

**A Csomagnet.hu Kft. / CsomagNet / Csomagnet.hu
Általános Szerződési Feltételei
I. Kiegészítő melléklet**

I. PREAMBULUM

A Csomagnet.hu Kft. a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (továbbiakban: Pt.) 34. pontja alá tartozó, postai közvetítő alaptevékenységet nyújtó gazdálkodó szervezet, amely egy vagy több megbízó (továbbiakban: Megbízó vagy Ügyfél) részére végez olyan tevékenységet, amelynek keretében arra vállal kötelezettséget, hogy Ügyfelei küldeményeit a vele szerződésben lévő Partnerek rendszerén keresztül feladja oly módon, hogy a postai szállítási díjat a Csomagnet nevű weboldalán postai szolgáltatási megbízást adó fél fizeti meg.

II. Általános rész

1. A szerződő felek, egyéb érintett személyek

1.1. A szolgáltató

Csomagnet.hu Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

(a továbbiakban: Szolgáltató)

Székhelye: 8200 Veszprém, Füredi utca 9.

Levelezési címe: 8200 Veszprém, Füredi utca 9.

Cégjegyzékszám: Cg. 19-09-517735

Adószám: 25181227-2-19

Email: info@csomagnet.hu

Web cím: www.csomagnet.hu

Működési idő, nyitva tartás: 09-16-ig

Munkanapokon (hétköznapi): hétfőtől-péntekig

Munkaszüneti napokon és hétvégén: zárva

Alaptevékenység: Egyéb postai, futárpostai tevékenység szervezése

1.2. A szerződés nyelve, a szerződés formája

A szerződés nyelve, a szerződés formája

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nyelve a magyar nyelv.

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nem minősülnek írásba foglalt szerződéseknek, azokat az Eladó nem iktatja.

1.3 Vonatkozó jogszabályok

A Szerződésre a magyar jog előírásai az irányadóak, és különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

151/2003. (IX.22.) kormányrendelet a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról

45/2014. (II.26.) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól

19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól

1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) 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 (általános adatvédelmi rendelet)

A fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet

1.4. Az Ügyfél (Feladó)

Az Ügyfél / Feladó az a magánszemély, gazdálkodó szervezet, egyéb jogi személy, aki / amely elfogadja a jelen Általános Szerződési Feltételeket, s annak alapján igénybe veszi a szolgáltatást (továbbiakban: Ügyfél). A Szolgáltató szolgáltatásai igénybevétele esetén Ügyfélnek kell tekinteni a küldeményen feladóként feltüntetett magánszemélyt, gazdálkodó szervezetet, egyéb jogi személyt. (Egyedi esetekben Ügyfél lehet a címzett is, ha pl. külföldről rendeli meg a szállítást saját maga részére, vagy olyan harmadik személy, aki a szállítást a futárlistán megrendeli, és vállalja a díjfizetést a szolgáltatás megrendelésével.) Továbbiakban fentiek együttesen: Ügyfél.

Ügyfél (ideértve: képviselője is): a csomagfelvételi címen tartózkodó személy, aki átadja a csomagot a futárnak. A felvételi címen nem kötelező annak jelen lennie, aki kapcsolattartóként szerepel a megrendelő lapon / szállítási okmányon.

1.5. A kiválasztott / igénybe vett futárpostai szolgáltató

Az a gazdálkodó szervezet, amellyel a Szolgáltató kapcsolatban áll, és amelyet az Ügyfél kiválaszt a Küldeménye postai szállításához.

1.6. A Címzett

A Küldeményen, a csomagoláson vagy fuvarokmányon feltüntetett, címzettként megjelölt személy (jogi személy vagy egyéb szervezet vagy magánszemély).

2. A szolgáltatásra és ÁSZF-re vonatkozó általános információk

A Csomagnet.hu Kft. csomagszervező, szolgáltatás közvetítő jogviszonyban áll a rendszerében szereplő futárpostai vállalkozásokkal: DPD Hungary Kft., GLS Hungary Kft., TNT Express Hungary Kft., FedEx Express Hungary Kft., UPS Magyarország Kft., SPRINTER Futárszolgálat Korlátolt Felelősségű Társaság, Csomagküldő.hu Kft., Magyar Posta Zrt., GE Logisztika Kft., Palletways Group Limited; (a továbbiakban külön: DPD; GLS; TNT; PickPackPont (PPP), Packeta, MPL, HDT, Palletways, FedEx, UPS együtt: Partnerek).

A Jelen Általános Szállítási Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Pt., a postai szolgáltatásokról szóló 2012. Évi CLIX. Törvény (a továbbiakban: Postatv.) 2. § 9. és 15. Pontjai, valamint a 8. § (1) bekezdésének a), b), d) pontjai szerint futárposta-, expressz postai és egyéb egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatások Magyarország területén.

A jelen ÁSZF meghatározza a szolgáltatást, a Szolgáltató és az Ügyfél kötelezettségeit, felelősségüket, a kiválasztott Partner felelőssége megismerésének feltételeit (az Általános Szerződési Feltételeik elérhetőségét), és mindazokat a feltételeket, amelyek teljesítése az Ügyfél részéről szükséges ahhoz, hogy a Szolgáltató a küldemények postai szállításának megszervezését megfelelő minőségben lássa el.

A Szolgáltató alapszolgáltatása, alaptevékenysége a futárpostai csomagküldés szervezése, konszolidátor tevékenység (TEÁOR 5320'08 Egyéb futárpostai tevékenység). Nem rendelkezik szállító járművekkel, futárokkal. Olyan informatikai rendszert használ, amely segítségével a potenciális Ügyfelek / feladók ki tudják választani a számukra megfelelő futárpostai szállítást végző Partnert a megadott adatok, feltételek alapján. A Szolgáltató, mint közvetítő vesz részt a futárpostai szállítás folyamatában.

Az a magán- vagy jogi személy, egyéb gazdálkodó szervezet, aki/amely futárpostai szolgáltatást rendel meg, a megrendelést követően a Szolgáltatón – mint Közvetítőn – keresztül tud kapcsolatot tartani a kiválasztott, szállítást végző Partnerrel.

Erre tekintettel az Ügyfélnek elsősorban a Szolgáltatót van lehetősége megkeresni elektronikus úton a postai szolgáltatás keretében felmerülő minden információs igényével. A fuvarlevélszám ismeretében az ügyfél közvetlenül is kommunikálhat a kiválasztott Partnerrel, akár elektronikus úton, vagy telefonon.

A Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél megrendelésének leadását követően a kiválasztott Partnertől – az adott Partner informatikai rendszerének megfelelő formában – megrendeli a futárpostai szállítást (a Szolgáltató honlapján (futar.csomagnet.hu) keresztül az Ügyfél által leadott / felvett adatok alapján) az Ügyfél javára, kockázatára, és költségére; megszervezi a szállítást az Ügyfél leadott igények megfelelően, és az Ügyfél

javára, kockázatára, és költségére.

az Ügyfelet teljes körűen tájékoztatja a postai szállítást illetően. E körben vállalja a kapcsolattartást az Ügyféllel és a Partnerekkel, közvetít a csomagküldés szolgáltatás során az Ügyfél és a Partner között, amíg a Partner a csomagot felveszi és kézbesíti Az Ügyfél által megadott címre.

A jelen ÁSZF részletesen ismerteti a szolgáltatás tárgyát, annak létrejöttét, a Szolgáltató, az Ügyfél és a Partner felelősségét, a küldemények meghatározását, méret és tömeghatárát, a tartalomra vonatkozó előírásokat, melyeket a Partnerek egyedileg határoznak meg saját ÁSZF-jeikben. A Szolgáltató / Partner biztosítja a Küldemények futárpostai szállításához szükséges okmányokat (így különösen a Partner fuvarlevelét, pro-forma számla mintáját, export- vámkezelési megbízást, ún. „nem veszélyes nyilatkozat”-át, az ún. kettős felhasználású nyilatkozatot, CITES-formanyomtatványt).

A Szolgáltató kizárólag a csomagküldés szervezéséért, a szállításhoz szükséges információk beszerzéséért, a csomag belföldi felvételének megszervezéséért felel, a szállításért, és a szállítás során bekövetkező eseményekért (késedelem, sérülés, elvesztés, stb.) és a csomagolásért a Szolgáltató nem felel, az a Partner illetőleg az Ügyfél felelősségi körébe tartozik.

A jelen szállítási feltételek vonatkozásában Küldeménynek akkor minősül az a tömeg- és mérethatároknak megfelelő csomag, amennyiben a csomagolásán szerepel minden olyan adat (cím, irányítószám, város, telefon, címzett neve), amely a csomagküldést biztosítja, valamint az ahhoz tartozó dokumentummal (szállítási okmány, fuvarlevél, vámokmány, egyéb dokumentumok) rendelkezik. A küldemény fajtái: levélküldemény és egyéb csomagküldemény, amelyet a Szolgáltató szállítási okmány (fuvarlevél) kíséretében, Partnerei közreműködésével közúton vagy légi úton szállítat futárpostai szolgáltatás keretében.

Az Ügyfél kötelessége a csomag vagy csomagok méretének, tartalmának, felvételi és kézbesítési címének, Címzett adatainak ismertetése, közlése a Szolgáltatóval. A Szolgáltató nem vállalja a felelősséget a Küldeményre vonatkozó, Ügyfél általi téves vagy hiányos adatközlésből eredő károkért. Az ebből eredő valamennyi kárt és költséget az Ügyfél köteles viselni. A feladó/Ügyfél felelőssége, hogy a szolgáltató által kiállított fuvarlevelet rögzítse a küldeményen és így adja át a futárnak/Partnernek).

A Szolgáltató a Partnerek felé felelősséget vállal az Ügyféltől átvett adatok továbbítására.

III. Különös rész

3. A szerződés / szolgáltatás tárgya

A Szolgáltató szolgáltatói szerződése alapján vállalja, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételekben és a Partnerek ÁSZF-jeiben és egyéb szabályzataiban meghatározott feltételeknek megfelelő méretű, tömegű, tartalmú és csomagolású küldeményekre leadott, az Ügyféltől beérkezett online, elektronikus megrendelést kezeli, rendszerezi és továbbítja az Ügyfél által kiválasztott Partner felé, valamint vállalja a kitöltött postai szállítási okmányok, egyéb dokumentáció eljuttatását az Ügyfélhez elektronikus formában, amennyiben azokat nem a Partner küldi meg közvetlenül az Ügyfélnek.

A szerződés további tárgya, hogy a Szolgáltató a küldemény továbbításához szükséges futárpostai és egyéb szerződéseket előkészíti és megkötí, valamint a küldemény továbbításával kapcsolatos egyéb teendőket elvégzi. A Szolgáltató futárpostai szállítási és egyéb szerződéseket a Partnerekkel a saját nevében, de az Ügyfél javára, annak költségére (számlájára) köti meg. Szolgáltató biztosítási (felülbiztosítási) szerződést nem tud kötni a Küldeményre, az ezzel kapcsolatos szerződések megkötése az Ügyfél joga (lehetősége).

Szolgáltató fenntartja a jogot saját hatáskörben megvizsgálni, elbírálni és esetlegesen visszautasítani olyan megrendeléseket, melyek a Partner szerződési feltételei szerint nem alkalmasak további feldolgozásra, küldemény továbbításra.

4 Rendelés, szerződés létrejötte:

4.1. : A honlap használata, rendelés leadása

A vásárlás nem regisztrációhoz kötött.

A szolgáltatás kiválasztása

A honlap főoldalán szereplő kalkulátort kitöltve és elküldve választhatja ki az Ön számára szimpatikus szolgáltatót és ezen belül az egyes szolgáltatásokat. Minden szolgáltatás esetében az ajánlati oldalon részletes információk találhatóak a szolgáltatás részleteiről.

Az Ezt választom gombra kattintva tudja megrendelni a szolgáltatást, mely 3 további lépésből áll.

A szolgáltatás kiválasztása után Ön az "Ezt választom" gombra kattintva a feladói oldalra jut, anélkül, hogy ezzel Önnek vásárlási- vagy fizetési kötelezettsége keletkezne, mivel a szolgáltatás kiválasztása és az Adatok kitöltése nem minősül ajánlattételnek.

A szolgáltatás tartalma a megrendelés véglegesítéséig – a "Megrendelés véglegesítése" gomb megnyomásáig – szabadon módosítható, a feladási folyamatból tetszés szerinti szolgáltatások eltávolíthatóak, megváltoztathatóak.

Feladói adatok

Az „Ezt választom” gomb lenyomását követően megjelennek a feladói adatok tartalma, illetve az Ön által kiválasztott feladói adatokat kell megadni. Az adatok teljes kitöltése esetén a Csomagok oldalra jut.

Csomagok és címzettek

A feladási folyamatban több csomagot is feladhat egyszerre, melyet ezen az oldalon tud megtenni. Itt kell megadni, az egyes csomagokhoz tartozó címzetteket, tetszőlegesen módosíthatóak a csomag adatai és információi. Minden lépés jobb oldalán a szolgáltatásokról teljes összegzés látható azok áráról, a szolgáltatás díjáról. A teljes kitöltés után lép tovább a Fizetési mód és számlázási adatok megadására.

Fizetési mód és számlázási adatok

A „FIZETÉS - Fizetési mód kiválasztása” dobozban kell bejelölnie, hogy a megrendelt szolgáltatást, milyen fizetéssel szeretné teljesíteni.

A „Számlázási adatok” szövegdobozban e-mail címét, a „Számlázási információ” szövegdobozban a számlázási adatok kitöltésére van lehetőség.

A fenti szövegdobozok mellett követően Ön láthatja összegezve az Ön által korábban megadott adatokat, a szolgáltatás részleteit, pontos árát.

A rendelés véglegesítése (ajánlattétel)

Amennyiben Ön meggyőződött arról, hogy a szolgáltatás tartalma megfelel az Ön által megrendelni kívánt szolgáltatásnak, valamint az Ön adatai helyesen szerepelnek, úgy a lap alján található „Fizetés és megrendelés” gombra kattintva zárhatja le megrendelését. A honlapon közzolt információk nem minősülnek az Eladó részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó megrendelések esetén Ön minősül ajánlattevőnek.

Ön a „Fizetés és megrendelés” gomb megnyomásával kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, és nyilatkozata – az Eladó jelen ÁSZF szerinti visszaigazolása esetén – fizetési kötelezettséget von maga után. Önt az ajánlata 48 órás időtartamban köti. Amennyiben az Ön ajánlatát a jelen általános szerződési feltételek szerint 48 órán belül nem igazolja vissza az Eladó, Ön mentesül az ajánlati kötöttsége alól.

Rendelés feldolgozása, a szerződés létrejötte

Önnek bármilyen időpontban lehetősége van a megrendelés leadására. Az Eladó legkésőbb az Ön ajánlatának elküldését követő munkanap során e-mail útján visszaigazolja az Ön ajánlatát. A szerződés akkor jön létre, amikor az Eladó által küldött visszaigazoló email az Ön számára a levelezőrendszerében hozzáférhetővé válik.

4.2. A szerződés létrejötte:

A szolgáltatási szerződés akkor jön létre, ha az Ügyfél ajánlatát a Szolgáltató elfogadja. Az ajánlat elfogadása a Ptk.-ban meghatározott módon, valamint a Szolgáltató honlapján keresztül történő megrendelés leadásával és a Szolgáltató általi visszaigazolással történhet. Az elfogadó nyilatkozatnak kifejezettnek kell lennie.

A szolgáltatási szerződés a megrendelés elküldésével (megerősítésével) és a Szolgáltató által elküldött szállítási okmány kinyomtatásával jön létre.

A Partnerrel a futárpostai szállítási szerződés a Pt.-ben meghatározottak szerint jön létre, a Küldemény felvételével vagy a szolgáltatás elvállalásával. Ha a jelen ÁSZF vagy a Partner ÁSZF a szerződés alakiságára írásbeli formát ír elő, akkor a szolgáltatási szerződés az írásba foglalt szerződés – valamennyi szerződő fél – aláírásával jön létre.

A futárpostai szállítási szerződésnek nincs kötelező formanyomtatványa, de a Partnerek kidolgozhatnak tevékenységük sajátosságainak leginkább megfelelő formát. A megbízás / megrendelés tartalmazza az alábbi fontos információkat:

a Feladó adatait (név, cím, telefonszámok, e-mail cím);

a számlázási cím adatait (név, cím, telefonszámok, e-mail cím, jogi személy esetén adószám);

a fizetés módját;

a Címzett adatait (név, cím, telefonszámokat);

a csomag méretét, súlyát, térfogatsúlyát, a számlázandó súlyt;

kapcsolattartó nevét és telefonszámát;

a csomagküldés díját (futárpostai szállítási díj, egyéb költségek);

a Partner adatait;

a megjegyzéseket.

A küldemény felvétele a küldemény átvételének írásbeli elismerésével történik. Abban az esetben, ha a Partner a Küldemény felvételét a szállítási okmányok előzetes kinyomtatásához köti, az Ügyfél / Feladó köteles a Szolgáltató illetőleg a Partner által elektronikus formában elküldött szállítási okmányokat kinyomtatni, és azokat Az Ügyfél által választott Partner futárával aláíratni a küldemény átadásakor. A szolgáltatási szerződés szerinti futárpostai tevékenység teljesítésének megkezdését a Szolgáltató illetőleg Partner dátumozása, a felvétel pontos időpontjának feltüntetése és a Küldeményt felvevő személy aláírása igazolja.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyomtatványokat a Szolgáltató / Partner – az egyedi kivitelezésű megrendelési visszaigazolásokat is – díjmentesen biztosítja az Ügyfél számára.

A küldeményt – ha arról a szerződő felek másként nem állapodtak meg – a Partner kizárólag abban az esetben köteles felvenni, ha azt a Feladó a tartalom jellegének, természetének és mennyiségének megfelelően csomagolta be és annak tartalmához a csomagolás, és a lezárás nyilvánvaló megsértése nélkül hozzáférni nem lehet. A csomagolásra vonatkozó feltételeket a Partnerek ÁSZF-jei és csomagolási szabályzatai határozzák meg, amelyeket az Ügyfél köteles megismerni és betartani.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget – külön előzetes írásbeli

kötelezettségvállalás hiányában - a Küldemények Ügyfél által megadott időpontban történő felvételéért (szállítás megkezdése) és a kézbesítés időpontjáért sem.

A szolgáltatás díját (beleértve a postai szállítási díjat is) – ha az Általános Szerződési Feltételek vagy a felek eltérően nem rendelkeznek – az Ügyfél készpénzes, PayLike, CIB bankkártyás, illetve banki átutalásos fizetéssel teljesítheti. Más fizetési mód választására nincs lehetőség. Amennyiben az Ügyfél által közölt adatokhoz (különösen darabszám, méret, súly) képest a Küldemény mérlegelésénél eltérés mutatkozik, illetőleg már annak felvételénél egyértelműen megállapíthatóan eltérés mutatkozik, az eltérésből eredő díjkülönbözetet az Ügyfél köteles a fentiek szerint megfizetni. Az adatok vonatkozásában mindig a kiválasztott Partner által elfogadott, hitelesített adatok az irányadóak eltérés esetén.

A szolgáltatási szerződés esetében jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseitől a felek közös megegyezéssel eltérhetnek, kivéve, ha a vonatkozó jogszabályok az eltérést tiltják.

Nem térhetnek el a szerződő felek az Általános Szerződési Feltételek szabályaitól abban az esetben, ha az eltérés következtében a küldemények felvétele, feldolgozása, továbbítása vagy kézbesítése az életet, egészséget, a testi épséget, illetve a címzettnek a küldemény biztonságos átvételéhez fűződő jogát sérti vagy veszélyezteti.

4.3. Az adatbeviteli hibák javítása - Felelősség a megadott adatok valóságáért

Önnek a megrendelés során a megrendelés véglegesítése előtt folyamatosan lehetősége van az Ön által bevitt adatok módosítására (a böngészőben a vissza gombra kattintva az előző oldal nyílik meg, így akkor is javíthatóak a bevitt adatok, ha Ön már a következő oldalra lépett).

Felhívjuk a figyelmét, hogy az Ön felelőssége, hogy az Ön által megadott adatok pontosan kerüljenek bevitelre, hiszen az Ön által megadott adatok alapján kerül számlázásra, illetve teljesítésre a szolgáltatás. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a rosszul megadott e-mail cím vagy a postafiókhoz tartozó tárhely telítettsége a visszaigazolás kézbesítésének hiányát eredményezheti és meggátolhatja a szerződés létrejöttét. Amennyiben az Ügyfél véglegesítette rendelését és a megadott adatokban hibát fedez fel, akkor a lehető legrövidebb időn belül kezdeményeznie kell a rendelése módosítását. A hibás rendelés módosítását a megrendeléskor megadott e-mail címről küldött levéllel jelezheti az Ügyfél a Szolgáltató felé.

5. Ügyfélszolgálat:

A Szolgáltató a székhelyén ügyfélszolgálatot működtet, amely munkanapokon 09:00-órától, 16:00-óraig működik, és a rendelési azonosító szám alapján felvilágosítást ad az Ügyfél részére.

Az ügyfélszolgálat e-mailben az info@csomagnet.hu központi email címen keresztül, továbbá a "Kapcsolat" aloldalon fenntartott, hétköznapiokon 09:00 - 16:00 óra között elérhető online chat felületen érhető el. Az Ügyfél a feladott csomagokról az alábbi adatok megadásával tud információt kérni:

- Futárpostai szállítási okmány (fuvarlevél, csomagszám) száma
- E-számla, papír alapú számla sorszám
- Ügyfél e-mail címe

Az Ügyfélszolgálat feladata, megrendelések készítése, rögzítése, tájékoztatás, szállítási információnyújtás, valamint Az Ügyfél kérésére a küldeményekről írásbeli jelentés küldése, valamint a csomagküldéssel kapcsolatos reklamációk kezelése a Partner bevonásával.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatára elérhető az alábbi e-mail elérhetőségeken:

Központi: info@csomagnet.hu

Utánvétel, pénzügy: penzugy@csomagnet.hu

Kárügyintézés: claim@csomagnet.hu

TNT vámdokumentum kezelés: tntpost@csomagnet.hu

FedEx vámdokumentum kezelés: info@csomagnet.hu

UPS vámdokumentum kezelés: info@csomagnet.hu

Árajánlat: arajanlat@csomagnet.hu

Megrendelés módosítás: info@csomagnet.hu

A Küldeményeket az Ügyfél által kiválasztott, a futárpostai szállítást végző Partner honlapján vagy a Szolgáltató <https://csomagnet.hu> oldalán lehet nyomon követni, arról részletes információ kérhető. A küldemények nyomon követése az Ügyfél joga és egyben kötelessége, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Ügyfél felel. Az Ügyfél haladéktalanul köteles a Szolgáltató felé jelzéssel élni, amennyiben a küldemény határidőben nem kerül felvételre illetőleg kézbesítésre. Az e-mail-en kért információkra, mind az Ügyfél, mind a Címzett részére az azonosító szám alapján ad felvilágosítást az ügyfélszolgálat.

Telefonos csomagküldést, megrendelést a Szolgáltató nem biztosít. Személyes csomagfel-, illetve átvételre személyesen a nyitvatartási időn belül, a cég irodájában van lehetőség.

6. A Szolgáltató felelőssége:

6.1 A Szolgáltató vállalja, hogy a jelen ÁSZF rendelkezéseivel összhangban a csomagküldésről az Ügyfelet tájékoztatja, a szükséges futárpostai szállítási okmányokkal ellátja, azok kitöltésében segítséget nyújt, s képviseli az Ügyfelet a Partner(ek) előtt. A Szolgáltató vállalja, hogy értesíti az Ügyfelet a Küldeménnyel, annak szállításával, kézbesítésével kapcsolatos esetleges problémákról, a dokumentumokban hiányzó adatokról. Az Ügyfél kérésére

Nyomon követi a Küldemény útját, s értesítést küld – az Ügyfél kérésére – az Ügyfél elektronikus címére a sikeres kézbesítésről.

6.2. Amennyiben a Feladó, a Címzett, vagy bármely harmadik fél kártérítési igényrel lép fel a Partnerrel, képviselőjével vagy alvállalkozójával szemben, vagy megkísérli visszakövetelni a szolgáltatás bármely díját vagy költségét, az Ügyfél minden további jognyilatkozat megtétele nélkül automatikusan mentesíti a Szolgáltatót az ilyen jellegű követelések alól.

6.3. A Küldemény sérülése, elvesztése, késedelme esetén a szállítást szervező Szolgáltató csak abban az esetben vonható felelősségre, ha

- a csomagküldés szállítási okmányai a Szolgáltatónak felróhatóan hiányoztak a Küldeményről,
- a szállítási okmányokat az Ügyfél által megadott adatoktól (megrendelés) eltérően töltötte ki; vagy
- ha a honlapon meghatározott és a Megrendelés visszaigazolásban szereplőhöz képest eltérő összeget számlázott ki Az Ügyfél felé. Különbözeti számla kerülhet kiállításra a Szolgáltató által az Ügyfél felé súlyeltérés, méreteltérés, bizonyos partnerek esetében (pl. TNT téves / rossz cím megadásánál, valamint a partnerek által meghatározott ún. **„kiegészítő szolgáltatások” körébe eső előre nem látható körülmények pl. címzett által kért címmódosítás, nem automatikusan szortírozható küldemény, stb.**).

6.4 A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Küldemények felvételi és kézbesítési határidőinek megtartására, továbbá a küldemény elvesztéséért illetőleg sérüléséért az Ügyfél által kiválasztott Partner felelősségi körébe tartozik. Ügyfél az előbbiek okán a Partnerrel szemben jogosult érvényesíteni az általa kiválasztott Partner késedelméből, a küldemény sérüléséből illetőleg elvesztéséből eredő igényét. A Szolgáltató segítséget nyújt az Ügyfél és a Partner közötti közvetítésben, az elveszett küldemények megtalálásában, a kártérítések kezelésében.

6.5 A Szolgáltató nem vonható felelősségre a neki fel nem róható késedelmes kiszállításért.

6.6. A Szolgáltató nem felelős bármely bevétel kiesésért, elmaradt haszonért, piac-, hírnév- vagy ügyfélvesztésért, a használat vagy bármely lehetőség elvesztéséért, még abban az esetben sem, ha ismeretében volt annak, hogy adott kár vagy veszteség felmerülhet. Továbbá nem felel a bármely formában felmerülő közvetett, és következményes károkért, veszteségekért, még akkor sem, ha azok szerződösszegés, gondatlan magatartás vagy mulasztás, vagy bármely más egyéb okból következnek be.

7. Az Ügyfél felelőssége, kötelezettségei

7.1. Az Ügyfél vállalja, hogy a Küldemény szállításához kapcsolódó adatokat megadja, és a Szolgáltató illetőleg Partner által megküldött, Partner által rendszeresített szállítási okmányokat a felvételi címen előkészíti,

kinyomtatja, amennyiben erre szükség van. Telefonos megkeresés esetén az Ügyfél köteles elektronikus e-mail címét megadni, melyre a szükséges és elhangzott információkat a Szolgáltató írásban továbbítja.

7.2. Az Ügyfél a Küldeményt köteles szállításra előkészíteni, a Partner ÁSZF-jében, mellékleteiben, szabályzataiban meghatározottak szerint kizárólag szállítható és megfelelő csomagolással ellátott Küldeményeket átadni szállításra. Figyelembe veszi a küldemény tartalmát, és azt, hogy nem okozhat kárt vagy sérülést a szállítási eszközökben, a Partnerek munkatársaiban, vagy egyéb módokon. A Partnernek és közreműködőinek joguk van elutasítani a Küldemény felvételét, a szállítást, amennyiben a Küldemény nincs megfelelően becsomagolva vagy tartalma alapján szállításból kizárt. Az Ügyfél köteles a Partner ÁSZF-jének megismerésére és az abban rögzítettek betartására. **Amennyiben az Ügyfél a fenti rendelkezéseknek nem tesz eleget, köteles minden, akár a Partnernél, akár a Szolgáltatónál felmerülő kárt és költséget viselni.**

7.3. Az Ügyfél köteles betartani a csomagolási kötelezettségekre vonatkozó előírásokat. Amennyiben ennek nem tesz eleget, s a futár megtagadja a csomag átvételét, úgy az Ügyfél köteles a csomagküldés díjának 15 %-át – kiszállási díj alapján – a Szolgáltató részére megtéríteni.

7.4. Az Ügyfél köteles a Küldemény minden darabját megfelelően felcímkézni (TNT, FedEx, UPS, Packeta, MPL, PickPack), amennyiben a szolgáltatás tartalmazza a címke nyomtatást, a címkéket tisztán, biztonságosan rögzítetten, és a legnagyobb síkfelületen elhelyezni, hogy jól láthatóak legyenek. A címkék tartalmazzák a Feladó nevét, lakcímét és telefonos elérhetőségét, valamint a címzett nevét, lakcímét és telefonos elérhetőségét. Ha a Feladó / Ügyfél elmulasztotta megfelelően felcímkézni a Küldemény valamely darabját, a futár jogosult visszautasítani az egész küldemény felvételét, továbbá átvevőpont feladás esetén sem kötelezhető az átvevőpont személyzete, a küldemény felvételére. Sem a Szolgáltató, sem a Küldeményt átvevő Partner nem vonható felelősségre azon veszteség, késedelem, vagy sikertelen kézbesítés miatt, amelyhez hozzájárult a hiányos vagy nem egyértelmű címezés, címkézés, vagy bármilyen egyéb kárért, amely a Feladó / Ügyfél címkézési kötelezettségének nem megfelelő teljesítéséből ered.

7.5. Az Ügyfél köteles minden adatot elektronikus úton időben eljuttatni a Szolgáltatóhoz. Ez vonatkozik a megrendeléshez szükséges lényeges információkra: címezésre, kiszállítással vagy számlázással kapcsolatos pontos, teljes és hiteles adatokra, valamint az egyéb, a csomagküldéshez szükséges kért adatokra. Az előzőekben említett adatokba beleszámít a Küldemény tartalmának pontos leírása, a Küldemény darabszáma, hosszúságának, szélességének és magasságának adatai, a címzett pontos neve és címe (irányítószámmal együtt), vonalas telefonszáma, és egy mobil telefonszám, amelyen nap közben mindig elérhető. Ha az Ügyfél elmulasztja a fenti, lényeges adatok megadását, a futár visszautasíthatja a Küldemény felvételét.

7.6. Az Ügyfél vállalja, hogy a Szolgáltató részére, mind külföldi, mind belföldi csomagküldés esetén a Küldemények szállításához szükséges

dokumentumok kitöltéséhez kapcsolódó részletes és valós csomagadatokat (tartalom, mennyiség, méret, súly, térfogatsúly, származási hely és érték) átadja. A Szolgáltató illetőleg az Ügyfél által kiválasztott Partner vállalja a szállítási és vámokmányok biztosítását az Ügyfél részére. Amennyiben az Ügyfél által megadott adatok nem egyértelműek, tévesek, valótlanok, vagy megtévesztőnek bizonyulnak, a Szolgáltató jogosult áthárítani az Ügyfélre ennek valamennyi többletköltségét, kárát.

7.7. Az Ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy a súly- és méretadatokat pontosan és valósan adja meg az online rendelés során. A Partner minden Küldeményt a telephelyén mér le, illetőleg a felvételkor ellenőriz, amennyiben erre lehetőség van. Amennyiben bármely adat a súlyra és méretre vonatkozóan eltér a Szolgáltató honlapján vagy a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán leadott adatoktól, az **Ügyfél kötelezettséget vállal a darab, a súly és a méret eltérésből adódó többletköltség (díj) azonnali PayLike, CIB online fizetés, vagy banki utalásos megfizetésére.** A szállítás megkezdését, folytatását a Szolgáltató és a Partner a különbözet jóváírásáig jogosult felfüggeszteni, továbbá Ügyfél felhasználói fiókját szüneteltetni.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a Szolgáltató honlapján közzétett feltételeket figyelembe véve az alábbi bruttó felárakat (pótdíjakat) számlázza ki az Ügyfél felé:

- DPD Express COR belföld, DPD Express belföld, DPD Classic Export

Túlsúly büntetés: 15 000 HUF

Szállítószalagon nem továbbítható: 1 500 HUF

Túlméretes csomag: 1 500 HUF

Utánvét összeg csomagfelvétel utáni módosítása: 1 290 HUF

- GLS Express belföld, GLS EuroStandard

Túlsúly büntetés: 1 500 HUF / túlsúly kilogramm

Szállítószalagon nem továbbítható: 5 500 HUF

- TNT Express, Economy Express belföld

Nem automatikusan szortírozható küldemények: 5 320 HUF

Túlméretes küldemények: 6 515 HUF

Nem halmazható küldemények: 17 765 HUF

- TNT Express, Economy Express Export

Nem automatikusan szortírozható küldemények: 17 775 HUF

Túlméretes küldemények: 21 725 HUF

Nem halmazható küldemények: 59 245 HUF

7.8. Az Ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy megtéríti a Szolgáltató (Partner) valamennyi költségét, kárát, amely a csomag nem megfelelő csomagolása miatt következik be akár a Partnernél, akár harmadik személynél.

7.9. Az Ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy az általa feladott Küldemény eleget tesz minden törvényben és jogszabályban leírt előírásnak, amely a Küldeményekre vonatkozik, legyen az közúti, vízi vagy légi szállítás.

7.10. Eltérő megállapodás hiányban, Az Ügyfél köteles a Szolgáltató számláján feltüntetett összeget készpénzzel, POS terminállal, PayLike, illetve banki utalásos fizetéssel teljesíteni. A készpénzes fizetést csak a DPD partner belföld Express COR szolgáltatásánál lehet kérni.

7.10.1. A Szolgáltató a futárpostai szolgáltatás szervezését, mint szolgáltatást számlázza ki.

7.10.2. Az ÁFA törvényről szóló jogszabály szerint, minden szállítást a Magyar Állam által meghatározott ÁFA-val terheli.

7.10.3. A Küldeményküldés szervezés magába foglalja magát a Küldeményküldést is.

7.10.4. A Szolgáltató jogosult megtagadni a feladott megrendelések teljesítését, a szolgáltatás elvállalását minden jogkövetkezmény és kártérítés fizetése nélkül, amennyiben az Ügyfélnek akár valamely Partnernél, akár a Szolgáltatónál lejárt tartozása áll fenn.

7.10.5. Bankkártyával történő fizetésnél az Ügyfél a Szolgáltató honlapján a kártyák szimbólumaival megjelölt bankkártyákkal vásárolhat. A fizetéshez meg kell adni a kártyatulajdonos nevét, a bankkártya számát, CVC2 vagy CVV2 kódját és lejárat dátumát. Az Ügyfél által megadott adatok ellenőrzésre kerülnek az érintett pénzügyi szolgáltató által, majd banki jóváhagyás után kerül csak véglegesítésre az adott tranzakció.

7.10.6. A Szolgáltató különdíjat (ún. Összetett adminisztratív szolgáltatás – TEÁOR 8211'08) számol fel abban az esetben, ha egy már kiállított számlát, az Ügyfél kérésére, az általa korábban, írásban leadott megbízás ellenére, az Ügyfél hibás adatai miatt módosítani kell. E különdíj költsége a számla nettó értékének **2,5 %-a**, melyet a Szolgáltató külön tételként tüntet fel a módosított, újonnan kiállított számlán.

7.11. Amennyiben a felek a szolgáltatás teljesítését követő fizetési határidőben állapodtak meg, és az Ügyfél nem teljesíti fizetési kötelezettségét a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül, akkor az Ügyfél köteles **évi 15%-os** késedelmi kamat fizetésére is.

7.12. Az Ügyfél kötelezettséget vállal arra is, hogy megfizeti a Szolgáltató igényérvényesítéssel felmerült valamennyi költségét és kárát is.

7.13. Az Ügyfél bármilyen probléma vagy kár felmerülésekor, a Szolgáltató ügyfélszolgálatát jogosult és köteles igénybe venni. Amennyiben Az Ügyfél egyéb fenntartásaival, kérdéseivel a Partnerhez fordul a Szolgáltató honlapján megrendelt csomagküldéssel kapcsolatban, s ebből a Partnernek anyagi kára származik, úgy a Szolgáltató jogosult e költségeket az Ügyfélre hárítani.

7.14. Az Ügyfél és a Szolgáltató között létrejött szerződés jogi kapcsolata a csomag küldés összegének kifizetéséig, és a szolgáltatás teljesítéséig áll

fenn.

7.15. Az Ügyfél az adatlap kitöltésével és megrendelése elküldésével kijelenti, hogy a feladni kívánt és feladásra kerülő Küldeménynek törvénybe ütköző, veszélyes tartalma nincs, nem tartozik a szállításból kizárt tartalmak közé és elfogadja, hogy ő felelős a Küldemény tartalmáért.

7.16. Amennyiben a Szolgáltató az Ügyfél által kiválasztott Partnerrel az Ügyfél szándéka szerinti szerződést megkötí, abban az esetben a Szolgáltató teljesítése szerződésszerűnek minősül.

8. A Partnerek felelőssége

A Partnerek kártérítési és egyéb felelősségére vonatkozó szabályokat a Partnerek ÁSZF-jei tartalmazzák.

Az Ügyfél köteles a megrendelés véglegesítése előtt a Partnerek ÁSZF-jeit tanulmányozni, megismerni, és ezt követően dönteni a megrendelésről. Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet, hogy a Partnerek felelőssége a Pt. és ÁSZF-jeik alapján limitált.

Az egyes Partnerek ÁSZF-jei az alábbi linkekre kattintva elérhető:

[TNT Express Hungary Kft.](#)

[DPD Hungary Kft.](#)

[GLS Hungary Kft.](#)

[SPRINTER - PickPackPont](#)

[Csomagküldő.hu - PACKETA](#)

[Magyar Posta Zrt.](#)

[GE Logisztikai Kft.](#)

[FedEx általános szerződési feltételei](#)

[Delivery Solutions Zrt. általános szerződési feltételei](#)

[UPS Magyarország Kft.](#)

9. A megrendelés menete – a Honlap használata

9.1. A Szolgáltató honlapján az ajánlatok megjelenítéséhez az Ügyfélnek meg kell adnia a kizárólag magyarországi felvételi (feladó) hely település nevét továbbá a leadás (címzett) település nevét (akár nemzetközi viszonylatban is).

Továbbá Ügyfélnek a Szolgáltató honlapján meg kell adnia a Küldemény darabszámára, hosszúságára, szélességére, magasságára és súlyára vonatkozó adatokat. Több Küldemény küldése nem jogosít fel kedvezményre. A méretre és a súlyhatárookra vonatkozó adatok Partnerenként eltérőek lehetnek, ezért az ajánlatok listázásánál csak azokra a Partnerekre ad ajánlatot a weboldal, amelyik fogadni tudja rendszerében az Ügyfél által megadott paramétereket. A partnerek ÁSZF-jei tartalmazzák a küldemények darabszámára, hosszúságára, szélességére, magasságára és súlyára vonatkozó határokat.

9.2. Az Ügyfél a honlapon keresztül belföldi, és export szállításra kérhet ajánlatot.

9.3. Az Ügyfél köteles a honlapon történő árajánlat kérés esetén is megadni

a Küldemény tartalmát, súlyát és méreteit. Amennyiben eltérő, valótlan méreteket, súlyt és tartalmat ad meg az Ügyfél a megrendelés során, s abból többlet díjigény, személyi-, vagy vagyoni kár származik, úgy azt a Szolgáltató az Ügyféllel szemben érvényesítheti.

9.4. Az Ügyfél szabadon választhat a honlapon felkínált partneri árajánlatok közül. Az árajánlatban feltüntetett ár kizárólag a Küldeményküldés díját tartalmazza. Az ár bruttó összeg, az ÁFA-t tartalmazza. A TNT, FedEx, UPS a Küldemény térfogatsúlyát is figyelembe veszi. Mindig a magasabb súly / érték a meghatározó a mért és a térfogatsúly közül.

9.5. Az Ügyfél köteles megadni a hagyományos postai adatokat. A felvételi cím jelenti a Küldemény fizikai helyzetét, ahonnan a kiválasztott Partner futárának a küldeményt fel kell vennie. Ez a hely eltérő lehet a számlázási címtől. Kötelező adatnak minősül: név/kapcsolattartó személy, irányítószám, városnév, utca név, házszám, emelet, telefonszám (mobil), email cím. Az Ügyfélnek olyan telefonszámot és felvételi címet kötelessége megadni, amelyen elérhető / ahol tartózkodik a felvételi nap folyamán.

Amennyiben a telefonszámon megadott címen nincs senki, s a Küldeményfelvétel sikertelen, a Szolgáltatóval fel kell venni a kapcsolatot e-mailen: info@csomagmagnet.hu

9.6. Az Ügyfél köteles megadni a kézbesítési cím minden adatát a Szolgáltató honlapján. Kötelező adatnak minősül: név/kapcsolattartó személy, irányítószám, városnév, utca név, házszám, emelet, telefonszám (mobil). Az Ügyfél elfogadja, hogy amennyiben a kézbesítés azért nem valósul meg az adott napon, mert a címzett nem volt elérhető a megadott címen, akkor a kézbesítést követő második munkanapon kíséri meg a Partner a kézbesítést. Amennyiben a második kísérlet is sikertelen, a Partner a kézbesítést egy harmadik munkanapon is megkísérli. Ha a harmadik kézbesítés is sikertelen, úgy a Partner a Küldeményt automatikusan visszaszállítja az Ügyfélnek / Feladónak.

9.7. Az Ügyfél megadhat számlázási nevet és címet. A Szolgáltató, amennyiben nincs kitöltve a számlázási név és cím (adószám) sor, automatikusan a felvételi név, címre jogosult kiszámlázni a szolgáltatás díját.

9.8. A felvételi, kézbesítési és számlázási cím megadására van lehetőség. A teljesítésről a Szolgáltató elektronikus számlát állít ki.

9.10. A Fizetési opciók közül Az Ügyfél az alábbi lehetőségekből választhat: PayLike fizetés, OTP SimplePay, Banki utalás, DPD rendelés esetén ezeken kívül készpénzfizetés közvetlenül a futárnak. Személyes csomagfeladás esetén az ügyfélszolgálati irodában készpénzes, továbbá bankkártyás fizetésre van lehetőség.

9.10.1. Előre utalásos fizetéseknél a fizetést az Ügyfél előre rendezi, melyről a Szolgáltató értesítőt kap. A Magnetbank igazolást küld az Ügyfélnek. Az ÁFA-s számlát a Szolgáltató elektronikus, vagy postai úton juttatja el az Ügyfélnek.

9.10.2. Bankkártyás fizetésnél az Ügyfél a birtokában lévő bankkártya segítségével, előre egyenlítheti ki a fizetési kötelezettségét. A bankkártya kibocsátó online fizetési felületére az oldal 3-5 másodperc után átirányítja

az Ügyfelet, ahol megadhatja adatait és teljesítheti a fizetést. A visszaigazolást a szolgáltató elektronikus úton küldi.

9.10.3. A megrendelés leadása után a Szolgáltató a honlapja által elektronikusan elkészített fuvarlevelet és a fuvardíjat tartalmazó ÁFÁ-s számlát az Ügyfél e-mail címére automatikusan kiküldi. Postai úton igényelt számlát a szolgáltató postai levélben küld meg az Ügyfél részére. Ezek után érkezik a futár az Ügyfél által megadott címre.

9.11. A Megrendelés és a szolgáltatási szerződés akkor jön létre az Ügyfél és Szolgáltató között, amikor Az Ügyfél elfogadja a Szolgáltató ÁSZF-jét és rendelését a Megrendelés gombra kattintva megerősíti. Az Ügyfél egy elektronikus megerősítést kap e-mail címére, mely egyben a szerződés egy példánya is az Ügyfél és a Szolgáltató között.

9.12. A szállítási okmány a DPD, GLS, TNT, FedEx, UPS, SPRINTER, Csomagküldő, MPL Partnerek esetében egy hivatalos, vonalkóddal ellátott szállítási okmány.

9.13. A Szolgáltató az Ügyfél által leadott szállítási megrendelést követően rövid időn belül, elektronikus úton juttatja el a szállítási és egyéb szükséges okmányokat az Ügyfélnek. Az Ügyfél köteles kinyomtatni az elektronikus postafiókjába megérkezett szállítási és egyéb okmányokat (kizárólag TNT, FedEx, UPS, SPRINTER, MPL, Packeta partnerek esetében). Ahol szükséges aláírni, kézírásával kell ellátnia azokat.

9.14. A futár érkezése az Ügyfél megrendelését követően a megrendelés során megadott felvételi címen, felvételi dátumon és időben történik, a kiválasztott Partner ÁSZF-jében írtak szerint.

9.15. A Küldeményt a szállítási okmányon a vonalkód alatt látható szám alapján lehet nyomon követni a Szolgáltató vagy a Partnerek honlapján, illetve a csomagnet honlapján.

9.16. A Partnerek futárai munkanapokon 08:00-órától 18:00-ig veszik fel a küldeményeket a feladótól.

9.17. Az Ügyfél köteles biztosítani azt, hogy a futár a Küldeményt fel tudja venni a megadott címen várakozás nélkül. Amennyiben az Ügyfél az előző kötelezettségének nem tesz eleget, abban az esetben kötelesi viselni ennek a jogkövetkezményeit.

9.18. A futár a felvételi címen nem tud várakozni, ezért a Feladó / Ügyfél köteles teljes körűen a Küldeményt előkészíteni (csomagolás, felcímkézés, szállítási okmányok elkészítése).

10. A szolgáltatói díj megállapítása, -visszafizetési kötelezettsége, elállási jog

Az ÁSZF-ben meghirdetett szolgáltatások (továbbiakban: szolgáltatások) igénybevételeért az ügyfél – első sorban az Ügyfél / Megrendelő – díjat tartozik fizetni a Szolgáltató által kiállított díjbekérő vagy számla ellenében. A Szolgáltató honlapján működő, megrendeléshez használható díjkalkulátor és a Szolgáltató számláján a mindenkor adózásra és ÁFA fizetésre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően már bruttó összegeket jelenít meg.

A szolgáltatások díját a Szolgáltató határozza meg. A Szolgáltató a

díjváltozás bevezetését megelőző **15 nappal** az ügyfeleket az új díjakról internetes honlapján tájékoztatja.

A Szolgáltató a küldemény felvételekor tévesen megállapított vagy a kézbesítéskor tévesen beszedett díjat, díjkülönbözetet, illetve a nem teljesített szolgáltatás díját – ezen tény megállapítását követően – a küldemény Megrendelőjének vagy amennyiben a személye eltér a Megrendelőtől, a megrendelésben tényleges költségviselőként feltüntetett személy részére visszafizeti.

A Szolgáltató a szolgáltatás díját teljes mértékben visszafizeti abban az esetben, ha az Ügyfél vagy a feladó a szerződéstől – a felvétel helyén a küldemény visszakérésével – a továbbítás előtt eláll, a küldemény a Szolgáltató felróható magatartása következtében a rendeltetési helyének elérése nélkül érkezett vissza a feladási helyére, Szolgáltató a szolgáltatási szerződést nem teljesítette.

A Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben az elállásra a felvétel helyszínén kerül sor és a futár már kiszállít a helyszínre, úgy az elállás okán az Ügyfél vagy a feladó egyetemleges helytállási kötelezettség mellett köteles a Szolgáltató felmerült nettó díját és költségét megfizetni Szolgáltató részére.

A Szolgáltató a fizetett díjak egy részét a következő esetekben és keretek között fizeti vissza (részleges díjvisszatérítés):

A túlfizetett összeget, ha az Ügyfél vagy amennyiben a személye eltér a Megrendelőtől, a megrendelésben tényleges költségviselőként feltüntetett személy a küldeményért a díjszabás szerint járó díjnál magasabb díjat fizetett, és ez a Szolgáltató kezelési okirataiból, vagy a küldeményről megállapítható.

A lerótt és az új díj közötti különbözetet, ha az Ügyfél vagy a feladó a küldemény címét vagy a kért külön-, vagy különleges szolgáltatást a Szolgáltatónál továbbítás előtt megváltoztatja, és az új rendeltetési hely alapján vagy a megváltoztatott többlétszolgáltatás esetén a fizetettnél alacsonyabb díj megfizetésével tartozik.

Visszatérítés esetén, a fuvar díját, bejelentéstől számított, **maximum 5 munkanapon** belül téríti meg a szolgáltató.

Amennyiben az Ügyfél Ptk-ban meghatározottak szerinti fogyasztónak minősül, abban az esetben a Fogyasztó jogosult indokolás nélkül elállni a jelen ÁSZF hatály alá tartozó, Szolgáltatónak küldött megrendelés alapján létrejött szerződéstől a vonatkozó jogszabályok rendelkezései szerint annak megkötését követő 14 napon belül. Az elállási/felmondási határidő a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap elteltével jár le. Teljesült szolgáltatás (szolgáltató által felvett küldemény) esetében az elállás érvényét veszti. A Fogyasztókra vonatkozó rendelkezéseket jelen ÁSZF 17. pontja tartalmazza.

11.A Partnerek szolgáltatásai, Általános Szerződési Feltételei

11.1. A Szolgáltató szerződött Partnerei a DPD Hungary Kft., GLS Hungary Kft., TNT Express Hungary Kft., SPRINTER Futárszolgálat Korlátolt Felelősségű Társaság, Csomagküldő.hu Kft., FedEx Express Hungary Kft.,

UPS Magyarország Kft., Magyar Posta Zrt., GE Logisztika Kft., Palletways Group Limited, DELIVERY SOLUTIONS ZRT. Futárpostai szolgáltatók. A Szolgáltató a <https://csomagnet.hu> honlapján feltüntetett áraik alapján kínálja a Partnerek szolgáltatásait magánszemélyeknek, gazdálkodó szervezeteknek, egyéb jogi személyeknek. A Partnerek szolgáltatásainak árai abban az esetben érvényesek, ha azt a Szolgáltató honlapján keresztül rendeli meg az Ügyfél.

11.2. A Partnerek szolgáltatásai igénybevételének feltétele, hogy az Ügyfél a Szolgáltató által megküldött szállítási okmányokat kinyomtatja és azokat a Küldeménnyel együtt a kiválasztott Partner futárának átadja. A Partnerek felvesznek minden olyan küldeményt, mely a Partnerek Általános Szállítási Feltételeiben meghatározott követelményeket teljesíti. A szállítható és a szállításból kizárt (feltételesen szállítható) küldemények szabályait az Ügyfél köteles a Partnerek ÁSZF-jei alapján megismerni, és a feltételeket teljesíteni. Amennyiben további tájékoztatásra van szüksége az Ügyfélnek, a Szolgáltató segítségét veheti igénybe elektronikus úton. (Az ügyfél a szolgáltatót e-mailen, vagy a választott partner ügyfélszolgálatát telefonon is elérheti a szolgáltatással kapcsolatos információkért.)

A megrendelés leadásával, megrendelésével együtt az Ügyfél elfogadja a kiválasztott Partner futárpostai szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF-eit.

12. Kézbesítés

12.1. A Küldeményt a Partnerek eltérő felvételi rendszerek alapján veszik fel a felvételi címen.

12.2. A kézbesítés a munkanapokon – az alapszolgáltatások alapján – a Partnerek futarai munkaidejében történik meg (általában 8 és 18 óra között). Minden országnak egyéni vám- és kézbesítési szabályai vannak. Ezekről a Partner Ügyfélszolgálatánál lehet tájékozódni.

12.3. A kézbesítés az Európai Unión belül ajtótól-ajtóig történik, közvetlenül a Szolgáltató Partnerei révén. A Harmadik világba történő szállításokra külön szabályok érvényesek. Ezekről a Partner Ügyfélszolgálatán lehet felvilágosítást kérni.

12.4. A Partnerek a Küldeményeket belföldön és az Európai Unión belüli nemzetközi futárpostai Küldemény küldésekor három munkanapon át, költségmentesen próbálják kikézbesíteni. A kikézbesítési próbálkozásakor a futárok jelzést hagynak hátra a Címzett címen. A harmadik sikertelen kézbesítés után a Partnerek raktárukban tárolják 5 munkanapig a Küldeményt. Ha a Címzett vagy az Ügyfél ez idő alatt nem jelentkezik, az 5 munkanap letelte utána a Partnerek a Küldeményt visszafordítják és visszaszállítják az Ügyfélnek az Ügyfél költségére. E vonatkozásban a Partnerek ÁSZF-jei és gyakorlata irányadó.

12.5. Az Európai Unión kívüli szállításkor a fentiek megfelelően irányadóak azzal a megszorítással, hogy amennyiben a harmadik kézbesítési kísérlet után sem jelentkezik a Címzett, a Küldeményt legalább két hétig, de legfeljebb három hétig tartják a raktárban, s utána fordítják vissza és küldik vissza az Ügyfélnek. E vonatkozásban a Partnerek ÁSZF-jei és gyakorlata

irányadó.

13. Késedelem, a Küldemény sérülése, elvesztése, ellehetetlenülés (vis maior)

A Partnerek késedelmére, a Küldemények elvesztésére, sérülésére, az azokban bekövetkező károokra, felelősségre és a vis maiorra vonatkozó szabályokat a Partnerek ÁSZF-jei tartalmazzák.

14. Intézkedések panasz, kárbejelentés esetén

14.1. 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 elvesztésére vagy megsérülésére vonatkozó jelzést, bejelentést és a kártérítési igény érvényesítését a panaszok között tartja nyilván.

14.2. A Szolgáltató által végzett szolgáltatások teljesítése során felmerült panasz a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától hat hónapos jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított 30 napos határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő hat hónapon belül tehető.

14.3. A Szolgáltató a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében köteles megvizsgálni.

Szóbeli észrevétel esetén a sérelem elintézésére a Szolgáltató a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást. A Szolgáltató a panaszt kivizsgálja, és a panasz benyújtásának időpontjától számított lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 30 naptári napon belül az ügyfélnek válaszol.

14.4. 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 Szolgáltató a panasz kivizsgálásának eredményéről belföldi szolgáltatás esetében 5 napon belül, nemzetközi szolgáltatás esetén a külföldi szolgáltatótól beérkezett tájékoztatás időpontjától számított 15 napon belül a panaszost írásban tájékoztatja. A külföldi szolgáltató késedelmesen megküldött tájékoztatása esetén a szolgáltatási szerződésben foglaltak teljesítéséért felelős belföldi szolgáltatót felelősség abban esetben nem terheli, ha mindent megtett a szerződéses partner szolgáltatójától beszerzendő adat, információ határidőben történő rendelkezésre bocsátása céljából.

14.5. A Szolgáltató valamennyi panaszról nyilvántartást vezet.

14.6. Amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a Szolgáltató a panaszra határidőn belül nem válaszol, a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő lejártától számított 30 napon belül a panaszos a Hatósághoz fordulhat.

14.7. Kizárólag Az Ügyfél fordulhat kárbejelentéssel, panasszal a Szolgáltató felé.

14.8. Hiány, veszteség, lopás vagy sérülés miatti kártérítési igényét Az Ügyfélnek az alábbi időhatárokon belül kell megtennie:

A sérült vagy eltűnt Küldeménnyel kapcsolatos kárbejelentést lehetőleg a kézbesítéskor azonnal, de legkésőbb a Partner ÁSZF-jében és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott határidőn belül kell írásban megtenni a Szolgáltató felé. Az igénybejelentést írott formában kell benyújtani a claim@csomagnet.hu e-mail címre. Ha a Küldemény (csomagolás) sérülése kívülről felismerhető, a helyszínen jegyzőkönyvet kell felvenni a kézbesítéskor. Amennyiben a sérülés esetén a kézbesítést követő 72 órán belül a kárigényt írásban bejelentik, és a kárt az Ügyfél bizonyítékokkal (fényképek, jegyzőkönyv, kárszámla, stb.) alátámasztotta, a Partner ÁSZF-jének megfelelően sor kerül a kártérítésre.

14.9. A 72 órás határidő elmulasztása a kárigényt semmissé teszi. Az előbbi határidő jogvesztő, az előbbi határidőn túl igény a Szolgáltatóval szemben nem érvényesíthető.

14.10. Nagy értékű küldemények feladása esetén javasolt fényképek készítése csomagolás közben és a már becsomagolt küldeményről, amellyel igazolni lehet a csomagolás megfelelőségét. Ezeket a bizonyítékokat kárigény estén benyújtani szükséges a Szolgáltató felé.

14.11. A szállítási sérült küldeményről jegyzőkönyvet kell kiállítani a Partner futárával a kézbesítés helyén. A Küldemény érkezésekor időt kell szánni a Küldemény kibontására, és bizonyosodjanak meg a futárral együtt, hogy a Küldeményben történt-e sérülés.

14.12. Az igazolásokat, bizonyítékokat (fényképek, szállítási okmányok, megrendelési igazolás, jegyzőkönyv másolata; kárszámla, stb.) nyolc napon belül kell a kárigény jelzését követően elküldeni a Szolgáltató részére az claim@csomagnet.hu e-mail címre.

14.13. A Szolgáltató elutasít minden olyan kárigényt, amelyhez nincs csatolva fényképes bizonyíték a sérült szállítmányról, a kézbesítéskor készített jegyzőkönyv másolatáról és a Küldemény értékét igazoló számla másolatáról. Ezek hiányában nem bizonyítható, hogy a Küldemény a szállítás során sérült meg, valamint nem állapítható meg a kár nagysága.

14.14. Amennyiben a Címzett bizonyítani tudja, hogy neki fel nem róható okokból nem tudta ellenőrizni a kézbesítésnél a Küldeményt, a vonatkozó jogszabályok szerinti határidőben terjesztheti elő kárbejelentését.

14.15. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy további ellenőrzésre visszatartsa a Küldeményhez kapcsolódó azon dokumentumokat, amelyek kártérítési igény alapját képezik. A kártérítési igény megítélése esetén a Szolgáltató (Partner) a döntésig visszatarthatja a küldeményt.

14.16. A Címzett a kártérítés érdekében köteles megőrizni minden csomagolási anyagot, mivel ezek segítséget jelentenek a kártérítési eljárás kivizsgálásában.

14.17. A Szolgáltató és a Partner nem vállal felelősséget a gazdasági veszteségekért (pl. kieső nyereség, elmaradt vagyoni előny, üzleti lehetőségek elvesztése, gyártási sor szünetelése), amely a nem szerződés szerinti teljesítésből (pl. sérülésből, késedelemből) származott.

14.18. Az Ügyfél elfogadja, feltétel nélküli és visszavonhatatlan

hozzájárulását adja ahhoz, hogy a futárpostai szolgáltatásból eredő követelését (késelem, hiány, sérülés, elvesztés, kár, stb.) közvetlenül a Partnerrel szemben érvényesítheti, amennyiben a Szolgáltató a követelést az Ügyfélre engedményezi.

14.19. A Partner / Szolgáltató csak számlával igazolt értéket tud jóváírni. Sérült vagy eltűnt küldemény esetében, **minden partnernél** egységesen maximálisan **50 000 Ft** kárigény érvényesíthető. A szolgáltatót terhelő kártérítés mértéke **nem haladhatja meg** a 8,33 SDR/bruttó kg összeget. Ügyfélnek lehetősége van magasabb értékre biztosítani küldeményét TNT partner szolgáltatása igénybevétele esetén, melynek mértéke a rendelési folyamatban adható meg felár ellenében. Felülbiztosított küldemény esetében is szükséges a beszerzési számla megléte.

14.20. A Szolgáltató nem foglalkozik Küldemények csomagolásával. A káresetek elbírálásánál a Szolgáltató ezért nem tud ítélni a Küldemények csomagolásának megfelelőségéről.

14.21. A Törékeny címke, felirat használata nem mentesíti az Ügyfelet a megfelelő csomagolás használatától. A TÖRÉKENY jelzés gondosságra int, de nem védi az árut. A Törékeny felirattal ellátott Küldemény sérülése nem jelent automatikus kártérítést. E körben különösen figyelni kell a szállításból kizárt küldemények szabályaira.

14.22. Amennyiben az arra jogosult a jelzését, bejelentését vagy igényét az ott meghatározott jogvesztő határidőn belül megtette a Szolgáltató felé és kártérítési igényét a Szolgáltató vitatta vagy azt a megalapozottságát megállapító tájékoztatás átvételétől számított hatvan napon belül nem fizette meg, kártérítési igényét a küldemény feladásától számított egyéves jogvesztő határidőn belül érvényesítheti bíróság előtt. A fogyasztói jogvita alapján indult békéltető testületi eljárás időtartama az igényérvényesítési időbe nem számítható be.

15.

15.1. Panaszügyintézés és jogérvényesítési lehetőségek Fogyasztónak minősülő Ügyfelek esetén

A fogyasztó az Áruval (szolgáltatással) vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:
Internet cím: <https://csomagnet.hu>
E-mail: info@csomagnet.hu

A fogyasztó elektronikusan írásban közölheti a vállalkozással a panaszát, amely a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek a szolgáltató ügyfél részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik.

A szóbeli panaszra nincs lehetőség. Az írásbeli panaszt a vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben igazolható módon megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi

azonosítószámmal ellátni. A válaszban tájékoztatni kell a Fogyasztót a Békéltető Testülethez fordulás lehetőségéről.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

az Ügyfél neve, lakcíme,
a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
az Ügyfél panaszának részletes leírása, az Ügyfél által bemutatott iratok,
dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról,
amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus
hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a
fogyasztó aláírása,
a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával
közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.
A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati
példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak
kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles az Ügyfelet írásban
tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság
vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak
tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye
vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és
internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra
is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése
érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Amennyiben a Szolgáltató és az Ügyfél között esetlegesen fennálló
fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi
jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a fogyasztó számára:

Fogyasztóvédelmi eljárás

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál lehetséges. Amennyiben a
fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal
fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A
panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás
lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a
fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fővárosi és vármegyei
kormányhivatalok látják el, ezek listája itt
található: <http://www.kormanyhivatal.hu/>
Bírószági eljárás

Az ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság
előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről
szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi
CXXX. törvény rendelkezései szerint.

Békéltető testületi eljárás

Tájékoztatjuk, hogy Ön velünk szemben fogyasztói panasszal élhet. Amennyiben az Ön fogyasztói panaszát elutasítjuk, úgy Ön jogosult az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - az illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Ennek keretében fennáll a vállalkozásoknak a békéltető testület felhívására történő válaszirat megküldési kötelezettsége, továbbá kötelezettségként kerül rögzítésre a békéltető testület előtti megjelenési kötelezettség („meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételének biztosítása”).

Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti vármegyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki, a Békéltető testületi ülésen a részvétel nem kötelező az írásbeli, az egyezségi ajánlatot tartalmazó irat elküldése esetén.

A fenti együttműködési kötelezettség megszegése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel, amely alapján a jogszabályváltozás következtében a vállalkozások jogsértő magatartása esetén kötelező bírságkiszabás alkalmazandó, bírságtól való eltekintésre nincs lehetőség. A fogyasztóvédelemről szóló törvény mellett módosításra került a kis- és középvállalkozásokról szóló törvény vonatkozó rendelkezése is, így a kis- és középvállalkozások esetén sem mellőzhető majd a bírság kiszabása.

A bírság mértéke kis- és középvállalkozások esetén 15 ezer forinttól 500 ezer forintig terjedhet, míg a számviteli törvény hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevéttel rendelkező, nem kis- és középvállalkozás esetén 15 ezer forinttól, a vállalkozás éves nettó árbevételeinek 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig terjedhet. A kötelező bírság bevezetésével a jogalkotó a békéltető testületekkel való együttműködés nyomatékosítását, illetve a vállalkozásoknak a békéltető testületi eljárásban való aktív részvételének biztosítását célozza.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. A kérelemnek tartalmaznia kell

a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,

ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,

a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,

a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését

a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,

a testület döntésére irányuló indítványt,

a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető

el: <http://www.bekeltetes.hu>

A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el:

<https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Postacím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36

Telefonszám: 06-72-507-154

Mobil: +36 20 283-3422

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Honlap: www.baranyabekeltetes.hu Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Postacím: 6001 Kecskemét, Pf.228.

Telefonszám: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-70-938-4765, 06-70-938-4764

Fax: 06-76-501-538

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszám: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

E-mail: bekeltetes@bmkik.hu

Honlap: www.bmkik.hu Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszám: 06-46-501-091; 06-46-501-090

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Postacím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefonszám: +36-1-488-21-31

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: bekeltet.bkik.hu Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: 06-62-554-250/118

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Honlap: www.bekeltetes-csongrad.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: 06-22-510-310

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Honlap: www.bekeltetesfejer.hu Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszám: 06-96-520-217

E-mail: bekeltetotestulet@gyskik.hu

Honlap: www.bekeltetesgyor.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszám: 06-52-500-710; 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

E-mail: bekelteto@hbkik.hu; nemes.brigitta@hbkik.hu

Honlap: www.hmbekeltetes.hu Heves Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Hadnagy u. 6. fsz. 1.

Postacím: 3300 Eger, Faiskola u. 15.

Telefonszám: 06-36-416-660/105-ös mellék

Mobil: 06-30-967-4336

E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 303-304.
Mobil: 06-20-373-2570

E-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu
Honlap: www.jaszbekeltetes.hu Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszám: 06-34-513-010; 06-34-513-012
Mobil: 06-30-201-1647; 06-30-201-1877
E-mail: bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4.
Telefonszám: 06-32-520-860
Fax: 06-32-520-862
E-mail: nkik@nkik.hu

Honlap: www.nkik.hu Pest Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.
Telefonszám: 06-1-269-0703
Fax: 06-1-474-7921

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
Honlap: <http://panaszrendezes.hu/>
Somogy Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 7400 Kaposvár, Anna u.6.
Telefonszám: 06-82-501-000

E-mail: skik@skik.hu Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszám: +36-42-420-280
Fax: +36-42-420-180

E-mail: bekelteto@szabkam.hu
Honlap: www.bekeltetes-szabolcs.hu
Tolna Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet
Telefonszám: 06-74-411-661
Fax: 06-74-411-456

E-mail: kamara@tmkik.hu; t-tiv@tmkik.hu Vas Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszám: 06-94-506-645
Fax: 06-94-316-936

E-mail: pergel.bea@vmkik.hu
Honlap: www.vasibekelteto.hu
Veszprém Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 115-116.
Telefonszám: 06-88-814-121; 06-88-814-111

E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu
Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu Zala Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi út 24.

Telefonszám: 06-92-550-513

Fax: 06-92-550-525

E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

Honlap: www.bekelteteszala.hu

Békéltető Testületi eljárás fogyasztónak nem minősülő személyek esetén

A fogyasztóvédelmi törvény alapján a Békéltető Testületi eljárás tekintetében fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti adásvételi szerződés, civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A fogyasztói minőség fennállását a Békéltető Testület jogosult ellenőrizni és vizsgálni. Az eljárás szabályaira a Békéltető Testület alatt írt szabályok az irányadók.

Online vitarendezési platform

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Ha Ön panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt Áruval vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét.

A portálon Ön és a kereskedő, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform itt érhető

el: [https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=H
U](https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU)

15.2. Részleges érvénytelenség, magatartási kódex

Ha az ÁSZF valamely pontja jogilag hiányos vagy hatálytalan, attól még a szerződés további pontjai érvényben maradnak és a hatálytalan vagy hibás rész helyett a vonatkozó jogszabályok rendelkezései alkalmazandók.

A Szolgáltatónak nincs az Ügyféllel szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexe.

16. Adattovábbítási nyilatkozat

16.1. Ügyfél jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával úgyszintén elfogadja, hogy az Csomagnet.hu Kft. (8200, Veszprém, Kard köz 1/b.) által az csomagnet.hu felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adatai

átadásra kerüljenek az OTP Mobil Kft. (1093 Budapest, Közraktár u. 30-32.), mint adatkezelő részére. A továbbított adatok köre: vezetéknév, keresztnév, ország, telefonszám, e-mail cím. Az adattovábbítás célja: a felhasználók részére történő ügyfélszolgálati segítségnyújtás, a tranzakciók visszaigazolása és a felhasználók védelme érdekében végzett fraud-monitoring.

17. Egyéb rendelkezések

17.1. Elévülés

A feladást követő egy év elteltével megszűnnek mind a Szolgáltatóval, mind a Partnerrel szemben a futárpostai és a szolgáltatási szerződésből eredő igények (jogvesztés).

18. Fogyasztókra vonatkozó különös rendelkezések

18.1. Amennyiben az Ügyfél a Polgári Törvénykönyvben meghatározott fogyasztónak minősül, abban az esetben a jelen ÁSZF alább hivatkozott rendelkezései nem alkalmazandók:

ÁSZF III. 6.2. pont

ÁSZF III. 6.6. pont

ÁSZF III. 7.11. pont

ÁSZF III. 7.12. pont

ÁSZF III. 7.13. pont

ÁSZF III. 14.8. pontjának utolsó mondata

ÁSZF III. 14.9. pont

ÁSZF III. 14.13. pont

ÁSZF III. 14.18 pont

ÁSZF III. 14.19 pont

18.2. Amennyiben az Ügyfél a Polgári Törvénykönyvben meghatározott fogyasztónak minősül és az ügyletre a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet hatálya kiterjed, abban az esetben a jelen ÁSZF rendelkezéseit, a jelen pont rendelkezéseire figyelemmel kell alkalmazni.

A Szolgáltató (a jelen pontban a továbbiakban: Szolgáltató vagy Eladó) az általa működtetett weboldalán, illetőleg Ügyfél igény esetén az árajánlatában tájékoztatja a fogyasztót (ideértve: weboldalra utaló link megadásával) a szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, a szolgáltatásnak megfelelő mértékben; a Szolgáltató nevéről, a székhelyének és üzleti tevékenysége helyének (amennyiben az a székhelytől eltér) postai címéről, és a telefonszámáról, és az elektronikus levelezési címéről; a szerződés szerinti szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy - ha a szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre észszerűen kiszámítani - annak számítási módjáról, valamint az ezen kívül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról és a postaköltségről), vagy, ha e költségeket nem lehet észszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel; a teljesítés feltételeiről, különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a Szolgáltató panaszkezelési módjáról; a kellékszavatosságra vonatkozó jogszabályi

kötelezettség fennállásáról; határozott időre szóló szerződés esetén a szerződés időtartamáról, határozatlan időre szóló szerződés esetén a szerződés megszüntetésének feltételeiről; a határozott időre szóló olyan szerződés esetén, amely határozatlan időtartamúvá alakulhat át, az átalakulás feltételeiről, és az így határozatlan időtartamúvá átalakult szerződés megszüntetésének feltételeiről; a digitális szolgáltatás működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről; a digitális szolgáltatás bármilyen vonatkozó kompatibilitásáról és interoperabilitásáról a Szolgáltatótól észszerűen elvárható ismereteknek megfelelően; a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület nevéről és székhelyének postai címéről. A Szolgáltatót nem terheli az előbbiekben meghatározott tájékoztatási kötelezettség azon információk vonatkozásában, amelyek a körülmények alapján nyilvánvalóak.

A Szolgáltató az általa működtetett weboldalán, illetőleg Ügyfél igény esetén az árajánlatában tájékoztatja a fogyasztót (ideértve: weboldalra utaló link megadásával) továbbá a szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatának díjáról, ha azzal összefüggésben az elektronikus hírközlési szolgáltató által a hívó fél számára az előfizetői szerződésben meghatározott díjon felül további díj terheli a fogyasztót, vagy a telefonhívás, üzenetküldés emelt díjas szolgáltatás igénybevételével jár; a fogyasztót megillető a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § szerinti jog gyakorlásának határidőjéről és egyéb feltételeiről (különösen a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. §-ban foglaltakról), valamint a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról; az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről; amennyiben rendelkezésre áll, akkor arról, hogy rendelkezésre áll a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról; ha a szerződés szerinti áruért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás automatizált döntéshozatal alapján a fogyasztó személyére szabott; a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról; a fogyasztó által a Szolgáltató kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtásáról és annak feltételeiről;

A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót az alább meghatározott határidőn belül az alább meghatározott esetekben indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót az alább meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.

A fogyasztó a fentiek szerinti elállási vagy felmondási jogát

a) áru adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) az árunak,
ab) több áru adásvételekor, ha az egyes áruk szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott árunak,
ac) több tételből vagy darabból álló áru esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
ad) ha az árut meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,
a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;
b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

Az a) pontban foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy a fent meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és az áru átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

Ha a szerződés megkötésére a fogyasztó tett ajánlatot, a fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

A fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban biztosított jogát

a) a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. mellékletben található (Eladó weboldaláról is letölthető) nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy

b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § (2) bekezdésében, illetve a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 21. §-ban meghatározott határidő lejárta előtt elküldi.

A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban meghatározott jogot 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelettel összhangban gyakorolta.

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § szerinti jog gyakorlása esetén az áru visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, az Eladó nem vállalja e költség viselését, a távollévők között kötött szerződés esetében - az áru postai küldeményként nem küldhető vissza;

Ha a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 13. § vagy a 19. § szerinti esetben a fogyasztó a teljesítés megkezdését követően felmondja az üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között kötött szerződést, köteles a felmondás Eladóval való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat az Eladó számára megfizetni. A fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell megállapítani. Ha a fogyasztó bizonyítja, hogy az ily módon megállapított teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani.

Egyebekben a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet rendelkezései az irányadóak.

19. Rendelkezések arra az esetre, amennyiben a Szolgáltató a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban: Postatv.) 2. § 9. és 15. pontjai, valamint a 8. § (1) bekezdésének a), b), d) pontjai szerint futárposta-, expressz postai és egyéb egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatásokat végez Magyarország területén.

Amennyiben a Szolgáltató a jelen 19. pont szerinti tevékenységet végez abban az esetben a jelen ÁSZF I. sz. mellékletében foglaltak az irányadóak.

Veszprém, 2025. 06. 25.

Csomagnet.hu Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság