, hogy a másik fél emiatt kártérítési igényt érvényesíthetne.

## 12. PANASZKEZELÉS

Panasznak minősül minden olyan bejelentés, amelyben a panaszbejelentő állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban vagy a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak.

Az Megbízó a panaszban közli a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás általa ismert információkon alapuló leírását, továbbá rendelkezésre bocsátja a panaszhoz kapcsolódó és rendelkezésére álló dokumentumokat. Az Megbízó a panaszban általa elfogadhatónak tartott jogorvoslattal kapcsolatos elvárásait is közölheti.

Az Megbízó által valamely káreseménnyel kapcsolatban tett bejelentés vagy jelzés, valamint a kártérítési igény érvényesítése panasznak minősül.

Panaszt kizárólag írásban, emailben vagy személyesen, illetve postai úton lehet bejelenteni.

Panasz a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától számított 6 hónapos jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység esetén az erről való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül, de legkésőbb a tevékenység megvalósítását követő 6 hónapon belül tehető.

### **Panaszok elbírálása**

A Szolgáltató az Ügyfelek panaszait ingyenesen, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében vizsgálja meg.

A Szolgáltató a panasz alapján annak beérkezésétől számított 30 napon belül vizsgálatot folytat le, mely egy alkalommal, a panaszos egyidejű értesítése mellett harminc nappal meghosszabbítható.

A Szolgáltató a panasz elbírálásáról haladéktalanul, de legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül köteles gondoskodni, annak eredményéről az Ügyfelet tájékoztatni. A panasz elbírálásának ideje egy alkalommal, a panaszos egyidejű értesítése mellett harminc nappal meghosszabbítható.

A Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet a panasz felvételének napjától számított 5 (öt) évig köteles megőrizni.

Panaszt elutasító válasz esetén az elutasítás okát meg kell indokolni.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Szolgáltató mellőzheti.

Amennyiben a fogyasztónak minősülő Megbízó panaszát az Eladó elutasítja, az Fvtv. rendelkezéseinek megfelelően békéltető testület eljárását kezdeményezheti fogyasztói jogvita rendezése érdekében.

A Veszprémi Békéltető Testület elérhetőségei: Veszprém, Radnóti Miklós tér 1, 8200; e-mail cím: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu); telefon: +36-88-814-121

## 13. ADATKEZELÉS, TITOKTARTÁS

### Adatkezelés

Lásd Adatvédelmi nyilatkozat.

### Titoktartás

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a birtokába jutott minden további, személyes adatnak nem minősülő tényt, adatot, információt bizalmasan kezel, azt illetéktelen személyekkel nem osztja meg, nem teszi közzé illetve hozzáférhetővé.

Jelen ÁSZF elfogadásával a Megbízó kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatási szerződéssel összefüggésben birtokába került mindennemű adatot, tényt, információt bizalmasan kezel. Ezen rendelkezés megsértése esetén a Szolgáltató az Megbízóval szemben minden polgári jogi, büntetőjogi illetve közigazgatási lépést hajlandó megtenni annak érdekében, hogy igényeinek érvényt szerezzen.

## 14. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

### ÁSZF alkalmazása és az ÁSZF-től való eltérés

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételeket bármikor, előzetes értesítés nélkül egyoldalúan módosítsa (különös tekintettel arra az esetre, ha azt a Szolgáltató működési módjának változása, illetve a jogszabályi környezet módosulása ezt indokolja), a módosítás tényéről pedig az Megbízót a weboldalon történő közzététellel, és/vagy e-mail útján értesítse. A Szolgáltató és az Megbízó között kötött Szerződésre minden esetben a hatályos ÁSZF alkalmazandó.

A Szolgáltató és az Megbízó egyedi esetekre vonatkozó külön – írásbeli – megállapodásban eltérhetnek a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól

### Irányadó jog

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., illetve a vonatkozó magyar és nemzetközi jogszabályok rendelkezései irányadóak.

### Jogviták

A szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos jogvita esetén a felek megkísérlik a vita békés úton történő rendezését és a közös megegyezést, ennek sikertelensége esetére, jogvitájukra a fogyasztónak minősül Megbízó lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóság vagy, vagy hatáskörtől függően a Veszprémi Járásbíróság (8200 Veszprém, Bajcsy-Zsilinszky u. 11) kizárólagosan illetékes.

Kelt: Veszprém, 2021.06.01.

1. módosítás: Veszprém, 2022.02.01.
2. módosítás: Veszprém, 2022.07.01.
3. módosítás: Veszprém, 2023.03.10.
4. módosítás: Veszprém, 2025.06.30.
5. módosítás: Veszprém, 2026.05.12.