
**A Zone Express (www.zoneexpress.hu)
Általános Szerződési Feltételei**

I. PREAMBULUM

A www.zoneexpress.hu csomag és küldemény szállítását szervező, közvető vállalkozás, melynek TEÁOR száma: 522903 – Egyéb szállítást kiegészítő szolgáltatás, amely egy vagy több megbízó 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 Zone Express nevű weboldalán postai szolgáltatási megbízást adó fél fizeti meg.

A Zone Express nem szállít közvetlenül semmilyen árut és dokumentumot tartalmazó küldeményt, kizárólag közvetítő szerepe van a megbízás folyamata alatt.

II. Általános rész

1. A szerződő felek, egyéb érintett személyek

1.1. A szolgáltató

Zone Express – Sajnovity Soma Dominik Egyéni Vállalkozó

(a továbbiakban: Szolgáltató)

Székhelye: 8849 Szent Csokonai utca 13

Telephely, iroda, levelezési címe: 8849 Szent Csokonai utca 13

Nyilvántartási szám: 54294965

Adószám: 55589374-1-34

Email: info@zoneexpress.hu

Web cím: www.zoneexpress.hu

Működési idő, nyitva tartás: 08 órától 19 óráig

Munkanapokon (hétköznap): hétfőtől-péntekig

Munkaszüneti napokon és hétfőn: zárva

Alaptevékenység: 522903 – Egyéb szállítást kiegészítő szolgáltatás

1.2. 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). Az Ügyfél megbízásának leadásával automatikusan elfogadja jelen Általános Szerződési Feltételeket. A Szolgáltató szolgáltatásai igénybevétele esetén Ügyfélnek kell tekinteni a küldeményen feladóként feltüntetett magánszemélyt, gazdálkodó szervezetet, egyéb jogi személyt. Továbbiakban fentiek együttesen: Ügyfél.

Feladó (képviselője): a csomagfelvételi címen tartózkodó személy, aki átadja a csomagot a Szolgáltató által megbízott futárcég futárjának. A felvételi címen nem kötelező annak jelen lennie, aki kapcsolattartóként szerepel a megrendelő lapon / szállítási okmányon.

1.3. A kiválasztott / igénybe vett futárpostai szolgáltató

A szállító céget minden esetben a Szolgáltató választja ki. Az Ügyfél a szállítást végző céget nem választhatja meg, nem is választhat a Szolgáltató partnerei közül.

1.4. A Címzett

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

2. A szolgáltatásra és ÁSZF-re vonatkozó általános információk

A Zone Express E.V. (Sajnovity Soma Dominik E.V.) csomagszállítást szervező, szolgáltatás közvetítő jogviszonyban áll a rendszerében szereplő futárpostai vállalkozásokkal: Royal Futár Hungária Kft ; 24H Parcel Zrt. ; FedEx Express Hungary Kft. ; TNT Express Hungary Kft. ; Artúr 95' Bt. ; Express One Hungary Kft. - együtt: Partnerek).

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, láthassa el.

A Szolgáltató alapszolgáltatása, alaptevékenysége a futárpostai csomagküldés szervezése, konszolidátor tevékenység (522903 – Egyéb szállítást kiegészítő szolgáltatás). Nem rendelkezik szállító járművekkel, futárokkal. Olyan informatikai rendszert használ, amely segítségével a potenciális ügyfelek / feladók le tudják adni csomagszállítási igényüket a megadott adatok, feltételek alapján. A Szolgáltató, mint közvetítő vesz részt a futárpostai szállítás folyamatában. A megadott adatokat a Szolgáltató továbbítja a szállítást végző partnereinek, - mindig csak egynek – annak érdekében, hogy a szállítási folyamat megkezdhető legyen.

Az a magán- vagy jogi személy, egyéb gazdálkodó szervezet, aki/amely futárpostai szolgáltatást rendel meg, a megrendelést követően a Szolgáltatón – mint Közvetítőn, Konszolidátoron – keresztül tud kapcsolatot tartani a Szolgáltató által 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 (www.zoneexpress.hu) és/vagy elektronikus levélben és/vagy telefonon 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 vagy nemzetközi 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 felelősségi körébe tartozik.

A jelen szállítási feltételek vonatkozásában Küldeménynek minősül az a tömeg- és mérethatároknak megfelelő csomag, mely csomagolásán szerepel minden olyan adat (cím, irányítószám, város, telefon, címzett neve, email cím, tartalom, érték, méret és tömeg), amely a csomagküldést biztosítja, valamint az ahhoz tartozó dokumentummal (szállítási okmány, fuvarlevél, vámokmány, egyéb dokumentumok) rendelkezik. A küldemény fajtái: levélküldemény, csomagküldemény, raklap 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 adatközlésből eredő károkért. Az ebből eredő valamennyi kárt és költséget az Ügyfél köteles viselni. A feladó 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. 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 vagy offline megrendelést kezeli, rendszerezi és továbbítja a Szolgáltató által kiválasztott Partner felé, valamint vállalja a kitöltött postai szállítási okmányok, egyéb plusz dokumentáció eljuttatását az Ügyfélhez elektronikus formában. Az egyéb plusz dokumentációk közé sorolandó: Pro-forma vagy Kereskedelmi számla, Eseti export vámkezelési megbízás, Nem veszélyességi nyilatkozat, Partnerenként eltérő egyéb veszélyes áru dokumentációja. Az egyéb plusz dokumentáció kategóriába sorolandó dokumentációk Szolgáltató általi kitöltését a Szolgáltató az Ügyfél külön kérésére biztosítja és végzi, egyedileg – de maximum nettó 30.000 HUF ellenében. A Szolgáltató felelőssége és kötelezettsége a dokumentáció elektronikus úton történő átadásával záródik le. A Szolgáltató az Ügyfél nevében nem írhat alá,

dokumentációját az Ügyfél képviselőjében felhatalmazással sem írhatja alá, az minden esetben az Ügyfél kötelezettsége. Ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy a részére átadott összes szállítással egybefüggő dokumentációt minimum dokumentumonként három (3) példányban kinyomtatassa, majd a lezárt küldeménnyel átadja a Szolgáltató Partnerének a képviselőjének (futár, sofőr).

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).

4. A szerződés létrejötte:

A szolgáltatási szerződés akkor jön létre, ha a Szolgáltató ajánlatát az Ügyfél elfogadja. Az ajánlat elfogadása a Ptk.-ban meghatározott módon, valamint a Szolgáltató honlapján keresztül történő megrendelés leadásával 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, értéket és pontos tételes árutartalmat;

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 által elektronikus formában elküldött szállítási okmányokat kinyomtatni, és azokat Az Ügyfél a Szolgáltató által választott Partner futárjával aláírni a küldemény átadásakor. A szolgáltatási szerződés teljesítésének megkezdését a Szolgáltató dátumozása, a felvétel pontos időpontjának feltüntetése és a Küldeményt felvevő személy aláírása igazolja.

A szolgáltatás igénybevételehez szükséges nyomtatványokat a Szolgáltató / Partner

– az egyedi kivitelezésű megrendelési visszaigazolásokot 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, OTP SimplePay (Számlázz.hu rendszerén keresztül) 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, az eltérésből eredő díjkülönbözetet az Ügyfél köteles a fentiek szerint megfizetni. Az adatok vonatkozásában mindig a 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.

5. Ügyfélszolgálat:

A Szolgáltató a székhelyén ügyfélszolgálatot nem működtet.

Az ügyfélszolgálat e-mailben, telefonon illetőleg úgynevezett Live Chat-en (Élő azonnali beszélgetés a Szolgáltató honlapján) keresztül 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
- Megrendelő neve, 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 elérhetőségeken:

E-mail: info@zoneexpress.hu

A Küldeményeket a Szolgáltató által kiválasztott, a futárpostai szállítást végző Partner honlapján vagy a Szolgáltató www.zoneexpress.hu oldalán lehet nyomon követni, arról részletes információ kérhető.

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 biztosítja, azonban hangfelvétel rögzítésére törvényileg a Szolgáltató nem kötelezett, így az esetleges adatbeviteli hibákért a Szolgáltató nem felel.

A Szolgáltatónál személyes csomagfel-, illetve átvételre személyesen nincs lehetőség.

6. A Szolgáltató felelőssége:

6.1 A Szolgáltató vállalja, hogy 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. 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 igénnyel lép fel a Partnerrel, képviselőjével vagy alvállalkozójával szemben, vagy megkísérli visszakövetelni a szolgáltatás bármely díját vagy költségét, az Ügyfél 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 írásban 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 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, az a Partner felelősségi körébe tartozik. A Szolgáltató segítséget nyújt az Ügyfél és a Partner közötti közvetítésben, az elveszett küldemények megtalálásában, a kártérítések kezelésében a Partnerek és az Ügyfél között.

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 szerződésszegés, gondatlan, illetőleg szándékos magatartás vagy mulasztás, vagy bármely más egyéb okból következnek be.

6.7 Telefonos megrendelés esetén adatbeviteli hibákból adódó problémáért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. Adatbeviteli hibának minősül minden anyagi kár, késés, elmaradt haszon, téves címen történő felvétel vagy kiszállítás, illetve minden olyan tényező, amely nem felel meg az Ügyfél elvárásainak, ebből adódóan pedig panasszal vagy kártérítési igénnyel kíván élni. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a hibásan felvett adatokért abban az esetben, ha a megrendelés telefonon történt. A Szolgáltató a telefonos megrendelés megkezdése előtt erről kötelezően tájékoztatja az Ügyfelet. Telefonos megrendelésből származó panaszokat, kárigényeket a Szolgáltató visszautasíthatja az eset egyediségét megvizsgálva, ha a panasz vagy kárigényt az Ügyfél közvetlenül a Szolgáltatóval szemben szeretné érvényesíteni. A Szolgáltató egyedileg dönt egy esetleges panasz vagy kártérítési igény jogosságáról abban az esetben, ha az Ügyfél telefonon adta le megrendelését és panaszát, kárigényét közvetlenül a Szolgáltatónak címezi.

7. Az Ügyfél felelőssége, kötelezettségei

7.1. Az Ügyfél vállalja, hogy a Küldemény szállításához kapcsolódó adatokat megadja, és a Szolgáltató által megküldött, Partner által rendszeresített szállítási okmányokat a felvételi címen előkészíti, kinyomtatja – amennyiben a nyomtatás indokolt. 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. **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 35 %-át – kiszállási díj

címszóval – a Szolgáltató részére megtéríteni. Az Ügyfélnek felróható okokból meghiúsult csomagfelvételi kísérlet esetén az Ügyfél elfogadja és tudomásul veszi, hogy a csomagküldési díj a 40%-ának megfelelő összegű visszatérítésére jogosult.

7.4. Az Ügyfél köteles a Küldemény minden darabját megfelelően felcímkézni, 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 elmulasztotta megfelelően felcímkézni a Küldemény valamely darabját, a futár jogosult visszautasítani az egész küldemény kiszállítását illetve felvételét. A Küldeményt átvevő Partner nem vonható felelősségre azon veszteség, késedelem, vagy sikertelen kézbesítés miatt, amelyhez hozzájárult a hiányos vagy nem egyértelmű címzés, címkézés, vagy bármilyen egyéb kárért, amely a Feladó 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: címzésre, 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 és tételenkénti értéke, 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. A Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal abban az esetben, ha az Ügyfél a megrendelését telefonon keresztül adta le.

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 vállalja a szállítási és vámokmányok biztosítását az Ügyfél részére. Amennyiben az Ügyfél által megadott adatok nem egyértelműek, tévesek, valótlannak, 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 központi telephelyén mér le. Amennyiben bármely adat a súlyra és méretre vonatkozóan eltér a Szolgáltató honlapján vagy a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán leadott adatoktól, az **Ügyfél kötelezettséget vállal a súly és méret eltérésből adódó többletköltség (díj) azonnali SimplePay vagy banki utalásos megfizetésére.** A szállítás megkezdését, folytatását a Szolgáltató és a Partner a különbözet jóváírásáig jogosult felfüggeszteni.

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 vagy légi szállítás.

7.10. Eltérő megállapodás hiányban, Az Ügyfél köteles a Szolgáltató számláján feltüntetett összeget SimplePay rendszerén keresztül bankkártyával illetve banki utalásos fizetéssel teljesíteni.

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 terhelik a Partnerek, azonban a Szolgáltató Nettó árakat számláz, amelyek Alanyai Adómentesek (AAM) - így ÁFA fizetési kötelezettség az Ügyfél részére nem kerül megállapításra tekintettel arra, hogy a Szolgáltató Alanyi Adómentes Kisadózó vállalkozás.

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 a Ügyfélnek akár valamely Partnernél, akár a Szolgáltatónál lejárt tartozása áll fenn.

7.10.5. Bankkártyával történő fizetésnél az Ügyfél a Szolgáltatótól kapott Számla, vagy Díjbekérő számla megküldéséről kapott elektronikus értesítő levélben található linkre kattintva, a Számlázz.hu 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 **25 %-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 késedelmi kamat fizetésére is.

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

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.

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 ő saját weboldalaikon érhető el. A Partnerek cégneveit jelen Általános Szerződési Feltételek 2. pontja tartalmazza.

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 nem kerülnek listázásra, az ajánlatot a Szolgáltató egyedileg, Ügyfélspecifikusan határozza meg. 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 illetőleg import 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 nem választhat a Szolgáltató partneri árajánlatok közül. Az árajánlatban feltüntetett ár kizárólag a Küldeményküldés díját tartalmazza. Az ár nettó AAM összeg, az ÁFA-t nem tartalmazza és az ÁFA nem kerül felszámításra.

9.5. Az Ügyfél köteles megadni a hagyományos postai adatokat. A felvételi cím jelenti a Küldemény fizikai helyzetét, ahonnan a kiválasztott Partner futárjának 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, ajtó, telefonszám (mobil), email cím. Az Ügyfélnek olyan telefonszámot és felvételi címet kötelessége megadni, amelyen elérhető / ahol tartózkodik a felvételi nap folyamán. Amennyiben a megadott címen nincs senki, s a Küldeményfelvétel sikertelen, a Szolgáltatóval fel kell venni a kapcsolatot [e-mailen: info@zoneexpress.hu](mailto:info@zoneexpress.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, ajtó 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 esetenként (de nem kötelezően) harmadik munkanapon is megkísérli. Ha a második vagy harmadik kézbesítés is sikertelen, úgy a Partner a Küldeményt automatikusan visszazállítja az Ügyfélnek / Feladónak az Ügyfél költségére, mely költséget a Partner határoz meg.

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: SimplePay bankkártyás fizetés, Banki utalás.

9.10.1. SimplePay bankkártyás fizetésnél a fizetést az Ügyfél előre utalással rendezi, melyről a Szolgáltató értesítőt kap. Az OTP fizetési igazolást küld az Ügyfélnek. A számlát a Szolgáltató elektronikus, vagy postai úton juttatja el az Ügyfélnek.

9.10.2. Bankkártyás fizetésnél az Ügyfél a birtokában lévő bankkártya segítségével, előreutalással 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 és fizetése után a Szolgáltató a Partner honlapja által elektronikus elkészített fuvarlevelet és a fuvardíjat tartalmazó számlát az Ügyfél e-mail címére manuálisan 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, vagy telefonon kifejezetten hozzájárulását adja a megrendelés véglegesítéséhez. 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 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.

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.

9.16. A Partnerek futárjai 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.

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

9.19. A futárok telefonszámát a Szolgáltató nem adhatja ki.

10. A Partnerek szolgáltatásai, Általános Szerződési Feltételei

10.1. A Szolgáltató a vele szerződésben álló Partnerek szolgáltatásait közvetíti magánszemélyeknek, gazdálkodó szervezeteknek, egyéb jogi személyeknek. A Partnerek szolgáltatásainak árai abban az esetben érvényesek, ha azt a Szolgáltatón keresztül rendeli meg az Ügyfél.

10.2. A Partnerek szolgáltatásai igénybevételének feltétele, hogy az Ügyfél a Szolgáltató által megküldött szállítási okmányokat kinyomtatja és azokat a Küldeménnyel együtt a kiválasztott Partner futárjának átadja. A Partnerek felvesznek minden olyan küldeményt, mely a Partnerek Általános Szállítási Feltételeiben meghatározott követelményeket teljesítik. 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.)

10.3. A magyarországi és nemzetközi kézbesítésekre a futárpostai szolgáltatók megrendeléskor hatályos általános szerződési feltételei vonatkoznak, amelyek a Partnerek honlapján ismerhetők meg.

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

11. Kézbesítés

11.1. A Küldeményt a Partnerek eltérő felvételi rendszerek alapján veszik fel és kézbesítik a felvételi és kiszállítási címen.

11.2. A kézbesítés a munkanapokon – az alapszolgáltatások alapján – a Partnerek futárjai munkaidejében történik meg (általában 8 és 18 óra között). Kivételt képeznek az aktuálisan elérhető eseti és egyedi megállapodások illetve feláras szolgáltatások határidejei.

Minden országnak egyéni vám- és kézbesítési szabályai vannak. Ezekről a Partner Ügyfélszolgálatánál lehet tájékozódni.

11.3. A kézbesítés az Európai Unión belül háztól-házig történik, közvetlenül a Szolgáltató Partnerei révén. A Harmadik országokba történő szállításokra külön szabályok érvényesek. Ezekről a Partner Ügyfélszolgálatán lehet felvilágosítást kérni.

11.4. A Partnerek a Küldeményeket belföldön és az Európai Unión belüli nemzetközi futárpostai Küldemény küldésekor minimum kettő (2), maximum három (3) munkanapon át, költségmentesen próbálják kikézbesíteni. A kikézbesítési próbálkozáskor a futárok jelzést hagynak hátra a Címzett címen. A második, esetenként harmadik sikertelen kézbesítés után a Partnerek tárolás nélkül azonnal visszaküldik a Feladó vagy Ügyfél részére a Küldeményt. Ha a Címzett vagy az Ügyfél ez idő alatt nem jelentkezik, az a visszaérkezés előtti munkanap munkaidejének letelte utána a Partnerek a Küldeményt visszafordítják és visszaszállítják az Ügyfélnek az Ügyfél költségére. E vonatkozásban a Partnerek ÁSZF-jei és gyakorlata irányadó.

11.5. Az Európai Unión kívüli szállításnál 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.

12. Késedelem, a Küldemény sérülése, elvesztése, ellehetetlenülés (vis major)

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

13. Intézkedések kárbejelentés esetén

13.1. Kizárólag Az Ügyfél fordulhat kárbejelentéssel a Szolgáltató felé.

13.2. 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 az info@zoneexpress 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.

13.3. A 72 órás határidő elmulasztása a kárigényt semmissé teszi.

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

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

13.6. 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 info@zoneexpress.hu e-mail címre.

13.7. 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.

13.8. A Szolgáltatóval szemben nincs helye olyan követelésnek, amely nem felel meg a 13.7. pontban foglalt előfeltételeknek.

13.9. 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.

13.10. 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.

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

13.12. 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 szerződészerű teljesítésből (pl. sérülésből, késedelemből) származott.

13.13. Az Ügyfél elfogadja, feltétel nélküli és visszavonhatatlan hozzájárulását adja ahhoz, hogy a futárpostai szolgáltatásból eredő követelését (késedelem, hiány, sérülés, elvesztés, kár, stb.) közvetlenül a Partnerrel szemben érvényesítheti, amennyiben egyoldalú nyilatkozatával a Szolgáltató a követelést az Ügyfélre engedményezi.

13.14. A Partner / Szolgáltató csak számlával igazolt értéket tud jóváírni.

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

13.16. 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. Adattovábbítási nyilatkozat

14.1. Vásárló jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával úgyszintén elfogadja, hogy az Zone Express E.V. (Sajnovity Soma Dominik egyéni vállalkozó) (8849 Senta, Csokonai utca 13) által www.zoneexpress.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: vezetéknev, 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.

15. Egyéb rendelkezések

15.1. Elévülés

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

Senta, 2019. November 25.

Módosítva / Frissítve: 2021. Március 16-án a 6.7 pontban.

Zone Express E.V. (Sajnovity Soma Dominik egyéni vállalkozó)