

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A jelen Általános Szerződési Feltételek („**ÁSZF**”) a **Cargoe GmbH & Co KG Magyarországi Fióktelepe** mint szolgáltató („**Cargoe**” vagy „**Szolgáltató**”) által végzendő csomagszállítás, továbbá az ehhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások („**Szolgáltatás**”) általános szerződési feltételeit, a Szolgáltató a Szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek („**Ügyfél**”) jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

A Szolgáltatás igénybevételével Ön elfogadja a jelen általános szerződési feltételeket, továbbá a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatójában foglaltakat. Kérjük, figyelmesen olvassa el a jelen ÁSZF-et, illetve az adatkezelési tájékoztatót, amennyiben pedig ezen dokumentumok valamelyike által meghatározott feltétellel nem ért egyet, kérjük, ne vegye igénybe a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásokat.

1 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA ÉS HATÁLYA

A jelen ÁSZF célja, hogy a *postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény* („**Posta tv.**”) alapján meghatározza a Szolgáltató által nyújtott, az egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás és a Posta tv. hatálya alá nem tartozó egyéb csomagszállítás általános szerződési feltételeit, illetve a küldemények felvételével, feldolgozásával, továbbításával és a címzett részére történő kézbesítésével, átadásával kapcsolatos jogokat és kötelezettségeket.

A jelen ÁSZF hatálya a belföldi szolgáltatásokra (a Szolgáltató által magyarországi címen felvett vagy a Szolgáltató részére Magyarországon átadott, magyarországi címzett részére feladott küldemények szállítása) terjed ki.

A jelen Általános Szerződési Feltételek 2021. 06.07. lépnek hatályba, és módosításukig illetve hatályon kívül helyezésükig maradnak érvényben.

2 A SZOLGÁLTATÓ ADATAI

2.1 A Szolgáltató

Szolgáltató neve: Cargoe GmbH & Co KG Magyarországi Fióktelepe

Szolgáltató székhelye: 1027 Budapest, Kapás utca 6-12. B. ép. 4. em.

Postacím: 1027 Budapest, Kapás utca 6-12. B. ép. 4. em.

Szolgáltató cégjegyzékszáma: 01 17 001078

Nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Szolgáltató adószáma: 25904217-2-41

Szolgáltató e-mail címe: info@cargoe.hu

2.2 Ügyfélszolgálat

A Szolgáltató Ügyfélszolgálat munkanapokon 8:00-16:30 óráig fogad megkereséseket, megrendelési azonosító alapján ad felvilágosítást a rendszerben szereplő küldemények státuszáról, illetve kezeli az esetlegesen felmerülő reklamációkat.

Az ügyfélszolgálat elérhetősége:

Telefonszám: 3613539140

E-mail cím: csdhungary@cargoe.hu

3 FOGALMAK

Jelen ÁSZF alkalmazásában:

- Biztonságos hely:** olyan, a címzett által meghatározott kézbesítési hely, ahol csak a címzett, vagy az általa meghatalmazott személy fér hozzá a küldeményhez, valamint nem érheti olyan külső hatás, aminek következtében a csomagolás vagy a beltartalom eltűnne, megsérülne vagy megsemmisülne.
- Cím:** a csomag kézbesítésének/felvételének egyértelműen beazonosítható helye.
- Címzett:** a Szolgáltatás igénybevétele során az a természetes személy, jogi személy illetve egyéb szervezet, aki vagy amely a küldeményen, annak csomagolásán, vagy a hozzá tartozó listán, illetve megrendelő által leadott megrendelésen címzettként kerül megjelölésre, illetve akinek vagy amelynek a Szolgáltató futárának a küldeményt kézbesítenie kell.
- Csomag:** a feladó által feladott és a címzett részére szállítandó küldemény, ami megfelel a jelen ÁSZF 6. pontjában meghatározott feltételeknek.
- Feladó:** a Szolgáltató szolgáltatásai igénybevétele esetén az a magánszemély, jogi személy, illetve egyéb szervezet, akitől vagy amelytől a Szolgáltató futára fizikailag a küldeményt felveszi illetve akit vagy amelyet a megrendelő feladóként jelöl meg a szükséges szállítási dokumentumokon, illetve a küldeményen, amennyiben a Feladó eltér a megrendelő személyétől.
- Kézbesítés:** a feladott csomagok Szolgáltató általi a címzett vagy egyéb jogosult átvevő részére történő átadása, továbbá egyéb, a küldemény kézbesítésére alkalmas eszközbe vagy biztonságos helyre történő elhelyezése.
- Küldemény:** Küldemény a jelen ÁSZF-ben foglalt tömeg- és mérethatároknak megfelelő – a küldeményen, annak csomagolásán vagy az ahhoz tartozó listán (fuvarlevélen és más kísérő dokumentumokon) megcímzett és a kézbesítést lehetővé tévő adatokat tartalmazó – csomag, illetve ilyen csomagok összessége.
- Ügyfél:** Az a természetes személy, jogi személy illetve egyéb szervezet, aki/amely a jelen ÁSZF alapján szolgáltatások

végzésére a Szolgáltató részére megbízást ad és azt a Szolgáltató elfogadja. Bizonyos, a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben Ügyfél lehet a Küldemény címzettje is (rendelkezés a küldeménnyel, panasz előterjesztése, kárigény érvényesítése).

4 AZ ÜGYFÉL ADATAI

4.1.1 A Feladó adatváltozásával kapcsolatos értesítési kötelezettsége

A Feladó köteles minden jelentős adatmódosításról a Szolgáltatót haladéktalanul, írásos formában értesíteni, amennyiben:

- (i) a Feladó nevében, címében változás történt;
- (ii) a Feladó árufelvételi helye megváltozott;
- (iii) a Feladó bankszámlaszáma megváltozott
- (iv) a Feladó cégformája változott, vagy
- (v) a Feladó képviselőjére (cégjegyzésére) jogosult személyében változás történt.

Az értesítés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő következményekért a Szolgáltatót felelősség nem terheli. Ezen értesítés hiányában az adatok változása esetén is teljesítettnek minősülnek az azok kapcsán tett szolgáltatói intézkedések.

5 A SZOLGÁLTATÁSOK

5.1 A Szolgáltató alapszolgáltatásai

5.1.1 A Szolgáltatás

A Cargoe és az Ügyfél között kötött egyedi szolgáltatói szerződés alapján a Szolgáltató vállalja, hogy a jelen ÁSZF-ben és Szolgáltató tevékenységére irányadó mindenkor hatályos jogszabályokban előre meghatározott feltételeknek megfelelő méretű, tömegű, tartalmú és csomagolással rendelkező küldemények partnerei által történő szállítását és annak Megrendelő által meghatározott címzett részére való kézbesítését megszervezi, a Megrendelő által leadott adatok alapján előre meghatározott díj fizetése ellenében („Szolgáltatás”).

A Szolgáltató a megbízás elfogadásával a jelen ÁSZF-nek és az egyedi szerződésben foglalt feltételeknek megfelelően alaptevékenysége keretében a Szolgáltatás teljesítése során az alábbi tevékenységi körökre irányuló szolgáltatások teljesítését vállalja:

- (i) áru szállítmányozása;
- (ii) vasúti, közúti, tengeri vagy légi szállítás megszervezése, illetve végrehajtása;
- (iii) egyedi vagy csoportos küldemény megszervezése (beleértve az áru felvételét és átadását, valamint a csoportosítását gyűjtőszállításhoz);
- (iv) szállítási dokumentum és fuvarlevél kiállítása, megszerzése;
- (v) vámügynöki tevékenység;
- (vi) tengeri szállítmányozói és légi fuvarozási ügynök tevékenysége;

- (vii) hajó és repülőgép férőhely ügynöki értékesítése;
- (viii) az árukezelő művelet, például áruk csomagolása ideiglenes ládákba, azzal a kizárólagos céllal, hogy azt a szállítás időtartamára megvédjék, az ideiglenes csomagolás eltávolítása, mintavételezés, az áruk mérlegelése stb.

5.1.2 Alvállalkozók és partnerek igénybevétele

A Szolgáltató tevékenysége során a Szolgáltatások teljesítése érdekében jogosult alvállalkozókat igénybe venni, a Szolgáltató a csomagszállításban kizárólagosan közvetítőként vesz részt. A Szolgáltató a csomagszállítást mindenkor partnerei és alvállalkozói jelen ÁSZF-ben foglalt feltételekkel történő közreműködésével végzi. Fizikailag a küldeményekkel a Szolgáltató mindenkor partnerei érintkeznek.

5.1.3 Szerződésszerű teljesítés

Szerződésszerű teljesítésnek minősül a Szolgáltató részéről, ha a Szolgáltató a kézbesítést a szolgáltatási típusban megadott határidőn belül megkísérli vagy Room of Choice szolgáltatás esetén a választott kézbesítési helyiségben elhelyezi. Szerződésszerű teljesítésnek minősül az is, ha a vállalt határidőn belül a Szolgáltatónak fel nem róható okból hiúsul meg a kézbesítés (pl. a Címzett nem tartózkodik a megadott címen; vagy a Feladó által megadott cím és/vagy egyéb adat nem megfelelő, hiányos; vagy a Küldemény nem felel meg a jelen ÁSZF feltételeinek).

5.1.4 Kézbesítési kísérlet meghiúsulása

Az első kézbesítési kísérlet meghiúsulása esetén - eltérő rendelkezés hiányában - a második kézbesítési kísérlet bizonyos esetekben az alapszolgáltatás része. Amennyiben az első kézbesítési kísérlet oka hibás címzés, vagy a Feladó által korrigálható egyéb körülmény, a Szolgáltató a Feladót korrekcióra szólítja fel, ezért külön díjat számlázhat ki.

6 A CSOMAG ÉS A KÜLDEMÉNY

6.1 **Küldemény**

Küldemény a jelen ÁSZF-ben foglalt tömeg- és mérethatároknak megfelelő – a küldeményen, annak csomagolásán vagy az ahhoz tartozó listán (fuvarlevélen és más kísérő dokumentumokon) megcímzett és a kézbesítést lehetővé tevő adatokat tartalmazó – csomag, illetve ilyen csomagok összessége („**Küldemény**”).

A küldemény állhat raklapos áruból vagy egyéb csomagokból.

6.1.1 Súly-és mérethatárok

A Feladó minden megbízás során köteles a megbízás tárgyát képező küldemény, illetve csomag(ok) pontos súlyának, méreteinek Szolgáltató részére történő megadására.

Az Ügyfél köteles biztosítani azt, hogy az általa feladott Küldemény megfeleljen az alábbi súly-és mérethatároknak

A súly- és mérethatárokkal kapcsolatos általános szabályok a következők szerint alakulnak:

- (i) Egy csomag súlya nem haladhatja meg a 100 kg-ot.
- (ii) Egy küldemény súlya nem haladhatja meg az 1200 kg-ot.
- (iii) Egy csomag leghosszabb oldala nem haladhatja meg a 400 cm-t, magassága nem haladhatja meg a 200 cm-t.
- (iv) Egy küldemény térfogata nem haladhatja meg a 15m³-t.

A Szolgáltató a Feladó által megadott súly- és méretadatok alapján kalkulálja a szállító járművek terhelhetőségét. A Szolgáltató, illetve szerződött alvállalkozói és partnerei minden esetben jogosultak a küldemények méreteinek ellenőrzésére, illetve súlyának mérésre, mely az elszámolás, illetve fuvardíj alapját képezi. Ezt az ügyfél a Küldemény átadásával elfogadja.

Az Ügyfél kizárólagosan felelős a megbízásban szereplő adatok helyességért, a Küldemény megfelelő csomagolásáért, valamint a megfelelő címkézésért, dokumentumok elkészítésért. Amennyiben a feladott csomagok nem felelnek meg a fenti feltételeknek és azok mégis feladásra kerülnek, akkor a Szolgáltató a szállítási díjon felül a helyes adatok alapján számított további díjat / felárat követelhet a megbízótól, vagy a szállítási díjra és felárra igényt tartva a Küldeményt a Feladó részére visszaszállíthatja.

Amennyiben a Feladó által megadott adatok nem fedik a valóságot és ezáltal a Szolgáltatónak, vagy alvállalkozójának gépjármű terhelésre irányuló kalkulációja hibásnak bizonyul, úgy a Szolgáltató jogosult a fuvarfeladattól elállni, valamint, ha megbízás teljesítése során a súlykülönbség miatt az illetékes közlekedési hatóság bírságot szab ki, a Szolgáltatónak jogosult a bírság teljes összegét a Feladóra tovább hárítani.

6.1.2 A térfogatsúly számítása

A térfogatsúly számítására vonatkozó szabályok a következők:

$$\text{Térfogatsúly [m}^3\text{]} = (\text{szélesség} \times \text{magasság} \times \text{hosszúság}) [\text{m}].$$

6.1.3 A számlázás alapja

A számlázást a Szolgáltató a Küldemény súlya alapján végzi akként, hogy a számlázás alapját az Ügyfél által megadott súlyadatok, illetve ténylegesen mért súly, illetve a megadott méretadatok alapján számított térfogatsúly közül mindig a magasabb összegű képezi.

6.1.4 Csomagolás

A megfelelő csomagolás biztosítása minden esetben a Feladó kötelessége és felelőssége.

A küldemények a Szolgáltató raktáraiban, szállító járművek rakterében más termékekkel együtt, tömbösítve kerülnek elhelyezésre, ezért nem adhatóak fel olyan küldemények, amelyek az ilyen jellegű tárolásra és szállításra nem alkalmasak.

A küldemények csomagolására vonatkozóan a következő feltételeket kell teljesíteni:

- (i) Csak teljesen lezárt küldemény adható fel, a küldemény belső tartalmához való (külsérelmi nyom nélküli) hozzáférés lehetősége nem megengedett.
- (ii) A küldeményeket a tartalom tulajdonságainak, jellegének, alakjának, tömegének megfelelően úgy kell csomagolni, hogy a küldemény burkolata a belső tartalmat megvédje (kétrétegű hullámkarton, buborékfólia, stb.), a belső tartalom ne sérülhessen meg, ne okozhasson sérülést vagy kárt a Szolgáltató személyzetében, alvállalkozóiban, vagy más Küldeményekben, egyéb vagyontárgyakban.
- (iii) Burkolatként olyan tiszta, világos csomagolóeszközt kell használni, amely a kísérő dokumentumok, szállítólevél olvashatóságát valamint kezelését nem zavarja, és amelyre a dokumentumok és egyéb jelzések könnyen és tartósan ráragaszthatóak.
- (iv) A „*Törékeny*” címke alkalmazása nem menti fel a feladót az áru természetének megfelelő csomagolási kötelezettség alól.
- (v) A belső csomagolásnak olyannak kell lenni, hogy a küldeményt a külső hatásoktól megvédje, illetve a küldeményt fixen tartsa, annak elmozdulását megakadályozza, figyelembe véve a mindenkori időjárási hatások (hideg, meleg, nedvesség, kézbesítés során eső) okozta esetleges károsodás lehetőségét.
- (vi) Összepántolt dobozok nem vehetőek fel, mert a csomagolás szétesése esetén a beazonosíthatatlan csomag kézbesíthetatlenné válhat
- (vii) A szállítólevelet vagy megrendelés azonosítót (pl.: vonalkód, QR kód „**Csomagazonosító**”) a küldemény csomagolására kell felhelyezni. Több darabból (több csomagból) álló küldemény esetén a Csomagazonosítót minden egyes külön csomagolt darabra egyenként kell felhelyezni, akként, hogy a küldemény minden darabja önállóan is beazonosítható legyen, ezzel biztosítva a kézbesítést.
- (viii) Tekintettel arra, hogy a csomagolás a küldemény tartalmának védelmét szolgálja, szolgáltató nem vállal felelősséget a csomagolást érő esetleges sérülésekért.

A Feladó felelős a feladott küldemények tartalma által esetlegesen okozott károkért.

Az Ügyfél kötelessége, hogy az esetlegesen többször használt csomagolásról az összes korábbi csomagsímkét, matricát és más információt eltávolítsa, vagy azokat bármi egyéb módon olvashatatlaná, az adott megbízás kapcsán felhelyezendő címkétől világosan megkülönböztethetővé tegye. E kötelezettsége elmulaszt adódó minden hibáért, téves, illetve késői kézbesítésért a felelősség az Ügyfelet terheli.

6.1.5 Szállításból kizárt, tiltott küldemények

A Szolgáltató szolgáltatásnyújtása során az alábbi cikkek – az Ügyfél és a Szolgáltató erre irányuló eltérő, eseti megegyezése hiányában – csomagként vagy küldemény részeként történő szállítása kizárt:

- (i) olyan küldemények, amelyek nem felelnek meg a 6.1.1, valamint 6.1.4 pontokban foglaltaknak,
- (ii) olyan csomagok, amelyek tartalma, továbbítása vagy kialakítása, külső megjelenítése jogszabályban foglalt rendelkezéseket sért vagy külön engedélyhez kötött, mint például, de nem kizárólag dohánytermékek, jövedéki termékek; illetve minden olyan áru, amelyek szállítása, behozatala a címzett ország jogszabályai alapján tiltottnak minősül vagy valamilyen különleges engedélyhez kötött (import vagy export-engedély),
- (iii) biológiai anyagok, így különösen emberi vagy állati maradványok, testrészek, szervek; élő vagy holt állatok, bármilyen élő növény, organizmus (beleértve magokat, fákat, palántákat is)
- (iv) készpénz, átruházható tételek, előre kifizetett kártyák hitelkártyák, bankkártyák, számlához távoli hozzáférést biztosító egyéb eszközök, értékpapírok.
- (v) kivételes (nagy)értékű cikkek (pl. műtárgyak, régiségek, ékszerek és karórák, drágakövek, nemesfémek, ideértve a belőlük készült tárgyakat és ékszereket is)
- (vi) fegyverek és lőszer
- (vii) pornográf anyagok
- (viii) romlandó áruk, fagyasztott áruk (azaz minden olyan dolog, aminek a tárolhatósági élettartama korlátozott és különleges bánásmód nélkül rövid időn belül gyorsan megromlik vagy lebomlik)
- (ix) szőrmék és állati bőrök, bőráru
- (x) a *Vegyí anyagok regisztrálásáról, értékeléséről és engedélyezéséről és korlátozásáról szóló 1907/2006/EK rendelet (REACH - rendelet)*, vagy *Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Európai Megállapodás (ADR Rendelet)* hatálya alá tartozó veszélyes anyagok, áruk, azaz különösen: robbanóanyagok, gázok, gyúlékony anyagok, önreaktív anyagok, öngyulladó anyagok, vízzel való érintkezés során gyúlékony gázokat fejlesztő anyagok, gyújtóhatású (oxidáló) anyagok, szerves peroxidok, mérgező anyagok, fertőzőveszélyes anyagok, radioaktív anyagok, maró (korrozív anyagok) és egyéb, különféle veszélyes anyagok és tárgyak.

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató vagy alvállalkozója lezárt, becsomagolt küldeményeket vesz át a Feladótól, a Szolgáltatás alól kizárt cikkek vonatkozásában a Szolgáltatónak nincs ellenőrzési kötelezettsége.

6.1.6 Felelősség

A Feladó felel a Küldeményeken feltüntetett adatok pontosságáért és hiánytalanságáért.

A Feladó szavatolja, hogy a jelen ÁSZF szerint szállításra leadott csomagok megfelelnek a jelen 6. pontban foglalt előírásoknak és azokat a Feladó illetve az általa vagy a küldeményt a Szolgáltatónak átadó fél (amennyiben ez különböző) által

megbízott és illetékes személy biztonságos helyszínen készítette elő, és az előkészítés, tárolás, valamint a Szolgáltatóhoz történő szállítás során a csomagok védve voltak a jogosulatlan hozzáféréstől. A Cargoe ezen szavatosságvállalásra tekintettel vesz át Küldeményt a jelen ÁSZF szerint történő szállításra.

Az Ügyfél teljes körűen felel a kizárt cikkekre vonatkozó szabályok betartásáért. A kizárt cikkekre vonatkozó szabályok esetleges be nem tartásból eredő mindennemű, más áruban, személyben vagy vagyontárgyban okozott kárért a polgári jog általános szabályai alapján az Ügyfél felelős. A Ügyfél e felelősségét, illetve a szállításból kizárt termékek szállításának során keletkezett károkért való felelősségét nem terhelheti át a Szolgáltatóra. Amennyiben a Feladó mégis kizárt cikket adna fel, ezt kizárólagosan saját felelősségére teszi, és az esetlegesen okozott károkért és a kizárt cikkek alapján hatóságok által kiszabott bírságokért teljes körű felelősséggel az Ügyfél tartozik.

7 A JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, MÓDOSÍTÁSA ÉS MEGSZŰNÉSE

7.1 A szolgáltatási szerződés létrejötte

A jogviszony a Szolgáltató és az Ügyfél között az ÁSZF szerinti, illetve az Ügyféllel egyedileg meg tárgyalt Szolgáltatásokra az Ügyfél megbízásának elfogadásával és/vagy a Küldemény Szolgáltató vagy alvállalkozója által történő felvételével jön létre. Az Ügyfél a megbízás átadásával és/vagy a Küldemény feladásával elismeri, hogy ismeri és elfogadja a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit.

7.2 Szerződéskötés megtagadása

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatási szerződés megkötésének egyoldalú megtagadására különösen, de nem kizárólagosan azokban az esetekben, amennyiben a szerződés teljesítése jogszabályba ütközne, vagy emberi életet, egészséget vagy testi épséget és/vagy a környezetet sértene vagy veszélyeztetne.

Amennyiben a szerződés megkötését követően a Szolgáltató tudomására jut olyan ok vagy körülmény, ami miatt a Szolgáltató jogosult vagy köteles a szolgáltatás teljesítésének megtagadására, erről a feladót értesíti, és intézkedik a Küldemény jelen ÁSZF-nek megfelelő vissza- vagy biztonságos helyre történő szállításáról.

7.3 A teljesítés megtagadása

7.3.1 A Szolgáltatás teljesítését kizáró körülmények

A Szolgáltató jogosult a küldemény felvételét, szállítását, vagy kézi erővel történő mozgatását visszautasítani, illetve megtagadni, amennyiben:

- (i) a szolgáltatásnyújtás a körülmények vagy a helyszín nem teszi lehetővé
- (ii) a szolgáltatásnyújtás munka- és vagyonbiztonsági kockázattal jár,
- (iii) a rendeltetési hely és a szállító járművel megközelíthető legközelebbi parkoló között több, mint 25 méter távolság van,
- (iv) a cím megközelítését a küldemény kézi mozgatásával az útviszonyok nem teszik lehetővé, vagy az munka-, illetve vagyonvédelmi okok miatt kockázatosnak minősül.

- (v) lakáson belüli mozgatás esetén a rendeltetési hely megközelítése bármilyen egyéb okból balesetveszélyes vagy kockázatos.
- (vi) Küldemény csomagolt állapotban ajtónyíláson nem fér be, vagy a lakóterem belül nem mozgatható

Lépcsőn történő szállítás esetén szolgáltatásnyújtás megtagadható, amennyiben a lépcső:

- (i) balesetveszélyes (pl. nincs korlát, a lépő felület, lépő magasság eltér a szabványostól; lépcső felülete csúszós stb.),
- (ii) adottságainál fogva (szűk; a küldeménnyel nem lehet elfordulni; a forduláshoz a küldeményt derékmagasság fölé kellene emelni stb.) vagy
- (iii) egyéb okból alkalmatlan a biztonságos szállításra.

Amennyiben a fenti körülmények a kiszállítási címen állnak fenn, akkor a kiszállítás teljesítettnek minősül akkor is, ha a fent részletezettek miatt a küldeményt a szállítók nem juttatják el a megbízáskor megadott címre.

7.3.2 Kézbesíthetetlen küldemények

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

A Címzett által át nem vett, vagy egyéb okból depóban maradt küldeményt a Szolgáltató legfeljebb 7 napig tárolja.

A kézbesíthetetlen küldeményt a Szolgáltató köteles a Feladónak visszakézbesíteni. A visszakézbesítés teljesítését a Szolgáltató a feladóval kötött egyedi megállapodása alapján a visszakézbesítés költségeinek megtérítéséig megtagadhatja, a költségek kiegyenlítéséig a küldeményt a Szolgáltató visszatarthatja.

7.3.3 A szállítás megtagadása és felfüggesztése

Amennyiben a Szolgáltatónak tudomására jut, hogy egy Küldemény nem felel meg a fenti 6. pont szerinti előírásoknak, a Szolgáltató megtagadhatja a szóban forgó Küldemény szállítását (vagy annak a Küldeménynek a szállítását, melynek az a részét képezi), illetve ha a szállítás már folyamatban van, a Szolgáltató felfüggesztheti a szállítást és visszatarthatja Küldeményt a Feladó rendelkezésének megfelelően.

A Szolgáltató akkor is felfüggesztheti a szállítást, ha a kézbesítésre tett kísérlet sikertelen, ha a címzett megtagadja az átvételt, ha a cím helytelensége miatt nem képes a szállítást teljesíteni (miután minden elvárható módon megpróbálta megtalálni a helyes címet), vagy ha a helyes cím egy másik országban található, és nem abban, ami a Küldeményen szerepel.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató jogosult a Küldemény szállításának a felfüggesztésére, akkor arra is joga van, hogy saját döntése szerint visszaküldje a csomagot a Feladónak.

A Feladó köteles fizetni a Szolgáltatónak, illetve helytállni a Szolgáltató felé bármely indokolt költségért és kiadásért (a tárolást is ideértve), amely a Szolgáltatónál merült

fel, valamint bármely veszteségért, adóért, amelyek a Szolgáltatónál felmerülhetnek, és minden, a Szolgáltatóval szemben támasztott követelésért, amelyek abból adódnak, hogy (i) a küldemény a fenti 6. pont szerinti előírások bármelyikének nem felel meg, vagy (ii) a Szolgáltató a jelen pontban megengedett módon megtagadja vagy felfüggeszti a szállítást, illetve visszaküldi a Küldeményt (vagy egy részét), vagy (iii) a Feladó nem tartja be a jelen ÁSZF-et. A Küldemény (vagy egy részének) visszaküldése esetén szintén a Feladó köteles viselni az összes felmerülő, a Szolgáltató alkalmazandó kereskedelmi díjszabása szerint számított díjat és költséget.

7.4 A szolgáltatási szerződés megszüntetése

A szolgáltatási szerződés a vállalt Szolgáltatás teljesítésével szűnik meg. A szolgáltatási szerződés megszűnik akkor is, ha a 7.3 vagy 9.4 pont rendelkezései alapján a teljesítés megtagadását megalapozó ok áll fenn, vagy a küldemény kézbesíthetetlennek minősül, és a Szolgáltató a küldeményt visszaszállította a Feladónak, illetve amennyiben a Küldemény a Feladónak nem küldhető vissza és/vagy a küldemény visszaküldéséről a Feladó lemond és annak megsemmisítése megengedett, vagy a Szolgáltatás és a visszaküldés díja és költsége nem kerül a Feladó által kiegyenlítésre.

8 EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK

A Feladó választása szerint külön díjfizetés ellenében, illetve erre irányuló megállapodás szerint a Szolgáltató alábbi szolgáltatásait veheti igénybe:

8.1 Room of Choice

Room of Choice szolgáltatás alapján a Szolgáltató a szállítólevélen megadott címen, az ügyfél által megadott, zárható ajtó mögötti helységben rakodja le a küldeményt („Room of Choice”). Annak érdekében, hogy a lerakodási hely szerinti ingatlannal, az ott található ingóságokkal, illetve a küldeménnyel kapcsolatban a kiegészítő szolgáltatás teljesítése során esetlegesen felmerülő bármинemű káresemény elkerülhető legyen, a Room of Choice szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a célhelyiségben a biztonságos rakodáshoz szükséges feltételeknek teljesülnie kell (így pl. a célhelyiséghez vezető lépcsőfordulóban elegendő hely biztosított, a célhelyiség balesetmentesen megközelíthető hely stb.).

8.2 Utánvét kezelés

Utánvét beszedés az Ügyfél szabályszerű, írásos, vagy elektronikus úton adott ezirányú megbízása esetén történik. A csomagonként beszedhető érték legfeljebb: 500 000,- Ft összegű lehet.

Az utánvét kezelés díja minden esetben a Szolgáltató és az Ügyfél közötti egyedi megállapodás függvénye.

Utánvét fizetési lehetőségek: készpénz és bankkártya

A szolgáltató az utánvétek elszámolását hetente utalja át az Ügyfél által korábban megadott bankszámlára.

8.3 Csomagolóanyag elszállítás

A csomagolóanyag elszállítása kiegészítő szolgáltatásként, erre irányuló egyedi megállapodás szerint vehető igénybe. A Szolgáltató vállalja, hogy kommunális hulladéktól elválasztva, a szállításra alkalmas állapotban hagyott papír, fém, fa, víztiszta csomagoló fólia csomagolóanyagokat szakszerűen elszállítja és szabályszerűen megsemmisíti.

8.4 Régi bútor és háztartási gép elszállítás

A régi bútorokra és háztartási gépek elszállítása erre irányuló egyedi megállapodás szerint vehető igénybe. A Szolgáltató vállalja, hogy lapra szerelt illetve szállításra alkalmas állapotban lévő régi bútorokat és háztartási gépet szakszerűen elszállítja és szabályszerűen megsemmisíti, amennyiben azok az épület legszűkebb ajtaján is kifernek, és szállításuk nem balesetveszélyes.

Az egészségre káros szennyezettségű termék elszállítását a Szolgáltató visszautasíthatja.

9 DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS

9.1 Díjszámítás

Eseti megbízás esetén a mindenkor szolgáltatási díj előre fizetendő. Egyedi megállapodás esetén az abban meghatározott feltételek érvényesek.

A díj mértéke a Küldemény súlyától és méretétől függ, adateltérés (az Ügyfél és a Szolgáltató mérése közötti eltérés) esetén a Szolgáltató által megállapított adatok az irányadók. A Szolgáltató minden esetben hitelesített automata eszközt használ a súly és térfogat megállapítására.

A Cargoe a szállítási díjakat a valós súly és a 6.1.2 alapján számított térfogatsúly közül a magasabbat figyelembe véve számítja ki.

A szolgáltatási díjai nem tartalmazzák utánvét kezelés esetén az átutaláshoz kapcsolódó költségeket (pl. tranzakciós illeték), melyeket az Ügyfél köteles viselni.

9.2 Késedelem

Késedelmes fizetés esetén időarányosan költségátalány és minden, a tartozás beszedése során felmerülő jogi és egyéb költség a Megbízót terheli Késedelmes fizetés esetén a Cargoe fenntartja a jogot, hogy visszamenőlegesen visszavonja az írásbeli egyedi megállapodás szerinti esetleges kedvezményeket. A késedelmes fizetés szerződésszegésnek minősül és a Szolgáltatás teljesítésének azonnali megszakítását vagy felfüggesztését vonhatja maga után.

9.3 Beszámítás és visszatartási, valamint zálogjog

A Cargoe jogosult egynemű és lejárt követeléseit az Ügyfél igényeivel szemben beszámítani, és jogosult a mindenkor hatályos irányadó jogszabályok szerint visszatartási jogot, és zálogjogot érvényesíteni. A Cargoe akkor is jogosult zálogjogot érvényesíteni, ha jogos és lejárt követelése nem az adott csomagok szállításából, hanem korábbi küldemények szállításából ered.

9.4 Negatív eseményekről való tudomásszerzés

A Cargoe fenntartja a jogot arra, hogy – különösen nyilvánosan elérhető adatbázisok alapján – a szerződő Ügyfél jogi, gazdasági hátterét ellenőrizze, és negatív esemény (különösen, de nem kizárólagosan csőd-, felszámolás, végelszámolás, törvényességi felüyeleti, és egyéb végrehajtási eljárás megindulása, adószám törlése vagy felfüggesztése), észlelése, arról való tudomásszerzés esetén a szerződés megkötését visszautasítsa.

Amennyiben az Ügyféllel már létrejött szerződés kapcsán a Cargoe igazolható módon az Ügyfél gazdasági, pénzügyi, jogszerű működésével kapcsolatban negatív eseményekről szerez tudomást, jogosult a szolgáltatások teljesítését felfüggeszteni, valamint a létrejött szerződést – az adott negatív eseményt, mint okot megjelölő megfelelő indokolással ellátva– felmondani.

10 AZ ÜGYFÉL SZAVATOSSÁGA

Az Ügyfél (a Feladó) köteles a Szolgáltatónál felmerülő valamennyi olyan kárt, veszteséget, költséget megtéríteni, ami abból származik, hogy a Feladó a hatályos jogszabályokat, illetve egyéb vonatkozó rendelkezéseket nem tartja be, valamint, ha jelen ÁSZF-ben vállalt szavatosságokat megszegi.

Feladó különösen az alábbiakat szavatolja a Szolgáltatóval szemben:

- (i) valamennyi, a Szolgáltatóval közölt információ hiteles, pontos és teljes;
- (ii) a Küldemény jelen ÁSZF 6 pontja szerinti követelménynek megfelel és szállításra alkalmas;
- (iii) a Küldeményt a Feladó, illetőleg a Feladó alkalmazottja, megbízottja biztonságos, általa ellenőrzött helyen állította össze, és a küldeményt annak összeállítása, csomagolása, tárolása és a Cargoe vagy alvállalkozója részére történő eljuttatása során megóvta az illetéktelen behatásoktól;
- (iv) a Küldeménnyel kapcsolatban irányadó vám, behozatali és kiviteli szabályokat, adatvédelmi szabályokat, szankciókat, embargókat, valamint a vonatkozó jogszabályokat és egyéb rendelkezéseket betartották;
- (v) a Feladó megfelelő jóváhagyásokkal rendelkezik a szállításhoz és kézbesítéshez szükséges, a Cargoe részére átadott személyes adatokra vonatkozóan – különös tekintettel a Címzett adataira, mint például e-mail cím vagy mobil telefonszám.

11 FELELŐSSÉG

11.1 Kárigények kezelése

11.1.1 Kárigény érvényesítése

A Cargoe minden egyes küldeményre, a neki felróhatóan bekövetkezett károk esetére – a szakszerűtlen kezelésből eredő sérülések, a küldemény részleges, vagy teljes elvesztése, vagy megsemmisülése esetére – kártérítési fedezetet ad az Ügyfél javára. Az automatikus küldeménybiztosítás díját a fuvardíj foglalja magában, melyet az Ügyfél

köteles megfizetni. A biztosítás kizárólag a jogosult vagyonában keletkezett károkra, pótlási, vagy javítási értékre ad fedezetet, a Cargoe felelőssége nem terjed ki a következményi károkra és az elmaradt vagyoni előnyre.

A küldemény felismerhető sérülését, hiányosságát a küldemény címzett általi átvételekor a fuvar vagy szállítólevélen azonnal jelezni kell. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár.

Rejtett hiba esetén, azaz ha a küldemény sérülése, hiányossága az átvételkor nem ismerhető fel, a Cargoe kizárólag akkor tartozik felelősséggel, ha a Ügyfél a kárt az arról készült – kárfelvételi – jegyzőkönyv és fényképes bizonyítékok csatolása mellett a küldemény címzett részére történetátadását követő legkésőbb 8 napon belül írásban bejelenti és a kár bizonyíthatóan a Cargoe-nak felróható okból keletkezett.

Sérülés esetén az Ügyfél minden szükséges információt (különösen: sérülés mértéke, az áru értéke) köteles megadni a Cargoe részére, továbbá köteles biztosítani, hogy a károkozás szakértői megvizsgálása lehetséges legyen. A kárrendezés során az Ügyfél és a Cargo kötelesek együttműködni a kárigény rendezése érdekében. A Cargoe, illetve a szállító partnerek biztosítója a kárigény jellege alapján további dokumentumokat is kérhet, amennyiben az a kár összecszerűségének bizonyításához szükséges. Ezen dokumentumok szolgáltatásának elmaradása a Cargoe felelősségét kizárja.

A vállalt szállítási határidő túllépése esetén a Cargoe a késedelemből eredő, számlákkal vagy egyéb okiratokkal igazolt mértékű kárt téríti meg, melynek maximális mértéke az adott szolgáltatási díj összege.

A határidőben bejelentett kárigényt a Cargoe a bejelentést követő 8 napon belül megvizsgálja és annak eredményéről a Megbízót írásban tájékoztatja. A Cargoe az igény teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás indokait írásban közli a Megbízóval. A Cargoe az általa megalapozottnak ítélt kárösszeg kifizetéséről (javítás esetén számla ellenében) az elbírálástól számított 15 naptári napon belül intézkedik. Küldeményenként egy kárigényt lehet érvényesíteni, melynek rendezése és lezárása az adott küldeményre vonatkozóan teljes és végleges kárrendezést jelent.

11.1.2 Biztosítás

A belföldi szolgáltatás alapárában foglalt biztosítás esetén a biztosítási összeg a beszerzési, pótlási, vagy javítási értéknek felel meg, így a Cargoe általános kárfelelőssége külön megállapodás hiányában legfeljebb 100 000,- Ft lehet.

A Megbízónak jogában áll kiegészítő biztosítást kötni.

11.2 **Felelősségkorlátozás**

A Cargoe nem felel a szolgáltatások körében keletkezett kárért:

- (i) ha az a Cargoe működési körén kívül álló elháríthatatlan okokból keletkezett;
- (ii) vis maior esetekben: háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, járvány és azzal összefüggő jogszabályi korlátozások valamint a honvédelmi

törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében, a 12 pont rendelkezései szerint;

- (iii) ha a belső tartalomnak nem megfelelően csomagolt a küldemény;
- (iv) ha a kárt a küldemény belső tulajdonsága, a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága vagy az elégtelen címzés okozta;
- (v) ha a feladó a különleges kezelést igénylő küldeménye esetén előzetesen nem nyilatkozott;
- (vi) ha a küldeménybe olyan áru került, mely- akár a természeténél, akár a rögzítésénél, csomagolásánál fogva – károsította, megrongálta vagy tönkretette a csomagban található egyéb terméket.

A Cargoe nem vállal felelősséget a közvetett kárért, illetve az elmaradt haszonért (például a kieső nyereség, üzleti lehetőségek elvesztése vagy a használat kieséséből eredő kieső jövedelem, amely egy küldemény vagy csomag elvesztéséből, sérüléséből vagy késedelméből ered). A Cargoe szintén nem vállal felelősséget a csomagolás elvesztéséért vagy kizárólag a csomagolásban illetve raklapokban keletkezett károkért.

12 VIS MAIOR

Vis maior alatt értendő minden olyan esemény vagy körülmény, mely kárt okoz a Szerződés teljesítésével összefüggésben valamelyik félnek, és amely a másik fél ellenőrzési körén kívül esik és számára előre nem látható, továbbá nem várható el tőle, hogy ezen eseményt vagy körülményt elkerülje vagy elhárítsa.

Vis maior esetei közé tartoznak különösen, de nem kizárólagosan a természeti katasztrófák (földrengés, tűzvész, járvány, aszály, fagykár, árvíz, szélvihar, villámcsapás stb.), valamint bizonyos politikai-társadalmi események (pl. háború, forradalom, felkelés, szabotázs, behozatali tilalom egy termékre).

A szerződésben résztvevő felek egyike sem vonható felelősségre a szerződéses kötelezettségek nem teljesítéséért abban az esetben, ha azt vis maior okozta.

Amennyiben a vis maior annak felmerülésétől számított 15 (tizenöt) napon belül nem szűnik meg, bármely fél – másik fél egyidejű értesítése mellett – megszüntetheti a Szerződést anélkül, hogy a másik fél emiatt kártérítési igényt érvényesíthetne.

13 PANASZKEZELÉS

13.1.1 Panaszbejelentés

Panasznak minősül minden olyan bejelentés, amelyben a panaszbejelentő állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban vagy a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak.

Az Ügyfél a panaszban közli a sérelmezett tevékenység vagy mulasztás általa ismert információkon alapuló leírását, továbbá rendelkezésre bocsátja a panaszhoz

kapcsolódó és rendelkezésére álló dokumentumokat. Az Ügyfél a panaszban általa elfogadhatónak tartott jogorvoslattel kapcsolatos elvárásait is közölheti.

Az Ügyfél által valamely káreseménnyel kapcsolatban tett bejelentés vagy jelzés, valamint a kártérítési igény érvényesítése panasznak minősül, azonban a kárigénnyel kapcsolatos panaszra jelen fejezet rendelkezéseit a 11.1 pont rendelkezéseinek megfelelően kell alkalmazni.

Panaszt szóban, a 2.2 pontban hivatkozott időpontban telefonon, vagy személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, központi vagy ügyfélszolgálati e-mail címen keresztül lehet bejelenteni.

Panasz a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától számított 6 hónapos jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység esetén az erről való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül, de legkésőbb a tevékenység megvalósítását követő 6 hónapon belül tehető.

13.1.2 Panaszok elbírálása

A Szolgáltató az Ügyfelek panaszait ingyenesen, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében vizsgálja meg a Posta tv. 57.§-a (8) bekezdésével összhangban. A panaszkezelés a Posta tv., valamint a *fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fvtv.”)* rendelkezéseinek megfelelően történik.

A Szolgáltató a panasz alapján annak beérkezésétől számított 30 napon belül vizsgálatot folytat le, mely egy alkalommal, a panaszos egyidejű értesítése mellett harminc nappal meghosszabbítható.

A Szolgáltató a panasz elbírálásáról haladéktalanul, de legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül köteles gondoskodni, annak eredményéről a Vásárlót tájékoztatni. A panasz elbírálásának ideje egy alkalommal, a panaszos egyidejű értesítése mellett harminc nappal meghosszabbítható.

A Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet a panasz felvételének napjától számított 5 (öt) évig köteles megőrizni.

Panaszt elutasító válasz esetén az elutasítás okát meg kell indokolni.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Szolgáltató mellőzheti.

Amennyiben a fogyasztónak minősülő Ügyfél panaszát az Eladó elutasítja, az Fvtv. rendelkezéseinek megfelelően békéltető testület eljárását kezdeményezheti fogyasztói jogvita rendezése érdekében.

A Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.; levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.; e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu; telefon: 06 (1) 488 21 31.

14 ADATKEZELÉS, TITOKTARTÁS

14.1 Adatkezelés

A Cargoe elkötelezett ügyfelei és partnerei, valamint alvállalkozói személyes adatainak védelme iránt, ezért kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a személyes adatok gyűjtése, kezelése, felhasználása, feldolgozása és esetleges továbbítása során az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”)*, a *gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény („Reklámtv.”)*, az *elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény*, a *kutatás és közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény*, valamint a 2018. május 25. napjától alkalmazandó, a *természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679/EU rendelet*, („**Általános Adatvédelmi Rendelet**” vagy „**GDPR**”) és az egyéb vonatkozó jogszabályok, nemzeti és nemzetközi ajánlások rendelkezéseit megtartva járjon el.

A Szolgáltatással kapcsolatos adatkezeléssel kapcsolatos információkat és adatkezelés szabályait a Cargoe mindenkor hatályos adatkezelési tájékoztatója tartalmazza.

Az Ügyfél a Szolgáltatások igénybevételével és a Szolgáltatóval való jogviszony létesítésével elismeri, hogy a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat megismerte és hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató, mint adatkezelő az Ügyfél által megadott adatokat az adatkezelési tájékoztatójában foglaltak, valamint irányadó jogszabályok szerint kezelje, nyilvántartsa.

14.2 Titoktartás

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a birtokába jutott minden további, személyes adatnak nem minősülő tény, adatot, információt bizalmasan kezel, azt illetéktelen személyekkel nem osztja meg, nem teszi közzé illetve hozzáférhetővé.

Jelen ÁSZF elfogadásával az Ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatási szerződéssel összefüggésben birtokába került mindennemű adatot, tény, információt bizalmasan kezel. Ezen rendelkezés megsértése esetén a Szolgáltató az Ügyféllel szemben minden polgári jogi, büntetőjogi illetve közigazgatási lépést hajlandó megtenni annak érdekében, hogy igényeinek érvényt szerezzen.

15 ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

15.1 ÁSZF alkalmazása és az ÁSZF-től való eltérés

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételeket bármikor, előzetes értesítés nélkül egyoldalúan módosítsa (különös tekintettel arra az esetre, ha azt a Szolgáltató működési módjának változása, illetve a jogszabályi környezet módosulása ezt indokolja), a módosítás tényéről pedig az Ügyfeleket a weboldalon történő közzététellel, továbbá e-mail útján értesítse. A Szolgáltató és az Ügyfél között kötött Szerződésre minden esetben a hatályos ÁSZF alkalmazandó.

A Szolgáltató és az Ügyfél egyedi esetekre vonatkozó külön – írásbeli – megállapodásban eltérhetnek a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól

15.2 Irányadó jog

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., illetve a vonatkozó magyar és nemzetközi jogszabályok rendelkezései irányadóak.

15.3 Jogviták

A szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos jogvita esetén a felek megkísérlik a vita békés úton történő rendezését és a közös megegyezést, ennek sikertelensége esetére, jogvitájukra a fogyasztónak minősül Ügyfél lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóság vagy , vagy hatáskörtől függően a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság, valamint a Fővárosi Törvényszék kizárólagosan illetékes.

Kelt: Budapest, 2021. 06.07.

Cargoe GmbH & Co KG Magyarországi Fióktelepe