

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Fáma First Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

1. A szerződő felek

1.1 Szolgáltató:

A **Fáma First** Kft. (továbbiakban: Fáma Futár)

Székhelye, postacíme, ügyfélszolgálat címe: 1183 Budapest, Akadály utca 15.

Cégjegyzékszám: Cg.01-09-929804

Adószám: 11678526-2-43

Telefon: +36 20/5244777

Email: info@famafutar.hu

Honlap: www.famafutar.hu

Alaptevékenysége: a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban: Posta tv.) 2. § 9. és 15. pontjai, valamint a 8. § (1) bekezdésének a), b), d) pontjai szerint futárposta-, expressz postai és egyéb egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatások Magyarország területén.

Felügyeleti szerv: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (székhelye: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25., levélcím: 1525. Pf. 75., telefon: (06-1) 457-7100, fax: (06-1) 356-5520, e-mail:

info@nmhh.hu, honlap: www.nmhh.hu; A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Ügyfélszolgálati irodája: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106., postacíme: 1376 Budapest, Pf. 997., telefon: (06-1) 468-0500, fax: (06-1) 468-0680, e-mail: info@nmhh.hu, honlap: www.nmhh.hu

A szolgáltatások ellátásához a Fáma Futár közreműködőt is igénybe vehet, a Postatörvény rendelkezéseivel összhangban.

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 Fáma Futár szolgáltatásainak igénybevétele esetén feladó ügyfélnek (továbbiakban: feladó) a küldeményen feladóként feltüntetett magánszemélyt, jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot vagy egyéb szervezetet kell tekinteni.

A szerződéses kapcsolat fennállásától függetlenül a Fáma Futár ügyfelének tekinti azt a személyt, aki/amely tudakozódási eljárást indít, illetőleg a Fáma Futárral szemben igényt érvényesít.

Feladó: a Szolgáltató szolgáltatásai igénybevétele esetén azon magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, akitől/amelytől a Szolgáltató partnereinek futára fizikailag a küldeményt felveszi, illetve akit/amelyet a Megrendelő feladóként jelöl meg a leadott rendelésen és a küldeményen, amennyiben a feladó eltér a Megrendelő személyétől.

Címzett: azon magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/amely a küldeményen, annak csomagolásán, vagy a hozzá tartozó listán, illetve a Megrendelő által leadott megrendelésen címzettként kerül megjelölésre, akinek/amelynek a küldeményt a Szolgáltató partnere futárának a küldeményt kézbesíteni kell.

2. A szerződés tárgya

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

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

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

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

A küldemény fajtái: levélküldemény vagy csomagküldemény, amelyet a Szolgáltató saját kíséző okirattal közúti járművön szállít.

3. Szerződés létrejötte, módosítása, megszűnése

3.1. A szerződés létrejötte

A szolgáltatási szerződés a küldeménynek a Szolgáltató által történő felvételével, vagy a szolgáltatás elvállalásával jön létre. A küldemény felvétele a küldemény átvételének írásbeli elismerésével történik. A futár darabszám alapján veszi át a csomagot. A csomagok tételes regisztrálása és mérlegelése a központi csomagfeldolgozó üzemben történik meg. Beérkeztetéskor a Fáma Futár automatikusan, elektronikus mérleglen mérlegel, és a mérlegelt súlyadatot a csomagszámhoz társítva automatikusan regisztrálja azokat.

A szolgáltatási szerződés teljesítésének megkezdését a Szolgáltató dátumozása, a felvétel pontos időpontjának feltüntetése és a felvevő megbízott aláírása igazolja.

A feladó által a Fáma Futár ügyfélszoftverében, illetőleg bármilyen árufeladáshoz kapcsolódó adatbeforgatás során megjegyzésként, kiegészítő információként stb. feltüntetett adatok nem minősülnek szolgáltatásnak. Ezek kiegészítő információkként kezelendők, melyeket a Fáma Futár a megbízás teljesítése során igyekszik figyelembe venni, de maradéktalan betartásukért felelősséget nem vállal.

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

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

A küldemény címezéséhez szükséges etikettet a Fáma Futár a csomag mennyiséghez mérten díjmentesen biztosítja a Feladó részére. A havi csomagszámot 15 %-kal meghaladó címke felhasználás felett az etikettek díját a Fáma Futár kiszámlázhatja, 25 Ft/ív bruttó egységáron. Feladó, a részére díjmentesen biztosított etikettet kizárólag a Fáma Futár által kézbesítendő küldemények címezésére használhatja.

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 feladás utáni első szolgáltatási díj számlájának kézhezvételét követő tíz 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, de ennek feltétele a szerződés írásbeli alakisága, 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:

3.2.1. A feladó szerződés-módosítása a küldemény továbbítása előtt

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

3.2.2. 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. A Feladó módosítás igényét minden esetben írásban, az adatmodositas@famafutar.hu e-mail címre köteles megküldeni.

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 Szolgáltató a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését, vagy 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 feltételeken továbbítható küldeményekre vonatkozó előírásoknak a küldemény nem felel meg;
 - küldemény csomagolása nem felel meg az általános szerződési feltételekben foglalt előírásoknak.
- A Feladó az adott napon 13:00 óráig adhat megrendelését a Fáma Futár felé, 13:00 óra után leadott megrendelés esetén a Fáma Futár megtagadhatja az aznapi küldemények felvételét
- A teljesítés előzőek szerinti megtagadásából, vagy a küldemény visszakézbesítéséből származó többletköltségek a feladót terhelik.

A Szolgáltató megtagadhatja a szerződés megkötését, ha:

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

Ha a Szolgáltató alapos okkal feltételezi, hogy a szolgáltatási szerződés megkötését meg kell tagadnia, a szolgáltatási szerződés megkötését attól teheti függővé, hogy a feladó bizonyítja-e a Szolgáltató 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 Szolgáltató a szerződésben vállalt szolgáltatást nem teljesíti;
- a küldemény kézbesíthetetlen;
- a Feladó a szolgáltatási szerződéstől eláll.

4.3. Kézbesíthetetlen küldemények

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

A kézbesíthetetlen küldeményt a szolgáltató köteles a feladónak visszakézbesíteni, amelyet költségei megtérítéséhez köt a Szolgáltató. A Szolgáltatónak a második sikertelen kézbesítéstől számított 5 munkanap áll rendelkezésére a visszakézbesítéshez. Amennyiben a feladó a visszakézbesítés költségeit nem téríti meg, vagy a szolgáltatón kívül álló okból a visszakézbesítés nem lehetséges, a küldemény visszakézbesíthetetlennek minősül.

4.4 Visszakézbesíthetetlen küldemény

A visszakézbesíthetetlen küldeményt a Szolgáltató őrizni köteles. Az őrzésre a Polgári Törvénykönyv felelős őrzésre vonatkozó szabályait a következő eltéréssel kell alkalmazni. A Szolgáltató

- a) a b) és c) pontban foglaltak kivételével a könyvelt küldeményt a feladástól számított három hónap elteltéig őrzi, ezt követően a küldeményt megsemmisíti;
- b) a postacsomag-küldeményt a feladástól számított három hónap elteltéig őrizni köteles, azt követően felbontja;
- c) a könyvelt küldeményt azonnal felbontja, amennyiben a küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt annak a) és b) pontokban meghatározott időtartamú őrzése nem várható el.

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

A küldemény felbontása, értékesítése és megsemmisítése két fős bizottság jelenlétében és jegyzőkönyv felvétele mellett történik, amely bizottság tagjai a Szolgáltató alkalmazottjai, tagjai, megbízottai vagy közreműködői lehetnek. A jegyzőkönyvet a Szolgáltató a küldemény feladását követő egy évig megőrzi.

A Szolgáltató az értékesítésből befolyt összeget a visszakézbesíthetetlen küldemények őrzése következtében felmerült költségek csökkentésére fordítja, vagy e célra rendelkezésre tartja.

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 Feltételeknek megfeleljen.

A küldemény tartalma nem lehet olyan tárgy vagy anyag, amelynek szállítását jogszabály vagy az Általános Szerződési Feltételek tiltja. Az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott egyes tárgyak és anyagok csak az Általános Szerződési Feltételekben előírt feltételekkel adhatók fel.

A szállításból kizárt tárgyakat, valamint a feltételesen szállítható tárgyakat és azok feladási feltételeit az 1. számú melléklet tartalmazza. A tárgyakat a működésükhöz szükséges energia vagy erőforrásokkal együtt úgy szabad küldeményben elhelyezni, hogy a csomagolás a véletlenszerű működésbe lépést megakadályozza.

A Szolgáltató 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 tárgyokban, a Szolgáltató berendezéseiben és más küldeményekben okozott károkért; köteles viselni saját kárát és megtéríteni a Szolgáltató 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.

Tömeg és mérethatárok

A Fáma Futárral szállítható küldemények tömeg- és mérethatárai a szállítási eszköz figyelembevételével a következők:

- gépkocsival történő szállítás esetében a postai küldemények maximális súlya 40 kg/db, egyéb küldemény esetében a maximális súly 40 kg/db felett lehet, raklapos küldemények esetében maximális súly 300 kg/raklap és 1700 mm magasság lehet beleértve a raklap magasságát is.
- az egy címre kézbesítendő, bruttó 200 kg-ot meghaladó, valamint kettő vagy több raklapon feladott küldemények és NGK csomagok esetén a Fáma Futár jogosult a szállítási határidőt 48 órában meghatározni, függetlenül a megadott szállítási módozattól

Különleges küldemények

Amennyiben Megbízó küldeménye a Fáma Futár standard árukezelési, illetve szállítási folyamatával nem kezelhető, a Fáma Futár a küldemény fuvardíján felül további különdíjak felszámítására jogosult. Ilyen különleges küldeménynek minősülnek: Munka-egészségügyi és -biztonsági kockázatot jelentő küldemények Azon küldemények, melyek formájukból és/vagy egyéb tulajdonságaikból adódóan (pl. csomagolatlan küldemények, kiálló részek, éles felületek, illetve rejtett veszélyes áruk, stb.) a szállítás során sérülést vagy kárt okozhatnak. Nem összerakható (raklapra nem készíthető) küldemények azon küldemények, melyek formája, alakja, vagy csomagolása akadályozza az egységgrakomány képzését.

Túl méretes, túlsúlyos és egyéb, görgősoron nem szortírozható küldemények (NGK küldemények)

- Azon 40 kg-ot meghaladó csomagolási egységek, amelyeket a feladó nem készített raklapra, így annak biztonságos kezeléséhez gépi segítségre, vagy egynél több emberre van szükség.
- Túlsúlyos küldeménynek tekintendők továbbá azok a raklapos küldemények, amelyek súlya meghaladja a 300 kg/raklap súlyt.
- Azon küldemények, amelyek tömege 40 kg-nál kisebb, de bármely térbeli kiterjedése meghaladja a 100 cm-es hosszúságot, és/vagy a 70 cm-es szélességet, és/vagy a 60 cm-es magasságot;
- amelyek hengeres alakjukból kifolyólag nem maradnak nyugalmi helyzetben a szortírozó szalagon;
- a folyadékot tartalmazó hordók és/vagy palackok, amelyek instabillá válhatnak, vagy leeshetnek a szortírozó szalagról ezzel anyagi- és/vagy személyi kárt, illetve küldemény-sérülést okozhatnak.

A fentiek miatt a Fáma Futár jogosult szállítási egységenként (azaz csomagonként vagy raklaponként) felár számlázására NGK (nem szortírozható) küldemény jogcímén. Szállítási egységenként akár több felár is számlázásra kerülhet. NGK felár: bruttó 550 Ft/küldemény

5.1.2. Csomagolás, lezárás, címzés

A feladó feladata gondoskodni a küldemények szállításra alkalmas címzéséről 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.

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 címzése: A Fáma Futár ügyfélszoftveréből generált etikettel kell ellátni! A nem megfelelő csomagolás, és a nem megfelelő címzés Fáma Futár általi pótlásának díja bruttó 250 Ft/csomag.

A Szolgáltató nem fogad el szállításra olyan küldeményt, melynek címzését áthúzás, átírás útján, vagy bármilyen módon megváltoztatták. A címzett nevét teljes alakjában kell a küldeményre feljegyezni. Adatmódosítás esetén a Feladó köteles 3.2.2. pontban megfogalmazottak szerint eljárni.

A küldeményeken a feladónak a következő címadatokat kell feltüntetnie:

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

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. Cím változás esetén a többletköltség a feladót terheli.

6. A szolgáltatások díjának megállapítása és kiegyenlítése

6.1. Díjak megállapítása

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

A szolgáltatások díját, jelen Általános Szerződési Feltételek 2. melléklete, a hatályos Díjszabás tartalmazza.

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

A szolgáltatások díját a Szolgáltató határozza meg. A szabad árformába tartozó árak esetében a Szolgáltató a díjváltozás bevezetését megelőző 15 nappal az ügyfeleket az új díjakról internetes honlapján tájékoztatja.

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

A Szolgáltató 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, készpénzzel és átutalással. Bérmentesítő gép alkalmazására nincs lehetőség és mód.

Átutalásos fizetés: a Fáma Futár alap esetben átutalásos, időszaki elszámolású számlát állít ki a feladó részére. A megbízó a számla ellenértékét átutalással, határidőre köteles kiegyenlíteni. Igényelhető egyéb szolgáltatás

esetében, nem fizetés, illetve jelentős fizetési késedelem esetén (fizetési határidő lejártát követő 30. nap után) a Fáma Futár jogosult:

- kézbesítés nélkül a központi raktárában visszatartani az érintett partner által feladott küldeményeket, illetve a beszedett utánvét összegeket az adott kintlévőség mértékéig automatikusan bekompenzálni;
- a késedelem első napjától a Ptk. 301. §-a alapján vagy egyéb, de a megbízó számára kiállított számlán rögzített késedelmi kamatot felszámítani, és a kintlévőség behajtásával kapcsolatban felmerült jogi és egyéb költségeinek megtérítésére.

Szerződött partnerek esetén a feladó a szolgáltatás díjának kiegyenlítését köteles határidőre a Fáma Futár bankszámlájára átutalással vagy felvételkor készpénzben megfizetni.

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.

Készpénzes fizetés:

A Fáma Futár alapesetben a Feladó írásbeli utasításának megfelelően készpénzes számlát állít ki.

A Fáma Futár jogosult Kézbesítés nélkül a központi raktárában visszatartani az érintett partner által feladott küldeményeket, illetve a beszedett utánvét összegeket az adott kintlévőség mértékéig automatikusan bekompenzálni.

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

A Szolgáltató minden küldeményt az átvétel elismerését követően könyvelve, nyilvántartva, kézbesítéskor átvett szállítás és kézbesítés.

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

Futárposta-szolgáltatás: A küldemény feladótól történő felvételét követően a kézbesítés országosan 24 órán belül megvalósulhat.

Expressz postai szolgáltatás: keretében a Szolgáltató a küldeményt a feladótól felveszi, majd beszállítja azt feldolgozó pontjára, ahol megtörténik a küldemény őrzése, raktározása, feldolgozása. A felvételt követően a küldemények kézbesítésére belföldön, az EU tagországaiba illetve egyéb országokba történő szállítás esetén az árajánlatban szereplő tranzitidők az irányadóak. Az átfutási idők nem garantáltak.

A feladó választása szerint az alábbi szolgáltatások vehetők igénybe:

- **Classic futár**
Budapesten, és vonzaskörzetében, a megrendeléstől számított akár 3 órán belül.
- **Express futár**
Budapesten, és vonzaskörzetében, a megrendeléstől számított akár 1,5 órán belül.

A Classic futár illetve Expressz futár szolgáltatás kizárólag telefonon rendelhető!

- **Vidéki expressz szállítás**
Megrendeléstől számított 6 órán belül.
- **24-48 h szállítás**
Belföldön választható átfutási idők.
- **Másnap kézbesítés**
Megbízóink által feladott küldeményeket az áru felvételét követő munkanapon 8:00-17:00 óráig kézbesítjük
- **Export szállítás**
Nemzetközi export EU desztinációkba.

Az alapszolgáltatáshoz kapcsolható értéknövelő szolgáltatások:

• **Utánvétel**

Kizárólag belföldi szállítás esetén vehető igénybe. A Küldeményt kizárólag az Ügyfél által megjelölt értékének kifizetése ellenében szolgáltatja ki a Fáma Futár a Címzett részére.

Az utánvétel legmagasabb összege 500.000,- Ft, azaz ötszázezer forint. Magyarország területén a Fáma Futár kizárólag magyar forintban szedi be az utánvétet, melynek összege 5-re vagy 0-ra kell, hogy végződjön. Az ehhez szükséges kerekítés a Megbízó feladata. Az utánvétel beszedését a Fáma Futár csak akkor vállalja, ha a kísérőokmányokon az utánvétel összege egyértelműen fel van tüntetve

Az utánvétel szolgáltatás teljes díját a Feladónak kell viselnie, amennyiben a Címzett a küldeményt nem veszi át, a küldemény átvételét a Címzett megtagadja, vagy egyéb (a Fáma Futárnak fel nem róható) okból – pl. a megadott Címzett ismeretlen – a küldemény kézbesítése nem teljesíthető.

Az utánvétel elszámolása egyedi megállapodás szerinti időszakonként történik, utalással vagy személyre szabott igény szerint az utánvétel kérhető készpénzben. Készpénzes elszámolás kérhető a Feladó címen, vagy a Fáma Futár telephelyén egy előre meghatározott napon. A Feladó címen történő elszámolás kizárólag csomagfeladási napon díjmentes! Csomagfeladás nélkül a Díjszabásban meghatározott kiállási díj fizetendő. Az utánvétel elszámolása a kézbesítéstől számított 5 munkanapon belül történik meg, az elszámolási periódusok függvényében. Ezen időszakra Feladó kamatra nem jogosult. A Fáma Futár szolgáltatási díjai nem tartalmazzák utánvétel esetén a banki műveletekhez kapcsolódó költségeket (pl. tranzakciós illeték), azokat az Ügyfél viseli.

• **Csomagcsere**

A cserecsomag felvétele a csomagok kézbesítésekor az adott címen. Garanciális, reklamációs ügyekre létrehozott szolgáltatás. Az Ügyfélnél felvett Küldeményt a Fáma Futár kézbesíti a Címzettnek abban az esetben, ha cserében a Címzett biztosítja az Ügyfél által megjelölt Küldemény Fáma Futár általi felvételét, melyet a Fáma Futár visszaszállít az Ügyfél címére. A Címzett köteles biztosítani a felvételhez (szállításhoz) kapcsolódó, Fáma Futár ÁSZF szerinti előfeltételeket (pl. csomagolás, szállításból nem kizárt termék) Megrendelése: Fáma Futár Online rendszerén keresztül. A küldeményeken a feladónak a következő címadatokat kell feltüntetnie:

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

A Csomagcsere szolgáltatás átfutási ideje a cserecsomag felvételtől számított 5 munkanap.

• **Okmánykezelés**

Az okmánykezelés szolgáltatás esetén a belföldi feladás és kézbesítés során a Fáma Futár arra vállal kötelezettséget, hogy a Feladó által átadott saját számlát vagy szállítólevelet a Címzettel a Küldemény kézbesítésekor aláírattja, lepecsételteti, és azt a Feladó címére visszaszállítja. Amennyiben a Címzett a számla, szállítólevél aláírását, lepecsételését megtagadja, a Fáma Futár a Küldeményt és a számlát/szállítólevelet a Feladónak visszaszállítja.

A Feladó gondoskodik az aláírandó dokumentum csomagon történő megfelelő rögzítéséről. A szolgáltatás megrendelése a Fáma Futár online felületén történik. A feladó köteles a kísérő okmányt átlátszó műanyag tasakba helyezni és a küldemény csomagolására rögzíteni. A Fáma Futár nem vállal felelősséget a szolgáltatásának teljesítéséért, amennyiben a feladó a visszaforgatandó bizonylat számának egyértelmű és pontos feltüntetését elmulasztja.

• **Csomagbiztosítás**

Küldeményeinek biztosítási díját a fuvardíjak 50.000 Ft értékig tartalmazzák. A csomagértéket az ügyfél az online felületen mindig rögzíti. Szolgáltatásunk arra nyújt lehetőséget ügyfeleinknek, hogy 50.000 Ft - 500.000 Ft áruértékek között biztosíthassák.

A biztosítás nem jelent egyértelmű, kárigény elfogadást. A szolgáltatás megrendelése a Fáma Futár online felületén történik.

- **Törékeny csomagok kezelése**

Törékeny áruk külön, megkülönböztetett kezelése. Kizárólag belföldi szállítás esetén vehető igénybe. A törékeny címke elhelyezése nem mentesíti az Ügyfelet a megfelelő csomagolás biztosítása alól. A „Törékeny” címke alkalmazása nem mentesíti feladót az áru természetének megfelelő csomagolási kötelezettség alól, nem védi meg az árut!

Törékeny tárgyak (üveg, porcelán, palackok, gyógyszeres és injekciós fiolák, infúziós palackok, stb.) esetén a külső csomagolás sértetlensége esetén kártérítés még abban az esetben sem jár, ha a belső csomagolás elégtelensége miatt a csomag tartalmának egy része sérült, annak tartalma kifolyt és a tartalom többi elemeit elszennyezte. A belső csomagolásnak olyannak kell lenni, hogy a küldeményt a külső hatásoktól megvédje illetve a küldeményt fixen tartva, annak elmozdulását megakadályozza. A szolgáltatás megrendelése a Fáma Futár online felületén történik.

8. Felvétel

A küldemények felvétele munkanapokon 8:00-17:00 óra között történik.

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

A szolgáltatási szerződés létrejöttét, valamint a küldemény Szolgáltató általi átvételét a Szolgáltató okirata bizonyítja, melyen szerepel az átvevő személy aláírása és az átvétel időpontja, valamint a szolgáltató adatai.

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

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. Az ebből eredő költségeket minden esetben a Feladó viseli.

Amennyiben a küldemény kézbesítése akadályba ütközik, a Fáma Futár futára az ügyfelet a címhelyen hagyott értesítő nyomtatványon vagy telefonon keresztül tájékoztatja az első kézbesítési kísérletről. A Fáma Futár az első kézbesítési kísérlet sikertelensége esetén egy alkalommal azt ingyenesen megismétli.

A második sikertelen kézbesítést követően, ha a feladó másként nem rendelkezik, a küldeményt a fuvardíj kiegyenlítése mellett visszakézbesíti.

Amennyiben a küldemény átadása - a címzett hibájából, illetve áruátvételi rendjéből adódóan – 10 percnél hosszabb várakozási idő elteltével sem valósul meg, úgy Fáma Futár mentesül a vállalt kézbesítési határidő alól.

Raklapos küldemények esetén, ahol nem megoldható a kézi, emberi erővel történő küldeménykézbesítés, ott a Címzett feladata a gépesített eszköz biztosításáról gondoskodni.

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. Címváltoztatás esetén a többletköltségek a feladót terhelik.

A kézbesítés csak az utánvétel kifizetése (ha van), és az átvételi igazolás aláírása után történik meg, a címzett azt megelőzően nem ellenőrizheti a csomag tartalmát.

8.2. A kézbesítés helye

8.2.1. Házhoz kézbesítés

A Fáma Futár belföldön minden küldeményt a megadott címzetthez kézbesít a „címezett telephelyéig” paritással. Magánszemély esetén házhoz, cégek esetében telephelyig szállítja a küldeményt.

8.2.2. Közvetett kézbesítés

A szolgáltató a küldeményt a címezett magánszemély helyett az adott címen működő, az alábbiakban felsorolt címhelyeken un. közvetett kézbesítőnek kézbesítheti:

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

A Fáma Futár a fenti pontokban felsorolt címhelyeken, jogszabály alapján a szervezet vezetője, vagy az általa a küldemények átvételére meghatalmazott személy részére – a közvetett kézbesítő által biztosított helyen – kézbesít.

8.2.2.1. Különleges kézbesítés

– A Fáma Futár a küldeményeket 50.000.-Ft bruttó áruértékig automatikusan biztosítja, azaz az alapdíjszabásban közölt díjtételek tartalmazzák a teljes körű küldeménybiztosítást.

– A Fáma Futár maximum 500.000.-Ft/ küldemény, azaz ötszázezer forint/küldemény áruértékig vállal teljes felelősséget az alábbiak szerint:

A Fáma Futár az 50.000 Ft-nál nagyobb, és 500.000.-Ft-nál kisebb vagy egyenlő küldeményérték esetén külön igényelhető szolgáltatásként, addicionális biztosítási díj ellenében vállalja a küldemény biztosítását, amely biztosítási felár a küldemény nettó értékének 1 %-ával egyenértékű.

A Fáma Futár 50.000 Ft összeget meghaladó küldemény esetén, csak abban az esetben vállal felelősséget a küldeményben bekövetkező esetleges károkért, amennyiben a Megbízó a szállítás megbízásakor igénybe vette a küldeménybiztosítás opciót.

8.2.2.2. Közvetett úton nem kézbesíthető

- a sérült könyvelt küldemény
- utánvétellel terhelt küldemény
- minden további küldemény, amelynek közvetett kézbesítését jogszabály vagy a felek megállapodása kizárja
- az a küldemény, amelynek közvetett kézbesítő részére történő kézbesítése ellen a címezett írásban tiltakozik

8.3. Az átvétel elismerése

A küldemény átvételét az átvevő a kézbesítő okiraton a kézbesítés időpontjának feljegyzése után:

– szervezet esetében az átvevő teljes nevének olvasható feltüntetésével, aláírásával, valamint a szervezet hivatalos pecsétjével;

– magánszemély esetében az átvevő teljes nevének olvasható feltüntetésével, aláírásával köteles elismerni.

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

Az írni nem tudó, a latin betűket nem ismerő, a vak, vagy egyéb, a fizikai állapotában beállott változás következtében írásban 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 kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy részére érkezett küldeményt a címezett helyett a törvényes képviselőnek vagy a gondnoknak kézbesíti a szolgáltató. A törvényes képviselő vagy

a gondnok e minőségét személyi igazolvánnyal, illetve jogerős hatósági határozattal, hatósági igazolvánnyal vagy hatósági bizonyítvánnyal igazolhatja.

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

8.3.1. Visszavétel, visszaküldés

A tévesen kézbesített küldeményt, illetve tartalmát a Fáma Futár 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 Fáma Futár a kézbesíthetlenségi ok feltüntetésével és az átvevő (közvetítő) aláírásával átveszi, és azokat – a címzettnek történő kézbesítés sikertelensége esetén – visszaküldi a feladónak.

A Fáma Futár 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 Fáma Futár az átvételi határidők mellőzésével és az ok feltüntetésével visszaküldi a küldemény feladójának.

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

Ha a küldemény a Fáma Futáron kívüli okból nem kézbesíthető, a szolgáltató azt – az ok megjelölésével – a küldemény feladójának visszaküldi.

9. Tájékoztatás, panasz

9.1. Tájékoztatás

A Fáma Futár vállalja, hogy a szerződési feltételekben bekövetkezett valamennyi lényeges változásról tájékoztatja ügyfeleit.

Telefonon, 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 Fáma Futárnak a vonatkozó jogszabályok szerint biztosítania kell, hogy igénybevevő ügyfelei a szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentéseiket (továbbiakban: panasz) díjmentesen megtehessek.

Az ügyfelek panaszait az alábbi módon tehetik meg:

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

Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a szolgáltatást igénybevevő (ügyfél) állítja, hogy a Fáma Futár által nyújtott szolgáltatás vagy a Fáma Futár alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészében nem felel meg a jogszabályi előírásoknak, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak. A Fáma Futár a küldemény részleges elveszésére vagy megsérülésére vonatkozó jelzést, bejelentést és a kártérítési igény érvényesítését a panaszok között tartja nyilván. A panasz egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére is irányulhat. Nem minősül panasz - a szolgáltatást igénybevevő részéről kezdeményezett - a küldemény továbbításával és kézbesítésével kapcsolatos pontos információk megismerésére irányuló tudakozódás szolgáltatás igénybevétele. A Fáma Futár az általa végzett szolgáltatások teljesítése során

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

Szóbeli észrevétel esetén a sérelem elintézésére a Fáma Futár a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást. A Fáma Futár 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 Fáma Futár az ügyfelet írásban értesíti. A Fáma Futár a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében köteles megvizsgálni. A szolgáltató valamennyi panaszról nyilvántartást vezet. A külföldi szolgáltató késedelmesen megküldött tájékoztatása esetén 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 szolgáltató a panaszra határidőn belül nem válaszol, a panaszos a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő lejártától számított 30 napon belül a Hatósághoz fordulhat a panasz vagy a panaszkezelés kivizsgálása érdekében. E lehetőségről a panaszost a panasszal kapcsolatos válaszban tájékoztatni kell.

10. Adatkezelési szabályok, adat- és titokvédelem

10.1. Adatszolgáltatás

A Fáma Futárra vonatkozó olyan adatokat, amely a szolgáltatások igénybevételéhez, a hozzáférés megvalósításához, illetve a hírközlési hatóság feladatainak végzéséhez szükségesek, a Fáma Futár köteles a hírközlési hatóság részére szolgáltatni, akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek. A Fáma Futár az Általános Szerződési Feltételekben meghatározottakat 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 Fáma Futár 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 Fáma Futár az általa továbbított küldemény tartalmát csak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

A Fáma Futár:

- 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 küldemény egyedi azonosító adatát (pl. kód, ragszám), továbbá szükség esetén a feladó és címzett nevét és a küldemény címzését a Fáma Futárral elektronikus hírközlési úton (távközlő berendezés, internet) közli.

A Fáma Futár 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 őrzési ideje lejárt.

A küldemény felbontását legalább két főből álló bizottság végzi, annak megtörténtét és a teendő intézkedéseket jegyzőkönyvben rögzíti. A bizottság tagjait a Fáma Futár az alkalmazottai, tagjai, megbízottai, illetve közreműködői közül kell kijelölnie. Ha a bizottság nem működtethető, a felbontás a helyi önkormányzat arra feljogosított képviselőjének jelenlétében történhet. A felbontás tényét a küldeményre rá kell vezetni, ha erre lehetőség van, a felbontásról, a felbontás okáról a feladót értesíteni kell. A Fáma Futár és a közreműködői tevékenységet végző személynek (szervezetnek) megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítani kell a Fáma Futár igénybevételével továbbított küldemények, szöveges közlemények, illetve közlések titkosságát. A Fáma Futár 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. Az alkalmazott, megbízott és közreműködő felelőssége

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

11. Felelősség a szolgáltatások teljesítéséért

A Fáma Futár a szolgáltatások nem szerződészerű teljesítése esetén beleértve a küldemény sérülését, tartalomhiányát, elveszését és megsemmisülését is, a hatályos Posta Törvényben, valamint jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak megfelelően tartozik felelősséggel. A Fáma Futár nem felel továbbá a szolgáltatások körében keletkezett kárért,

- ha az a szolgáltató működési körén kívül álló elháríthatatlan okból keletkezett (pl. háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, robbantásos fenyegetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében),
- ha a belső tartalomnak nem megfelelően csomagolt a küldemény,
- ha a kárt a küldemény belső tulajdonsága, a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága vagy az elégtelen címzés, vagy a küldemény csomagolásán felejtett, előzetes kézbesítésekből eredő, a feladó által el nem távolított címzés okozta,
- ha 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 címzés tekintetében, illetve abban a vonatkozásban, hogy a kárt működési körén kívül eső elháríthatatlan külső ok, vagy szerződészerű teljesítése mellett a károsultól kívülről más személy okozta;
- a feladót, illetve a címzettet abban a tekintetben, hogy a kár nem a csomagolás hiányossága vagy a címzés elégtelensége miatt állt elő, illetve, hogy a kár nem a küldemény tartalmára, belső tulajdonságára vezethető vissza.

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

A garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért a Fáma Futár kártérítést köteles fizetni, kivéve, ha bizonyítja, hogy a késedelmet a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. A kártérítés összege a garantált idejű szolgáltatásért fizetett díj kétszerese. A Fáma Futár a nem garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért kártérítési felelősséggel nem tartozik.

11.1. Kártérítés

11.1.1. A kártérítés általános szabályai

Az ügyfél a Fáma Futárral 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 hat hónapos elévülési időn belül érvényesítheti.

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 Fáma Futárnak a tévesen kézbesített küldemények visszavételére és szabályos kézbesítésére nincs lehetősége, a küldeményt elveszettnek tekinti.

A Fáma Futár az ügyféltől a kár mértékének igazolását, bizonyítását abban az esetben kérheti, ha a kártérítési igény a küldemény sérülésével, tartalomhiányával kapcsolatos, illetve, ha a küldeményt elveszettnek vagy megsemmisültnek nyilvánította.

A kárigény bejelentésének módja:

Ha a Fáma Futár a panasz kivizsgálása 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 hat hónapos elévülési időn belül teheti meg a Fáma Futárnál.

Kár esetén, a csomag kézbesítések, a káreseménykor jegyzőkönyvet kell felvenni, a kártérítéshez a fuvarlevélszámot azonosítani kell, illetve a csomag tartalmát igazoló okmányokat, a kártérítendő nettó összeget bizonyító dokumentumot és a kártérítési igényt bejelentő lapot (eredeti példányban) kell benyújtani. A küldemény sérüléséről, teljes vagy részleges tartalomhiányáról jegyzőkönyv kiállítása alapján van lehetőség kárigény bejelentésére. Ha a Fáma Futár a küldemény kezelésének bármely szakaszában a küldemény sérülését vagy hiányosságát észleli, ezek tényéről és mértékéről jegyzőkönyvet vesz fel. A sérült vagy hiányos küldeményt szolgáltató e jegyzőkönyv kíséretében kézbesíti. Ezekben az esetekben a küldeményt a címzett vagy meghatalmazottja – bizonyos esetekben a feladó, – a kárigény jegyzőkönyvön történő összecszerű feltüntetésnél (esetlegesen a jegyzőkönyvben foglaltakkal, kapcsolatos nyilatkozatával) veszi át – veszi vissza –, amelyet aláírásával igazol. Ha a küldemény sérülése, hiányossága a kézbesítéskor nem ismerhető fel, az erről szóló bejelentést a tudomást szerzéstől számított 3 munkanapon belül kell a szolgáltatóhoz írásban bejelenteni.

11.1.2. A kártérítési igény elbírálása, kifizetése

A küldemény megsemmisülése vagy elveszése, továbbá teljes vagy részleges tartalomhiánya esetén, jegyzőkönyv alapján bejelentett kártérítési igényt a Fáma Futár a bejelentést követő 30 napon belül elbírálja és annak eredményéről az ügyfelet haladéktalanul tájékoztatja. A Fáma Futár az általa megalapozottnak talált kárösszeg kifizetése iránt – az elbírálástól számított – 8 naptári napon belül intézkedik. A Fáma Futár igényt tarthat az általa elfogadott nem postai szolgáltatás során bekövetkezett kártérítésekhez kapcsolódó károsodott vagyontárgyakra. A Fáma Futár az igény jogosságának teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás indokait írásban közli az ügyféllel.

11.1.3. A kártérítés mértéke

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

Értéknyilvánítással feladott küldemény elveszése, megsemmisülése esetén a kártérítés összege azonos a feladó által a feladáskor feltüntetett érték összegével.

Az értéknyilvánítással feladott küldemények sérülése, tartalomhiánya esetén a kártérítés összege a hiány, vagy a sérülés mértékével arányos, de legfeljebb az értéknyilvánítás összegével megegyező.

A Fáma Futár jogosult a garantált idejű, de nem értéknyilvánított küldemény értékét a feladó által biztosított kereskedelmi beszerzési számlával ellenőrizni. Utánvétel különleges szolgáltatás esetén a Fáma Futár az utánvételi összeg erejéig felelős, ha a küldeményt az utánvételi összeg beszedése nélkül vagy kisebb összeg beszedésével kézbesítette. Ebben az esetben a kártérítés címén történő kifizetésre az azt követő 3 banki napon belül kerül sor, amely napon a Feladó az adott küldeménnyel kapcsolatosan a címmel szemben fennálló

követelését a Fáma Futárra engedményezi. Nemzetközi szolgáltatások esetén a Fáma Futár a nemzetközi CMR egyezmény szabályai szerint kártérít, azaz elveszett, megsemmisült vagy sérült küldemények esetén a kártérítés mértéke az adott küldemény súlya alapján 8,33 EUR/kg, illetve ennek a káresemény napján érvényes

MNB középárfolyamon átszámított forint összege.

11.1.4. Eljárás a kártérítés után előkerült küldemények esetében

Ha a küldemény vagy a küldemény tartalmának egy része a kártérítés összegének kifizetését követően megkerül, arról a Fáma Futár a kártérítésben részesültet értesíti. A Fáma Futár a küldeményt kártérítettnek visszazállítja, 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 Fáma Futár a megkerült küldeményről, illetve tartalomrészről történő lemondásnak tekinti.

12. A szolgáltató díj-visszafizetési kötelezettsége

A Fáma Futár a küldemény felvételekor tévesen megállapított vagy a kézbesítéskor tévesen beszedett díjat, díjkülönbözetet, illetve a nem teljesített szolgáltatás díját – e tény megállapítását követően – a küldemény feladójának visszafizeti. A Fáma Futár a szolgáltatás díját teljes mértékben visszafizeti abban az esetben, ha – a feladó a szerződéstől – a felvétel helyén a küldemény visszakérésével – a továbbítás előtt eláll, ez esetben a Fáma Futár a díjszabásban található kiállási díjat számol fel.

– Fáma Futár a szolgáltatási szerződést nem teljesítette,

A Fáma Futár 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 Fáma Futár 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 Fáma Futárnál továbbítás előtt megváltoztatja, és az új rendeltetési hely alapján vagy a megváltoztatott többletszolgáltatás esetén a fizetettnél alacsonyabb díj megfizetésével tartozik.

13. Szolgáltatások teljesítésének minősége

A Fáma Futár 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 Fáma Futár választja meg az igénybevett szolgáltatásnak megfelelően.

13.1. Átfutási idők belföldi forgalomban

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

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

14. Együttműködés titkos információgyűjtés érdekében

A Fáma Futár 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.

I. Számú melléklet

A szállításból kizárt tárgyak:

1. minden olyan csomag, amely nem felel meg a fenti 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;
2. a sérült csomagok;
3. különlegesen értékes árucikkek, különös tekintettel a nemesfémekre, valódi ékszerekre, drágakövekre, igazgyöngyökre, antik ékszerekre, műtárgyakra;
4. pénz, okiratok, dokumentumok, értékpapírok, hitelkártyák, csekkek vagy telefonkártyák, vagy más hasonló értékek;
5. küldeményenként az 50.000,- Ft-ot, azaz ötvenezer Ft-ot meghaladó értékű utalványok és belépőjegyek;
6. Magyarország jogszabályai szerint lőfegyvernek minősülő tárgyak;
7. 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;
8. lőszer, robbanóanyagok, mérgező anyagok;
9. az olyan csomagok, amelyek tartalma, továbbítása, vagy kialakítása, külső megjelenítése jogszabályban foglalt rendelkezéseket sért;
10. fertőző, undort keltő, illetve olyan áruk, amelyeket speciális módon kell védeni, kezelni;
11. élő, vagy holt állatok, orvosi vagy biológiai vizsgálati anyagok, egészségügyi hulladékok, emberi vagy állati maradványok, testrészek, szervek;
12. olyan csomagok, amelyek személyeknek (tulajdonában, egészségében, vagy árukban) kárt okozhatnak;
13. élelmiszerek;
14. 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);
15. a Címzett postafiókjába kézbesítendő csomagok;
16. ATACARNET-el továbbított áru;
17. le nem zárt csomagok;
18. 3 m hosszúságot, illetve 3,2 m körméretet meghaladó áruk;
19. veszélyes áru; (ADR Veszélyes Árukra Vonatkozó Nemzetközi Megállapodás Közúti Fuvarozásra, rögzíti a fuvarozás feltételeit, a küldeményekre vonatkozó előírások alapján. Amennyiben Megbízó adatszolgáltatási hiányából fakadóan a Fáma Futár tudtán kívül ADR-es árufelvételt teljesít, úgy az ebből adódó mindennemű anyagi és erkölcsi kárt a Fáma Futár jogosult Megbízó felé továbbhárítani, továbbá a felmerülő jogi következményeket Megbízóköteles viselni.)
20. személyes holmi, azaz minden olyan áru szállítása, melyről az ügyfél nem tud kereskedelmi számlát bemutatni. Ezek csakis saját felelősségre adhatók fel.

II. Számú melléklet

Díjszabás csomagszállítási szolgáltatásra



Csomagsúly/kg	Budapest	Vidék
0,1 - 2 Kg	1080 Ft	1190 Ft
2,1 - 5 Kg	1190 Ft	1340 Ft
5,1 - 10 Kg	1340 Ft	1480 Ft
10,1 - 15 Kg	1480 Ft	1590 Ft
15,1 - 20 Kg	1590 Ft	1870 Ft
20,1 - 25 Kg	1870 Ft	2070 Ft
25,1 - 30 Kg	2020 Ft	2280 Ft
30,1 - 40 Kg	2400 Ft	2690 Ft
Túlsúlyos küldemények		
40,1 - 46 Kg	3000 Ft	3690 Ft
46,1 - 50 Kg	6000 Ft	9000 Ft

A táblázatban megjelölt árak csomagonként értendők és minden esetben tartalmazzák az ÁFÁ-t.

***Kiállási díj fizetendő, ha az egy helyen történő felvételnél a csomagok száma nem haladja meg az 1 db-ot.**

**** A küldemény mérete nem haladhatja meg a 100 cm-es hosszúságot, és/vagy a 70 cm-es szélességet, és/vagy a 60 cm-es magasságot.**

*****Méret határon felüli csomagok szállítása: Alapdíj + 100%.**

Utánvét:

Budapest	240 Ft
Vidék	480 Ft

*Az utánvétkezelés csomagonként 499 995 Ft összegig történik.

** A fenti díjak nem tartalmazzák a mindenkori jogszabályok által meghatározott tranzakciós és az esetleges egyéb adót, illetéket!

Értéknövelő szolgáltatások:

Szolgáltatás	Díj
<ul style="list-style-type: none"> Csomagbiztosítás 50000 Ft-ig* 	Díjaink tartalmazzák!
<ul style="list-style-type: none"> Telefonos egyeztetés sikertelen kézbesítés esetén 	
<ul style="list-style-type: none"> Garantált másnapi kézbesítés 	Alapdíj+80Ft
<ul style="list-style-type: none"> Csomagcsere 	Alapdíj+cserecsomag díja
<ul style="list-style-type: none"> Törékeny csomagok kezelése 	Alapdíj+50%
<ul style="list-style-type: none"> Csomagbiztosítás 50000 Ft felett 	A csomag értékének 1%-a
<ul style="list-style-type: none"> Okmánykezelés 	570 Ft
<ul style="list-style-type: none"> Visszáru 	Budapest: 210 Ft
	Vidék: 570 Ft

Classic-Express Futár

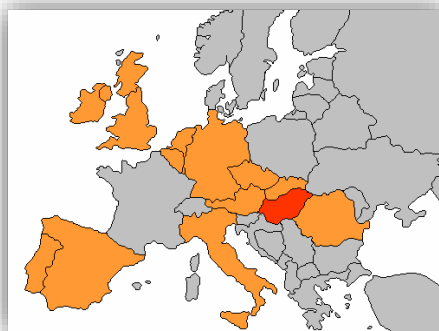
Átfutási idő (Budapest)	
<ul style="list-style-type: none"> Classic 	Megrendeléstől számított 3 órán belül
<ul style="list-style-type: none"> Express 	Megrendeléstől számított 90 percen belül
Átfutási idő (Preferált pest megyei települések*)	
<ul style="list-style-type: none"> Classic 	Megrendeléstől számított 4 órán belül
<ul style="list-style-type: none"> Express 	Megrendeléstől számított 2 órán belül
<ul style="list-style-type: none"> Vidéki szállítás 	Megrendeléstől számított 6 órán belül

*Budaörs, Budakalász, Budakeszi, Dunakeszi, Törökbálint, Fót, Gyál, Pomáz, Szentendre, Vecsés, Érd.

Preferált pest megyei települések		Kivételes budapesti címek
<ul style="list-style-type: none"> • Budaörs • Budakalász • Budakeszi • Dunakeszi • Érd • Fót 	<ul style="list-style-type: none"> • Törökbálint • Gyál • Pomáz • Szentendre • Vecsés 	<ul style="list-style-type: none"> • BILK logisztikai központ és vonzáskörzetébe tartozó telephelyek. • Prologis Park Budapest-Harbor • IV. kerületi, Ezred utcai ipari park

Díjak	
• Classic*alapdíj	2500 Ft
• Körfuvar	1900 Ft
• Preferált pest megyei települések	3900 Ft
• Vidéki szállítás	2500 Ft +85 Ft/km oda-vissza
• Kivételes budapesti címek	3500 Ft
• Várakozás	200 Ft / 10 perc
• Express szorzó	1,5 X Classic alapdíj
• Túlméretes küldemény	2 X Classic alapdíj

Export csomagszállítás



Díjzónák






Súly		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
0 - 1	kg	3519	7142	9614	13984	3255	3795	3381	3611	6026	3685	2960
1,1 - 3	kg	4462	8706	10638	15456	3278	3922	3715	6659	10638	4119	3209
3,1 - 5	kg	5014	10086	11845	17262	3439	4186	4025	6820	11834	4513	3519
5,1 - 10	kg	5520	11408	13225	19412	3795	4646	4853	7015	13225	5506	4119
10,1 - 15	kg	6199	13156	14812	21896	4025	5026	5164	7153	14812	6521	4678
15,1 - 20	kg	6889	14858	16583	24714	4382	5417	5888	7498	16583	6728	5279
20,1 - 25	kg	7567	16595	18538	27865	4727	5586	6613	7809	18538	7452	5879
25,1 - 30	kg	8234	18274	20689	31361	5083	5819	7337	8165	20689	8197	6479
30,1 - 40	kg	9074	20378	23023	35179	5785	6486	8775	8591	23023	8942	7638

Országok	Kód	Tranzit idő/ munkanap	Díjzóna
Ausztria	AT	2	1
Románia	RO	2-3	7
Szlovákia	SK	2	5
Csehország	CZ	3	6
Németország	DE	3	8
BENELUX államok	BE,NL,L	4	2
Olaszország	IT	4	2
Franciaország	FR	4	9
Spanyolország	ES	4	3
Egyesült Királyság	GB	4	3
Portugália	PT	5-6	3
Írország, Észak-Írország	IE	4	4
Szlovénia	SI	2	10
Horvátország	HR	2-3	11

*A táblázatban szereplő átfutási idők nem garantáltak.

III. számú melléklet
Jelzés minta



 243960141118000013601111			
FámaFirst Kft.		www.famafutar.hu info@famafutar.hu	
Címzett: Próba Iván Budapest, Leheliten u.1. HU 1111		1 / 1 db	
Feladó: Famafutar Feladás napja: 2014.03.13.		tel.: 20/00000000 24H	
 32517201		[6] 1111630 - 58 - 1175 1	
Megjegyzés: Kérem hívjanak kézbesítés előtt			
UV: 100Ft		igazolom, hogy az utánvét összegét a FámaFirst Kft. megbízásából átvettem: Dátum: _____ Kézbesítő: _____	

Jelen **Általános Szerződési Feltételeket** és a standard árlistát a Fáma Futár a www.famafutar.hu honlapon közzéteszi. A **Megbízók** a szerződéskötési ajánlat mellékleteként az **Általános Szerződési Feltételeket** minden esetben megkapják, az üzleti szerződések részét képezi.