

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

Alapítva: 1993-ban

Bejegyezve: Pest Megyei Bíróság mint Cégbíróság

NHH nyilvántartási száma: BB 471-9/2003

Telefonszám fuvarrendeléshez: 327-9000

Ügyfélszolgálat telefonszáma: 327-9000, 411-0333

Nyitvatartási idő: munkanapokon 8:00 - 18:00, szombaton 8:00 - 16:00, ezeken túl egyedi vállalás szerint

Ügyfélszolgálat nyitva tartása: hétköznap 8-tól 18 óráig

Tevékenység: 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 mellékleteként annak kiegészítése, a futárszolgálat működésének részletes leírása. Szerződéses viszonyon kívüli megrendelőink részére honlapunkon megtalálható 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 irányadóak.

Szolgáltatásunk tárgyi feltételei:

A szállítások teljesítése kerékpárral, teherkerékpárral, motorkerékpárral, gépkocsival, tehergépkocsival, valamint vonattal és távolsági busszal utazva történik. A felsorolt egyéni járművek egy része alkalmazottaink, illetve alvállalkozóink tulajdonában áll.

Szállítási folyamat leírása

1. Megrendelés:

A Hajtás Pajtás szolgáltatásai megrendelhetőek telefonon, valamint - előzetes egyeztetést követően - e-mailben is. A megrendeléseket diszpécserünk fogadják, és azonnal felveszik számítógépes adatbázisunkba. A különleges és nagy volumenű megrendelésekkel külön diszpécser foglalkozik.

A szállítás megrendésekor a következő adatokat szükséges megadni: megrendelő cég és személy neve, címe, telefonszáma, a küldeményt átadó cég és személy neve, címe, telefonszáma, az átvevő címe, a fizetés módja, valamint a kézbesítésre vonatkozó különleges rendelkezések.

2. A küldemény felvétele:

Az diszpécser által rögzített adatok alapján kiválasztjuk, majd megbízzuk a küldemény szállításával egyik futárunkat. A kiválasztás első számú szempontja, hogy a küldeményt az általánosan vállalt határidőn belül felvegyük és leadjuk.

Programunk a szállítás elvégzéséhez szükséges információkat mobiltelefonos applikáción keresztül adja meg a futárnak, majd a szállítás alatt is ezen keresztül státuszolja a küldeményt, rögzítve a felvételi, leadási időpontokat, átvevőt és annak aláírását. Az aláírások mobiltelefonon rögzítését a járványidőszakokban felfüggesztjük, ilyenkor aláírás igénye esetén futárunk részére aláírható átvételi lap (és mellé visszaküldési emailcím) is adható.

A küldemény felvételekor a küldőnek meg kell adnia a küldemény pontos leadásához szükséges információkat. A fuvardíjat szerződéses partnereink havi átutalással, alkalmi ügyfeleink készpénzzel, számla ellenében egyenlítenek ki, de fizethet a címzett is. Számláinkat a szerződéskor, vagy megrendeléskor megadott emailcímre küldjük pdf formátumban, számlamelléklettel együtt. Amennyiben a futár a küldemény tartalmát önmagára, vagy a címzetre veszélyesnek, esetleg jogszabályokba ütközőnek érzi, kérheti a küldemény újracsomagolását, vagy megtagadhatja a szállítást.

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.

Készpénzt nem szállítunk.

Biciklis szállítás esetén a küldemény maximális mérete nem haladhatja meg futáraink hátizsákjának méretét (30 liter, 50x39x15,5 cm). Ez általában 5kg maximális súlyt jelent.

Autós futárjainkra bízott csomagok súlya nem haladhatja meg a 40 kg-ot, és az 120x70x70cm-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 igény esetén az e célra rendszeresített, ügyfelünk által biztosított átvételi íven történő aláírásukkal írásban igazolják (2.sz. melléklet).

Az általunk átvett küldemények postai csomagolására (karton doboz, boríték) a címzést 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 felvételi és 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 változatlanságát. 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 (pl. irodavezető, recepció).

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 őrnek, vagy távoli munkatárs kezébe, illetve nem dobhatja postaládába.

A küldemény átadásakor rögzítjük az átvevő nevét, mobiltelefon képernyőre kért aláírását és az aláírás pontos idejét. Az átvételi adatok azonnal rögzülnek rendszerünkben, így 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 diszpécserünk a következő munkanapon, szükség esetén a következő héten munkaidőben újra megkísérlik telefonon elérni a feladót. Amennyiben ez bármilyen okból nem lehetséges, a küldeményt maximum 3 hónapig irodánkban őrizzük, majd megsemmisítjük. A kézbesíthetetlen, vagy visszakézbesíthetetlen küldemények esetén a feladástól számított egy hónap múlva újra megkísérreljük 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, mely bizottság tagjai a alkalmazottaink vagy tulajdonosaink lehetnek. A jegyzőkönyvet a küldemény feladását követő egy évig őrizzük. A visszakézbesíthetetlen küldeményeket nem értékesítjük.

Az esetleg tévesen kézbesített küldeményeket kötelesek vagyunk visszavenni az átvevőtől, a téves kézbesítéskor beszedett díjat visszafizetni, és a küldemény lezárásával és a helyes címzett tájékoztatásával (küldeményre írva, vagy kísérő okiraton feltüntetve) megkísérelni a helyes kézbesítést.

Átadáskor szállítási szolgáltatásaink leírását (reklám füzet, matrica) is átadhatjuk a címzett részére.

Fizetés módjai, elszámolás folyamata, tájékoztatás áremelésről:

Alkalmi ügyfeleinknek a kézbesítés megkezdésekor, vagy a küldemény átvételekor kell kiegyenlíteniük a fuvardíjat. Erről készpénzfizetési számlát állítunk ki, melyet a pénz átvételének pillanatában emailben küldünk ki a megrendelésekor megadott számlázási emailcímre. 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.

Ügyfeleink fuvarjait adatbázisunkban tartjuk nyilván. Amennyiben a számla mellékleteként küldött részletező elveszne, vagy már számlázás előtt szeretnék lekérdezni a fuvaradatokat, úgy

diszpécsterszolgálatunkon keresztül kérhető ki a számlázási emailcímre. Átutalással fizető ügyfeleink részére a hónap elején állítjuk ki az előző teljes hónapban rendelt fuvarok díjáról szóló számlát, amit emailben juttatunk el megrendelőink számlázási emailcímére. Ennek melléklete a fuvarrészletező, pdf formátumban.

A küldemény felvételét ügyfeleinknél a honlapunkról kinyomtatható átvételi ív igazolja, leadását pedig az átvételi aláírás.

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

Szerződéses ügyfeleinket éves (és esetleges rendkívüli) áremelésünkről előre, írásban tájékoztatjuk. A tájékoztatás elektronikus levélben történik.

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 rendelkezessen 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 biciklisfutár kiállásakor az egész zsáktérfogat 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.

Értéknyilvántásos szolgáltatás:

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

Futárberlet:

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

Vidéki szállítás:

Budapestről vidékre, vidékről Budapestre, valamint kivételes esetekben két vidéki cím között történő szállítás. 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 keretei közt átadjuk, vagy a címzett részére érkezett postai küldeményeket a címzettől kapott meghatalmazás alapján postai szolgáltatótól át vesszük, és a címzett részére kiszállítással kézbesítjük.

Vidék másnap:

Az aznapi szállítás díjának töredékéért, de a küldemény felvételének másnapján 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. Nem minden országba és településre vállaljuk a másnapi kézbesítést. Erről megrendeléskor szerezhető pontos információ.

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 szállítása veszélyt jelent saját testi épségére. A Hajtás Pajtás a vonatkozó törvények alapján köteles megtagadni a szállítást, 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 szállítást 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 címzetlen 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 megtehessék. Az ügyfelek panaszait emailben, telefonon, levélben, a fuvarlevélen írott formában tehetik meg. 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 Hajtás Pajtást a fenti károkkal kapcsolatban bizonyítási kötelezettség terheli a csomagolás hiányossága és az elégtelen címezés tekintetében, illetve a működési körén kívül eső elháríthatatlan külső ok bizonyításában, vagy szerződésszerű 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 címzetre 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 elveszését 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 összegszerű feltüntetésnél (esetlegesen a jegyzőkönyvben foglaltakkal kapcsolatos nyilatkozatával) veszi át – veszi vissza – melyet aláírásával igazol. Ha a küldemény sérülése, hiányossága a kézbesítéskor nem ismerhető fel, az erről szóló bejelentést a kézbesítéstől számított 3 munkanapon belül kell hozzánk írásban megtenni.

A kártérítési elbírálása:

A küldemény megsemmisülése vagy elveszése, 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:

Értéknyilvánítással 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 értéknyilvánítással feladott küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén a kártérítés összege a hiány, vagy a sérülés mértékével arányos, de legfeljebb az értéknyilvánítás összegével megegyező, de ez esetben sem lehet kisebb a késedelmes kézbesítés esetén fizetendő átalány összegénél. Értéknyilvánított küldemények esetén a kártérítési felső határ 500.000 forint.

A Szolgáltató a garantált idejű, de nem értéknyilvánított 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 beszedése nélkül vagy kisebb összeg beszedésével 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 beszedett 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 törekeny 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 többletszolgáltatás 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 elveszettnek kell tekinteni, és a kártérítésre a küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Ha elveszettnek tekintendő küldemény előkerül, a küldeményt kézbesíteni kell. A már kifizetett kártérítést azonban kézbesítés esetében sem kell 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, a futáraink földrajzi helyzetét folyamatosan figyelő számítógépes rendszerünk javaslatai alapján.

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 futásra eső szállítások száma.

A szolgáltatás korlátozása és szüneteltetése:

A Hajtás Pajtás futárszolgálat fenntartja magának a jogot szolgáltatása korlátozására abban az esetben, ha a további megrendelések elfogadása - szabad szállítási kapacitás hiányában - veszélyeztetni 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 csak előzetes megegyezés alapján működik, emiatt a rábízott feladatokat alkalmanként egyedi időhatárokkal végzi. Erről már megrendeléskor tájékoztatjuk ügyfeleinket, de a kézbesítési idő ekkor sem haladhatja meg a 4 órát. A Hajtás Pajtás időjárási, 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 igénybeviteléhez, 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 foglaltak 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, továbbításhoz, illetve kézbesítéshez szükséges adatok megállapítása érdekében és annak megfelelő mértékben tanulmányozhatjuk. A szolgáltatás teljesítése során tudomásunkra jutott adatot csak a feladóval, a címzettel (egyéb jogosult átvevő), és közreműködőkkel közölhetünk. A küldeményt – tartalmának megismerése céljából – a feladó, a címzett (egyéb jogosult átvevő), 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 2021.02.01.

Díjszabás (2022 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, Húvösvölgyi 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, Kőrösi 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

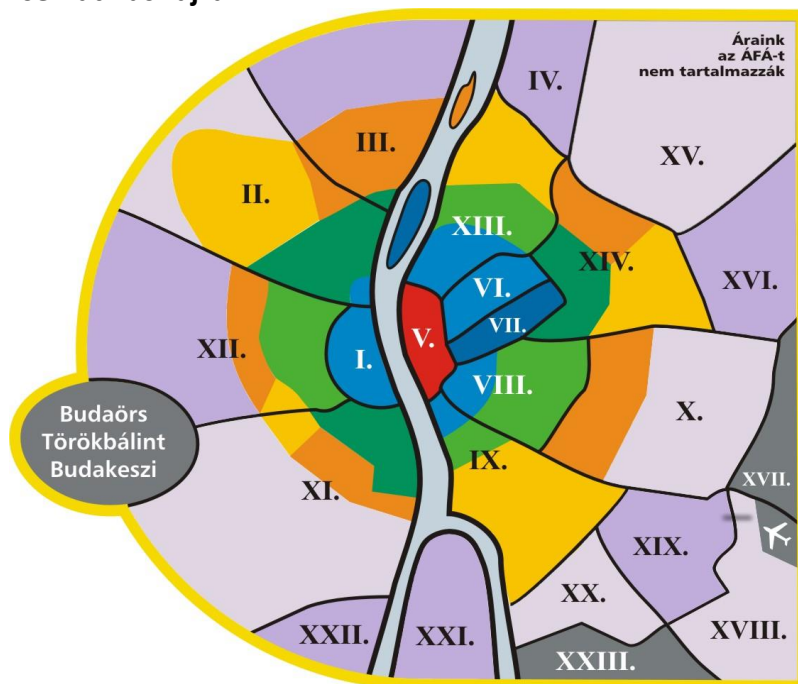
A fentiekén kívül eső tarifakörzetünket sugárirányban a kerülethatárok választják el.

A fuvardíj kiszámítása:

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

1.sz. Melléklet

A zónarendszer sematikus rajza:



2022. 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 álminimálbéres munkaszerződéseket. Megrendelőinknek nem kell helyettünk is adóznia.

A budapesti zónák díjszabása azonnali szállítás esetén:

- 0. zóna: 970Ft (áfával: 1230Ft)
- 1. zóna: 2390Ft (áfával: 3035Ft)
- 2. zóna: 3590Ft (áfával: 4559Ft)
- 3. zóna: 4690Ft (áfával: 5956Ft)
- 4. zóna: 6485Ft (áfával: 8236Ft)

- Budaörs: 8230Ft (áfával: 10452Ft)
- Törökbálint: 8230Ft (áfával: 10452Ft)
- Budakeszi: 8230Ft (áfával: 10452Ft)
- Ferihegy 2.: 8230Ft (áfával: 10452Ft)

- Teherbiciklis felár Budapesten: +2775 Ft (áfával: 3524Ft)
- Autós felár Budapesten: +2775 Ft (áfával: 3524Ft)
- Furgon felár Budapesten: +11990 Ft (áfával: 15227Ft)

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

- Budapest (zónától függetlenül): 3590 Ft (áfával 4559Ft)
- Első körös agglomeráció: 7730Ft (áfával: 9817 Ft)

Előzd meg a piros hetest: +50%

Üres zsákos futár: +50%

Körfuvar: 1990Ft (áfával: 2525 Ft)/cím

Várakozás: 845Ft (áfával: 1073Ft)/10 perc (az első tíz perc ingyenes)

Autós várakozás: 1090Ft (áfával: 1384 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: 205 Ft (áfával: 260,35Ft)/km (oda-vissza felszámítva), de minimum 13490Ft (áfával: 17130Ft)

Furgonnal: 248Ft (áfával: 314,96Ft)/km (oda-vissza felszámítva), de minimum 19440Ft (áfával: 24690Ft)

Vidék másnap:

0-0,5kg 5360Ft (áfával: 6807Ft)

0,5-5kg 7050Ft (áfával: 8955Ft)

5-10 kg 9030Ft (áfával: 11470Ft)

Külföld másnap (EU):

5 kg-ig: 13140Ft (áfával: 16690Ft)

5 kg felett: 18290Ft (áfával: 23230Ft)

Futárbérlet:

38800Ft (áfával: 49275Ft)/nap (8 óra)

A díjszabás 2023. január 1-ig érvényes.

3.sz melléklet

A Hajtás Pajtás hivatalos cégemlékéje:

