

1. Bevezető Rendelkezések

Jelen Általános Szerződési Feltételek a Fáma First Kft. által nyújtott futárpostai szolgáltatások és egyes a postai szolgáltatásokat kiegészítő szolgáltatások igénybevétele céljából egyoldalúan a felhasználó közreműködése nélkül előre meghatározott szabályait tartalmazza.

A Fáma First Kft. által nyújtott szolgáltatásokra különösen az alábbi jogszabályok

a) postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban: Postatv.);

b) a postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételesen szállítható küldeményekről szóló 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet;

c) a nemzetközi szolgáltatások tekintetében a 2012. évi CXIII. törvénnyel kihirdetett, azt Egyetemes Postaegyesület XXIV. Genfi Kongresszusán elfogadott Egyetemes Postaegyezmény és Záró jegyzőkönyve, valamint az ehhez kapcsolódó Levélpostai Szabályzat és Postacsomag Szabályzat, továbbá az egyes országokkal kötött két-, - vagy többoldalú megállapodások együttesen vonatkoznak.

Jelen Általános Szerződési Feltételek módosítását a Fáma First Kft. annak hatálybalépését megelőzően legalább tizenöt nappal honlapján közzéteszi.

2. A szerződő felek

2.1. 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 (alvállalkozói teljesítményt) is igénybe vehet, a Postatörvény rendelkezéseivel összhangban.

A Fáma Futár belföldi és export egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatásokat végez közületi, intézményi, cég, általában jogi személyiséggel rendelkező Megbízók számára, akik a szolgáltatások igénybevételeire szerződést kötnek a Fáma Futárral, és a szolgáltatás díját számlázási időszakonként, utólag, teljesítés alapján átutalással vagy készpénzben egyenlítik ki. A Fáma Futár minden esetben háztól-házig teljesítést nyújt, és olyan kommunikációs eszközöket és szervezetet működtet, hogy a Megbízók a csomagszállítás kapcsán felmerülő minden információs igényüket telefonos, vagy internetes úton kielégíthessék.

A Fáma Futár a székhelyén ügyfélszolgálatot tart fent a Megbízó partnereinek és a Címzettek részére egyaránt, mely munkanapokon 8-17 óráig érhető el és a csomag-azonosító számok alapján felvilágosítást ad a csomagokról, kérésre a Megbízónak POD-t küld, valamint a csomagszállítással kapcsolatos esetleges reklamációkat kezeli.

Az ügyfélszolgálat elérhető: a +36 20/3473107 telefonszámon, az info@famafutar.hu, csomaginfo@famafutar.hu e-mail címeken.

A csomagok kézbesítési információja (státusza) a csomagfelvételt követő 24 órán belül kezdődően a www.famafutar.hu honlapon a csomagkövetés menüben a 24 jegyű csomagszám alapján lekérhető.

2.2. 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, Megbízó) 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 (alvállalkozóinak) futára fizikailag a küldeményt felveszi, illetve akit/amelyet a Megbízó feladóként jelöl meg a leadott rendelésen és a küldeményen, amennyiben a feladó eltér a Megbízó 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 Megbízó által leadott megrendelésen címzettként kerül megjelölésre, akinek/amelynek a küldeményt a Szolgáltató (alvállalkozója) futárának a küldeményt kézbesíteni kell.

A Megbízó köteles minden jelentős adatmódosításról a Fáma Futárt haladéktalanul, írásos formában értesíteni abban az esetben, ha:

- a Megbízó nevében, címében történt változás,
- a csomagfelvételi hely változása esetén,
- bankszámlaszám módosulásakor,
- az aláírásra, cégképviselőre jogosult személyében történt változás,
- telephelyet, adószámot érintő változás,
- cégforma módosul.

Bejelentését írásban az alábbi e-mail címekre kell megtennie: ertekeletes@famafutar.hu, penzugy@famafutar.hu

3. 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. 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, melyet a Szolgáltató saját kíséző okirattal közúti járművön szállít.

4. Szerződés létrejötte, módosítása, megszűnése

4.1. 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 Szolgáltató nevében csomagfelvételkor eljáró futár darabszám alapján veszi át a csomagot a Feladótól, vagy a Feladó által előzetesen megbízott személytől. A csomagok felvétele minden esetben a Feladó telephelyén történik.

A csomagcímkével ellátott küldemények a Fáma Futár telephelyén, az ügyfélszolgálaton is leadhatók.

A csomagok tételes regisztrálása és mérlegelése a központi csomagfeldolgozó üzemben történik meg. Beérkeztetéskor a Fáma Futár automatikusan, elektronikus mérlegen mérlegel, és a mérlegelt súlyadatot a csomagszámhoz társítva automatikusan regisztrálja.

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 alakiságára írásbeli formát ír elő, akkor a szolgáltatási szerződés az írásba foglalt szerződés – valamennyi szerződő fél által történő – aláírásával jön létre.

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 egységaron. 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 Feladó a tartalom jellegének, természetének, mennyiségének és tömegének 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 8 munkanapon belül esedékes. Szerződés szerint a fizetési idő hosszabbodhat, de ennek feltétele a szerződés írásbeli alakisága.

Eseti megbízás esetén a szolgáltatás díjának kiegyenlítése a küldemény felvételekor, de legkésőbb annak kézbesítésekor esedékes, kivéve, ha az Megbízó és a Szolgáltató másként állapodnak meg.

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.

4.2. Szerződés módosítása (utólagos rendelkezés)

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

4.2.1. A Feladó szerződés-módosítása a küldemény továbbítása előtt

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

4.2.2. 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, de legkésőbb a módosítási igény benyújtása után 1 munkanappal továbbítania kell az illetékes futár, illetve depó felé. A Feladó a módosítási igényét minden esetben írásban, az adatmodositas@famafutar.hu e-mail címre köteles megküldeni. A módosítási igény benyújtása és a csomagkézbesítés között eltelt 1 munkanapon belül a módosítás megvalósulásáért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

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

5. Szolgáltatás nyújtásának megtagadása

5.1. 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 feltételesen 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 visszakézbítéséből 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 kézbesítési kísérletére, biztonságos csomagolására a Szolgáltató díjmentesen köteles.

5.2. Szerződés megszűnése

A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei:

- a Szolgáltató a szerződésben vállalt szolgáltatást nem teljesíti;
- a küldemény kézbesíthetetlen;
- a Feladó a szolgáltatási szerződéstől eláll.

5.3. 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 visszakézbíteni, amelyet költségei megtérítéséhez köt a Szolgáltató. A Szolgáltatónak a második sikertelen kézbesítéstől számított 10 munkanap áll rendelkezésére a visszakézbítéshez. Amennyiben a Feladó a visszakézbítés költségeit nem téríti meg, vagy a Szolgáltatón kívül álló okból a visszakézbítés nem lehetséges, a küldemény visszakézbíthetetlennek minősül.

5.4. Visszakézbíthetetlen küldemény

Visszakézbíthetetlen küldemény: Megbízó által át nem vett küldemény, „ismeretlen Feladó, vagy Címzett” küldemény. A visszakézbíthetetlen küldeményt a Szolgáltató őrizni köteles. Az őrzésre a Polgári Törvénykönyv felelős őrzésre vonatkozó szabályait a következő eltéréssel kell alkalmazni.

– A Szolgáltató a küldeményt a feladástól számított három hónap elteltéig őrzi, ezt követően a küldeményt követően felbontja.

– A küldeményt azonnal felbontja, amennyiben a küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt annak 3 hónap 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 kétfős 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 visszakézbíthetetlen küldemények őrzése következtében felmerült költségek csökkentésére fordítja, vagy e célra rendelkezésre tartja.

6. A szolgáltatás igénybevételének általános szabályai

6.1. A Feladó feladatai

6.1.1. 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 küldemények maximális súlya 46 kg/db, raklapos küldemények esetében maximális súly 300 kg/raklap és 1700 mm magasság lehet beleértve a raklap magasságát is.

– az egy címre kézbesítendő, bruttó 100 kg-ot meghaladó, valamint kettő vagy több raklapon feladott küldemények, túlsúlyos, túlméretes és NGK csomagok esetén a Fáma Futár jogosult a szállítási határidőt 72 órában meghatározni, függetlenül a megadott szállítási módozattól.

NGK küldemények - Túl méretes, túlsúlyos és egyéb, görgősoron nem szortírozható 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 egységcsomagolás kialakítását.

– Azon 46 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 46 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 (görgősoron nem szortírozható) küldemény jogcímén. Szállítási egységenként akár több felár is számlázásra kerülhet.

6.1.2. Csomagolás, lezárás, címzés

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.

A csomagolásnak elég erősnek kell lennie ahhoz, hogy más küldeményekkel való érintkezéssel (egymásra rakás) vagy az automatizált küldemény-feldolgozás technológiájából szükségszerűen adódó fizikai hatásokkal (forgatás, címre állítás, csoportosítás) szemben is megőrizze a küldemény sértetlenségét.

A csomagba helyezett üvegeket, flakonokat egymástól, valamint alulról és felülről is védőréteggel kell védeni.

Különleges alakzatú, nehezen csomagolható árut a zsugorfóliázáson belül is védeni kell egyéb csomagolással.

Több csomag egy címre történő feladása esetén a különleges szolgáltatásokat jelölő matricákat minden csomagra fel kell ragasztani.

Gumibroncsok szállítása csomagolatlanul is történhet. Maximum 2 gumibroncs alkothat egy egységet. A gumibroncsok egymáshoz rögzítése úgy történjen, hogy a szállítás és rakodás közben biztosítsa a gumibroncsok összetartozását és a csomagcímke megfelelő elhelyezését.

A Fáma Futár nem vállalja a hőkezelést igénylő termékek kezelését ezért a csomagolásnak olyannak kell lennie, hogy a tartalom épségét -25C és +65 C fok között is biztosítsa.

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

A Szolgáltató nem fogad el szállításra olyan küldeményt, melynek címezését áthúzás, átírás útján, vagy bármilyen módon megváltoztatták. A Címzett nevét teljes alakjában kell a küldeményre feljegyezni. Adatmódosítás esetén a Feladó köteles 4.2.2. pontban megfogalmazottak szerint eljárni.

A küldeményeken a Feladónak a következő címadatokat kell feltüntetnie:

- a címzett nevét;
- a küldemény rendeltetési helyét – település nevét;
- a címhelyet – az utca, közterület nevét, a házsámot (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 címezés a Szolgáltatót nem mentesíti a szolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítésének megkísérlése alól, azonban a nem megfelelő cím miatti kézbesíthetlenség esetén a Szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól. Cím változás esetén a többletköltség a Feladót terheli. A Fáma Futár postafiókra és csomag automatára kézbesítést nem vállal.

Amennyiben az egyetemes szolgáltatás keretében feladásra szánt postai küldemény címezése a közterületi címadat helyett helyrajzi számot tartalmaz, a küldemény kézbesítését a Fáma Futár megkísérli, a teljesítés elmaradásáért azonban nem vállal felelősséget.

A Fáma Futár a csomagok azonosításához egyedi vonalkóddal ellátott öntapadós etikettet, azaz csomagcímkeét ingyenesen biztosít. A csomagcímke a címadatokon felül a csomag egyedi azonosítószámát is tartalmazza. A Fáma Futár csomagcímke a Fáma Futár online szoftverének segítségével előállítható.

7. A szolgáltatások díjának megállapítása és kiegyenlítése

7.1. Díjak megállapítása

Az Általános Szerződési Feltételekben meghirdetett szolgáltatások (továbbiakban: szolgáltatások) igénybevételéért a Megbízó díjat tartozik fizetni. A szolgáltatások díját, jelen Általános Szerződési Feltételek 2. melléklete, a hatályos Díjszabás tartalmazza. A szolgáltatás díja az alapdíjból és a kért díjköteles többlet- és kiegészítő szolgáltatások díjából áll

A szolgáltatások díjait – a Szolgáltatóval kötött írásbeli szerződés alapján és ennek feltételei szerint – banki átutalással vagy készpénzben lehet kiegyenlíteni. 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 e-mailben, vagy telefonon tájékoztatja. A díjváltozás hatálybalépésének napjától a Megbízónak az új díjakat kell megfizetnie.

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

7.2. Díjfizetés

Szerződött partnerek esetén a Feladó a szolgáltatás díjának kiegyenlítését köteles határidőre a Fáma Futár bankszámlájára átutalással vagy készpénzben megfizetni. A szolgáltatás díjának pontos összege és az adott teljesítési időszakra vonatkozó igénybevett szolgáltatások részletezője mindenkor megtekinthető a Fáma Futár online rendszerében a Megbízó felhasználói felületén.

Írásbeli egyedi megállapodás esetén a díj kiegyenlítése az adott megállapodásban meghatározott időközönként, a számla kiállítását követően az adott számlában meghatározott határidőn belül és módon fizetendő. Bérmentesítő gép alkalmazására nincs lehetőség és mód.

Nem fizetés, illetve jelentős fizetési késedelem esetén (fizetési határidő lejártát követő 15. 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 visszatartani, illetve automatikusan bekompenzálni;
 - késedelem esetén a Fáma Futár a késedelem első napjától a Ptk. 6:48 §-a, illetve a Ptk. 6:155 §-a alapján késedelmi kamatot számít fel, és igényt tart a kintlévőség behajtásával kapcsolatban felmerült jogi és egyéb költségeinek megtérítésére. A fizetési határidő lejártát követően a Fáma Futár jogosult a Megbízóval szemben fennálló követelése kezelésére harmadik fél követeléskezelő társaságot megbízni. Ezen esetben a Fáma Futár a Megbízóval szemben fennálló követelése kezelése céljából kizárólag e cél eléréséhez szükséges adatokat – amennyiben Megbízó természetes személy, úgy e cél eléréséhez szükséges személyes adatokat – jogosult harmadik fél követeléskezelő társaságnak átadni. Az átadandó személyes adatok:
- a Megbízó személyének beazonosításához szükséges adatok;
 - a követeléskezeléshez szükséges kapcsolati adatok (cím, e-mail cím, telefonszám);
 - a követelés azonosításához szükséges adatok.

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

A Szolgáltató minden küldeményt az átvétel elismerését követően könyvelve, nyilvántartva, kézbesítéskor szállítólevélen vetet át- kézbesít.

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

Futárpostai-szolgáltatás: A küldemény (Feladótól történő) felvételét követően a kézbesítés országosan 24-48 órán belül valósul meg. Egyes küldemények kézbesítési ideje természetükből adódóan (túlméret, túlsúly, NGK) 72 órát is igénybe vehet.

Expressz postai szolgáltatás: 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 3 órán belül kerül kézbesítésre.

- **Express futár**

Budapesten, és vonzaskörzetében, a megrendeléstől számított 1,5 órán belül kerül kézbesítésre.

A Classic futár, illetve Expressz futárszolgáltatás kizárólag telefonon rendelhető!

- **Vidéki expressz szállítás**

A küldemény a megrendelés napján kerül kézbesítésre.

- **24-48 h szállítás**

Belföldön választható átfutási idők.

- **Másnapi kézbesítés**

Megbízó által feladott küldemények az áru felvételét követő munkanapon 8:00-17:00 óráig kerülnek kézbesítésre.

- **Export szállítás**

Nemzetközi export EU desztinációkba.

- **Lehívás**

Más néven Árufelvételi Megbízás. Az alábbi módokon történhet:

- küldemény felvétele a megbízó telephelyén kívül eső címen, küldemény kézbesítése pedig a megbízó telephelyén történik.
- küldemény felvétele a megbízó telephelyén kívül eső címen, küldemény kézbesítése egy harmadik címen történik.

Az átfutási idő mindkét szolgáltatás esetén 1-5 munkanap.

Csomag felvétele abban az esetben történik meg következő munkanapon, ha megbízás 13:00-ig beérkezik.

8.1.1. Az alapszolgáltatáshoz kapcsolható értéknövelő szolgáltatások

• Utánvételkezelés

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

Az utánvétel legmagasabb összege 499.995,- Ft, azaz négyszázkilencvenkilencezer-kilencszázkilencvenöt 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 Feladó feladata. Az utánvétel beszedését a Fáma Futár csak akkor vállalja, ha a kísérelőkormányokon 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.

A kézbesítést végző futár távozását követően az utánvétel összegével, illetve a visszajáróval kapcsolatos reklamációknak nincs helye.

Utánvétel beszedés elmaradása esetén a Fáma Futár az utánvétel beszedés szolgáltatási díjáig tartozik felelősséggel, továbbá tartozik közreműködni az utólagos beszedésben. Amennyiben az utánvétel beszedés elmaradása a Fáma Futár szándékos károkozására, vagy gondatlanságára bizonyíthatóan visszavezethető, és az utólagos beszedés nem jár sikerrel akkor az utánvétel összeg értékéig támasztható kárigény.

Ha az utánvétel beszedés elmaradását a Megbízó többszolgáltatásra vonatkozó elégtelen megbízása (utánvétel adat nem, hiányos vagy késedelmes küldése vagy az erre a célra szolgáló dokumentáció nem vagy hiányos kitöltése) idézte elő akkor a Fáma Futár kárfelelőssége nem áll fenn. A Megbízó az utánvétel adatot a csomagfeladással egy időben, de legkésőbb a csomagok futár részére történő átadásakor köteles a Fáma Futárnak megküldeni. A Megbízó a többszolgáltatásra vonatkozó adatokat a feladáskor köteles megadni. Az adatok ezt követően történő megadása az utánvétel adat késedelmes megküldésének minősül.

A Feladó felé történő utánvétel elszámolása egyedi megállapodás szerinti időszakonként történik, utalással vagy személyre szabott igény szerint az utánvétel kérhető készpénzben is. Készpénzes elszámolás a Fáma Futár telephelyén egy előre meghatározott napon kérhető legkésőbb a készpénzes elszámolást megelőző 24 órán belül, munkanapokon. Az utánvétel elszámolás leghamarabb a kézbesítéstől számított 5 munkanapot követően történik meg, az elszámolási periódusok függvényében. Ezen időszakra Feladó kamatra nem jogosult. A Fáma Futár szolgáltatási díjai nem tartalmazzák utánvételkezelés esetén a banki műveletekhez kapcsolódó költségeket (pl. tranzakciós illeték), azokat az Megbízó viseli.

• Csomagcsere

A cserecsomag felvétele a csomagok kézbesítésekor az adott címen. Garanciális, reklamációs ügyekre létrehozott szolgáltatás. Az Megbízónál felvett küldeményt a Fáma Futár kézbesíti a Címzettnek abban az esetben, ha cserében a Címzett biztosítja az Megbízó által megjelölt küldemény Fáma Futár általi felvételét, melyet a Fáma futár visszaszállít az Megbízó címére. A Címzett köteles biztosítani a felvételhez (szállításhoz) kapcsolódó, Fáma Futár Általános Szerződési Feltételek szerinti előfeltételeket (pl. csomagolás, szállításból nem kizárt termék). 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;

A Csomagcsere szolgáltatás átfutási ideje a cserecsomag felvételtől számított 5 munkanap. A szolgáltatás megrendelése a Fáma Futár online felületén történik.

• 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 az okmányt a Feladónak visszaszállítja.

A Feladó gondoskodik az aláírandó dokumentum csomag felületén történő megfelelő, és jól látható 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 e 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 Megbízó az online felületen mindig rögzíti. A szolgáltatás arra nyújt lehetőséget, hogy 50.000 Ft – 499.995 Ft áruértékek között biztosíthatóak küldeményeiket.

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 Megbízót a megfelelő csomagolás biztosítása alól. 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 lennie, hogy a küldeményt a külső hatásoktól megvédje, illetve a küldeményt fixen tartva, annak elmozdulását megakadályozza. A szolgáltatás megrendelése a Fáma Futár online felületén történik.

9. Felvétel

A küldemények felvétele munkanapokon 8:00-17:00 óra között történik. A küldemények felvételét az Megbízó 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, 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 visszautasíthatja.

10. A küldemények kézbesítése

10.1. 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. A személyes kézbesítés érdekében a Címzett köteles biztosítani a címhely egyszerű beazonosíthatóságát, valamint könnyű és biztonságos megközelítését (pl.: lépcsőházi kulcs, kapukód rendelkezésre bocsátása, az állattartás szabályainak betartása). A Címzetten kívüli egyéb jogosult átvevő a polgári jog általános szabályai szerint felel a küldemény Címzett részére történő átadásáért. Szervezet címére feladott küldeményt a Fáma Futár akkor kézbesíti személyes átadással, ha a szervezet az általa használt, címként feltüntetett ingatlanon (székhely, telephely, ügyintézés egyéb helye) úgy gondoskodik a szervezet címére érkezett küldemények átvételére Címzettként jogosult képviselő elérhetőségéről, hogy azzal a kézbesítést aránytalanul hosszú – 10 perctől meghaladó – várakozási idővel ne hátráltassa.

A küldemények átvétele vonatkozásában a szervezet képviselőjének tekinti a Fáma Futár meghatalmazás nélkül is

a) szervezet üzlethelyiségében vagy az ügyfélforgalom számára nyitva álló egyéb helyiségében történő kézbesítés során a szervezet által foglalkoztatott munkavállalót vagy tagot;

b) amennyiben a szervezet postázó helyiséget működtet, az ott foglalkoztatott természetes személyt;

c) amennyiben a szervezet recepciót működtet, az ott foglalkoztatott természetes személyt.

A csomagok átadása a Címzett vagy más olyan (14. életévet betöltött) személyek aláírása ellenében történik, akikről a körülmények szerint feltételezhető, hogy jogosultak a csomagok átvételére. Ide sorolandók mindenekelőtt a Címzett helyiségeiben jelen lévő személyek, a címhelyen lévő ingatlan tulajdonosa vagy a Címzett szállásadója és a meghatalmazással rendelkezők. A Fáma Futár nem vizsgálja, hogy a címhelyen van-e más ugyanolyan nevű természetes személy, aki a csomagra igényt tarthat. Az írni nem tudó, vagy az írásban akadályozott személy részére a Fáma Futár nagykorú tanú jelenlétében kézbesít. A tanú a kézbesítési okiraton saját nevét írja alá.

Amennyiben a küldemény kézbesítése akadályba ütközik, a Fáma Futár futára az Címzettet 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 címzés miatti kézbesíthetlenség esetén a Szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól. Címváltoztatás esetén a többletköltségek a Feladót terhelik.

A kézbesítés csak az utánvét kifizetése (ha van), cserecsomag átadása (ha van), okmányok kezelése (ha van) és az átvételi igazolás aláírása után történik meg, a Címzett azt megelőzően nem ellenőrizheti a csomag tartalmát.

A Fáma Futár rendszerben 46 kg-ot meghaladó, vagy a mérethatárt túllépő csomagok nem minden esetben kerülnek azonnali továbbításra. A Fáma Futár szabadon dönthet abban a kérdésben, hogy a fenti csomagot visszautasítja, visszaküldi, vagy a küldeményt az annak továbbítását vállaló szállítványozóhoz irányítja át. Ilyen küldeményekre megszűnik a kézbesítési időgarancia.

Kiemelt időszakban (december 1. és december 31. között) a garantált 24 órán belüli kézbesítési szolgáltatás elsőbbségi felárrá módosul.

10.2. A kézbesítés helye

10.2.1. Házhoz kézbesítés

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

10.2.2. Közvetett kézbesítés

A Szolgáltató a küldeményt a címzett 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.

10.2.2.1. 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 499.995.-Ft/küldemény, azaz négyszázkilencvenkilencezer-kilencszázkilencvenöt forint/küldemény áruértékig vállal teljes felelősséget az alábbiak szerint:
- A Fáma Futár az 50.000 Ft-nál nagyobb, és 499.995.-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.

10.2.2.2. Közvetett úton nem kézbesíthető

- a sérült 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 Címzett írásban tiltakozik.

10.3. 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 bélyegzőjével;

– 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 beállt 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 kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy részére feladott 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 feladott küldeményt a Szolgáltató – az e tényekről történő tudomásszerzést követően – haladéktalanul visszaküldi a Feladónak.

10.3.1. 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.

Helyettes átvevőnek minősül:

- a) a Címzett 14. életévét betöltött, a Ptk. szerinti hozzátartozója (a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő, valamint a testvér, továbbá az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa);
- b) a címhelyen lévő ingatlan bérbeadója vagy a Címzett szállásadója, ha az természetes személy.

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 Feladónak.

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

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

11. Tájékoztatás, panasz

11.1. 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.

11.2. Felhasználói bejelentések, panaszok

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

Panaszaikat 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 (Megbízó) 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 panaszt kivizsgálja, és a panasz benyújtásának időpontjától számított lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 30 naptári napon belül az Megbízónak 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 Megbízó a szóban és telefonon benyújtott panaszra írásbeli választ kér, vagy írásban nyújtja be panaszát, a vizsgálat eredményéről a Fáma Futár a Megbízót 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 foglalt 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 Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, vagy a lakó- vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat. A Békéltető Testületek elérhetősége: <http://www.bekeltetes.hu/>. E lehetőségről a panaszost a panasszal kapcsolatos válaszban tájékoztatni kell.

12. Adatkezelési szabályok, adat- és titokvédelem

12.1. 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.

A Fáma Futár a jogszabályoknak megfelelően, vagy az illetékes hatóságok kérésére jogosult bármely csomagot a Megbízó előzetes értesítése nélkül bármikor felbontani, és megvizsgálni. A hatósági ellenőrzések költségeit és a kiszabott bírságokat a Fáma Futár megtéríti, és a Megbízóra továbbterheli, ha azok kiszabására a jelen feltételek Megbízó általi megsértése miatt került sor.

A Fáma Futár – a jelen Általános Szerződési Feltételek eltérő rendelkezése hiányában – a postai szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi okiratot a kiállításától vagy az okirat érvényességi idejének lejáratától számított egy évig őrzi.

12.2. 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, valamint azt, aki a küldemény egyedi azonosító adatát (pl. vonalkód), továbbá szükség esetén a Feladó és Címzett nevét és a küldemény címezését a Fáma Futárral szóban vagy e-mail útján 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 csomag 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. 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.

12.3. 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.

13. 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 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, vagy a küldemény csomagolásán felejtett, előzetes kézbesítésekből eredő, a Feladó által el nem távolított címezés 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 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.

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.

13.1. Kártérítés

A Fáma Futár minden egyes csomagra a kéreljárás lefolytatása során a Postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény tv 51.§ (7) bekezdésére figyelemmel, 44.§.(2)-ában foglalt felhatalmazás alapján a 44.§ (1) bekezdésben, a (3)-(8) bekezdésben, továbbá a 45-51. §-ban foglalt rendelkezések helyett a Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény) szerződésszegéssel okozott kárért való felelősségre vonatkozó szabályainak alkalmazását köti ki.

13.1.1. A kártérítés általános szabályai

A Fáma Futár a neki felróható károk esetére – a gondatlan, szakszerűtlen kezelésből eredő sérülések, a csomag részleges, vagy teljes elvesztése, vagy megsemmisülése esetére – kártérítési fedezetet ad a Megbízó javára. A kártérítés kizárólag a közvetlen dologi kárra, beszerzési pótlási vagy javítási értékre ad fedezetet, következménykárok, elmaradt vagyoni előny ki vannak zárva. A kár fogalmára és a kártérítés módjára vonatkozóan a Polgári Törvénykönyv szerződésen kívül okozott károkra vonatkozó szabályait kell alkalmazni.

Az Megbízó 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 Megbízó 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 Megbízótól 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.

13.1.2. A kárigény bejelentésének módja

Ha a Fáma Futár a panasz kivizsgálása során a küldemény megsemmisülését vagy elveszését állapította meg, annak tényéről tájékoztatja az ügyfelet.

Kár esetén a csomag kézbesítésekor a káreseményről 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 kártérítési igényt bejelentő (Kárbejelentő) lapot a <https://famafutar.hu/dokumentumok/> weboldaltól lehet letölteni.

A károsodott csomag esetén lehetővé kell tenni, hogy a kárt a Fáma Futár vagy megbízottja megsemmisítse, ennek érdekében a káresemény időpontjában fennálló állapotot meg kell őrizni. Amennyiben a fenti kötelezettségek megszegése miatt a kármegállapításához szükséges lényeges körülmények kideríthetetlené válnak, a Fáma Futár mentesül a kártérítési kötelezettsége alól.

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 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 –, 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.

13.1.3. A kártérítési igény elbírálása, kifizetése

A küldemény megsemmisülése vagy elveszése, továbbá teljes vagy részleges tartalomhiánya esetén, jegyzőkönyv és a kötelezően csatolandó áruértéket igazoló dokumentumok alapján bejelentett kártérítési igényt a Fáma Futár a bejelentést követő 30 napon belül elbírálja és annak eredményéről a Megbízót haladéktalanul tájékoztatja. A Fáma Futár az általa megalapozottnak talált kárösszeg kifizetése iránt – az elbírálástól számított – 8 naptári napon belül intézkedik.

A Fáma Futár az igény jogosságának teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás indokait írásban közli a Megbízóval. Javítással kiküszöbölhető károk esetén a kártérítés a szállítási költségek szempontjából is a legelőnyösebb helyen elvégezhető helyreállítás összegéig terjed. Javítás esetén a kártérítés nem terjed ki az értékcsökkenés összegére. Pótlás esetén a beszerzési érték térül. A Fáma Futár igényt tarthat az általa teljesített kártérítésekhez kapcsolódóan a károsodott vagyontárgyakra, mennyiben azok pótlási, beszerzési értéke került megtérítésre. A csomag részkára esetén a pótlás vagy a csere költsége téríthető meg. Használt tárgyak sérülése vagy elveszése esetén a kár az elveszett tárgy, vagy a károsodott használt tárgynak az újhoz viszonyított értéke arányában térül meg.

A kártérítési módjának (pótlás, csere vagy javítás) megállapítása körében a Fáma Futár jogosult eldönteni azt, hogy a károsodott tárgy gazdaságosan javítható-e, vagy annak pótlása indokolt.

A Fáma Futár felelőssége nem terjed ki a közvetett kár vagy az elmaradt haszon összegére, illetve a szolgáltatási szerződés teljesítésétől elkülönülő, más szerződés alapján már teljesített szolgáltatásra vonatkozó kárigényre (pl.: a Címzett és a külföldi Feladó által, távollevők között termékértékesítés tárgyában kötött szerződés alapján előzetesen megfizetett összegre).

13.1.4. A kártérítés mértéke

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

A kártérítés a sérült/elveszett termék a beszerzési, pótlási, vagy javítási értékének felel meg, amihez adott esetben hozzászámítandó a szolgáltatási díj, legfeljebb azonban 50.000,- Ft lehet. A beszerzési költséghez kapcsolódó adók a mindenkor érvényes jogszabályi előírásoknak megfelelően kerülnek elszámolásra. A nem időgarantált csomag késedelmes kézbesítéséért a Fáma Futár kártérítési felelősséggel nem tartozik. A garantált idejű szolgáltatás nem teljesítése vagy késedelmes teljesítése esetén a kártérítés összege a fuvardíj és a szolgáltatási díj kétszereséig terjedhet. Nem minősül káreseménynek, ha a Fáma Futár a garantált idejű megbízást a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt vagy a Címzett elérhetetlensége miatt teljesítette késedelmesen, vagy a szállítólevél visszaforgatását elmulasztja, a csomag kézbesítését azonban saját rendszerében hitelt érdemlően igazolja. Ezekben az esetekben a Megbízó követelése kizárólag a Címzettel szemben érvényesíthető, a Fáma Futár ilyen esetekben a szolgáltatás díjáig felel. Fáma Futár hozzájárulása nélkül ki van zárva a biztosítási igényeknek a Megbízó által történő engedélyezése harmadik fél részére.

Nem téríti meg a Fáma Futár azt a kárt, amelyeket a Megbízó vagy a Címzett által megkötött más biztosítási szerződések alapján járó szolgáltatást fedez.

A Megbízónak jogában áll a saját nevében és költségére a továbbítandó küldeményre biztosítási szerződést kötni. Amennyiben a panaszos a Fáma Futár által megállapított kártérítés összegét nem fogadja el, a lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulhat. A Békéltető Testületek elérhetősége: <http://www.bekeltetes.hu> Amennyiben a panaszos a Fáma Futár által lefolytatott kártérítés módját nem fogadja el, akkor a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (info@nmhh.hu) fordulhat.

A Fáma Futár jogosult a garantált idejű, de nem értéknylvánított küldemény értékét a Feladó által biztosított kereskedelmi beszerzési számlával ellenőrizni. Utánvétel 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 Címzettel 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.

13.1.5. 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 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 Fáma Futár a megkerült küldeményről, illetve tartalomrészről történő lemondásnak tekinti.

14. 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 a küldemény feladásáért 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 rendelési hely alapján vagy a megváltoztatott többlétszolgáltatás esetén a fizetettnél alacsonyabb díj megfizetésével tartozik.

15. Szolgáltatások teljesítésének minősége

A Fáma Futár tevékenységének ellátása során vállalja, hogy a Megbízó 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.

15.1. 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) megállapított kézbesítési határidők szerint a küldemények a fuvarlevélen feltüntetetteknek és a Feladók akaratának megfelelően kézbesítésre kerüljenek, vagy ennek megkísérlése megtörténjen.

16. 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.

17. Részleges érvényesség / Bírósági illetékesség

Amennyiben ezen Általános Szerződési Feltételek valamely rendelkezése hatálytalan lenne, vagy azzá válna, ez nem érinti az egyéb rendelkezéseket. A hatálytalan rendelkezést olyan rendelkezéssel kell pótolni, amely gazdasági céljával a lehető legközelebb áll ahhoz.

Vita esetén a Felek a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhatnak. A bírósági illetékesség helye: Fáma Futár székhelye szerint illetékes bíróság.

18. A szolgáltatás általános vagy helyi korlátozása és szüneteltetése

A Fáma Futár a csomagszállítást a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltakhoz képest korlátozhatja, vagy szüneteltetheti, amennyiben azt vis major, vagy hatósági intézkedés teszi szükségessé.

Vis maiornak minősülnek a Fáma Futár hibáján kívül bekövetkezett rendkívüli, elháríthatatlan események, például természeti katasztrófák, rendkívüli természeti események vagy rendkívüli időjárás, háború, forradalom, blokádnak, export-import tilalom, érdekszférán kívüli sztrájk, tüzeset, árvíz, járvány, karantén, szállítási embargó és minden olyan itt fel nem sorolt körülmény, amely a Fáma Futár számára el nem hárítható, előre nem látható és neki fel nem róható. Vis maiornak minősül továbbá a közlekedés 2 órát meghaladó időtartamban történő korlátozását jelentő körülmény, a Fáma Futár létesítményeinek kiürítésével járó, 1 órát meghaladó időtartamú hatósági intézkedés.

A Fáma Futár forgalmi korlátozások, vagy meteorológiai körülmények miatt a szolgáltatást egyes körzetekben átmenetileg szüneteltetheti, vagy az általánosan alkalmazott kézbesítési rendtől eltérhet.

A szolgáltatás korlátozásáról, vagy szüneteltetéséről Fáma Futár a Megbízókat értesíti. Ilyen esetekben a Megbízó kárigényt nem támaszthat.

A Fáma Futár az egyetemes postai szolgáltatás igénybevételét érintő előre tervezhető akadályozottságáról, a helyben szokásos módon az ideiglenes szüneteltetés tervezett időpontját megelőzően hirdetmény útján tájékoztatást ad.

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. küldeményként az 50.000,- Ft-ot, azaz ötv ezer 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, gázok, gyúlékony és maró anyagok, vízzel való érintkezés során gyúlékony gázokat fejlesztő 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 Megbízó köteles viselni.)
20. személyes holmi, azaz minden olyan áru szállítása, melyről az Megbízó nem tud kereskedelmi számlát bemutatni. Ezek csakis saját felelősségre adhatók fel.
21. a futárpostai szolgáltatásból –a küldemény szállítási módjának függvényében –kizárt minden olyan küldemény, amely olyan árut tartalmaz, aminek közúton, vasúton, tengeri vagy légi úton történő szállítását jogszabály tiltja;
22. A Fáma Futár nem vizsgálja a küldemény tartalmát arra vonatkozóan, hogy a postai szállításból kizárt, vagy feltételeesen szállítható-e. Ha azonban a szolgáltatás bármely szakaszában azt állapítja meg, hogy a küldemény tartalma a postai szállításból kizárt, vagy a szállításhoz szükséges feltételek hiányoznak, a küldeményt a Címzettnek vagy egyéb jogosult átvevőnek nem kézbesíti, a szállításból kivonja és erről a Feladót értesíti. Az ebből eredő költségek a Feladót terhelik. A postai szolgáltatási szerződés teljesítésének elmaradásáért a Fáma Futár felelősséggel nem tartozik.
23. Nemzetközi viszonylatban jogszabály és a jelen Általános Szerződési Feltételek szerint egyébként feladható tárgyak és anyagok esetében is előfordulhat, hogy azok szállítását a rendeltetési hely szerinti ország szabályai tiltják, vagy meghatározott feltételhez kötik és erről a Fáma Futár nem értesül. A nemzetközi előírások figyelmen kívül hagyása miatt a küldemény vonatkozásában a rendeltetési hely szerinti ország által tett intézkedésekért a Fáma Futár felelősséget nem vállal.