



## **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

### **1. A szerződő felek**

#### **1.1. A szolgáltató**

K3 Futárszolgálat Kft. (továbbiakban: K3 Futárszolgálat)

Székhelye: 1144 Budapest, Tihany u. 17 I/5.

Adószám: 23297508-2-42

Telefon: +36 30 295-7163.

E-mail: info@k3futar.hu.

Rendelésfelvétel: +36 30 295-7163.

Nyitva tartás: H-P: 8:00-18:00 óráig.

Alaptevékenysége: futárpostai tevékenység a Magyar Köztársaság területén.

A K3 Futárszolgálat vállalja, hogy a garantált idejű könyvelt postai küldemény felvételét végző alkalmazottja a küldeményt a címzettnek történő személyes kézbesítésig személyes felügyelete alatt tartja oly módon, hogy a feladó ez alatt bármely időpontban rendelkezessen a küldemény címzettjének vagy címzésének a megváltoztatásáról, és sikertelen személyes kézbesítés esetén megtehesse a szükséges intézkedéseket.

A szolgáltatások ellátásához a K3 Futárszolgálat közreműködőt is igénybe vehet.

#### **1.2. Az ügyfél**

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

A K3 Futárszolgálat szolgáltatásai igénybevétele esetén feladó ügyfélnek, (továbbiakban: feladó), a küldeményen feladóként feltüntetett magánszemélyt, jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot vagy egyéb szervezetet kell tekinteni.

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

A szerződéses kapcsolat fennállásától függetlenül a K3 Futárszolgálat ügyfelének tekinti azt a személyt, aki/amely tudakozódási eljárást indít, illetőleg a K3 Futárszolgálattal szemben igényt érvényesít.

### **2. A szerződés tárgya**



A K3 Futárszolgálat szolgáltatói szerződése alapján a K3 Futárszolgálat vállalja, hogy az Általános Szerződési Feltételekben és a jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő méretű, tömegű, tartalmú és csomagolású küldeményeket díj fizetése ellenében a feladótól átveszi, továbbítja és a feladó által megjelölt címhelyen a címzett, vagy jogosult átvevő részére kézbesíti.

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

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

A küldemény fajtái: levélküldemény és csomagküldemény, amelyet a K3 Futárszolgálat szállítólevél kíséretében közúti járművön szállít.

### 3. Szerződés létrejötte, módosítása, megszűnése

#### 3.1. A szerződés létrejötte

A szolgáltatási szerződés a küldeménynek a szolgáltató által történő felvételével, vagy a szolgáltatás elvállalásával jön létre. A küldemény felvétele a küldemény átvételével, továbbá átvételének írásbeli elismerésével történik.

A szolgáltatási szerződés teljesítésének megkezdését a szolgáltató dátumozása és az árufelvevő megbízott aláírása igazolja.

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

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

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

A szolgáltatás díjának kiegyenlítése – ha az Általános Szerződési Feltételek vagy a felek eltérően nem rendelkeznek – a küldemény kézbesítése utáni első szolgáltatási díj számlájának kézhezvételét követő nyolc munkanapon belül esedékes. Szerződés szerint a fizetési idő hosszabbodhat, de ennek feltétele a szerződés írásbeli alakisága.

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



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

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

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

A feladó szerződés-módosítása a küldemény továbbítása előtt:

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

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

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

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

## **4. Szolgáltatás nyújtásának megtagadása**

### **4.1. Szerződéskötés és teljesítés megtagadása**

A K3 Futárszolgálat a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését, illetőleg teljesítését köteles megtagadni, amennyiben az alábbi tények valamelyike tudomására jut:

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

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

A K3 Futárszolgálat megtagadhatja a szerződés megkötését, ha:

- a szolgáltatás teljesítését jogszabály alapján szüneteltetik vagy korlátozzák, illetőleg
- a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges forgalmi feltételek – tevékenységi körén kívül álló okból – nem állnak rendelkezésre.
- a szolgáltatást olyan feladó kívánja igénybe venni, akinek bármilyen jogcímen lejárt tartozása van a K3 Futárszolgálattal szemben.



Ha a K3 Futárszolgálat alapos okkal feltételezi, hogy a szolgáltatási szerződés megkötését meg kell tagadnia, a szolgáltatási szerződés megkötését attól teheti függővé, hogy a feladó bizonyítja-e a K3 Futárszolgálat feltételezésének alaptalanságát. Amennyiben a feladó bizonyítani kívánja a feltételezés alaptalanságát, erre a lehetőséget helyben és azonnal meg kell adni. Ha a bizonyítás következtében a feltételezés alaptalannak bizonyult, a küldemény ismételt, biztonságos csomagolására a szolgáltató díjmentesen köteles. Ebben az esetben a csomagolás hiányosságára a szolgáltató a továbbiakban nem hivatkozhat.

## **4.2. Szerződés megszűnése**

A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei:

- a K3 Futárszolgálat a szerződésben vállalt szolgáltatást teljesíti;
- a küldemény kézbesíthetetlen;
- a Feladó a szolgáltatási szerződéstől eláll.

## **4.3. Kézbesíthetetlen küldemények:**

Kézbesíthetetlennek minősül a küldemény, ha

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

A szállításból kizárt és a feltételesen szállítható küldeményeket – nem kizárólagos jelleggel - az *1. számú Melléklet* tartalmazza.

Kézbesíthetetlen küldemény esetén a K3 Futárszolgálat a könyvelt küldeményt kézbesíthetetlenségének megállapítását követő hatvanadik naptól számított egy hónapon belül a címzettet, ennek eredménytelensége esetén a feladót – a határidő megjelölésével és az átvétel elmulasztásának jogkövetkezményeire történő felhívás mellett – a küldemény átvételére felszólítja.

Ha a felszólításra sem a címzett, sem a feladó nem válaszol, illetve a küldeményt nem veszi át, a K3 Futárszolgálat a küldeményt a feladástól számított hat hónap elteltéig őrzi, utána a csomagküldeményt felbontja, majd értékesíti, illetve – ha nem értékesíthető – megsemmisíti. Az egyéb küldeményeket megsemmisíti.

A K3 Futárszolgálat az értékesítésből befolyt összeget – a felmerült költségek levonását követően, e költségek egyidejű feltüntetése mellett – bírósági letétbe helyezi.

## **5. A szolgáltatás igénybevételének általános szabályai**

### **5.1. A feladó feladatai**

#### **5.1.1. A küldemény tartalmára vonatkozó szabályok figyelembevétele**



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

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

A K3 Futárszolgálat nem köteles vizsgálni a küldemény tartalmát arra vonatkozóan, hogy az a szállításból kizárt-e, vagy feltételesen szállítható. Ha azonban a szolgáltatás bármely szakaszában azt állapítja meg, hogy a küldemény tartalma a szállításból kizárt vagy, a szállításhoz szükséges feltételek hiányoznak, a küldeményt a címzettnek nem kézbesíti. A feladó felelős a küldemény által személyek életében, egészségében és testi épségében, továbbá egyéb tárgyakban, a K3 Futárszolgálat berendezéseiben és más küldeményekben okozott károkért; köteles viselni saját kárát és megtéríteni a K3 Futárszolgálat felmerült többletköltségeit (pl. visszaküldés, újracsomagolás, a kárenyhítés körében felmerült költségek, stb.), ha azok annak folytán keletkeztek, hogy a feladó a jogszabályokban és az Általános Szerződési Feltételekben foglalt előírásokat nem tartotta be.

### 5.1.2. Csomagolás, lezárás, címezés

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

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

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

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

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

**Küldemények címezése:** A küldeményt tiszta, pontos, jól olvasható címezéssel kell ellátni. A K3 Futárszolgálat nem fogad el szállításra olyan küldeményt, melynek címezését áthúzás, átírás, útján vagy bármilyen módon megváltoztatták. A címzett nevét teljes alakjában kell a küldeményre feljegyezni. Címzettként több név is szerepelhet.



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

A küldeményeken a feladónak a következő címadatokat kell feltüntetnie:

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

Amennyiben a feladó a küldeményen több címet tüntet fel, akkor az első helyen feltüntetett címet, ha az egyik cím postafiókot jelöl, a K3 Futárszolgálat a másik címet veszi figyelembe visszakézbesítési címként.

A címzett feladatait az Általános Szerződési Feltételek tartalmazza.

## **6. A szolgáltatások díjának megállapítása és kiegyenlítése**

### **6.1. Díjak megállapítása**

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

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

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

A szolgáltatások díját a szolgáltató határozza meg. A szabad árformába tartozó árak esetében a K3 Futárszolgálat a díjváltozás bevezetését megelőző 15 nappal az ügyfeleket az új díjakról e-mailen, telefonon tájékoztatja.

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

A K3 Futárszolgálat a szolgáltatások díját és a küldeményt terhelő egyéb összeget a küldemény kézbesítésétől számított egy éven belül követelheti.

### **6.2. Díjfizetési módok**



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

**Készpénzes fizetés:** A K3 Futárszolgálat alap esetben a feladó írásbeli utasításának megfelelően készpénzes számlát állít ki a felvételt követően a feladónak, vagy a kézbesítéskor a címzettnek.

**Átutalásos fizetés:** A K3 Futárszolgálat külön megállapodás esetében átutalásos számlát állít ki a feladó, vagy a címzett részére.

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

A Szolgáltató futárpostai tevékenységet végez, amely olyan belföldi postai szolgáltatás, amelynek teljesítése során a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a könyvelt postai küldemény felvételét végző alkalmazottja, megbízottja a küldeményt a címzettnek történő személyes kézbesítéséig személyes felügyelete alatt tartja oly módon, hogy a feladó ez alatt bármely időpontban rendelkezessen a küldemény címzettjének vagy címzésének a megváltoztatásáról, és sikertelen személyes kézbesítés esetén megtehesse a szükséges intézkedéseket.

### **7.1. Igényelhető szolgáltatások:**

- Motoros futárszolgálat
- Autós futárszolgálat
- Puttonyos futárszolgálat

**Külön díjazás alapján igénybe vehető szolgáltatások** (a díjakat lásd a 2. számú Mellékletben):

- Ügyintézés, várakozás
- Rakodás

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

### **7.2. Felvétel**

A küldemények felvétele meghatározott időben telefonon bejelentett igény alapján, a feladó telephelyén vagy címén történik. A K3 Futárszolgálat közli az ügyféllel a telephelyi felvétel várható időpontját.

A küldemények felvételét az ügyfél és a K3 Futárszolgálat szóbeli megállapodása alapján a K3 Futárszolgálat alkalmazásában álló futár végzi.

A szolgáltatás 06/30 295-7163-as telefonszámon rendelhető meg.

Amennyiben szemrevételezés után a küldeményt a futár személyes biztonságára nézve veszélyesnek vagy a rendelkezésre álló szállítási eszközzel történő biztonságos szállításra alkalmatlannak ítéli meg, továbbá ha a küldemény szállításból kizárt tárgyat tartalmaz vagy a



feltételesen szállítható küldemény az Általános Szerződési Feltételek 1. számú Mellékletében rögzítetteknek nem felel meg, felvételét visszautasíthatja.

## 7.2. Tömeg és mérethatárok

A K3 Futárszolgálat futárszolgáltatással szállítható küldemények tömeg – és mérethatárai a szállítási eszköz figyelembevételével a következők:

- motoros szállítás esetén maximum 5 kg, mérethatára: 35\*25\*20 cm;
- autós szállítás esetében maximum 150 kg összsúly lehet (egy csomag maximális súlya 20 kg lehet), egy normál gépjármű csomagtartójába vagy rakterébe befér
- puttonyos szállítás esetén maximum 500 kg összsúly illetve maximálisan 1 raklap összterfogatú (egy csomag maximális súlya 20 kg lehet).

A küldemények jelen pont szerinti csoportosítása a küldeményre irányadó szolgáltatási díj szerinti besorolását adja meg, és nem vonatkozik feltétlenül a küldemény továbbítását elvégző szállítóeszköze.

A konkrét szállítóeszközt minden esetben a K3 Futárszolgálat választja ki, amely a küldemény jellegét nem változtatja meg. Az optimális szállítóeszköz kiválasztásánál a K3 Futárszolgálat a küldemény jellegén kívül figyelembe veszi a teljesítéshez szükséges egyéb tényezőket.

## 7.3. Különleges szolgáltatások (a díjakat lásd a 2. számú Mellékletben)

### Oda-vissza szállítás

**Körfuvar:** olyan fuvar, ami minimum 3 címet tartalmaz, melyek úgy esnek egy irányba, hogy a kiindulási pont és a legtávolabbi érkezési pont közé eső címek kitérő nélkül, vagy kisebb kitérővel érinthetők.

**Munkaidőn túli szállítás:** a munkanapokon 8 és 18 órán kívüli megrendelésekre, valamint ha a küldemény felvétele 18 óra után vagy reggel 8 óra előtt lehetséges, úgy abban az esetben 50% felárat számítunk fel.

## 8. A küldemények kézbesítése

### 8.1. A kézbesítés általános szabályai

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

Amennyiben a küldemény kézbesítése akadályba ütközik, a K3 Futárszolgálat az ügyfelet lehetőség szerint telefonon értesíti. A küldeményt az ügyfél rendelkezése szerint esedékes díj kiegyenlítése mellett visszakézbesíti.





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

## **8.2. A kézbesítés helye**

### **8.2.1. Házhoz kézbesítés**

A K3 Futárszolgálat belföldön minden küldeményt házhoz kézbesít.

### **8.2.2. Közvetett kézbesítés**

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

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

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

### **Közvetett úton nem kézbesíthető**

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

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

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

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

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



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

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

### **8.3.1. Az átvétel elismerése**

A küldemény átvételét az átvevő a kézbesítő okiraton teljes nevének aláírásával köteles elismerni.

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

Az aláírás megtagadása esetén a szolgáltató a küldeményt – az ok feltüntetésével – visszaküldi a feladónak, melynek költsége a feladót terheli.

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

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

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

### **8.3.2. Visszavétel, visszaküldés**

A tévesen kézbesített küldeményt, illetve tartalmát a K3 Futárszolgálat köteles bontott állapotban is a téves kézbesítés tényének egyidejű rögzítésével visszavenni, a téves kézbesítéskor beszedett díjat visszafizetni, és a küldemény lezárása, valamint a korábbi téves kézbesítés tényének feltüntetése után annak szabályos kézbesítéséről gondoskodni.

Meghatalmazottnak, helyettes átvevőnek, vagy közvetett módon kézbesített ép és sértetlen küldeményeket a K3 Futárszolgálat a kézbesíthetlenségi ok feltüntetésével és az átvevő



(közvetítő) aláírásával átveszi és azokat – a címzettnek történő kézbesítés sikertelensége esetén – visszaküldi a feladónak.

A K3 Futárszolgálat a szabályosan kézbesített utánvételes küldeményt nem veszi vissza, ha az utánvétel elszámolására vonatkozó okiratot már továbbította.

Ha a kézbesítés során a címzett vagy meghatalmazottja írásban úgy nyilatkozik, hogy a küldeményt nem fogadja el, úgy azt a K3 Futárszolgálat az átvételi határidők mellőzésével és az ok feltüntetésével visszaküldi a küldemény feladójának, a felmerülő többlet költségek a feladót terhelik

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

Ha a küldemény a K3 Futárszolgálaton kívüli okból nem kézbesíthető, a szolgáltató azt – az ok megjelölésével – a küldemény feladójának visszaküldi, a felmerülő többlet költségek a feladót terhelik.

## **9. Tájékoztatás, panasz**

### **9.1. Tájékoztatás**

A K3 Futárszolgálat vállalja, hogy a szolgáltatási feltételekben bekövetkezett valamennyi lényeges változásról tájékoztatja ügyfeleit.

A feladó, a címzett, illetve meghatalmazottjaik kérésére a K3 Futárszolgálat a szolgáltatási szerződés teljesítéséről, a küldemény sorsáról a küldemény feladás napját követő tizenötödik naptól számított hat hónapon belül tájékoztatást ad (tudakozódás). A szolgáltató a tájékoztatást a tudakozódást kérőnek a benyújtást követő harminc napon belül írásban megküldi.

*Telefonon, faxon, e-mail-ben, internetes honlapon az igénybevevők részére közzé teszi:*

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

### **9.2. Felhasználói bejelentések, panaszok**

A K3 Futárszolgálat a postáról szóló 2003. évi CI. törvény és a vonatkozó Kormányrendelet, továbbá a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény szerint biztosítania kell, hogy igénybevevő ügyfelei a szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentéseiket, (továbbiakban: panasz) díjmentesen megtehessek.

Az ügyfelek panaszukat az alábbi módon tehetik meg:

- telefonon;



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

Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a szolgáltatást igénybevevő (ügyfél) állítja, hogy a K3 Futárszolgálat által nyújtott szolgáltatás vagy a K3 Futárszolgálat alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészében nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak. A panasz egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére is irányulhat. Nem minősül panasznak - a szolgáltatást igénybevevő részéről kezdeményezett - a küldemény továbbításával és kézbesítésével kapcsolatos pontos információk megismerésére irányuló tudakozódás szolgáltatás igénybevétele.

A K3 Futárszolgálat az általa végzett szolgáltatások teljesítése során felmerült panasz a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától egyéves jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított egyéves határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő két éven belül tehető.

Szóbeli észrevétel esetén a sérelem elintézésére a K3 Futárszolgálat a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást. K3 Futárszolgálat a panasz(oka)t kivizsgálja, és a panasz benyújtásának időpontjától számított lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 30 naptári napon belül az ügyfélnek válaszol.

A szóban és telefonon tett panasz esetében a panasz benyújtásának időpontja a benyújtás napjával, az írásban, levélben és egyéb módon beérkező panasz esetében a beérkezés napjával kezdődik. Ha az ügyfél a szóban és telefonon benyújtott panaszra írásbeli választ kér, vagy írásban nyújtja be panaszát, a vizsgálat eredményéről a K3 Futárszolgálat az ügyfelet írásban értesíti.

A K3 Futárszolgálat a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében köteles megvizsgálni. A szolgáltató valamennyi panaszról nyilvántartást vezet.

Amennyiben a szolgáltatást igénybevevő a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy K3 Futárszolgálat a panaszra határidőn belül nem válaszol, a szolgáltatást igénybevevő a *3. számú Mellékletben* meghatározott hírközlési hatósághoz és a Nemzeti Hírközlési Hatóságnál a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjénél, vagy valamennyi esetlegesen felmerülő jogvita esetén a területileg illetékes bírósághoz fordulhatnak. A bíróság igénybevétele előtt a Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető testület segítségével is megkísérelhető az ügy rendezése.

## **10. Adatkezelési szabályok, adat- és titokvédelem**

### **10.1. Adatszolgáltatás**

A K3 Futárszolgálat vonatkozó olyan adatokat, amely a szolgáltatások igénybeviteléhez, a hozzáférés megvalósításához, illetve a hírközlési hatóság feladatainak a végzéséhez szükségesek, a K3 Futárszolgálat köteles a hírközlési hatóság részére szolgáltatni, akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.



A K3 Futárszolgálat az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott adatokat köteles nyilvánosan hozzáférhetővé tenni.

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

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

A K3 Futárszolgálat a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, illetve a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvényben foglaltak figyelembevételével kezelheti, dolgozhatja fel és továbbíthatja.

A K3 Futárszolgálat az általa továbbított küldemény tartalmát csak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

A K3 Futárszolgálat:

- a zárt küldeményt – e pontba foglaltak kivételével – nem bonthatja fel;
- a nem zárt küldeményeket csak a felvételhez, feldolgozáshoz, továbbításhoz, illetve kézbesítéshez szükséges adatok megállapítása érdekében és annak megfelelő mértékben tanulmányozhatja;
- a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatot – a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével – mással nem közölhet;
- a küldeményt – tartalmának megismerése céljából – a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével másnak át nem adhatja;
- a szolgáltatás teljesítéséről – a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a közreműködő(k) kivételével – másnak tájékoztatást nem adhat.

A feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt, aki a küldemény feladását igazoló dokumentumot bemutatja. Továbbá a feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt is, aki a postai küldemény egyedi azonosító adatát (pl. kód, ragszám), továbbá szükség esetén a feladó és címzett nevét és a küldemény címezését a K3 Futárszolgálatnál elektronikus hírközlési úton (távközlő berendezés, Internet) közli.

A K3 Futárszolgálat a zárt küldeményt felbonthatja, ha

- a küldemény burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átcsomagolással a küldemény tartalmának a megóvása nem biztosítható;
- a küldemény tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt;
- kézbesíthetetlen postacsomag hathónapos őrzési ideje lejárt.

A K3 Futárszolgálatnak és a közreműködői tevékenységet végző személynek (szervezetnek) megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítani kell a K3 Futárszolgálat igénybevételével továbbított küldemények, szöveges közlemények, illetve közlések titkosságát. A K3 Futárszolgálat és a közreműködői tevékenységet végző személy (szervezet) – a jogszabályi



feltételek fennállása és erre irányuló megkeresés esetén – köteles a küldeményt, szöveges közleményt, illetve közlést átadni vagy bemutatni az annak megismerésére külön törvényben feljogosított szervezeteknek, továbbá azok megfigyelését, tárolását, illetve a küldeménybe, szöveges közleménybe más módon történő beavatkozást lehetővé tenni.

### **10.3. A postai alkalmazott, megbízott és közreműködő felelőssége**

Az adat- és titokvédelmi kötelezettség a K3 Futárszolgálat alkalmazottját, tagját, megbízottját és közreműködőjét – a munkaviszony, a tagsági viszony, a megbízási jogviszony, a közreműködői jogviszony megszűnése után is – a K3 Futárszolgálattal azonos módon terheli, azok megszegéséért felelősséggel tartozik.

### **11. Felelősség a szolgáltatások teljesítéséért**

A K3 Futárszolgálat a szolgáltatások nem szerződészerű teljesítése esetén beleértve a küldemény sérülését, tartalomhiányát, elveszését és megsemmisülését is, a Törvényben, valamint jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak megfelelően tartozik felelősséggel.

A K3 Futárszolgálat nem felel továbbá a szolgáltatások körében keletkezett kárért, ha az a szolgáltató működési körén kívül álló elháríthatatlan okból keletkezett (pl. háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, robbantásos fenyegetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében), ha a belső tartalomnak nem megfelelően csomagolt a küldemény, ha a kárt a küldemény belső tulajdonsága, a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága vagy az elégtelen címezés okozta, a feladó a különleges kezelést igénylő küldeménye esetén előzetesen nem nyilatkozott (pl. törékeny), illetve a közvetett kárért, elmaradt haszonért.

A fenti bekezdésekkel kapcsolatos bizonyítás a következő személyeket terheli:

- a szolgáltatót a csomagolás hiányossága és az elégtelen címezés tekintetében, illetve abban a vonatkozásban, hogy a kárt működési körén kívül eső elháríthatatlan külső ok, vagy szerződészerű teljesítése mellett a károsultól kívüli más személy okozta;
- a feladót, illetve a címzettet abban a tekintetben, hogy a kár nem a csomagolás hiányossága vagy a címezés elégtelensége miatt állt elő, illetve, hogy a kár nem a küldemény tartalmára, belső tulajdonságára vezethető vissza.

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

### **11.1. Kártérítés**

#### **11.1.1. A kártérítés általános szabályai**

Az ügyfél a K3 Futárszolgálattal szembeni kártérítési igényét írásban a feladástól számított 15. naptól kezdődően, illetve a küldemény hiányossága vagy sérülése esetén az erre vonatkozó



jegyzőkönyv felvételét követően, ezen időpontoktól számított egy éves elévülési időn belül érvényesítheti.

Az ügyfél a postai küldemény késedelmes kézbesítése címén a K3 Futárszolgálattal szembeni kártérítési igényét a küldemény átvételétől számított tizenöt napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.

Az ügyfél kárigényének elbírálására és kielégítésére a küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, a küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén kárigény bejelentéséről készült jegyzőkönyv alapján van lehetőség.

Amennyiben a K3 Futárszolgáltatnak a tévesen kézbesített küldemények visszavételére és szabályos kézbesítésére nincs lehetősége, a küldeményt elveszettnek tekinti.

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

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

A K3 Futárszolgálat az ügyféltől a kár mértékének igazolását, bizonyítását abban az esetben kérheti, ha a kártérítési igény küldemény sérülésével, tartalomhiányával kapcsolatos.

### **11.1.2. A kárigény bejelentésének módja**

Ha a K3 Futárszolgálat a panasz kivizsgálás során a küldemény megsemmisülését vagy elvesztését állapította meg, annak tényéről tájékoztatja az ügyfelet.

Ha az ügyfél kártérítési igénnyel kíván élni, azt a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően egy éves elévülési időn belül teheti meg a K3 Futárszolgáltatnak.

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

Ha a K3 Futárszolgálat a küldemény kezelésének bármely szakaszában a küldemény sérülését vagy hiányosságát észleli, ezek tényéről és mértékéről jegyzőkönyvet vesz fel. A sérült vagy hiányos küldeményt a szolgáltató e jegyzőkönyv kíséretében kézbesíti.

Ezekben az esetekben a küldeményt a címzett vagy meghatalmazottja – bizonyos esetekben a feladó – a kárigény jegyzőkönyvön történő összegszerű feltüntetésnél (esetlegesen a jegyzőkönyvben foglaltakkal kapcsolatos nyilatkozatával) veszi át – veszi vissza – melyet aláírásával igazol.

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

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



A küldemény megsemmisülése vagy elveszése, továbbá teljes vagy részleges tartalomhiánya esetén, jegyzőkönyv alapján bejelentett kártérítési igényt a K3 Futárszolgálat a bejelentést követő 30 napon belül elbírálja és annak eredményéről az ügyfelet haladéktalanul tájékoztatja.

A K3 Futárszolgálat az általa megalapozottnak talált kárösszeg kifizetése iránt – az elbírálástól számított – 8 naptári napon belül intézkedik.

A K3 Futárszolgálat az igény jogosságának teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás indokait írásban közli az ügyféllel.

#### **11.1.4. A kártérítés mértéke**

A K3 Futárszolgálat a küldemények tartalmának sérülése, hiányossága, elvesztése, megsemmisülése esetén a következők szerinti kártérítési átalányt köteles fizetni:

A K3 Futárszolgálat a garantált idejű, de nem értéknilyánított küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén fizetendő kártérítést a küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése folytán keletkezett kár alapulvételével határozza meg, mely összeg nem lehet kevesebb a késedelmes kézbesítés esetén fizetendő átalány összegénél.

Utánvétel különleges szolgáltatás esetén a K3 Futárszolgálat az utánvételi összeg erejéig felelős, ha a küldeményt az utánvételi összeg beszedése nélkül vagy kisebb összeg beszedésével kézbesítette.

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

Ha a küldemény vagy a küldemény tartalmának egy része a kártérítés összegének kifizetését követően megkerül, arról a K3 Futárszolgálat a kártérítésben részesültet értesíti. A K3 Futárszolgálat a küldeményt kártérítettnek visszaszállítja és ez esetben kártérítettnek a felvett kártérítési összeget nem kell visszafizetnie. Ha a kártérítésben részesült sikertelen kézbesítés esetén az értesítésre 8 napon belül nem ad választ, azt a K3 Futárszolgálat a megkerült küldeményről, illetve tartalomrészről történő lemondásnak tekinti.

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

A K3 Futárszolgálat a küldemény felvételekor tévesen megállapított vagy a kézbesítéskor tévesen beszedett díjat, díjkülönbözetet, illetve a nem teljesített szolgáltatás díját – ezen tény megállapítását követően – a küldemény feladójának visszafizeti.

A K3 Futárszolgálat a szolgáltatás díját teljes mértékben visszafizeti abban az esetben, ha a feladó a szerződéstől – a felvétel helyén a küldemény visszakérésével – a továbbítás előtt eláll, a küldemény a K3 Futárszolgálat felróható magatartása következtében a rendeltetési helyének elérése nélkül érkezett vissza a feladási helyére K3 Futárszolgálat a szolgáltatási szerződést nem teljesítette, a törekeny különleges szolgáltatással feladott küldemény megsérült.





A K3 Futárszolgálat a fizetett díjak egy részét a következő esetekben és keretek között fizeti vissza (részleges díjvisszatérítés):

A túlfizetett összeget, ha a feladó vagy a címzett a küldeményért a díjszabás szerint járó díjnál magasabb díjat fizetett, és ez a K3 Futárszolgálat kezelési okirataiból, vagy a küldeményről megállapítható.

A lerótt és az új díj közötti különbözetet, ha a feladó a küldemény címét vagy a kért külön-, vagy különleges szolgáltatást a K3 Futárszolgálatnál továbbítás előtt megváltoztatja, és az új rendeltetési hely alapján vagy a megváltoztatott többletszolgáltatás esetén a fizetettnél alacsonyabb díj megfizetésével tartozik.

#### **11.4. Felelősség a postai küldemény késedelmes kézbesítéséért**

A K3 Futárszolgálat a nem garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért kártérítési felelősséggel nem tartozik.

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

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

#### **12. Szolgáltatások teljesítésének minősége**

A K3 Futárszolgálat tevékenységének ellátása során vállalja, hogy az ügyfél által az Általános Szerződési Feltételek alapján igényelt és megfizetett szolgáltatásokat maradéktalanul teljesíti, a küldeményeket biztonságos körülmények között továbbítja és ép, sértetlen állapotban kézbesíti a vonatkozó kormányrendeletben meghatározott minőségi előírásoknak megfelelően.

A felvett küldemények továbbítási útvonalát és módját a K3 Futárszolgálat választja meg az igénybevett szolgáltatásnak megfelelően.

##### **12.1. Átfutási idők belföldi forgalomban**

A K3 Futárszolgálat tevékenységét úgy szervezi és működteti, hogy belföldi forgalomban feladott küldemények végponttól-végpontig mért útvonalára vonatkoztatott továbbítási időtartam a következők szerint teljesüljön:

A K3 Futárszolgálat vállalja, hogy az érvényben lévő és leendő szerződéseinek megfelelően, valamint az eseti szerződésekben (szállítólevelek) megállapodott kézbesítési határidők szerint a küldemények a szállítólevélen feltüntetetteknek és a feladók akaratának megfelelően kézbesítésre kerüljenek, vagy ennek megkísérlése megtörténjen.



### **13. Együttműködés titkos információgyűjtés érdekében**

A K3 Futárszolgálat együttműködik a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel. Szolgáltató a szolgáltatás megkezdésével egyidejűleg saját berendezései, helyiségei tekintetében biztosítja a titkos információgyűjtés eszközeinek és módszereinek alkalmazási feltételeit. A titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervezetek részére történő adatszolgáltatás térítésmentes.



### ***1. számú Melléklet***

#### **A szállításból kizárt tárgyak, valamint a feltételesen szállítható tárgyak és azok feladási feltételei:**

- Gyúlékony, valamint robbanás veszélyes anyagok
- Radioaktív anyagok
- Romlandó, fertőző anyagok
- Nem kielégítő módon és/vagy nem a kereskedelemben szokásos módon csomagolt áruk
- Speciális szállítást igénylő áruk
- Külön vezetői engedélyhez kötött anyagok
- Az ADR értelmében veszélyes áruk köre
- Földi maradványok
- Élő állatok
- A szállítást végző személy testi épségét veszélyeztető anyagok
- Közbiztonságra veszélyes anyagok
- A Magyar Köztársaság jogszabályaiba ütköző anyagok, dokumentumok
- Kábítószer, pszihotróp anyagok
- Fegyverek, lőszer, robbanószer
- Túl súlyos, túlméretes tárgyak
- Külön engedélyhez kötött áruk



**3. számú Melléklet:**

**Felügyeleti szerv:**

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala

Postaszabályozási osztály

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

1534 Budapest, Pf.: 75.

Tel: (06-1) 45-77-915

Fax: (06-1) 45-77-212

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

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