

A DPD HUNGARY KFT.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI  
BELFÖLDI CSOMAGSZÁLLÍTÁSRA

HATÁLYBA LÉPÉS: 2021. 12. 01.

## Tartalomjegyzék

1.	Az Általános Szerződési Feltételek célja és hatálya .....	3
2.	A Szolgáltató .....	3
3.	Fogalmak .....	3
4.	Szolgáltatások .....	4
5.	Szerződésszerű teljesítés .....	6
6.	A Szolgáltatás minősége .....	6
7.	A Csomag - Küldemény .....	6
8.	Csomagolás - Címkézés .....	7
9.	Szalagon nem továbbítható és szállításból kizárt csomagok .....	7
9.1.	Szalagon nem továbbítható csomagok .....	7
9.2.	Szállításból kizárt termékek, csomagok .....	8
10.	A jogviszony létrejötte, módosítása és megszűnése .....	8
11.	Egyéb rendelkezések .....	9
12.	A szállítás folyamata .....	9
12.1.	A Küldemény felvétele .....	9
12.2.	A Küldemény továbbítása .....	9
12.3.	Rendelkezési jog .....	9
12.4.	A Küldemény kézbesítése .....	9
12.5.	A Küldemény visszakézbesítése .....	10
12.6.	A Küldemény felbontása .....	10
12.7.	A Küldemény tartalmának értékesítése, a Küldemény megsemmisítése .....	10
13.	Díjfizetés, számlakiállítás .....	10
14.	A DPD felelőssége, kártérítési szabályok .....	11
14.1.	Általános szabályok .....	11
14.2.	A kártérítési felelősség mértéke .....	12
14.3.	Panaszbejelentés, kártérítési igény érvényesítése .....	12
15.	Biztosítás – felülbiztosítás .....	13
16.	Jogszabályoknak megfelelés / vesztegetés elleni szabályok / kiviteli ellenőrzés .....	13
17.	Adatkezelés, adatvédelem .....	14
18.	Irányadó jog .....	14
19.	Jogviták .....	14
20.	Vegyes rendelkezések .....	14

A jelen Általános Szerződési Feltételek a DPD Hungary Kft. (a továbbiakban: DPD vagy Szolgáltató), mint szolgáltató által végzendő belföldi csomagszállítás, továbbá az ehhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások általános szerződési feltételeit tartalmazzák.

## 1. Az Általános Szerződési Feltételek célja és hatálya

A jelen Általános Szerződési Feltételek célja, hogy a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (továbbiakban: Posta tv.) alapján meghatározza a Szolgáltató által nyújtott „az egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás” és a postatörvény hatálya alá nem tartozó egyéb csomagszállítás (továbbiakban együttesen: csomagok szállítása) általános szerződési feltételeit, a Küldemények felvételével, feldolgozásával, továbbításával és a címzett részére történő kézbesítésével, átadásával kapcsolatos jogokat és kötelezettségeket.

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

A jelen Általános Szerződési Feltételek 2021. december 01-én lépnek hatályba és annak módosításáig maradnak érvényben. A jelen ÁSZF módosításra a Szolgáltató névváltozása miatt került sor, az ÁSZF egyéb rendelkezései nem változnak.

## 2. A Szolgáltató

A DPD a Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság által 01-09-888141. cégjegyzékszámon nyilvántartott társaság.

A DPD székhelye: 1134 Budapest, Váci út 33., 2. em.

A DPD ügyfélszolgálatának (a továbbiakban: Ügyfélszolgálat) elérhetőségei:

Telefonszám: +36 1 501 62 00  
E-mail: [dpd@dpd.hu](mailto:dpd@dpd.hu)  
Cím: 1134 Budapest, Váci út 33., 2. em.  
[www.dpd.hu](http://www.dpd.hu)

Az Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje:

Munkanapokon  
Hétfő: 7-19 óra között,  
Kedd-Péntek: 8-16.30 óra között.

Felügyeleti szerv:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság  
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
levélcím: 1525. Pf. 75  
tel: (06 1) 457 7100  
fax: (06 1) 356 5520  
e-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

## 3. Fogalmak

**Biztonságos hely:** olyan, a címzett által meghatározott kézbesítési hely, ahol csak a címzett, vagy az általa meghatalmazott személy fér hozzá a Küldeményhez, valamint nem érheti olyan külső hatás, aminek következtében a csomagolás vagy a beltartalom eltűnne, megsérülne vagy megsemmisülne.

**Cím:** a csomag kézbesítésének/felvételének egyértelműen beazonosítható helye.

**Címzett:** akinek a feladó a csomagot küldi.

**Csomag:** a feladó által feladott és a címzett részére szállítandó Küldemény, ami megfelel a jelen ÁSZF 7. pontjában meghatározott feltételeknek.

**DPD-hálózat:** A DPD kiscsomag szolgáltató tevékenységében közreműködő társaságok valamelyikét jelenti: a GeoPost SA, a DPDgroup International Services GmbH & Co. KG és ezek valamely leányvállalata, amelyek adott esetben ügynök, független alvállalkozók vagy együttműködő partnerek útján is tevékenykedhetnek.

**DPD-Csomagpont:** a DPD vagy partnerei által működtetett vállalkozás és szolgáltatói hozzáférési pont, ahol az ügyfelek csomagokat adhatnak fel, vagy csomagokat vehetnek át. Csomagpontnak minősülnek az automata csomagpontok is, ahol emberi beavatkozás nélkül lehet csomagot feladni és/vagy átvenni.

**Feladó:** aki a csomagot feladja.

**Időgarantált szolgáltatás:** a szolgáltató kötelezettségvállalása a csomag(ok) meghatározott időpontig történő kézbesítésére a jelen ÁSZF feltételei szerint.

**Kézbesítés:** a feladott csomagok Szolgáltató általi a címzett vagy egyéb jogosult átvevő részére történő átadása, továbbá egyéb, a Küldemény kézbesítésére alkalmas eszközbe vagy biztonságos helyre történő elhelyezése.

**Kézbesítési pont:** a csomag kézbesítése céljából a Szolgáltató által kijelölt, a felhasználók számára elérhető helyiség vagy hely, továbbá a Szolgáltató által létesített, a kézbesítést lehetővé tevő eszköz. Alapvetően csomagpont vagy automata csomagpont.

**Nyomon követhetőség:** a Szolgáltató a csomagokat egyedi azonosító jelzéssel látja el, ami alapján a csomag életútja, pillanatnyi státusza elektronikusan nyomon követhető.

**Ügyfél:** Az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/amely a jelen ÁSZF alapján szolgáltatások végzésére a DPD részére megbízást ad és azt a DPD elfogadja. Bizonyos, a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben Ügyfél lehet a Küldemény címzettje is (rendelkezés a küldeménnyel, panasz előterjesztése, kárigény érvényesítése).

#### 4. Szolgáltatások

A DPD a megbízás elfogadásával vállalja a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelően a Csomagok felvételét vagy csomagpontban történő átvételét, továbbításának megszervezését, szortírozását, címzett részére történő kézbesítését vagy csomagpontban történő átadását Magyarország területén belül, biztosítva a Csomagok interneten keresztül nyomon követhetőségét (a továbbiakban: Szolgáltatás).

A Szolgáltatások teljesítése érdekében DPD jogosult alvállalkozókat is igénybe venni, tevékenységükért azonban úgy felel, mintha maga látta volna el az adott szolgáltatást.

	Háztól-Házig		Csomagpont	
Nem időgarantált	<b>DPD Classic - belföld</b>	Nem időgarantált, háztól-házig történő szállítási szolgáltatás.	<b>DPD Shop</b>	Nem időgarantált, háztól csomagpontra vagy automata csomagpontra, illetve csomagpontról vagy automata csomagpontról házig történő szállítás
Időgarantált	<b>DPD Classic Express</b>	Háztól-házig történő szállítás, garantált másnapi kiszállítással		
	<b>DPD Classic Express 10</b>	Háztól-házig történő szállítás, garantált másnap 10 óráig történő kiszállítással		
	<b>DPD Business Express 12</b>	Háztól-házig történő szállítás, garantált másnap 12 óráig történő kiszállítással		

## Alapszolgáltatások

A Szolgáltatás neve	Leírása
<b>DPD Classic - belföld</b>	<p>Csomagszállítás "háztól-házig". A „DPD Classic - belföld” szolgáltatásban a Küldeményeket a DPD belföldön általában 1 munkanap alatt kézbesíti a címzett részére közúti szállítással. Nem garantált idejű szállítás.</p> <p>A „DPD Classic - belföld” szolgáltatás általános jellemzői: Gyors és gazdaságos közúti szállítás. Sikertelen első kézbesítés esetén díjmentes 2. kézbesítési kísérlet. A 2. sikertelen kézbesítést követően díjmentes visszaszállítás a Feladó részére. Előzetes e-mail értesítés a címzett részére 1 órás időablak megadásával a várható érkezésről. A címzettnek lehetősége van a csomag kiszállításának napját és a kézbesítési címet összesen 1 alkalommal díjmentesen módosítani a DPD által biztosított, ügyfélbarát online felületen. A csomagok 50.000,- forint értékig biztosítottak, de van lehetőség magasabb összeg biztosítására 13 000 euró értékig, külön biztosítási díj megfizetése mellett. Interneten nyomon lehet követni a csomag életútját. A csomag átvételi bizonylatát interneten keresztül le lehet tölteni.</p>
<b>DPD Expressz</b> (garantáltan következő munkanapon)	DPD Classic szolgáltatás garantáltan a felvételt követő munkanapon történő kiszállítással.
<b>DPD Expressz 10</b> (garantáltan következő munkanap 10 óráig)	DPD Classic szolgáltatás garantáltan a felvételt követő munkanapon 10 óráig történő kiszállítással. (Meghatározott irányítószámokon érhető el.)
<b>DPD Expressz 12</b> (garantáltan következő munkanap 12 óráig)	DPD Classic szolgáltatás garantáltan a felvételt követő munkanapon 12 óráig történő kiszállítással. (Meghatározott irányítószámokon érhető el.)
<b>DPD Shop</b> (csomagpontra szállítás)	A DPD Shop szolgáltatásnál lehetőség van csomagok feladására a csomagpontra, amit a DPD a címzett részére házhoz szállít. Továbbá lehetséges a feladó címén történő felvétel és a csomagpontra történő szállítás. A Címzettnek a Csomagpontban történő Küldemény-átvétellel a Csomagpontba szállítás napjától számított 7 naptári napon belül van lehetősége.

## Kiegészítő szolgáltatások:

Szolgáltatás neve	Leírása
<b>COD - Belföldi áruutánvét</b>	<p>A DPD a Küldeményt kizárólag az Ügyfél által megjelölt áruérték kifizetése ellenében szolgáltatja ki a Címzett részére. Az utánvétel összegének nem vagy helytelen megadása kapcsán felmerülő kockázatok teljes mértékben a megbízót terhelik, ezért a DPD nem tehető felelőssé. Az utánvétérték kifizetése készpénzben vagy bankkártyával történhet. Bankkártyás fizetés csak a bankkártya olvasó terminállal rendelkező futároknál lehetséges. Bankkártyás fizetés esetén a Címzett elfogadja, hogy a DPD a fizetési igazolást elektronikus úton juttatja el a Címzett által megadott e-mail címre. Az áruutánvétel legmagasabb összege készpénzfizetés esetén 300.000,- Ft, azaz háromszázezer forint/csomag, bankkártyás fizetés esetén nincs korlátozás. Csomagpontra történő kézbesítés esetén az utánvételösszeg kizárólag bankkártyával fizethető. A termékkel kapcsolatos bármilyen reklamáció, lemondás az Ügyfél felelőssége, a DPD anyagilag nem tehető felelőssé a bankkártyaterminálon teljesült utánvétel fizetéssel kapcsolatban. A szolgáltatás díja a csomag átadásának megkezdésének megkezdésénél is felszámolásra kerül. Az utánvétel elszámolása és átutalása heti egy alkalommal történik, a beszédést követő 7 banki napon belül. Ezen időszakra a Feladó kamatra nem jogosult.</p>
<b>COD - Belföldi utánvétel expressz</b> (azonnali) utalással	Az utánvétel összeg utalása a kézbesítést követő első banki napon.

<b>Collection Request Belföld</b> (Csomagfelvételi megbízás belföld)	A DPD az Ügyfél által megválasztott (de nem az Ügyfél telephelyén) belföldi címen veszi fel a kívánt csomagot, és azt az Ügyfél által meghatározott belföldi címre szállítja. A felvételi címnek és/vagy a kiszállítási címnek tehát nem kell megegyeznie az Ügyfél székhelyével, telephelyével, fióktelepével.
<b>ID-Check</b> (Személyazonosság ellenőrzés)	Kézbesítéskor a DPD csak akkor adja át az árut, ha az átvevő a személy-azonosságát fényképpel ellátott hatósági igazolvány bemutatásával igazolja a feladó rendelkezéseinek megfelelően. Az ID-Check szolgáltatást kizárólag az e szolgáltatásra külön szerződött ügyfelek vehetik igénybe.
<b>Okmány visszaforgatás</b>	A Feladó által átadott számlát vagy szállítólevelet a DPD a Címzettel a csomagok kézbesítésekor aláírhatja, lepecsételteti, és annak egy példányát a Feladónak elektronikus formában megküldi. Az okmány visszaforgatás szolgáltatást kizárólag az e szolgáltatásra külön szerződött ügyfelek vehetik igénybe.
<b>Csomagszere</b>	Az Ügyfélnél felvett Küldeményt a DPD csak akkor kézbesíti a Címzettnek, ha cserében a Címzett biztosítja az Ügyfél által megjelölt Küldemény DPD Futár általi felvételét, melyet a DPD visszashallít az Ügyfél címére. A Címzett köteles biztosítani a felvételhez (szállításhoz) kapcsolódó, DPD ÁSZF szerinti előfeltételeket (pl. csomagolás, szállításból nem kizárt termék).
<b>Felülbiztosítás</b>	A nagy értékű Küldemények esetében az áru elvesztése vagy sérülése esetére kötött kiegészítő biztosítás, hogy az áru értéke a káresemény bekövetkezése esetén teljes mértékben fedezve legyen (a jelen ÁSZF-ben meghatározott felelősségi korlátozáson felül is). Felülbiztosítás esetén is csak akkor lehetséges a kártérítés, ha nem szállításból kizárt a tartalom. Bővebb információért, kérjük, olvassa el a csomagbiztosítási feltételeinket.
<b>Szöveges Üzenet Értesítés</b>	A DPD Szöveges Üzenet Értesítési szolgáltatás során a DPD a Címzettet a Feladó által megadott (megjelölt) telefonszámra küldött üzenetben értesíti a Küldemény felvételi napján, valamint a kiszállítás napján. A Szöveges értesítő tartalmazza a Küldemény csomagszámát, az esetleges utánvét összegét és a kézbesítés várható idejét. Amennyiben a kiszállítás napja nem megfelelő a Címzett részére, az üzenetben szereplő biztonsági kód segítségével a kézbesítés napját át tudja ütemezni másik napra. A kézbesítés elhalasztásának maximális hossza 5 banki nap. A Küldemény kiszállításának napján a Címzettnek újabb Szöveges Üzenetet küldünk, amelyben értesítjük, hogy mely egyórás időszávon belül számíthat a DPD futár érkezésére. A fenti értesítés nem teszi a szolgáltatást időgarantált szolgáltatássá, az értesítés tájékoztató jellegű – figyelemmel a szolgáltatás jellegére közlekedési és egyéb akadályok merülhetnek fel. Az egy órás periódus a Címzett által nem módosítható. Az ilyen szolgáltatás igénybevételéhez a Feladó köteles a címzett telefonszámát megadni a DPD-nek.

## 5. Szerződészerű teljesítés

Szerződészerű teljesítésnek minősül a DPD részéről, ha a DPD a kézbesítést a szolgáltatási típusban megadott határidőn belül megkísérli vagy csomagpontos szolgáltatás esetén a csomagot a csomagpontonban, vagy automata csomagpontonban elhelyezi. Szerződészerű teljesítésnek minősül az is, ha a vállalt határidőn belül a DPD-nek fel nem róható okból hiúsul meg a kézbesítés (pl. a Címzett nem tartózkodik a megadott címen; vagy a Feladó által megadott cím és/vagy egyéb adat nem megfelelő, hiányos; vagy a Küldemény nem felel meg az ÁSZF feltételeinek).

Az időgarantált szolgáltatások csak a DPD a honlapján közzétett, földrajzi területeken vehetők igénybe. A DPD jogosult az időgarantált szolgáltatásokat (pl. karácsony előtti csúcsideszakban) felfüggeszteni, erről a honlapján köteles előzetes tájékoztatást adni.

## 6. A Szolgáltatás minősége

A DPD a teljes tevékenységi körére kiterjedő minőségirányítási rendszert működtet. A rendszer alapja a DPD nemzetközi, sztenderdek meghatározó kézikönyve és a belső folyamatokat leíró dokumentációja. A rendszer szabályozott folyamatokon keresztül biztosítja a minőségi mérőszámok rendszeres nyomon követését és dokumentálását. A DPD mindent megtesz azért, hogy szolgáltatásai a jogszabályoknak maradéktalanul megfeleljenek, illetve az ÁSZF-ben és/vagy egyedi szerződésekben vállalt kötelezettségeit teljesítse.

## 7. A Csomag - Küldemény

Az Ügyfél köteles biztosítani azt, hogy az általa feladott Csomag megfeleljen az alábbi súly- és mérethatároknak, valamint feltételeknek:

Háztól házig történő szállítás esetén:

Maximális súly: 31,50 kg / csomag;  
Maximális övméret: 3,00 méter / csomag (2 X a magasság + 2 X szélesség + 1 X hosszúság,); Maximális hosszúság: 1,75 méter / csomag.

Csomagpontos szállítás esetén:

Maximális súly: 20,00 kg / csomag;

Maximális övméret: 2,00 méter / csomag (2 X a magasság + 2 X szélesség + 1 X hosszúság,);

Maximális hosszúság: 1,00 méter / csomag.

A DPD a belföldi depókban hitelesített mérlegekkel és egyéb mérésekkel ellenőrzi a fenti feltételeket. Amennyiben a feladott csomagok nem felelnek meg a fenti feltételeknek és azok mégis feladásra kerülnek, akkor a megbízó a szállítási díjon felül további díjat / felárat köteles fizetni. A DPD jogosult a Küldeményt a feladó részére visszaszállítani, igényt tartva a szállítási díjra és a felárra.

Az Ügyfél kizárólagosan felelős a megbízásban szereplő adatok helyességéért, a Küldemény megfelelő csomagolásáért, valamint a megfelelő címkézésért, dokumentumok elkészítésért. A DPD minden esetben jogosult a saját rendszerében a hitelesített eszközök által megállapított súly- és méret adatokat megállapítani és ezt a szállítás és elszámolás során alkalmazni. Ezt az ügyfél a Küldemény átadásával elfogadja.

## 8. Csomagolás - Címkézés

A DPD csak a megfelelő csomagolásban feladott és az előírt tartalmi követelményeknek megfelelő csomagcímkével ellátott csomagok szállítását vállalja. Ezek betartása minden esetben a feladó kötelessége és felelőssége. A megfelelő csomagolás legfontosabb kritériumai:

- Nem lehetséges a belső tartalomhoz való (külsérelmi nyom nélküli) hozzáférés.
- A Küldemény a belső tartalom megóvásához szükséges áruvédelemmel ellátott: csomag tartalma ne sérülhessen meg, ne okozhasson sérülést vagy kárt a Szolgáltató személyzetében, alvállalkozóinak, vagy más Küldeményekben, egyéb vagyonban.
- Megfelel a szolgáltató működésének (automatizált szortírozási folyamatok során nyomóhatás érheti a csomagot, a futószalagról való 80 cm-es leejtési magasságot, gyűjtőkamionon történő továbbítás miatt a csomagokat egymásra pakolását sérülésmentesen ki kell bírnia a csomagoknak).
- A mindenkori időjárási hatások mellett megvédi a beltartalmat mindennemű károsodástól (pl.: hideg, meleg, nedvesség, kézbesítéskor ráeshet az eső).
- A csomagcímke megfelelően van rögzítve: a szállítás/szortírozás során nem esik le a csomagról, semmi nem takarja el (részben sem, pld. pánt) és a csomagolás külső felületén helyezkedik el (felette nem lehet fólia vagy nejlon sem)
- Csomagcímke tartalmazza a Feladó és a Címzett teljes nevét, Címzett pontos címét minden, a kézbesítéshez szükséges információval (irányítószám, lépcsőház, emelet, ajtószám, egyéb) Címzett telefonszámát, vonalkódot és kézbesítés irányító adatokat; a Csomagpontos szolgáltatás esetén a Csomagpont nevét és pontos címét is; DPD vonalkódját, továbbá a vonatkozó a jogszabályi és hatósági előírásoknak megfelel.
- A csomagolás tiszta, a benne lévő tartalmat teljesen körülveszi.

A Szolgáltató nem veszi figyelembe a fentieknek meg nem felelő egyéb jelzéseket (törékeny, állva szállítandó, stb). Az Ügyfél semmiféle felelősséget nem háríthat át a Szolgáltatóra ezekre való hivatkozással.

A DPD a megbízói rendelkezésére bocsátja a címkékesztő programját a megfelelő csomagcímke elkészítése céljából, de a megbízó saját rendszerében elkészített és a DPD által megadott adatokat tartalmazó feltételeknek megfelelő címke is elfogadható.

Minden egyes csomag külön Küldemény. Több csomagot úgy lehet összecsomagolni, hogy az új csomag megfeleljen az összes, jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételnek, és az új összecsomagolt csomag ténylegesen egy csomagnak minősül, amely a szállítás során nem tud szétesni. Az ilyen hibákból adódó sérülés és/vagy részleges elvesztés felelőssége a Feladót terheli, azt semmilyen hivatkozással nem lehet a Szolgáltatóra terhelni. DPD jogosult a nem megfelelően összecsomagolt Küldemények átvételét megtagadni.

Az Ügyfél kötelessége, hogy az esetlegesen többször használt csomagolásról az összes korábbi csomagcímkeit, matricát és más információt eltávolítsa, vagy azokat bármi egyéb módon olvashatatlanná tegye. Ennek elmulasztásából adódó minden hibáért, téves és/vagy késői kézbesítésért az Ügyfél viseli a felelősséget.

## 9. Szalagon nem továbbítható és szállításból kizárt csomagok

### 9.1. Szalagon nem továbbítható csomagok

Nem rendszer kompatibilis Küldeménynek minősülnek azok a Küldemények, melyek jellegüknél fogva nem alkalmasak az automata továbbító szalagon történő kezelésre, beleértve, de nem kizárólag:

- azon keskeny rudak, csövek, hengerek stb. melyek elgurulhatnak,
- azon amorf csomagok, melyeknek nincs olyan lapos és egyenletes felülete, amelyen önállóan megállna a csomag,
- azon csomagok, ahol kicsi alapterületre nagy súly koncentrálódik (például: kettlebell),

- kellő merevséget nem biztosító csomagolású csomagok (például: zsákos ömlesztett Küldemények).

A Szolgáltató szortírozó rendszerein nem továbbítható csomagok feladása esetén a manuális szortírozási költség fedezésére az ügyfél további díjat / felárat köteles fizetni.

## 9.2. Szállításból kizárt termékek, csomagok

A Szolgáltatásból (szállításból) ki vannak zárva az alábbiakban meghatározott Küldemények:

- a) minden olyan Küldemény, amely nem felel meg a 7., 8. és 9. pontban írt előírásoknak, kifejezetten a csomag maximális méret és súlyhatárait és a csomagolás/címkézés megfelelőségére vonatkozólag;
- b) minden olyan áru, amely csak meghatározott, állandó hőmérsékleten vagy hőmérsékleti tartományban szállítható;
- c) az ADR rendelet hatálya alá tartozó veszélyes áruk, kivéve a korlátozott mennyiségben szállítható áruk (Limited Quantity);
- d) olyan csomagok, amelyek tartalma, továbbítása vagy kialakítása, külső megjelenítése jogszabályban foglalt rendelkezéseket sért vagy külön engedélyhez kötött, mint például, de nem kizárólag dohánytermékek, jövedéki termékek; illetve minden olyan áru, amelyek szállítása, behozatala a címzett ország jogszabályai alapján tiltottnak minősül vagy valamilyen különleges engedélyhez kötött (import vagy export-engedély);
- e) akkumulátorok, amelyek maró savat vagy lúgot tartalmaznak és rövidzárlat esetén tüzet okozhatnak, mágnesek;
- f) művészeti alkotások; nemesfémek (ideértve az ezekből készült tárgyakat és ékszereket is); drágakövek, igazgyöngyök; antik tárgyak és más hasonló értéktárgyak; okmányok, vagyoni értékű javak, szolgáltatást megtestesítő tárgyak, személyes papírok, értékes levelek, régiségek, egyedi és különleges dísz tárgyak, festmények;
- g) gyógyszerek;
- h) készpénz (bankjegyek és érmék), más érmék és bélyegek;
- i) olyan okiratok, kártyák, amelyek készpénzre vagy termékekre válthatók be (pl. csekk, jóváírási értesítők; kötvények; részvények; valuta; szerencsejáték-jegyek; utalványok és belépőjegyek); készpénzhelyettesítő fizetési eszközök (pl. bankkártya, hitelkártya);
- j) emberi vagy állati maradványok, testrészek, szervek; élő, vagy holt állatok (halak és madarak is), bármilyen élő organizmus (beleértve magokat, fákat és palántákat is);
- k) tender-anyagok, szerződésekhez kapcsolódó előminősítési, vizsgálati, jogi átvilágítási anyagok, vizsgálatok másolati anyagai;
- l) sérült Küldemény;
- m) 13.000,- euró, azaz tizenháromezer eurónál nagyobb értékű egyéb árucikkek;
- n) olyan csomagok, amelyek személyeknek (tulajdonában vagy egészségében) vagy árukban kárt okozhatnak;
- o) romlandó, fagyasztott áruk (azaz minden olyan dolog, aminek tárolhatósági élettartama korlátozott, és ami különleges bánásmód nélkül rövid időn - néhány napon - belül gyorsan megromlik vagy lebomlik és minden egyéb olyan áru, amelynek károsodásra való hajlamossága feltételezhető, mivel összetételére tekintettel a túlzott meleg vagy hideg hatására megsemmisülhet.
- p) Autó gumiabroncsok.

**A szállításból kizárt termékek vonatkozásában a DPD-nek nincs ellenőrzési kötelezettsége, tekintettel arra, hogy a DPD zárt, becsomagolt Küldeményeket vesz át a Feladótól. Az Ügyfél teljeskörűen felel a kizárt termékekre vonatkozó szabályok betartásáért és az esetleges be nem tartásból eredő mindennemű, akár más áruban, személyben és vagyontárgyban okozott kárért és erre a Polgári Törvénykönyv általános szabályait kell alkalmazni.**

A Szolgáltató nem tehető felelőssé (beleértve a gondatlanul okozott károkat is) a szállításból kizárt termékek szállítása során keletkezett károkért. Amennyiben az Ügyfél a kizárások ellenére is ilyen jellegű Küldeményt ad fel, ezt saját felelősségére teszi, az esetlegesen okozott károkért és bírságokért teljes felelősséggel tartozik. A DPD ezen áruk továbbszállítását megtagadhatja és az Ügyfél költségére intézkedhet a megfelelő szállítási móddal történő visszaszállításról, indokolt esetben a kockázat elkerülése céljából a termék megsemmisítéséről.

## 10. A jogviszony létrejötte, módosítása és megszűnése

A jogviszony a DPD és az Ügyfél között az Általános Szerződési Feltételek szerinti Szolgáltatásokra az ügyfél megbízásának elfogadásával és/vagy a Küldemény DPD által történő felvételével jön létre. Az Ügyfél a megbízás átadásakor és/vagy a Küldemény feladásakor elismeri, hogy ismeri és elfogadja a DPD hatályos Általános Szerződési Feltételeit.

A DPD egyoldalúan jogosult megtagadni a szolgáltatási szerződés megkötését többek között, de nem kizárólag azokban az esetekben, ha a szerződés teljesítése jogszabályba ütközik, emberi élet, egészség, testi épség és/vagy a környezet kerül veszélybe.

Amennyiben a szerződés megkötését követően jut a DPD tudomására olyan ok vagy körülmény, ami miatt DPD köteles és/vagy jogosult a szolgáltatás teljesítését (vagy annak folytatását) megtagadni, erről a feladót értesíti és intézkedik a Küldemény visszavagy biztonságos helyre történő szállításáról az ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően.

A szolgáltatási szerződés a vállalt Szolgáltatás teljesítésével szűnik meg. A szolgáltatási szerződés akkor is megszűnik, ha a Küldemény a DPD-n kívül álló okokból nem kézbesíthető és Szolgáltató azt a Feladónak visszaszállította, amennyiben a



Küldemény a Feladónak vissza nem küldhető és/vagy a Feladó a Küldemény visszaküldéséről lemond és annak megsemmisítése megengedett, vagy a Szolgáltatás díja nem került kiegyenlítésre.

## 11. Egyéb rendelkezések

Ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy a Küldemény(ek) előkészítése biztonságos helyen történik, megbízható személyzettel. Ügyfél kijelenti és kötelezettséget vállal arra is, hogy a Küldemény(ek) védve lesznek illetéktelen behatások ellen az előkészítés, a raktározás és a Küldemény(ek) szállításra, vagy egyéb szolgáltatás teljesítésére történő átadását megelőzően.

Minden Küldemény könyvelt Küldeménynek számít, azaz olyan Küldemény, amelynek kézbesítését DPD hitelt érdemlően dokumentálja a Címzett, illetve egyéb jogosult átvevő aláírásával vagy más alternatív, akár elektronikus megoldással. Hitelt érdemlő kézbesítési igazolásnak kell tekinteni amennyiben a DPD futár az ügyfél által megadott biztonságos helyre kézbesít és azt scanneléssel igazolja.

Az Ügyfél kötelezettséget és teljes felelősséget vállal azért, hogy olyan adatokat bocsát a DPD rendelkezésére, amely adatok vonatkozásában az adatok felhasználása sem az Ügyfél, sem érintett harmadik személyek (különösen a Címzett) jogait és jogos érdekeit nem sérti, és amely adatok és felhasználásuk vonatkozásában a szükséges felhatalmazással rendelkezik. Vonatkozik e rendelkezés különösen a Címzett telefonszámának, e-mail címének a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges módon és terjedelemben történő felhasználására. A DPD a fenti rendelkezésekre tekintettel kizárja minden irányú felelősségét az Ügyfél által rendelkezésre bocsátott, és a szolgáltatás teljesítése körében felhasznált adatokkal és adatkezeléssel kapcsolatban.

Az Ügyfél felelős annak biztosításáért, hogy a szállítási dokumentumok hibamentesen tartalommal, megfelelően csatolva legyenek.

Az Ügyfelek a [www.dpd.hu](http://www.dpd.hu) internetes oldalon tájékozódhatnak a DPD Szolgáltatásairól.

## 12. A szállítás folyamata

### 12.1. A Küldemény felvétele

A Küldemény felvétele előzetes (a feladást megelőző nap 16.00-ig átadott) megrendelést követően a DPD futárjai közreműködésével az Ügyfél telephelyén, illetve Collection Request – Árufelvételi megbízás szolgáltatás esetén a megbízásban megjelölt helyen történik munkanapokon 8-17 óra között. A DPD egyoldalú döntése alapján kerül meghatározásra, hogy pontosan mely időpontban történik meg az áru felvétele az adott napon. A DPD természetesen minden esetben törekszik az ügyféligények figyelembevételére.

Csomagponton az adott csomagpont nyitvatartási idejében lehet csomagot feladni.

A DPD a Küldeményt csak abban az esetben veszi fel/veszi át szállításra, ha jelen ÁSZF minden, de kifejezetten a csomagra és a csomagolásra vonatkozó rendelkezései betartásra kerülnek, egyéb esetben DPD a csomagok felvételét köteles visszautasítani, de a csomagok átvétele semmi esetre sem jelenti azt, hogy a DPD a csomagolás nem megfelelőségéből adódó kockázatot átvállalja, a megfelelő csomagolás biztosítása minden esetben a Feladó felelőssége.

### 12.2. A Küldemény továbbítása

A Küldemény a felvételt követően a legközelebbi depóba kerül, ahol szkennelik, lemérik és regisztrálják a rendszerben. A Küldemény egy vagy több elosztó központra keresztül kerül továbbításra a Címzethez. A csomag DPD részére történő átadását és a szállítás megkezdését követően a Feladó a Küldemény címzettnek történő kiszállítását, kézbesítését nem vonhatja vissza. Ennek oka az automata rendszerek és folyamatok alkalmazása.

A csomagok aktuális helyzete minden állomáson szkenneléssel rögzítésre kerül. Ezek az állomások és a valós idejű státuszok megfelelő jogosultságok függvényében nyomon követhetők a DPD rendszerben.

### 12.3. Rendelkezési jog

Megbízó a Küldemény DPD részére való átadásával a Címzettet felhatalmazza a Küldeménnyel való rendelkezés jogával (különösen kézbesítési hely és idő maximum egy-egy alkalommal történő megváltoztatása). Ha a Címzett él a DPD által felkínált átirányítási opcióval, akkor az Ügyfél / Feladó ezzel hozzájárul ahhoz, hogy az ő utasítási jogai a kézbesítés körében megszűnnek. Ilyen esetekben ezek a jogok már az első kézbesítési kísérlet előtt átszállnak a Címzetre.

A DPD az általa felvett csomagokat, amíg azt a címzettnek vagy más jogosult átvevőnek nem kézbesítették, az ellenkező bizonyításáig a feladó tulajdonának tekinti. A DPD köteles elfogadni, hogy a Küldemény a címzett tulajdona, ha a címzett hitelt érdemlően bizonyítja, hogy a termék árát kiegyenlítette az eladó felé.

### 12.4. A Küldemény kézbesítése

A DPD a Küldeményt a megbízásban megadottaknak megfelelően, a Címzett esetleges rendelkezéseit figyelembe véve kézbesíti a Címzettnek, a Címzett által meghatalmazott személynek vagy csomagpontos kiszállítás esetén a csomagpontra. A csomag átadásakor DPD nem ellenőrzi (kivéve ID check szolgáltatás), hogy a megadott kézbesítési címen tartózkodó személy jogosult-e a Küldemény átvételére. Ha a Címzett nem tartózkodik a címen, a DPD jogosult a csomag közvetlen szomszéd (szomszédos épület esetén 50 méteres távolságon belül a DPD belső gyakorlata alapján) részére történő kézbesítésére is a Címzett egyidejű tájékoztatása mellett / ha a Címzett erről így rendelkezett, megjelölve a jogosult átvevő személyét is. Ilyen rendelkezésnek minősül az az eset is, ha a Futár a helyszínen felhívja a Címzettet, és a Címzett szóban úgy rendelkezik, hogy az általa megjelölt szomszédnak átadható a csomag.

A Megbízó kifejezetten elfogadja Szolgáltató ez irányú jogát. Meghatalmazásnak kell tekinteni, ha a Megbízó a kézbesítéshez szükséges PIN kódot a szomszéd vagy egyéb harmadik fél részére átadja.

Nem kézbesíthető azonban a közvetlen szomszédnak a sérült állapotban lévő csomag.

Ha a Címzett távolléte miatt hiúsul meg a kézbesítés, a DPD értesítőt hagy és/vagy e-mailben értesíti a Címzettet a meghiúsult kiszállításról.

A DPD a sikertelen kézbesítés után a szolgáltatás típusában vagy az alábbiakban meghatározottak szerint jár el. Amennyiben a Címzett nem tudja a küldeményt a második kézbesítési kísérlet alkalmával sem átvenni, 5 munkanapon belül át tudja venni a lakcímehez legközelebb eső DPD-depóban. Ha a rendelkezésre álló 5 munkanapon belül sem veszi át csomagját a lakcímehez legközelebbi DPD-depóban, a Küldeményt a DPD a Feladónak visszaszállítja.

A DPD alapos indokkal dönthet úgy, hogy a kézbesítés egy megadott címre nem lehetséges, többek között, de nem kizárólagosan olyan esetekben, amikor ez jogszabály miatt, emberi élet- és biztonság védelme vagy vagyonzbiztonság szempontból indokolt.

A Küldemények kézbesítését a futár vagy csomagpontos ügyintéző a DPD technikai eszközén aláírással vagy PIN kód megadásával igazoltatja a Címzettel vagy egyéb alternatív módon dokumentálja a kézbesítés tényét. Igazolt kézbesítésnek minősül a megbízás rendelkezései alapján az esetleges biztonságos helyre történő vagy automata csomagponton történő elhelyezés is.

A Küldemény átvéve köteles az átvételkor a Küldeményt a futár jelenlétében megvizsgálni és a Küldemény külső csomagolásán észlelt, felismerhető sérülések esetén ezt a tényt a futárnak jelezni. Ez esetben a Küldemény, mint sérült Küldemény kerül kézbesítésre. A tényleges kárigényt a jogosult a jelen ÁSZF-ben leírt folyamat szerint haladéktalanul, de legkésőbb 3 napon belül köteles bejelenteni a DPD felé. Az átvéve köteles minden ésszerű intézkedést megtenni a kár enyhítése érdekében.

A DPD nem felel a sikertelen kézbesítésért, ha annak oka nem a saját tevékenységi körében keletkezik, hanem a kézbesítéshez szükséges valamely feltétel a feladó, címzett vagy egyéb külső ok miatt nem teljesül.

#### 12.5. A Küldemény visszakézbesítése

Amennyiben a Küldemény a címzett részére nem kézbesíthető, azt a DPD a feladó részére visszaszállítani köteles. A visszakézbesítés költségeit a feladó viseli. Amennyiben a DPD-n kívülálló okból a visszakézbesítés nem lehetséges, a Küldemény vissza-kézbesíthetetlennek minősül.

#### 12.6. A Küldemény felbontása

A DPD az általa továbbított Küldemény tartalmát csak indokolt esetben, a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. A DPD a szállítási folyamat során észlelt nem zárt Küldeményeket csak a feldolgozáshoz, továbbításhoz, illetve kézbesítéshez szükséges adatok megállapítása érdekében és annak megfelelő mértékben tanulmányozhatja.

A DPD a zárt Küldeményt felbonthatja, ha

- a Küldemény csomagolása oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átcsomagolással a Küldemény tartalmának megóvása nem biztosítható;
- fennáll a veszély, hogy a Küldemény tartalma egyéb javakra vagy személyekre veszéllyel járhat;
- a Küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt a fenti meghatározott időtartamú őrzése a szolgáltatótól nem várható el;
- a Küldemény kézbesíthetetlennek és visszakézbesíthetetlennek minősül;
- ha az Ügyfél szóbeli vagy írásbeli kérés ellenére sem látja el a DPD-t a megkért, szükséges információkkal 14 napon belül vámeljárás alá tartozó Küldemények esetén, 7 napon belül minden más Küldemény esetén.

Az Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy a DPD által szállított csomagok biztonsági ellenőrzésen essenek keresztül, és ennek érdekében a csomagok biztonsági okokból a szállítás közben kinyithatóak, és tartalmuk átvizsgálható.

Ezenkívül előfordul, hogy a csomag olyan mértékű sérülést szenved, hogy a belső tartalomhoz való hozzáférés veszélye fennáll, ezért DPD a csomagot biztonsági okokból felbontja, a tartalmát megállapítja majd megfelelően visszazárja. A DPD minden esetben köteles a felbontást és a tartalom átvizsgálást jegyzőkönyvben rögzíteni. Amennyiben a DPD csak a sérült csomagolást javítja ki és/vagy erősíti meg, de nem történik tartalom megállapítás, akkor nem készül jegyzőkönyv. A DPD mind a felbontás utáni visszazárás, mind pedig a csomagolás megerősítése esetén erre a célra rendszeresített, DPD logóval ellátott ragasztószalagot használ a csomagok lezárására.

#### 12.7. A Küldemény tartalmának értékesítése, a Küldemény megsemmisítése

A visszakézbesíthetetlen Küldeményt a DPD három hónapig őrizni köteles, ezt követően a Küldeményt felbonthatja, megsemmisítheti vagy értékesítheti. Erről szolgáltató megfelelő dokumentációt köteles vezetni. A DPD az értékesítésből befolyt összeget a visszakézbesíthetetlen Küldemények őrzése következtében általában felmerült költségek csökkentésére fordítja vagy e célra rendelkezésre tartja.

### 13. Díjfizetés, számlakiállítás

Eseti megbízás esetén a mindenkori szolgáltatási díj előre fizetendő. Írásbeli egyedi megállapodás esetén az abban meghatározott feltételek érvényesek.

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

A Szolgáltatások díjának változásáról DPD a szerződött Ügyfeleket a változást megelőzően tájékoztató levél, honlapon való közzététel és/ vagy az Ügyfél által megadott e-mail címre küldött elektronikus levél megküldésével a változás hatálybalépését megelőzően legalább tizenöt (15) nappal tájékoztatja.

Késedelmes fizetés esetén időarányosan évi 15%-os késedelmi kamatnak megfelelő mértékű kamat, behajtási költségátalány és minden, a tartozás beszedése során felmerülő jogi és egyéb költség terheli a megbízót. Késedelmes fizetés esetén a DPD fenntartja a jogot, hogy visszamenőlegesen visszavonja az írásbeli egyedi megállapodás szerinti esetleges kedvezményeket. A késedelmes fizetés szerződésszegésnek minősül és a Szolgáltatás teljesítésének azonnali megszakítását vagy felfüggesztését vonhatja maga után.

A DPD jogosult a szolgáltatásokat felfüggeszteni, amennyiben igazolható módon az Ügyfél gazdasági, pénzügyi, jogszerű működésével kapcsolatban negatív eseményekről szerez tudomást, így különösen: csőd, felszámolás, végelszámolás, törvényességi felügyeleti eljárás, NAV- és egyéb végrehajtás, adószám felfüggesztés.

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

Az Ügyfél nem jogosult a DPD-vel szembeni igényeit, fennálló lejárt követeléseit beszámítani a tartozásába, továbbá az Ügyfél nem jogosult semmilyen visszatartási jogot érvényesíteni. Ez a rendelkezés nem vonatkozik az olyan követelésekre, amelyekre vonatkozóan jogerős bírósági határozat született, vagy amelyekről az Ügyfél és a DPD külön megállapodott, vagy amelyek indokoltságát a DPD elismerte.

A DPD szolgáltatási díjai nem tartalmazzák utánvét kezelés esetén az átutaláshoz kapcsolódó költségeket (pl. tranzakciós illeték), azokat az Ügyfél viseli.

A DPD a szolgáltatási díjakról elektronikus számlát állít ki, és az így kiállított számlát az Ügyfél által megadott e-mail címre küldi meg. Az Ügyfél által megadott e-mail címre történő elektronikus számlaküldést az Ügyfél joghatályosnak fogadja el, és köteles biztosítani azt, hogy a számla lejártáig a számla letöltésre, és kifizetésre kerüljön.

## **14. A DPD felelőssége, kártérítési szabályok**

### **14.1. Általános szabályok**

A DPD felelős azért a kárért, amely a Küldemény felvételétől annak kézbesítéséig vagy a feladó részére történt visszakézbesítéséig terjedő időben a Küldemény megsemmisüléséből, teljes vagy részleges elvesztéséből vagy megsérüléséből keletkezett, kivéve, ha a kár az alábbi tényezők valamelyikével kapcsolatban keletkezett:

- a DPD működési körén kívül eső elháríthatatlan ok;
- a csomagolás vagy címkézés nem felel meg a 8. pontban meghatározottaknak;
- a Szolgáltatásból kizárt csomagokkal kapcsolatban keletkezett a kár;
- a kárt a Küldemény belső tulajdonsága vagy a csomagolás kívülről észre nem vehető természete vagy hiányossága okozta;
- a kárt a feladó, annak eljárása, vagy mulasztása okozta, kiemelt tekintettel a nem megfelelő vagy hiányos információkra vonatkozólag.

A DPD-nek kell bizonyítania a csomagolás hiányosságát, továbbá azt, hogy a kárt a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok, vagy – a DPD szerződés szerű magatartása ellenére – a károsulton kívüli harmadik személy Küldeménye okozta.

A feladónak kell bizonyítania, hogy a kár nem a Küldemény belső tulajdonságának a következménye és nem a csomagolás hiányossága miatt állt elő. A DPD-t nem terheli kártérítési felelősség, ha csak a Küldemény külső csomagolása sérül meg.

A megsemmisült vagy a teljes egészében elveszett Küldemény esetében késedelem címén kártérítési igény nem érvényesíthető időgarantált szolgáltatás esetén sem.

DPD nem felelős a következményi károkért és elmaradt vagyoni előnyért. Nem kötelezhető sérelemdíjra, valamint személyiségi jogsértésből eredő kár megtérítésére, továbbá nem érvényesíthetőek a személyiségi jogok megsértésének felróhatóságtól független szankciói sem.

Az Ügyfél teljes mértékben felelős a saját Küldeménye nem megfelelőssége miatt okozott minden kárért, mely a DPD vagy alvállalkozója dolgaiban, fuvarszközeiben, vagy más a DPD-nek átadott Küldeményben keletkezik, valamint minden ezzel kapcsolatos személyi sérülésért és azok költségéért.

#### 14.2. A kártérítési felelősség mértéke

A Postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény 51. § (7) bekezdésére figyelemmel, a 44. § (2) bekezdésben foglalt felhatalmazás alapján a 44. § (1) bekezdésben, a (3)-(8) bekezdésben, továbbá a 45-51. §-ban foglalt rendelkezések helyett a DPD a Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény) szerződésszegéssel okozott kárért való felelősségre vonatkozó szabályait alkalmazza.

Fentiekre tekintettel, ha a Küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvész, vagy megsérül a DPD felelősségi körében és hibájából, a DPD köteles megtéríteni a ténylegesen keletkezett és bizonyított vagyoni kárt, a kártérítés legmagasabb összege azonban nem haladhatja meg Küldeményenként az **50.000,- forintot**. A feladó és címzett köteles eleget tenni a kárelhárítási, kárenyhítési kötelezettségének, az ennek elmulasztásából keletkező károkért a DPD-t nem terheli felelősség.

A keletkezett kár mértékét minden esetben a károsultnak kell hitelt érdemlően bizonyítania, megfelelő dokumentumokkal alátámasztania. Ennek hiányában a kárigény nem vizsgálható ki megfelelően, ezért a DPD-t nem terheli felelősség.

Ha belföldi forgalomban a Küldemény kézbesítése – vagy annak megkísérlése – a feladástól számított tizenöt napon belül nem történik meg, a Küldeményt elveszettnek kell tekinteni, és a kártérítésre a Küldemény elvesztésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Ha Küldemény később mégis előkerül, a Küldeményt kézbesíteni kell. A még ki nem fizetett kártérítési összeget nem kell kifizetni, a már kifizetett kártérítési összeg azonban kézbesítés esetében a DPD részére visszajár.

Az 50.000,- Ft-nál magasabb értékű Küldemények esetén a Feladó felülbiztosítást köthet, de figyelembe kell venni a szállításból kizárt magas értékű Küldeményekre vonatkozó szabályozást.

A DPD belföldön alapvetően törekszik a csomagok következő munkanapon történő kézbesítésére, hacsak nem lép fel valami speciális, vagy nem várt esemény a szállítási folyamat során. A DPD a nem időgarantált szolgáltatások esetében nem felel a késedelem miatti esetleges károkért.

Időgarantált szolgáltatások esetében a kártérítés mértéke az időgarantált szolgáltatáshoz kapcsolódó külön díj / felár kétszerese. Nem terheli felelősség a DPD-t az időgarantált Küldemény késedelmes kézbesítéséért, ha:

- a) a késedelmet a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő,
- b) a Küldemény határidőben történő kézbesítése azért volt sikertelen, mert a címzett vagy más jogosult átvevő nem volt elérhető a címben megjelölt helyen,
- c) a Címzett megtagadja a csomag átvételét vagy nem egyenlíti ki az esetleges áruutánvét összegét
- d) a megbízó a kézbesítés megkísérléshez szükséges adatokat nem, hiányosan vagy hibásan adta meg
- e) csomagolás vagy a címkézés nem felelt meg a jelen ÁSZF-ben meghatározottaknak

#### 14.3. Panaszbejelentés, kártérítési igény érvényesítése

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

Panaszt szóban, a fent hivatkozott időpontban telefonon, vagy személyesen a DPD ügyfélszolgálatán keresztül személyesen, vagy írásban a DPD központi e-mail címén, vagy a DPD honlapján található űrlap kitöltésével lehet bejelenteni.

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

A vizsgálat lefolytatására belföldi szolgáltatások esetén a szolgáltatónak a panasz beérkezésétől számított harminc nap áll a rendelkezésre. A belföldi szolgáltatással kapcsolatos vizsgálati eljárás időtartama egy alkalommal, a panaszos egyidejű értesítése mellett harminc nappal meghosszabbítható.

Ha a panaszos a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a DPD a panaszra határidőn belül nem válaszol, a panaszos a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő lejártától számított 30 napon belül a Hatósághoz fordulhat a panasz vagy a panaszkezelés kivizsgálása érdekében.

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

A kártérítési igény érvényesítésére elsősorban a feladó jogosult.

A címzett kizárólag abban az esetben jogosult a kártérítési igény érvényesítésére, ha

- a) a Küldeményt részére vagy egyéb jogosult átvevő részére kézbesítették
- b) a kártérítési igény érvényesítésének jogát a feladó írásban a címzettre engedményezte
- c) a címzett hitelt érdemlően bizonyítja, hogy a termék árát és a szállítással kapcsolatos egyéb díjakat kiegyenlítette az eladó felé.

A Küldemény részleges elvesztését vagy megsérülését a Küldemény kézbesítésekor – ha az felismerhető - azonnal kell a futár részére jelezni. Ha a részleges elvesztés vagy a megsérülés a kézbesítéskor azonnal nem ismerhető fel, azt a legrövidebb időn belül, de legkésőbb a kézbesítéstől számított három munkanapon belül kell írásban jelezni a DPD honlapján keresztül. A határidők elmulasztása jogvesztéssel jár. Amennyiben a címzett a sérülés tényét a futárnak nem jelzi és vagy a tényleges kárigényt a határidőn belül nem jelenti be, akkor a Küldemény rendben, sérülésmentesen kiszállítottak tekintendő és DPD-t nem terheli felelősség a belső tartalom hiánya vagy sérülése tekintetében.

Az időgarantált szolgáltatás esetén a Küldemény késedelmes kézbesítése címén kártérítési igényt a Küldemény átvételétől számított három munkanapon belül kell írásban bejelenteni.

A Küldemény elvesztése vagy megsemmisülése címén kártérítési igényt a jogosult a Küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően 6 hónapos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be a szolgáltatónak.

**A kárigényt a DPD honlapján, az ott előírt kötelező adatok megadása mellett lehet csak és kell bejelenteni.** A DPD egyéb elérhetőségein, kifejezetten a telefonon bejelentett kárigények nem minősülnek hivatalos kárigény bejelentésnek.

Amennyiben a kárigényt bejelentő személy a DPD által megjelölt időn, de legkésőbb a kárigény benyújtásától számított 30 napon belül hiánytalanul nem bocsátja a DPD rendelkezésére a kártérítés jogalapjának, illetve a kár mértékének megállapításához szükséges dokumentumokat, bizonyítékokat, akkor a kárigény elbírálása a rendelkezésére álló dokumentumok, bizonyítékok alapján történik.

Amennyiben a kárigényt a DPD megalapozottnak találja, a DPD az elfogadott kár kifizetéséhez az általa rendszeresített nyomtatványokat megküldi az Ügyfélnek, amelyeket az Ügyfélnek megfelelően kitöltve és aláírva vissza kell juttatnia a DPD-hez. Az igazolt és DPD által elfogadott kár kifizetésének feltétele e nyomtatványok megfelelő kitöltése és aláírása és megküldése a DPD-nek. Ennek elmaradása a DPD szerződösszegését kizárja.

A DPD a megfelelően bejelentett kártérítési igényre a kivizsgáláshoz szükséges ésszerű határidő figyelembevételével igyekszik a lehető legrövidebb időn belül írásban válaszolni. Amennyiben a jogosult a DPD döntésével nem ért egyet, lehetősége van lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulni. A Békéltető Testületek elérhetősége: [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu)

DPD a bejelentett kárigényeket egyedileg vizsgálja ki a mindenkor érvényes jogszabályi és belső előírásoknak megfelelően. Az itt nem szabályozott kérdésekben a panasz és/vagy kárigény bejelentése esetén a Fogyasztóvédelmi és a Posta Törvény rendelkezéseit kell alkalmazni.

## **15. Biztosítás – felülbiztosítás**

Amennyiben a Küldemény értéke meghaladja az 50.000 forintot, lehetősége van az Ügyfélnek a feladott Küldeményét felülbiztosítani - Küldeményenként legfeljebb 13.000,- eurónak megfelelő forint összegig - megfelelő térítés ellenében. Amennyiben a biztosítási összeg a biztosított érdek értékénél kisebb (alulbiztosítás), a DPD a kárt a biztosítási összegnek a vagyontárgy káridőponti értékéhez viszonyított arányában köteles megtéríteni. A biztosítás csak a Küldemény továbbításra történő átvétele előtt lehetséges. A más biztosítással fedezett Küldemények kizárásra kerülnek a DPD biztosításából.

## **16. Jogszabályoknak megfelelés / vesztegetés elleni szabályok / kiviteli ellenőrzés**

A Feladó kijelenti, szavatolja és elfogadja, hogy mind a múltban, mind a jelenben és a jövőben is betartotta és betartja valamennyi lehetséges alkalmazandó jogszabályt az anti-korrupció biztosítása és a vesztegetés megakadályozása körében; különös tekintettel fentiekre a Feladó kijelenti, szavatolja és elfogadja, hogy nem ad, ajánl fel, ígér, hatalmaz fel harmadik személynek ajándékot, pénzt vagy bármilyen értéket (a továbbiakban : vesztegetési összeg) azért, hogy elnyerjen vagy megtartsa üzleti kapcsolatot, vagy bárkinek üzletet szerezzen, vagy jogtalan előnyhöz jusson, a vonatkozó jogszabályokat megsértve.

A Feladó ezúton kijelenti és szavatolja a DPD Hálózat valamennyi tagja felé, hogy megfelel bármely alkalmazandó nemzeti és nemzetközi jogi szabályozásnak. Különös tekintettel fentiekre a Feladó kijelenti, szavatolja, hogy megfelel:

- a) a kettős felhasználású (civil és katonai) termékekre vonatkozó nemzeti jogi szabályozásnak;
- b) az ENSZ vagy bármely nemzeti, nemzetközi program keretében elrendelt korlátozó intézkedésnek, embargónak;
- c) bármely, terrorizmusra és / vagy pénzmosásra, etc. vonatkozó nemzeti, nemzetközi jogi szabályozásnak.

A Feladó kijelenti és szavatolja, hogy nincs azon természetes személyek vagy szervezetek között, amelyek neve szerepel az Egyesült Államok 13224. sz. végrehajtási rendeletéhez kapcsolódóan összeállított listában a feltételezett terroristák azonosítása érdekében (a legfrissebb lista : <https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/SDN-List/Pages/default.aspx> ), vagy bármely ezt helyettesítő weboldal vagy közzétett lista ("SDN").

Fentiekhez kapcsolódóan a Feladót a Szolgáltató tájékoztatja arról, és a Feladó elfogadja azt, hogy a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódóan a Feladó munkavállalóinak, saját ügyfeleinek (természetes és jogi személyek), és ügyfelei ügyfeleinek (végső ügyfelek), és a Címzetteknek az adatai a DPD Hálózat tagjainak SDN monitoring rendszerébe betöltésre (átadásra) kerüljenek annak ellenőrzése érdekében, hogy a munkavállalók, ügyfelek, és végső ügyfelek nem szerepelnek az SDN listán. A Feladó köteles az alkalmazottait, ügyfeleit és végső ügyfeleit tájékoztatni ezen, DPD hálózati tag által kifejített adatkezelésről.

A Feladó kötelezettséget vállal arra, hogy értesíti a DPD hálózati tagot arról, ha felmerül a gyanú vagy tudomást szerez arról, hogy az alkalmazottja, ügyfele vagy végső ügyfele megsértette a fentebb felsorolt valamely vonatkozó jogi szabályozást vagy az SDN listán beazonosításra került.

Másképpen a Szolgáltató úgy tekintheti, hogy a Feladó megsértette e pont rendelkezéseit, és a DPD Hálózati tag jogosult diszkrecionális jogkörben: (i) megállítani vagy szüneteltetni a szolgáltatást; (ii) átadni a kért információkat az illetékes hatóságoknak és/vagy (iii) kérni az illetékes hatóság megfelelő eljárását (beleértve a Küldemény megsemmisítését is a Feladó költségére). A Feladó köteles a szolgáltatás igénybevételét megelőzően tájékoztatni az alkalmazottait, ügyfeleit és végső ügyfeleit a DPD Hálózati tag fent meghatározott jogosultságairól, és beszerezni az erre vonatkozó hozzájárulásukat. A DPD Hálózati tag semmilyen módon nem tehető felelőssé a jelen pontban írtakkal összefüggésben a szolgáltatás felfüggesztése vagy megszakítása, az Feladó munkavállalóinak, ügyfeleinek és végső ügyfeleinek adatai hatóság felé továbbítása, a Küldemény megsemmisítése, vagy egyéb szükséges intézkedés megtétele miatt.

#### **17. Adatkezelés, adatvédelem**

A DPD az ügyfelek szolgáltatás keretén belül megismert adatait a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályoknak megfelelően kezeli és tárolja, az adatokat a vonatkozó jogszabályok szerint és feltételek mellett adhatja át Hatóságoknak / harmadik személyeknek.

A DPD Ügyfelekkel kapcsolatos adatvédelmi szabályait az Adatvédelmi Szabályzat tartalmazza, melynek hatályos szövege a DPD honlapján elérhető.

#### **18. Irányadó jog**

A jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a szolgáltatás nyújtásakor hatályos Posta Tv., a végrehajtási rendeletei, az ott nem szabályozott kérdésekben a Ptk. és az egyéb vonatkozó magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók.

#### **19. Jogviták**

Jogvita esetén a felek megkísérik a békés úton való megegyezést, ennek sikertelensége esetére, jogvitájukra a szerződés megkötésének helye szerinti bíróság is illetékes, és ha a hatályos jogszabályok azt lehetővé teszik, hatáskörtől függően a Budapesti IV. és XV. Kerületi Bíróság, vagy a Fővárosi Bíróság kizárólagosan illetékes.

#### **20. Vegyes rendelkezések**

A Felek egyedi esetekre vonatkozó külön - írásbeli - megállapodásban eltérhetnek a jelen Általános Szerződési Feltételektől foglaltaktól.

A jelen Általános Szerződési Feltételek egyes rendelkezéseinek esetleges érvénytelensége vagy alkalmazhatatlansága nem érinti a többi rendelkezés érvényességét és alkalmazását.

**DPD Hungary Kft.**

**Hatályos: 2021. 12. 01-től**

**A változásokról kiadott tájékoztatás napja: 2021. 11. 15.**