

A Hajtás Pajtás futárszolgálat általános szerződési feltételei

Szolgáltató adatai:

Név: Hajtás Pajtás Biciklis Futárszolgálat (hiv.: Hajtás Pajtás Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.)
Székhely: 1074 Budapest Vörösmarty u. 20.
Postacím, és ügyfélszolgálat címe: 1074 Budapest Vörösmarty u. 20. utcafront kapcsolat@hajtaspajtas.hu
Adószám: 11954161-2-42 Uniós adószám: 11954161 Cégjegyzékszám: CG.01-09-278553
Bejegyezve: Pest Megyei Bíróság mint Cégbíróság Alapítva 1993-ban
NHH nyilvántartási száma: BB 471-9/2003

Telefonszám fuvarrendeléshez: 327-9000
Ügyfélszolgálat telefonszáma: 411-0333, 327-9000 fax: 411-0334
Nyitvatartási idő: 0-tól 24 óráig, a hét minden napján
Ügyfélszolgálat nyitva tartása: hétköznapi 8-tól 18 óráig

Tevékenysége: Futárposta szolgáltatás, melyet alkalmazottai, közreműködői és alvállalkozói közreműködésével végez Budapest és Magyarország területén, valamint Európába. Ezen felül postai közvetítői tevékenység belföldi és nemzetközi szállítások lebonyolításában.

Felügyeleti szervek megnevezése, és címük:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
Levelezési cím: 1376 Budapest 62. Pf. 997.
Telefon: 468-0500 Fax: 468-0680
e-mail: info@nmhh.hu

Üzletszabályzat célja, területi, időbeli hatálya, közzététele:

Jelen üzletszabályzat célja a Hajtás Pajtás Kft. által ügyfeleinek kiajánlott Vállalkozási Szerződés kiegészítése, feltételeinek kifejtése, a futárszolgálat működésének részletes leírása. Az üzletszabályzat egyben a Vállalkozási Szerződés melléklete. Szerződéses viszonyon kívüli megrendelőink részére faxon, és e-mailben lekérhető.

Az üzletszabályzatban nem szereplő kérdésekre nézve a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (Postatörvény), és a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

Szolgáltatásunk tárgyi feltételei:

A szállítások teljesítése kerékpárral, utánfutós kerékpárral, motorkerékpárral, gépkocsival, valamint vonattal és távolsági busszal utazva történik. A felsorolt egyéni járművek alkalmazottaink, illetve alvállalkozóink tulajdonát képezik.

Szállítási folyamat leírása:

1. Megrendelés:

A Hajtás Pajtás szolgáltatásai megrendelhetők telefonon, valamint előzetes egyeztetés után telefaxon, és e-mailben is. A megrendeléseket operátoraink fogadják, és azonnal felvezetik számítógépes adatbázisunkba. A különleges és nagy volumenű megrendelésekkel külön operátor foglalkozik. A szállítás megrendeléskor a következő adatokat szükséges megadni: megrendelő neve, cégneve, címe, telefonszáma, a küldeményt átadó személy neve, cégneve, címe, telefonszáma, az átvéve címe (Budapesten legalább a kerület), a fizetés módja, valamint a kézbesítésre vonatkozó különleges rendelkezések.

2. A küldemény felvétele:

Az operátorok által rögzített adatok alapján diszpécserünk kiválasztják, majd megbízzák a küldemény szállításával egyik futárunkat. A kiválasztás első számú szempontja, hogy a küldeményt az általánosan

vállalt határidőn belül felvegyük, és leadjuk.

Diszpécserünk a szállítás elvégzéséhez szükséges információkat URH készüléken, vagy mobiltelefonon adja meg az általa irányított futárnak, majd a szállítás alatt is ezen keresztül tartják a kapcsolatot.

A küldemény felvételekor a küldőnek meg kell adnia a küldemény pontos leadásához szükséges információkat. A futár közli a tarifakörzeteink alapján megállapított fuvardíjat, amit szerződéses partnereink havi átutalással, alkalmi ügyfeleink készpénzzel, számla ellenében egyenlítenek ki, de fizethet a címzett is. Amennyiben a futár a küldemény tartalmát önmagára, vagy a címzettre veszélyesnek, esetleg jogszabályokba ütközőnek érzi, kérheti a küldemény újracsomagolását, vagy megtagadhatja a szállítást. Készpénzt nem szállítunk.

Futárunk szemmel láthatóan sérült küldeményt is átvesz, de ebben az esetben a sérülés leírását tartalmazó nyilatkozatot kérhet a feladótól. E nyilatkozat megadásának hiányában a szállítást megtagadhatja.

A normál szállítás esetén a küldemény maximális mérete nem haladhatja meg futáraink hátizsákjának méretét, ami 30 literes, és 50x39x15,5 cm. Ez általában 5kg-os maximális súlyt jelent biciklisfutárral küldött küldeményeknél. Autós futárjainkra bízott csomagok súlya nem haladhatja meg a 40 kg-ot, és a 1200x70x70cm-es méretet.

A küldemény feladásától való elállás esetén - amennyiben az a futár megérkezése után derül ki - kiállási díjat számolunk fel, melynek mértéke az ügyfelünk tarifakörzetéhez tartozó díj fele.

Futárunk a küldemény felvételét szerződéses, így átutalással fizető cégeinknél az e célra rendszeresített és kihelyezett átvételi íven történő aláírásukkal írásban igazolják (2.sz. melléklet). Készpénzes megrendelés esetén a küldemény felvételének igazolására futárjaink a maguknál hordott átvételi elismervényt töltik ki (3.sz. melléklet), írják alá, és adják át a feladónak a készpénzes számlával együtt (4. sz melléklet). Mindkét nyomtatvány tartalmazza a futár aláírásán túl a felvétel pontos idejét, valamint a küldemény címadatait is.

A szállítási folyamat során használatos minden nyomtatvány és űrlap ingyenes. Az általunk átvett küldemények postai csomagolására (karton doboz, boríték) a címezést és feladói adatokat nem eltakarva a szállítási tevékenységgel kapcsolatos információkat írhatunk, ragaszthatunk.

3. A küldemény szállítása:

A szállítás során első számú szempont a futár, és a küldemény épsége, csak ezt követi a leadási határidő betartása. A szállítás során a megrendelő bármikor rendelkezhet a csomag felől, megváltoztathatja a címzett nevét is, vagy akár a leadási címet is, de ezekben az esetekben nem tudjuk garantálni a leadási határidő betartását, vagy az eredeti megbízásra megajánlott kézbesítési díj változatlanosságát. Egy futárnál egy időben több közel azonos irányba haladó küldemény is lehet, ha azok mindegyikénél tartható a vállalt határidő.

A küldemény leadásától való elállás esetén - amennyiben az a szállítás megkezdése után derül ki - a teljes fuvardíjat felszámoljuk, visszaszállítás esetén pedig a visszaút díját is. Szállítás közben megváltoztatott leadási cím esetén általános kézbesítési határidőnk helyett egyedi határidőt adunk.

4. A küldemény átadása:

A küldeményt csak a címzett kezébe, vagy az Ő távollétében, elfoglaltsága esetén a címen működő szervezet vezetőjének, vagy az általa küldemények átvételére meghatalmazott munkatársnak adjuk át. Sérült, „saját kézbe” utasítással feladott küldeményt csak a címzettnek kézbesítünk.

Futárunk a feladó, vagy megrendelő telefonon vagy szóban történt felhatalmazása nélkül nem adhatja a küldeményt postázóba, portára, biztonsági őrnél, vagy távoli munkatárs kezébe.

A küldemény átadásakor átvételi nyomtatványt töltünk ki (5.sz. melléklet). Ez tartalmazza a dátumot, az útvonalat, az átvéető olvasható nevét, aláírását, beosztását, és az átvétel időpontját. Az átvevők nevét, és a leadás időpontját futáraink naponta többször telefonon bediktálják operátorainknak, így ezek az adatok gyorsan elérhetővé válnak a küldemény sorsáról érdeklődő megrendelőinknek.

A rajtunk kívül álló okból kézbesíthetetlen küldeményeket visszaszállítjuk a feladóhoz, melyért külön szállítási díjat számítunk fel. Amennyiben megrendelőnk ezt nem fizeti ki, vagy nem elérhető, a küldeményt visszakézbesíthetetlennek tekintjük. A visszakézbesíthetetlen küldeményeket irodánkba szállítjuk, majd operátoraink a következő munkanap délelőttjén, majd szükség esetén a következő héten munkaidőben újra megkísérlik telefonon elérni a feladót. Amennyiben ez bármilyen okból nem lehetséges, a küldeményt maximum 3 hónapig irodánkban őrzük, majd megsemmisítjük. A kézbesíthetetlen, vagy visszakézbesíthetetlen küldemények esetén a feladástól számított egy hónap múlva újra megkíséreljük az ügyfél értesítését. A visszakézbesíthetetlen küldemény akár azonnali felbontása és megsemmisítése is lehetséges, amennyiben a küldemény valószínűsíthetően romlandó, vagy irodai tárolása veszélyes. A postai küldemény felbontása és/vagy megsemmisítése kétfős bizottság jelenlétében és jegyzőkönyv felvétele mellett történik, amely bizottság tagjai a alkalmazottjaink, vagy tulajdonosaink lehetnek. A jegyzőkönyvet a küldemény feladását követő egy évig őrzük. A visszakézbesíthetetlen küldeményeket nem értékesítjük. Az esetleg tévesen kézbesített küldeményeket kötelesek vagyunk visszavenni az átvevőtől, a téves kézbesítéskor beszédett díjat visszafizetni, és a küldemény lezárásával és a helyes címzett tájékoztatásával

(küldeményre írva, vagy kísérő okiraton feltüntetve) megkísérelni a helyes kézbesítést.

Fizetés módjai, elszámolás folyamata, tájékoztatás áremelésről:

Alkalmi ügyfeleinknek a kézbesítés megkezdésekor, vagy a küldemény átvételekor kell kiegyenlíteniük a fuvardíjat. Erről készpénzfizetési számlát állítunk ki. Kivételes esetekben lehetőséget nyújtunk utólagos készpénzes fizetésre is. Az aláírt készpénzfizetési számla egyben bizonylat az átvételről. Alkalmi megrendelőink éves áremelésünkről nem kapnak írásos tájékoztatást, de ügyfélszolgálatunkon, illetve internetes honlapunkon az új árakat is tartalmazó Általános Szerződési Feltételeket (üzletszabályzatunkat) már 15 nappal a változások bevezetése előtt közzétesszük.

Szerződéses ügyfeleink fuvarjait interneten bármikor elérhető adatbázisban tartjuk nyilván, amelyhez bármikor hozzáférhetnek felhasználói nevük és jelszavuk használatával. A hónap közepén átutalásos számlát állítunk ki az előző teljes hónapban rendelt fuvarok díjáról, amit postán, vagy futárral juttatunk el megrendelőinkhez. Ennek melléklete az egyébként interneten is elérhető fuvarrészletezés nyomtatott verziója. A küldemény felvételét ügyfeleinknél a honlapunkról kinyomtatható átvételi ív igazolja.

A számlázással kapcsolatos kérdéseket és reklamációkat külön telefonvonalon kezeljük, és azonnal orvosoljuk. Az adatbázisunkban tárolt adatokat 2 évig őrzük meg.

Szerződéses ügyfeleinket éves (és esetleges rendkívüli) áremelésünkről előre, írásban tájékoztatjuk. A tájékoztatás először elektronikus levélben történik, az emelés előtt 30 nappal. Ezt követően az áremelés dátuma előtti utolsó kézbesített számla mellékleteként is tájékoztatót küldünk. E-mail címmel nem rendelkező, és kis forgalma miatt számlát sem kapó ügyfeleinket postai úton értesítjük az árváltozásról.

Szolgáltatások leírása:

Futárposta szolgáltatás:

Olyan - a küldemény felvételétől számított legfeljebb 24 órán belül teljesítendő - időgarantált postai szolgáltatás, amelynek keretében a postai szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a postai küldemény felvételét végző személy a postai küldeményt a kézbesítés megkísérléséig megszakítás nélkül személyes felügyelete alatt tartja oly módon, hogy a feladó ez alatt bármely időpontban rendelkezhesen a postai küldemény címzettjének vagy címének a megváltoztatásáról, és sikertelen személyes kézbesítés esetén megtehesse a szükséges intézkedéseket.

Normál budapesti küldemény:

Felvételi idő: A telefonhívástól számított legfeljebb 25 perc

Szállítási idő: A küldemény felvételétől számított legfeljebb 90 perc

Különszolgáltatások:

Előzd meg a piros hetest (expressz) szolgáltatás:

Felvételi idő: A telefonhívástól számított legfeljebb 15 perc

Leadási idő: A küldemény felvételétől számított legfeljebb 60 perc

Ezt a szolgáltatást választó ügyfelek küldeménye mellé nem veszünk fel más levelet, így csak akkor tudjuk vállalni, ha a normál fuvarok kézbesítésének határidejét nem veszélyezteti.

Körfuvar:

Egy időben megrendelt 10-nél több küldemény esetén alkalmazzuk, engedményes tarifával.

A felvételi és leadási határidő egyedi megállapodás függvénye, esetenként a normál fuvarnál hosszabb is lehet.

Üres zsákos futár:

Olyan futár, akinek a táskájában nincsen más, hasonló irányba tartó küldemény, így megrendelőnk biztosra veheti, a biciklis/motoros futár kiállásakor az egész zsáktérfigat rendelkezésére áll majd.

Cargo:

A futárok hátizsákjának méretét meghaladó, de maximum 40 kilós küldeményekért teherszállító kerékpárral megyünk. A szolgáltatás feláras. A felvételi és leadási határidő egyedi megállapodás függvénye. Átadáskor szállítási szolgáltatásaink leírását (reklám füzet, matrica) is átadhatjuk a címzett részére.

Értéknnyilvánításos szolgáltatás:

A Hajtás Pajtás értéknnyilvánításos szolgáltatást legfeljebb 500.000.- Ft értékhatárig vállal, felár nélkül.

Futárbérlet:

Egy napon belül azonnali indulást igénylő, ismétlődő feladatok elvégzésére mobiltelefonos futárt küldünk ügyfelünkhöz, aki átveszi diszpécseinktől az irányítást, és maga ad utasításokat, határidőket a kézbesítőnek.

Vidéki szállítás:

Budapestről vidékre, vidékről Budapestre, valamint kivételes esetekben két vidéki cím között történő szállítás. Rendelhető gépkocsival, és tömegközlekedési eszközzel is, különböző díjszabás mellett. A vidéki szállítások vállalt határidejét a távolságtól függően, 50 km/h átlagsebesség figyelembevételével állapítjuk meg (de minimum 90 perc).

Postai közvetítői tevékenység:

Ennek keretében a közvetítő díj ellenében a velünk szerződéses jogviszonyban álló feladó postai küldeményeit postai szolgáltató részére további postai szolgáltatási szerződés létrehozatala céljából átadjuk, vagy a címzett részére érkezett postai küldeményeket a címzettől kapott meghatalmazás alapján postai szolgáltatótól átvesszük, és a címzett részére kiszállítással kézbesítjük.

Vidék másnap:

Az aznapi szállítás díjának töredékéért, de a küldemény felvételétől számított 24 órán belül vállalt leadási határidővel végzett szolgáltatás. Ezt a tevékenységet elsősorban postai közvetítőként vállaljuk, de ügyfeleink számára a szállítás ideje alatt és utána is minden információt és elismervényt a saját szállítású küldeményekhez hasonlóan biztosítunk.

Külföld másnap:

Másnap munkaidőben vállalt leadási határidővel végzett szolgáltatás. Ezt a tevékenységet postai közvetítőként vállaljuk, de ügyfeleink számára a szállítás ideje alatt és utána is minden információt és elismervényt a saját szállítású küldeményekhez hasonlóan biztosítunk.

Küldemények csomagolása, típusai, a szállítás megtagadása:

Amennyiben törékeny, sérülékeny küldemény szállítására kapunk megrendelést, fenntartjuk a jogot annak eldöntésére, hogy vállaljuk-e a fuvarozást. Ebben minden esetben a helyszínre érkező futár dönt. Futárunk kérheti az újracsomagolást, védőcsomagolás alkalmazását is. A fuvar elvállalása után azonban a küldemény sérüléséért a Hajtás pajtás felelősséggel tartozik.

Futárunk abban az esetben is megtagadhatja a kézbesítést, ha úgy érzi, a küldemény szállítására veszélyt jelent saját testi épségére. A Hajtás Pajtás a vonatkozó törvények alapján köteles megtagadni a szállítását, ha a küldemény tartalma robbanóanyag, gyúlékony, vagy életet veszélyeztető, egészségkárosító anyag, kábítószer, sugárzó-, fertőző anyag, fegyver, hamvak, emberi vagy állati maradványok, élő állat, vagy bármely anyag vagy tárgy ami a szállítását végző futárra, felszerelésére, vagy az általa szállított más küldeményekre veszélyt jelenthet, vagy ezekben kárt okozhat.

A Hajtás Pajtás ajánlja ügyfeleinek, hogy minden rábízott küldeményt gondosan lezárt csomagolásban, címmel ellátva adjanak át futárainak. A címetlen küldemények felvétel utáni elkeveredéséért nem vállalunk felelősséget. A címzésnek tartalmaznia kell legalább a címzett nevét és címét.

Tájékoztatás:

A Hajtás Pajtás vállalja, hogy a szolgáltatás feltételeit, és az azokban történt lényeges változtatásokat az igénybe vevők részére közzé teszi. Ilyenek többek között a legfrissebb Általános Szerződési feltételek, alkalmazott díjak, ügyfélszolgálati és telephelyi elérhetőség és más közérdekű információk.

Panaszok és bejelentések:

A Hajtás Pajtásra vonatkozó jogszabályok szerint biztosítanunk kell, hogy ügyfelei a szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentéseiket, (továbbiakban: panasz) díjmentesen megtehessek. Az ügyfelek panaszait az alábbi módon tehetik meg: faxon, telefonon, levélben, a fuvarlevélen írott formában, vagy egyéb megfelelő módon (pl.: e-mail, távirat útján). Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a felhasználó állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részben vagy egészében nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak. A Szolgáltató a postai küldemény részleges elveszésére vagy megsérülésére vonatkozó jelzést, bejelentést és a kártérítési igény érvényesítését a panaszok között tartja nyilván.

Szolgáltatásaink 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 30 napos határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő hat hónapon belül tehető. A beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében vagyunk kötelesek megvizsgálni. Valamennyi panaszról nyilvántartást vezetünk.

Szóbeli észrevétel esetén a sérelem elintézésére a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedünk, illetve megadjuk a szükséges felvilágosítást. A panaszt kivizsgáljuk, és a panasz benyújtásának időpontjától számított lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 30 naptári napon belül válaszolunk az ügyfélnek. 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. A panasz kivizsgálásának eredményéről belföldi szolgáltatás esetében haladéktalanul, nemzetközi szolgáltatás esetén a külföldi szolgáltatótól beérkezett tájékoztatás időpontjától számított 15 napon belül írásban tájékoztatjuk a panaszost. A külföldi szolgáltató késedelmesen megküldött tájékoztatása esetén a szolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítéséért abban esetben nem terhel bennünket felelősség, ha mindent megtettünk a szerződéses partnertől beszerzendő adat, információ határidőben történő rendelkezésre bocsátásáért. Amennyiben ügyfelünk a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a panaszra határidőn belül nem válaszolunk, úgy a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő lejártától számított 30 napon belül panaszosunk a Hatósághoz fordulhat.

Felelősségvállalás a szolgáltatás teljesítéséért:

A szolgáltatások nem szerződészerű teljesítése esetén beleértve a küldemény sérülését, tartalomhiányát, elveszését és megsemmisülését is, a Postatv.-ben, valamint jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak megfelelően tartozunk felelősséggel.

Nem felelünk a szolgáltatások körében keletkezett kárért, ha az a működési körünkön kívül álló elháríthatatlan okból keletkezett. Nem felelünk vis maior esetekben: 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. Nem felelünk, a kárért, ha a küldemény nem a belső tartalomnak megfelelően csomagolt, vagy ha a kárt a küldemény belső tulajdonsága, a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága vagy az elégtelen címezés okozta, vagy a feladó a különleges kezelést igénylő küldeménye esetén előzetesen nem nyilatkozott (pl. törékeny). Nem felelünk továbbá a közvetett kárért, elmaradt haszonért.

A fenti károkkal kapcsolatos bizonyítás a következő személyeket terheli:

A Hajtás Pajtást a fenti károkkal kapcsolatban bizonyítási kötelezettség terheli a csomagolás hiányossága és az elégtelen címezés tekintetében, illetve a működési körön kívül eső elháríthatatlan külső ok bizonyításában, vagy szerződészerű teljesítése mellett a károsulton kívüli más személy okozta kár bizonyításában. A feladót vagy címzettet a csomagolás hiányosságának illetve a címezés elégtelenségének kizárásában terheli

bizonyítási kötelezettség, illetve abban hogy a kár nem a küldemény tartalmára, belső tulajdonságára vezethető vissza. Közvetett kézbesítés esetén felelősségünk a küldemény átadásával az átvevőre száll át, az átvevő a címzettel szemben a polgári jog általános szabályai szerint felel.

Kártérítés:

A Hajtás Pajtással szembeni kártérítési igény 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 érvényesíthető. Ügyfelünk a postai küldemény késedelmes kézbesítése címén kártérítési igényét a küldemény átvételétől számított tizenöt napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be. Ügyfelünk kárigényének elbírálására és kielégítésére a küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, a küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén a kárigény bejelentését írásban kell megtenni, vagy nálunk írásban jegyzőkönyvbe vetetni. Amennyiben a tévesen kézbesített küldemények visszavételére és szabályos kézbesítésére nincs lehetőségünk, a küldeményt elveszettnek tekintjük.

A kártérítési igény érvényesítésére a feladó jogosult, kivéve a következő eseteket, mikor a címzett jogosult: ha a sérült küldeményt átvette, vagy a feladó a kártérítésre vonatkozó igény érvényesítésének jogát a címzettre engedményezte.

Ügyfelünktől a kár mértékének igazolását, bizonyítását abban az esetben kérhetjük, ha a kártérítési igény küldemény sérülésével, tartalomhiányával kapcsolatos.

A kárigény bejelentése:

Ha a panasz kivizsgálása során 30 napon belül a küldemény megsemmisülését vagy elvesztését állapítottuk meg, annak tényéről írásban tájékoztatjuk ügyfelünket. Ha ügyfelünk kártérítési igénnyel kíván élni, azt a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően hat hónapos elévülési időn belül teheti meg nálunk.

A küldemény sérüléséről, teljes vagy részleges tartalomhiányáról írásban van lehetőség kárigény bejelentésére. Ha a küldemény kezelésének bármely szakaszában a küldemény sérülését vagy hiányosságát észleljük, ezek tényéről és mértékéről jegyzőkönyvet veszünk fel. A sérült vagy hiányos küldeményt e jegyzőkönyv kíséretében kézbesítjük. Ezekben az esetekben a küldeményt a címzett vagy meghatalmazottja – bizonyos esetekben a feladó – a kárigény jegyzőkönyvön történő összeheszerű feltüntetésnél (esetlegesen a jegyzőkönyvben foglaltakkal kapcsolatos nyilatkozatával) veszi át – veszi vissza – melyet aláírásával igazol. Ha a küldemény sérülése, hiányossága a kézbesítéskor nem ismerhető fel, az erről szóló bejelentést a kézbesítéstől számított 3 munkanapon belül kell hozzánk írásban megtenni.

A kártérítési elbírálása:

A küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, továbbá teljes vagy részleges tartalomhiánya esetén, jegyzőkönyv alapján bejelentett kártérítési igényt a bejelentést követő 30 napon belül elbíráljuk és annak eredményéről haladéktalanul írásban tájékoztatjuk ügyfelünket. Az általunk megalapozottnak talált kárösszeg kifizetése iránt – az elbírálástól számított – 8 naptári napon belül intézkedünk. Az igény jogosságának teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás indokait írásban közöljük ügyfelünkkel.

A kártérítés mértéke:

A küldemények tartalmának sérülése, hiányossága, elvesztése, megsemmisülése esetén a következők szerinti kártérítési átalányt vagyunk kötelesek fizetni:

Értéknnyilvánítással feladott küldemény elveszése, megsemmisülése esetén a kártérítés összege azonos a feladó által a feladáskor feltüntetett érték összegével, de nem lehet kisebb a késedelmes kézbesítés esetén fizetendő átalány összegénél, mely a kézbesítési díj kétszerese. Az értéknnyilvánítással feladott küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén a kártérítés összege a hiány, vagy a sérülés mértékével arányos, de legfeljebb az értéknnyilvánítás összegével megegyező, de ez esetben sem lehet kisebb a késedelmes kézbesítés esetén fizetendő átalány összegénél. Értéknnyilvánított küldemények esetén a kártérítési felső határ 500.000 forint.

A Szolgáltató a garantált idejű, de nem értéknnyilvánított küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén fizetendő kártérítés a küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése folytán a szolgáltatásért fizetendő díj tizenötszöröse. Utánvétel különleges szolgáltatás esetén az utánvételi összeg erejéig felelünk, ha a küldeményt az utánvételi összeg beszédése nélkül vagy kisebb összeg beszédésével kézbesítettük.

Kártérítés után előkerült küldemények:

Ha a küldemény vagy a küldemény tartalmának egy része a kártérítés összegének kifizetését követően megkerül, arról a kártérítésben részesültet értesítjük, a küldeményt a kártérítettnek visszaszállítjuk 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 megkerült küldeményről, illetve tartalomrészről történő lemondásnak tekintjük.

Díj-visszafizetési kötelezettség

A küldemény felvételekor tévesen megállapított vagy a kézbesítéskor tévesen beszédett díjat, díjkülönbözetet, illetve a nem teljesített szolgáltatás díját – ezen tény megállapítását követően – a küldemény feladójának visszafizetjük.

A szolgáltatás díját teljes mértékben visszafizetjük abban az esetben, ha a feladó a szerződéstől – a felvétel helyén a küldemény visszakérésével – a továbbítás előtt eláll, a küldemény a Hajtás Pajtásnak felróható magatartás következtében a rendeltetési helyének elérése nélkül érkezett vissza a feladási helyére, a szolgáltatási szerződést nem teljesítettük, a törékeny különleges szolgáltatással feladott küldemény megsérült.

Részleges díjvisszatérítést a következő esetekben és keretek között alkalmazhatunk: A túlfizetett összeget, ha a feladó vagy a címzett a küldeményért a díjszabás szerint járó díjnál magasabb díjat fizetett, és ez a szállítási okiratainkból, vagy a küldeményről megállapítható, illetve a lerótt és az új díj közötti különbözetet, ha a feladó a küldemény címét vagy a kért külön-, vagy különleges szolgáltatást a továbbítás előtt megváltoztatja nálunk, és az új rendeltetési hely alapján vagy a megváltoztatott többltszolgáltatás esetén a fizetettnél alacsonyabb díj megfizetésével tartozik. Amennyiben a megrendelő a szolgáltatás megkezdésekor áll el a kézbesítéstől, szolgáltató jogosult az addig megtett út díjának felszámítására kiállási díj jogcímén, melynek összege a megrendelő címe szerinti zónadíj fele. Nem kérhető kiállási díj, a megrendeléstől a futár kiállása előtti elállás esetén.

Felelősség a késedelmes kézbesítéséért:

A garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért kártérítést vagyunk kötelesek fizetni, kivéve ha bizonyítjuk, hogy a késedelmet a működési körünkön kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. A kártérítés összege a garantált idejű szolgáltatásért fizetett díj kétszerese. A nem garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért kártérítési felelősséggel nem tartozunk.

Ha belföldi forgalomban a küldemény kézbesítése – illetve annak megkísérlése – a feladástól számított tizenötödik napon belül nem történik meg, a felek eltérő megállapodásának hiányában a küldeményt elveszítettnek kell tekinteni, és a kártérítésre a küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Ha elveszítettnek tekintendő küldemény előkerül, a küldeményt kézbesíteni kell. A már kifizetett kártérítést azonban kézbesítés esetében sem kell részünkre visszafizetni.

Minőségellenőrzés, minőségi mutatók nyomon követése:

Tevékenységünk ellátása során vállaljuk, hogy az ügyfelünk által az Általános Szerződési Feltételek alapján igényelt és megfizetett szolgáltatásokat maradéktalanul teljesítjük, a küldeményeket biztonságos körülmények között továbbítjuk és ép, sértetlen állapotban kézbesítjük a vonatkozó kormányrendeletben meghatározott minőségi előírásoknak megfelelően. A felvett küldemények továbbítási útvonalát és módját mi választjuk meg az igénybevett szolgáltatásnak megfelelően.

Minőségellenőrzéssel megbízott alkalmazottunk a nap folyamán az utcán ellenőrzi futárainkat. Az operátorok és diszpécser munkáját egy irodai dolgozó felügyeli. Az ellenőrzés adatbázisunk alapján történik, és többek között a következőkre terjed ki: a szállítási határidők betartása, az átlagos szállítási idő figyelése a nap folyamán, a napi késések száma, a saját kezű átvételek aránya, a felvételi idők betartása, a naponta egy futarra eső szállítások száma.

A szolgáltatás korlátozása és szüneteltetése:

A Hajtás Pajtas futárszolgálat fenntartja magának a jogot szolgáltatása korlátozására abban az esetben, ha a további megrendelések elfogadása - szabad szállítási kapacitás hiányában- veszélyezteti azok, vagy előző megrendelések vállalt időkorláton belüli teljesítését. Szerződéses ügyfeleink minőségi kiszolgálása érdekében részleges korlátozásra is sor kerülhet, melynek során alkalmi ügyfelek megrendeléseit nem fogadjuk el. Futárszolgálatunk 18-tól 8 óráig ügyeleti rendszerben, kis létszámmal működik, emiatt a rábízott feladatokat alkalmanként egyedi időhatárokkal végezheti. Erről már megrendeléskor tájékoztatjuk ügyfeleinket, de a kézbesítési idő ekkor sem haladhatja meg a 3 órát. A Hajtás Pajtas időjárás, közlekedési, egészségügyi körülményektől függetlenül minden eszközzel igyekszik betartani az általa vállalt határidőket, és minőségi szintet, szolgáltatását a felsorolt okokból nem szünetelteti.

Adatszolgáltatás és adatkezelés:

A szolgáltatásunk igénybevételehez, a hozzáférés megvalósításához, illetve a Hatóság feladatainak a végzéséhez szükséges adatokat, kötelesek vagyunk a Hatóság részére szolgáltatni, akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek. Az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott adatainkat kötelesek vagyunk nyilvánosan hozzáférhetővé tenni. Ezen adatszolgáltatásban felelősek vagyunk az adatok időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért és ellenőrizhetőségéért.

Titoktartás:

A szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, illetve a szolgáltatás teljesítése során tudomásunkra jutott adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságáról szóló törvényben foglalt figyelembevételével kezelhetjük, dolgozhatjuk fel és továbbíthatjuk. Az általunk továbbított küldemény tartalmát csak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerhetjük meg. Zárt küldeményt – e pontba foglaltak kivételével – nem bonthatjuk fel. Nem zárt küldeményeket csak a felvételhez, feldolgozáshoz, továbbításához, illetve kézbesítéshez szükséges adatok megállapítása érdekében és annak megfelelő mértékben tanulmányozhatjuk. A szolgáltatás teljesítése során tudomásunkra jutott adatot csak a feladóval, a címzett (egyéb jogosult átvévő), és közreműködőkkel közölhetünk. A küldeményt – tartalmának megismerése céljából – a feladó, a címzett (egyéb jogosult átvévő), valamint a közreműködők

kivételével másnak át nem adhatjuk, a szolgáltatás teljesítéséről másnak tájékoztatást nem adhatunk.

A feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek tekintjük azt a személyt, aki a postai küldemény feladását igazoló dokumentumot bemutatja, illetve a küldemény egyedi azonosítóját, továbbá szükség esetén a feladó és címzett nevét és a küldemény címét elektronikus hírközlési úton közli velünk.

A zárt küldeményt felbonthatjuk, 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, vagy a küldemény tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt, vagy a kézbesíthetetlen postacsomag őrzési ideje lejárt. A felbontását legalább két fős bizottság végzi, annak megtörténtét és a teendő intézkedéseket jegyzőkönyvben rögzíti. A bizottság tagjai alkalmazottaink, tulajdonosaink, vagy közreműködői közül jelölhetjük ki, ennek hiányában a helyi önkormányzat arra feljogosított képviselőjének jelenlétében tesszük. A felbontás tényét a küldeményre írjuk, és ha lehetséges, a felbontásról, a felbontás okáról a feladót értesítjük.

Szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítanunk kell a ránk bízott küldemények, szöveges közlemények, illetve közlések titkosságát. Cégünk, és minden közreműködőnk – 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 titkosszolgálati szervezeteknek, továbbá azok megfigyelését, tárolását, illetve a küldeménybe, szöveges közleménybe más módon történő beavatkozást lehetővé tenni.

Az adat- és titokvédelmi kötelezettség alkalmazottainkat, tulajdonosainkat, megbízottainkat és közreműködőinket – ezen jogviszonyok megszűnése után is – a velünk azonos módon terhelik, azok megszegéséért felelősséggel tartoznak.

Kelt.: Budapest 2018.09.01.

Díjszabás (2018 évre):

Budapesti díjfizetési zónák határai:

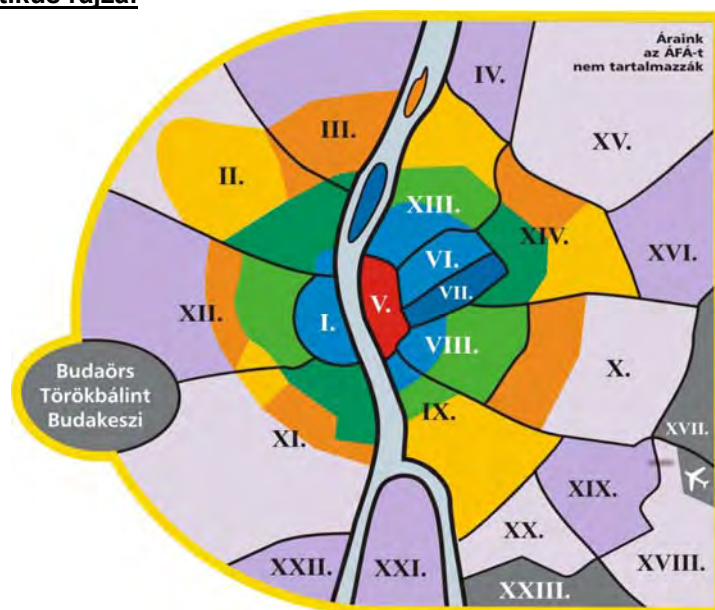
- 0: V. kerület
1.a: I.ker. + II.ker. Margit körúton belüli része
1.b: Margit-sziget
1.c: VI. ker. + XIII.Dráva utcán és Dózsa György úton belüli része
1.d: VII.ker.
1.e: VIII.ker. és IX.ker. körúton belüli része
2.a: XII.ker. Jagelló út, Stromfeld A. út, Orbánhegyi út, Istenhegyi út, Pethényi út határvonalon belüli része
2.b: II. ker. Gábor Áron út, Pusztaszeri út, Szépvölgyi út határvonalon belüli része, valamint a III.ker. Folyóka u., Nagyszombat u. határvonalon belüli területe
2.c: XIII.ker. Dagály u., Frangepán u. határvonalig terjedő része
2.d: XIV.ker. Teleki Blanka u., Róna u., Egressy út, Hungária krt. Által határolt belső területei
2.e: VIII. kerület József körúton kívül eső része, valamint a IX.ker. Ferenc krt. és Haller u. közötti területe
2.f: XI.ker. Irinyi út, Október 23. út, Bocskai út, Karolina út, Budaörsi út határvonalon belüli területe
3.a: II.ker. Kuruclesi út, Lipótmezei út, Hűvösvölgyi út, Glück Frigyes út határvonalon belüli területe
3.b: III.ker. Perényi lejtő, Bécsi út, Fehéregyházi út, Kéve u., Zab u., Mozaik u., határvonalon belüli területe, és az Óbudai-sziget
3.c: XIII.ker. Frangepán u., Dagály u. határvonalon kívül eső része
3.d: XIV.ker. Szőnyi út, Körvasút sor, Csömöri út, Róna u., Kassai tér által határolt területe
3.e: XIV.ker. Csömöri út, Körvasút sor, Kerepesi út, Hungária krt., Mogyoródi út, Róna u. által határolt területe
3.f: X.ker. Fehér út, Körösi Csoma Sándor út, Bihari út határvonalon belül eső területe
3.g: IX.ker. Haller u. és Határ út közötti területe
3.h: XI.ker. Irinyi út, Október 23. u., Bocskai út, Karolina út, Villányi út, Budaörsi út, Kelenföldi pu., Etele út, Hengermalom út által határolt területe
3.i: XI.ker. Budaörsi út, Sasadi út, Érdi út, Németvölgyi út, Jagelló út által határolt területe
3.j: XII.ker. Apor Vilmos tér, Jagelló út, Németvölgyi út, Érdi út, Denevér út, Mártonhegyi út, Fogaskerekű, Hadik A. u., Fészek u., Napos u., Szilágyi E. fasor Pethényi út, Istenhegyi út, Orbánhegyi út, Stromfeld A. út által határolt területe

A fentiekén kívül eső tarifakörzetünket sugárirányban a kerülethatárok választják el.

A fuvardíj kiszámítása:

fuvardíj mindig a szállítás két pontja közül a drágábbik körzet zónadíja. Egymással határos körzetek közötti szállításnál kedvezményt adunk, ami szerint a fuvardíj a olcsóbb körzet zónadíja. Határos, de azonos zónadíjú körzetek közötti fuvar esetén eggyel olcsóbb zónadíjat számítunk fel.

A zónarendszer sematikus rajza:



2019. évi fuvardíjak

A Hajtás Pajtás fair trade vállalkozás, díjai tartalmazzák dolgozóink valós fizetésre történő bejelentésének járulék és adóterheit, szabadság- és táppénzét. Nem használunk színlelt kényszervállalkozói szerződéseket, és nyugdíjtól megfosztó ál-minimálbéres munkaszerződéseket. Megrendelőinknek nem kell helyettünk is adóznia.

A budapesti zónák díjszabása azonnali szállítás esetén:

- 0. zóna: 940Ft (árával: 1195Ft)
- 1. zóna: 2090Ft (árával: 2655Ft)
- 2. zóna: 3140Ft (árával: 3990Ft)
- 3. zóna: 4095Ft (árával: 5200Ft)
- 4. zóna: 5670Ft (árával: 7200Ft)

Budaörs:	7190Ft (árával: 9130Ft)
Törökbálint:	7190Ft (árával: 9130Ft)
Budakeszi:	7190Ft (árával: 9130Ft)
Ferihegy 2.:	7190Ft (árával: 9130Ft)

Teherbiciklis felár Budapesten: +2420 Ft (árával: 3075Ft)
Autós felár Budapesten: +2420 Ft (árával: 3075Ft)
Furgon felár Budapesten: +10490 Ft (árával: 13320Ft)

12 óráig megrendelt, 16:30-ig leadható kézbesítések:

Budapest (zónától függetlenül): 3140 Ft (árával 3990Ft)
Első körös agglomeráció: 6750Ft (árával: 8570 Ft)

Előzd meg a piros hetest: +50%

Üres zsákos futár: +50%

Körfuvar: 1610Ft (árával: 2045 Ft)/cím

Várakozás: 740Ft (árával: 940Ft)/10 perc (az első tíz perc ingyenes)

Autós várakozás: 950Ft (árával: 1205 Ft)/10 perc (az első tíz perc ingyenes)

Éjszakai és hétvégi ügyeleti felár (18 órától 8 óráig és hétvégén): +50%

Vidéki és külföldi azonnali küldemények díjazása:

Autóval: 179 Ft (árával: 227,33Ft)/km (oda-vissza felszámítva), de minimum 11790Ft (árával: 14975Ft)
Furgonnal: 216Ft (árával: 274,32Ft)/km (oda-vissza felszámítva), de minimum 16990Ft (árával: 21577Ft)
2018-ban akciós vidéki fuvarok (vonattal szállítva):
Debrecen, Győr 11790Ft (árával: 14975Ft)

Vidék másnap:

0-0,5kg 4685Ft (árával: 5950Ft)

0,5-5kg 6170Ft (árával: 7835Ft)

5-10 kg 7900Ft (árával: 10035Ft)

Külföld másnap (EU):

5 kg-ig: 11490Ft (árával: 14590Ft)

5 kg felett: 15990Ft (árával: 20305Ft)

Futárbérlet:

33900Ft (árával: 43055Ft)/nap (8 óra)

dátum	útvenni	naitás
-------	---------	--------

[illegible]

3 számú melléklet

ÁTVÉTELI ELISMERVÉNY HAJTÁS PAJTÁS: FUTÁR SZMOG NÉLKÜL!		 HAJTÁS PAJTÁS KFT. 1074 Bp., Vörösmarty utca 20. Telefon: 327-9000
Küldő (Cégnév, ker., utca, házszám):		
Címzett (Cégnév, ker., utca, házszám):		
A felvétel időpontja (dátum, óra, perc):	A számla sorszáma::	

Ön se autóval küldje leveleit, hívjon biciklisfutárt!
A Hajtás Pajtás szolgáltatásait már sokezer budapesti vállalkozás veszi igénybe.
150 fős csapatunk napi 1300 üzleti küldeményt szállít.
Dugóban is villámgyorsak vagyunk, és a város levegőjét sem szennyezzük.
Köthet velünk szerződést is, fizethet átutalással,
az interneten nyomon követheti küldeményei sorsát.
További információ: www.hajtaspajtas.hu. Telefon: 327-9000

4. számú melléklet

KÉSZPÉNZFIZETÉSI SZÁMLA AM7E-W439809 HAJTÁS PAJTÁS: FUTÁR SZMOG NÉLKÜL!				
A számlakibocsátó neve, címe: HAJTÁS PAJTÁS KFT. 1074 Bp., Vörösmarty utca 20. Telefon: 327-9000 Adószám: 11954161-2-13		A vevő neve, címe: Honnan (Cégnév, ker., utca, házszám): Hova (Cégnév, ker., utca, házszám):		
A számla kelte:				
A termék vagy szolgáltatás				
megnevezése, besorolási száma	enny. egys.	ennyisége	egységára (álla. forg. adóval növelt)	értéke, mely 20% ÁFA-t tartalmaz
Futárszolgálat SZJ-5320	db			
A kiállító aláírása:		Felvétel időpontja:	A számla fizetendő végösszege	
EREDETI PÉLDÁNY	A számla végösszege 20%-os átlósított forgalmi adóval tartalmaz.		A számla végösszege betűvel kírva:	

K01805 - Kamiker Kft. **HAVI 5 FUVARNÁL TÖBBET RENDEL? SZERZŐDJÜNK!**
ÍGY HAMARABB ÚTNAK INDULHATUNK. HAVONTA CSAK EGYSZER KELL UTALNIA.
TELEFON: 411-0333

5. számú melléklet

5. **HAJTÁS PAJTÁS**

Dátum: Név:

Cím:	Cím:	D. Ar.	
Cégnév:	Cégnév:		
Kontakt:	Kontakt:		
Aláírás (a megadott időben hiánytalanul átvettem):	Olvasható név:	Beosztás:	Fel:
			Le:

Cím:	Cím:	D. Ar.	
Cégnév:	Cégnév:		
Kontakt:	Kontakt:		
Aláírás (a megadott időben hiánytalanul átvettem):	Olvasható név:	Beosztás:	Fel:
			Le:

Cím:	Cím:	D. Ar.	
Cégnév:	Cégnév:		
Kontakt:	Kontakt:		
Aláírás (a megadott időben hiánytalanul átvettem):	Olvasható név:	Beosztás:	Fel:
			Le:

**A HAJTÁS PAJTÁS
GYORSABB!**

A Hajtás Pajtás hivatalos cégemlékéje:

