

A DPD Hungary Kft.  
(a továbbiakban: DPD)  
1134 Budapest, Váci út 33. 2. em.

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

BELFÖLDI ÉS NEMZETKÖZI

CSOMAGSZÁLLÍTÁSRA

# Tartalomjegyzék

|     |                                                                                       |    |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | A DPD BELFÖLDI ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI .....                                  | 3  |
| 2.  | Az Általános Szerződési Feltételek célja és hatálya .....                             | 3  |
| 3.  | A Szolgáltató .....                                                                   | 3  |
| 4.  | Fogalmak .....                                                                        | 3  |
| 5.  | Szolgáltatások .....                                                                  | 4  |
| 6.  | Szerződésszerű teljesítés.....                                                        | 7  |
| 7.  | A Szolgáltatás minősége .....                                                         | 7  |
| 8.  | A Csomag – Küldemény .....                                                            | 8  |
| 9.  | Csomagolás – Címkézés .....                                                           | 8  |
| 10. | Szalagon nem továbbítható és szállításból kizárt csomagok.....                        | 9  |
| 11. | A jogviszony létrejötte, módosítása és megszűnése .....                               | 10 |
| 12. | Egyéb rendelkezések a szállítást megelőzően .....                                     | 10 |
| 13. | A szállítás folyamata .....                                                           | 11 |
| 14. | Díjfizetés, számlakiállítás .....                                                     | 14 |
| 15. | A DPD felelőssége, kártérítési szabályok .....                                        | 15 |
| 16. | Panaszbejelentés .....                                                                | 18 |
| 17. | Biztosítás – felülbiztosítás.....                                                     | 19 |
| 18. | Jogszabályoknak megfelelés / vesztegetés elleni szabályok / kiviteli ellenőrzés ..... | 19 |
| 19. | Adatkezelés, adatvédelem .....                                                        | 20 |
| 20. | Irányadó jog .....                                                                    | 20 |
| 21. | Jogviták .....                                                                        | 20 |
| 22. | Vegyes rendelkezések .....                                                            | 20 |
| 23. | Mellékletek .....                                                                     | 20 |

## 1. A DPD BELFÖLDI ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

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.

## 2. Az Általános Szerződési Feltételek célja és hatálya

A jelen Általános Szerződési Feltételek célja, hogy a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény alapján meghatározza a Szolgáltató által nyújtott „az egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás” és a postatörvény hatálya alá nem tartozó egyéb csomagszállítás általános szerződéses 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 – a DPD által magyarországi címen felvett, magyarországi címzett részére feladott csomagok szállítása – terjed ki.

A jelen Általános Szerződési Feltételek 2026. április 01-én lépnek hatályba és annak módosításáig maradnak érvényben.

## 3. 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  
Cím: 1134 Budapest, Váci út 33., 2. em.  
Honlap: [www.dpd.com/hu](http://www.dpd.com/hu)

A telefonos Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje:

Munkanapokon  
Hétfő: 7:00–19:00 óra között,  
Kedd–Péntek: 8:00–16:30 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

## 4. Fogalmak

**ÁSZF:** a jelen Általános Szerződési Feltételek

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

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

**Csomag/Küldemény:** a feladó által feladott és a címzett részére szállítandó küldemény, amelyen belül postai küldemény: az a legfeljebb 40 kg tömegű küldemény, mely a küldeményen, annak csomagolásán vagy az ahhoz tartozó listán legalább címmel el van látva, vagy az a küldemény, amelyet jogszabály postai küldeménynek minősít; ilyen postai küldemény lehet a levélküldemény, a hivatalos irat, a vakok írását tartalmazó küldemény, a postacsomag, valamint a könyvet, katalógust és sajtóterméket tartalmazó küldemény, továbbá minden olyan küldemény, amelynek tartalma a 2012. évi CLIX. törvény a postai szolgáltatásokról (a továbbiakban: Postatörvény) felhatalmazása alapján kiadott kormányrendelet szerint a postai szolgáltatásból nem kizárt.

**Csomagok szállítása:** az egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás és a Postatörvény hatálya alá nem tartozó egyéb csomagszállítás.

**DPD/Szolgáltató:** az ÁSZF 3. pontjában meghatározott jogi személy.

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

**DPD Csomagautomata / Csomagautomata:** a DPD vagy partnerei által működtetett eszköz, ahol emberi beavatkozás nélkül lehet csomagot átvenni. Utánvétes csomagok átvétele DPD Csomagautomaták esetében Wordline fizetéssel a helyszínen, vagy POS terminálon keresztüli bankkártyás fizetéssel, az ún. Open Network automaták<sup>1</sup> esetében Wordline fizetéssel lehetséges. A csomagok Csomagautomatáknál történő átvételét a Címzetteknek – a Feladó által megadott elérhetőségére – küldött egyedi tájékoztatásban meghatározott időpontig biztosítja a Szolgáltató.

**DPD Csomagpont/Csomagpont:** a DPD vagy partnerei által működtetett vállalkozás és szolgáltatói hozzáférési pont, ahol az ügyfelek csomagokat adhatnak fel, vagy csomagokat vehetnek át. Utánvételes csomagok átvétele kizárólag bankkártyás fizetéssel lehetséges.

**Feladó:** aki a csomagot feladja.

**Időgarantált szolgáltatás:** a Szolgáltató kötelezettségvállalása a csomag(ok) meghatározott időpontig történő kézbesítésének megkísérlésére a jelen ÁSZF feltételei szerint azzal, hogy amennyiben az Ügyfél olyan egyedi szerződéssel rendelkezik, amely alapján a Postatörvény szerinti átalánykártérítést, és nem a jelen ÁSZF szerinti kártérítést kíván igénybe venni, akkor a DPD Classic és a DPD Express szolgáltatás nem minősül időgarantált szolgáltatásnak.

**Kézbesítés:** a feladott csomagok Szolgáltató általi a címzett vagy egyéb jogosult átvevő részére történő átadása, továbbá egyéb, a Küldemény kézbesítésére alkalmas eszközbe 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 (a DPD csomagpont vagy DPD Csomagautomata).

**Nyomon követhetőség:** a Szolgáltató által alkalmazott technológia, amellyel a postai szolgáltató a postai küldemény egyedi azonosító jelzése alapján, interneten lekérdezhető információként vagy elektronikus hírközlési hálózat igénybevételeével továbbított és dokumentált szöveges üzenetben küldeményenként tájékoztatást ad legalább a küldemény felvételének helyéről és dátumáról, a kézbesítésének dátumáról, az átvételi jogosultság alapjáról vagy sikertelen kézbesítési kísérlet esetén a küldemény további kezeléséről.

**Postatörvény:** a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény.

**Szolgáltatás:** Csomag felvétele a címzettől vagy Csomagpontban, továbbításának megszervezése, szortírozása, címzett részére történő kézbesítése DPD Csomagpontba átadása, vagy DPD Csomagautomatába helyezése (Alapszolgáltatás), valamint az Ügyfél által esetlegesen igényelt egyéb szolgáltatás (Kiegészítő szolgáltatás).

**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).

## 5. Szolgáltatások

A DPD a megbízás elfogadásával, a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerint, Magyarország területén belül vállalja a Szolgáltatás nyújtását, biztosítva a Csomagok interneten keresztüli nyomon követhetőségét.

A Szolgáltatások teljesítése érdekében DPD jogosult alvállalkozókat (postai közreműködőket) is igénybe venni, tevékenységükért azonban úgy felel, mintha maga látta volna el az adott szolgáltatást. Az egyes Szolgáltatás típusok tartalmát a lentebbi leírás határozza meg

---

<sup>1</sup> Open Network automata alatt értendő minden olyan csomagautomata, amely nem a Szolgáltató saját üzemeltetésében áll, hanem más szolgáltatóval kötött együttműködési megállapodás alapján kerül igénybevétele.

| BELFÖLDI ALAPSZOLGÁLTATÁSOK                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Háztól-Házig</i>                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| A Szolgáltatás neve                           | Leírása                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>DPD Express</b><br>( <i>időgarantált</i> ) | <p>Csomagszállítás "háztól-házig". A DPD Express szolgáltatás időgarantált<sup>2</sup> szolgáltatás<sup>3</sup>, amely esetén a felvételt követő munkanapon a Küldemény kiszállítását a DPD megkísérli.</p> <p>A DPD Express szolgáltatás általános jellemzői:</p> <p>Gyors és gazdaságos közúti szállítás.</p> <p>Sikertelen első kézbesítés esetén – az ÁSZF-ben meghatározott kivételekkel – második kézbesítési kísérlet.</p> <p>Előzetes e-mail értesítés a címzett részére 1 órás időablak megadásával a várható érkezésről.</p> <p>A címzettnek lehetősége van a csomag kiszállításának napját és a kézbesítési címet összesen 1 alkalommal díjmentesen módosítani a DPD által biztosított, ügyfélbarát online felületen.</p> <p>A csomagok 50.000,- forint értékig biztosítottak, de van lehetőség magasabb összeg biztosítására 13.000 euró értékig, külön biztosítási díj megfizetése mellett.</p> <p>Interneten nyomon lehet követni a csomag életútját.</p> <p>A csomag átvételi bizonylatát interneten keresztül le lehet tölteni.</p> |

| <b>DPD Csomagpont</b>                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A Szolgáltatás neve                                                               | Leírása                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>DPD Direct2Shop</b><br>( <i>Csomagpontba vagy Csomagautomatába szállítás</i> ) | <p>A DPD Direct2Shop szolgáltatásnál az Ügyfél a honlapon és a feladói alkalmazásban felkínált lehetőségek közül kiválaszthatja a belföldi Csomagpontot vagy Csomagautomatát, ahová a küldemény szállítását kéri. A Címzettnek a Csomagpontban történő Küldemény-átvételre a Csomagpontba szállítás napjától számított 5 naptári napon belül, Csomagautomata esetén a Küldemény Csomagautomatába a behelyezését követő munkanap 23:59-ig van lehetősége. A Címzett az átvételről egyedi tájékoztatásban részesül, mely tartalmazza az átvétel helyét és az átvétel határidejét.</p> <p>A szolgáltatás nem minősül másnapi időgarantált szolgáltatásnak.</p>                     |
| <b>Csomagpontos Feladás</b>                                                       | <p>A Csomagpontos Feladás szolgáltatásnál az eseti Feladóknak lehetőségük van belföldi Csomagponton történő csomagfeladásra, amit a DPD a Címzett részére a Feladó által megadott címre szállít.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>DPD Shop Return</b><br>( <i>Visszaru leadás DPD Csomagponton</i> )             | <p>A Shop Return szolgáltatás lehetővé teszi a visszaru csomagponton történő leadását. A visszaru rögzítése esetén a csomag eredeti Címzettje e-mailben megkapja a csomagcímkét és egy digitális kódot. Amennyiben az eredeti Címzett címkenyomtatás mellett dönt; a kinyomtatott címkét a csomagra helyezi – az eredeti csomagcímké teljes letakarása vagy eltávolítása mellett – , majd a csomagot egy tetszőleges Csomagponton leadja. Amennyiben az eredeti Címzett a digitális kóddal szeretné leadni a csomagját, a részére a visszaigazoló emailben megküldött, digitális kódot elfogadó DPD csomagpontok közül általa kiválasztott Csomagponton a kód bemutatásával</p> |

<sup>2</sup> A jelen ÁSZF 8. pontjában és/ vagy a mindenkor hatályos ÁSZF csomagolási útmutatójában meghatározottaktól eltérő méretű (nagyobb), súlyú (nagyobb) vagy csomagolású (nem megfelelő) Küldemények kiszállítása nem minősül időgarantált szolgáltatásnak vagy kiszállítását a DPD nem időgarantált szolgáltatás keretében végzi.

<sup>3</sup> Amennyiben az Ügyfél olyan egyedi szerződéssel rendelkezik, amely alapján a Postatörvény szerinti átalánykártérítést, és nem a jelen ÁSZF szerinti kártérítést jogosult igénybe venni, akkor a DPD Express szolgáltatás nem minősül időgarantált szolgáltatásnak, tekintettel arra, hogy az egyedi szerződésben DPD Classic (nem időgarantált) szolgáltatás nyújtásában állapodtak meg a Felek.

|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                      | adja fel a csomagot.<br>A szolgáltatás díja a csomag eredeti Feladóját terheli, amennyiben az eredeti Feladó biztosítja a szolgáltatást a Címzettjeinek. A Shop Return díja megegyezik a szerződött partnerek Csomagpontra szállításának díjával. |
| <b>DPD Shop2Shop</b><br>(Csomagpontból csomagpontba vagy csomagautomatába szállítás) | A Shop2Shop szolgáltatás lehetővé teszi, hogy eseti vagy szerződött Ügyfél bármely belföldi Csomagpontra küldeményt adjon fel, amit a DPD a Címzett részére a Feladó által megadott Csomagpontba vagy Csomagautomatába szállít.                   |
| <b>Shop2Home</b><br>(Csomagpontból házhozszállítás)                                  | A Shop2Home szolgáltatás lehetővé teszi, hogy eseti vagy szerződött Ügyfél bármely belföldi Csomagpontra küldeményt adjon fel, amit a DPD a Címzett részére a Feladó által megadott címre szállít.                                                |

| BELFÖLDI KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A Szolgáltatás neve                                                     | Leírása                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>DPD Express 10</b><br>(időgarantált, következő munkanap 10 óráig)    | DPD Express szolgáltatás garantáltan a felvételt követő munkanapon 10 óráig történő kiszállítási kísérettel. (A DPD belföldi ÁSZF 5. számú mellékletében meghatározott irányítószámokon érhető el.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>DPD Express 12</b><br>(időgarantált, következő munkanap 12 óráig)    | DPD Express szolgáltatás garantáltan a felvételt követő munkanapon 12 óráig történő kiszállítási kísérettel. (A DPD belföldi ÁSZF 5. számú mellékletében meghatározott irányítószámokon érhető el.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>COD – Belföldi áruutánvétel</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, Wordline-on keresztül vagy bankkártyával történhet. Készpénzes fizetés esetén a Címzett felelőssége, hogy az utánvétel pontos, előre kiszámolt összegével rendelkezzen. Bankkártyás fizetés minden futárunknál lehetséges, amennyiben a kiszállítási címen lévő hálózati lefedettség ezt lehetővé teszi. Bankkártyás fizetés esetén a Címzett elfogadja, hogy a DPD a fizetési igazolást a Címzett külön kérésére 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 999.999 Ft/csomag.</p> <p>Csomagpontba vagy Csomagautomatába történő kézbesítés esetén az utánvétösszeg Csomagpontra kizárólag bankkártyával Csomagautomatánál Wordline-on keresztül, vagy bizonyos esetekben a Csomagautomatán elhelyezett POS terminálon keresztül, bankkártyával fizetendő. A Wordline fizetéshez szükséges hiperlinket a szolgáltató minden esetben a csomag első értesítőjében (Kérelem ... küldemény utánvétel összegének kifizetéséről) a Címzett részére a Feladó által megadott email címre megküldi. A termékkel kapcsolatos bármilyen reklamáció, lemondás az Ügyfél felelőssége, a DPD anyagilag nem tehető felelőssé a bankkártyaterminálon, Wordline-on teljesült utánvétel-fizetéssel kapcsolatban.</p> <p>A szolgáltatás díja a csomag átadásának megíúsulása esetén is felszámolásra kerül.</p> <p>Az utánvétel elszámolása és átutalása heti egy alkalommal történik, a beszedést követő 7 banki napon belül. Ezen időszakra a Feladó kamatra nem jogosult.</p> |
| <b>Collection Request Belföld</b><br>(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><i>Regular Pickup – Állandó felvételi megbízás</i></b> | A DPD a szerződött Ügyfél által megadott belföldi címen (saját székhely vagy telephely) előre meghatározott napokon, előre megjelölt időintervallumban kikerkezik és az összekészített Küldeményeket elszállítja. Amennyiben az Ügyfél az általa meghatározott napokon, öt egymást követő alkalommal nem rendelkezik összekészített küldeménnyel (ez alól kivétel az előre bejelentett átmeneti szünet és a szabadság), úgy az Állandó felvételi megbízás megszűnik, erről az Ügyfelet emailben tájékoztatjuk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b><i>Csomagcsere</i></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 visszaszállít az Ügyfél címére. A Címzett köteles biztosítani a felvételhez (szállításhoz) kapcsolódó, DPD ÁSZF szerinti előfeltételeket (pl. csomagolás, szállításból nem kizárt termék).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b><i>Felülbiztosítás</i></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><i>Predict – Szöveges Üzenet Értesítés</i></b>         | A Predict szolgáltatás során a DPD a Címzettet értesíti a Feladó által megadott (megjelölt) telefonszámra és/vagy e-mail címre küldött üzenetben a küldemény felvételi napján, valamint a kiszállítás napján. A szolgáltatás a Feladó értesítését nem foglalja magában. Az 1 órás Predict értesítő tartalmazza a Küldemény csomagszámát, az esetleges utánvét összegét és a kézbesítés várható idejét. Amennyiben a kiszállítás napja nem megfelelő a Címzett részére, a Predict 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 Predict értesítés tájékoztató jellegű – figyelemmel a szolgáltatás jellegére közlekedési és egyéb akadályok merülhetnek fel. Az egy órás periódus a Címzett által nem módosítható. |

## 6. Szerződés szerű teljesítés

- 6.1.** Szerződés szerű teljesítésnek minősül a DPD részéről, ha a DPD a kézbesítést a szolgáltatási típusban megadott határidőn belül megkísérli vagy csomagpontos szolgáltatás esetén a Csomagot a DPD Csomagpontba vagy DPD Csomagautomatába elhelyezi. Szerződés szerű 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).
- 6.2.** A személyes átadással kézbesítendő könyvelt postai küldemény sikertelen kézbesítése esetén kormányrendelet eltérő rendelkezése hiányában a postai szolgáltató a küldemény fajtájáról, a kézbesítés megkísérlésének napjáról, valamint arról, hogy a küldemény hol és mikor vehető át, írásbeli értesítőt hagy hátra. Az értesítő elhelyezésére a nem könyvelt postai küldemény kézbesítésének a szabályai az irányadók.
- 6.3.** A személyes átadással kézbesítendő könyvelt postai küldeménynek a címhelyen való sikertelen kézbesítése esetén a küldeményt a postai szolgáltatóhelyen vagy az e célból üzemeltetett kézbesítési ponton a címzett rendelkezésére kell tartani, bejelentésköteles szolgáltatás esetén a postai szolgáltatási szerződés rendelkezései szerint kell eljárni. A rendelkezésre tartás helyéről, idejéről és az átvétel feltételeiről a címzettet értesíteni kell. A rendelkezésre tartás ideje nem lehet 5 napnál rövidebb.
- 6.4.** A DPD kizárólag az Időgarantált szolgáltatásokat és a második kézbesítési kísérlet lehetőségét (pl. karácsony előtti vagy egyéb operációs szempontból csúcsidőszaknak minősülő esetben) jogosult felfüggeszteni, erről a honlapján köteles előzetes tájékoztatást adni.

## 7. 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.

## **8. A Csomag – Küldemény**

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

**8.2.** Háztól házig történő szállítás esetén:

Maximális súly: 31,50 kg / csomag;

Maximális övméret: 300 cm / csomag (2 X a magasság + 2 X szélesség + 1 X hosszúság,);

Maximális hosszúság: 175 cm / csomag.

**8.3.** Csomagpontos szállítás esetén:

Maximális súly: 10,00 kg / csomag;

Maximális övméret: 250 cm / csomag (2 X a magasság + 2 X szélesség + 1 X hosszúság,);

Maximális hosszúság: 100 cm / csomag.

**8.4.** Csomagautomatába történő szállítás esetén:

Maximális súly: 10,00 kg / csomag;

A Csomagautomaták legnagyobb rekeszeinek paraméterei:

Magasság: 68 cm

Szélesség: 44 cm

Mélység: 57 cm

**8.5.** A PickApp applikációnál az alábbi méretek alapján történik a csomagfeladás:

XS – maximum 1 kg és maximum 7,5 cm x 18 cm x 37 cm

S – maximum 3 kg és maximum 14 cm x 19 cm x 56 cm

M – maximum 10 kg és maximum 25 cm x 35 cm x 56 cm

L – maximum 20 kg és maximum 40 cm x 43 cm x 56 cm

XL – maximum 31,5 kg és 65 cm x 43 cm x 56 cm

**8.6.** 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.

**8.7.** Az Ügyfél kizárólagosan felelős a megbízásban szereplő adatok helyességért, 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.

## **9. Csomagolás – Címkézés**

**9.1.** 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.

**9.2.** 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 vagyronban.
- 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 csomagnak).
- A mindenkor időjárási hatások mellett megvédi a beltartalmat mindennemű károsodástól (pl.: hideg, meleg, nedvesség, kézbesítéskor ráeshet az eső).
- A csomagcímké 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 nejlón sem)
  - a Csomagcímke tartalmazza a Feladó és a Címzett teljes nevét, a Feladó címét, a Címzett pontos címét, és minden, a kézbesítéshez szükséges adatát (irányítószám, településnév, utca, házszám (hrs.), lépcsőház, emelet, ajtószám, egyéb), a Címzett telefonszámát, vonalkódot és kézbesítés irányító adatokat; a Csomagpontba történő kézbesítés esetén a Csomagpont nevét és pontos címét is; a DPD vonalkódját, továbbá a vonatkozó jogszabályi és hatósági előírásoknak megfelelő adatot.
  - A csomagolás tiszta, a benne lévő tartalmat teljesen körülveszi.
- 9.3.** A Szolgáltató nem veszi figyelembe a fentieknek meg nem felelő egyéb jelzéseket (törékeny, állva szállítandó, stb). Az Ügyfél semmilyen felelősséget nem háríthat át a Szolgáltatóra ezekre való hivatkozással.
- 9.4.** A DPD a megbízói rendelkezésére bocsátja a címkekecszítő programját a megfelelő csomagcímke elkészítése céljából, de a megbízó saját rendszerében elkészített és a DPD által megadott adatokat tartalmazó feltételeknek megfelelő címke is elfogadható.
- 9.5.** 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. A DPD jogosult a nem megfelelően összecsomagolt Küldemények átvételét megtagadni.
- 9.6.** 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.

## **10. Szalagon nem továbbítható és szállításból kizárt csomagok**

### **10.1 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.

### **10.2 Szállításból kizárt termékek, csomagok**

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

- a) minden olyan Küldemény, amely nem felel meg a jelet ÁSZF-ben foglalt előírásoknak, kifejezetten a csomag maximális méret és súlyhatárait és a csomagolás/címkezés megfeleltetésére vonatkozólag;
- b) minden olyan áru, amely csak meghatározott, állandó hőmérsékleten vagy hőmérsékleti tartományban szállítható;
- c) az ADR rendelet (39/2021. (VII. 30.) ITM rendelet a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Megállapodás (ADR) „A” és „B” Mellékletének belföldi alkalmazásáról) 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 hatósági engedélyhez kötött (és azt a Feladó nem adja át a Szolgáltatónak), mint például, de nem kizárólag dohánytermékek, jövedéki termékek; illetve minden olyan áru, amelyek szállítása, behozatala, kivitele a feladási ország és/vagy a címzett ország jogszabályai alapján tiltottnak minősül vagy valamilyen különleges engedélyhez kötött (import vagy export-engedély, és ezt a Feladó nem adja át a Szolgáltatónak);
- 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. csekkek, 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, egyéb jognyilatkozatok / szerződés(ek) és szerződés(ek)hez 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.

**10.3 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.**

**10.4 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 tovább szállítását megtagadhatja és az Ügyfél költségére intézkedhet a megfelelő szállítási móddal történő visszaszállításról, indokolt esetben a kockázat elkerülése céljából a Csomag megsemmisítéséről.**

## **11. A jogviszony létrejötte, módosítása és megszűnése**

**11.1 A Szolgáltatások teljesítésére vonatkozó jogviszony a DPD és az Ügyfél között 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 mindenkor hatályos ÁSZF-je szerinti feltételket.**

**11.2 A DPD egyoldalúan jogosult megtagadni a megbízás elfogadását vagy a Küldemény felvételét megtagadni különösen, de nem kizárólagosan abban az esetben, ha a szerződés teljesítése jogszabályba ütközik, emberi élet, egészség, testi épség és/vagy a környezet kerül veszélybe.**

**11.3 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 visszaszállításáról az ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően.**

**11.4 A szerződés a vállalt Szolgáltatás teljesítésével szűnik meg. A 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.**

## **12. Egyéb rendelkezések a szállítást megelőzően**

**12.1 Az 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.**

**12.2 Minden személyes kézbesítésű Küldemény könyvelt küldeménynek számít, azaz a DPD hitelt érdemlően dokumentálja a Címzett, illetve egyéb jogosult átvevő arcképes okmányának elnevezése és okmányszáma rögzítésével vagy más alternatív (Azonosító kód / PIN kód) módon a Küldemény kézbesítését.**

**12.3 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 kapcsolatosan.

**12.4** Az Ügyfél felelős annak biztosításáért, hogy a szállítási dokumentumok hibamentes tartalommal, megfelelően csatolva legyenek.

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

### **13. A szállítás folyamata**

#### **13.1 A Küldemény felvétele**

A Küldemény felvétele előzetes (a feladást megelőző nap 16.00-ig átadott) megrendelést követően a DPD futárai közreműködésével Regular Pickup esetén az Ügyfél székhelyén vagy telephelyén előre meghatározott napon és időszámban, illetve Collection Request esetén az Ügyfél által megjelölt helyen történik munkanapokon 8-17 óra között. A küldemények felvétele abban az esetben történik másnapi kéressel, ha azt megelőző nap 16 óráig leadják, illetve aznap be is érkezik a Csomagpontba. 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 átvállalná, a megfelelő csomagolás biztosítása minden esetben a Feladó felelőssége.

#### **13.2 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 rendszerében.

#### **13.3 Rendelkezési jog**

**13.3.1** A Feladó a Küldemény DPD részére való átadásával a Címzettet felhatalmazza a Küldeménnyel való rendelkezés jogával (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.

**13.3.2** A DPD az általa felvett küldeményeket, 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.

**13.3.3** A DPD az általa felvett postai küldeményt, amíg azt a címzettnek vagy más jogosult átvevőnek nem kézbesítették az ellenkező bizonyításáig a feladó tulajdonának tekinti.

**13.3.4** A DPD a postai küldemény címzetti tulajdonlásának bizonyításaként köteles elfogadni, ha a címzett rendelkezésére bocsátja a távollévők között kötött szerződésről a vállalkozás által a jogszabály alapján részére mint fogyasztónak adott, a termék adásvételével kapcsolatban ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget is tartalmazó visszaigazolást és a postai küldeményhez nem kapcsolódik a címzett által a kézbesítéskor még megfizetendő további díj.

#### **13.4 A Küldemény kézbesítése**

**13.4.1** A személyes átadással kézbesítendő könyvelt postai küldemény igazolt átvételi jogosultsággal és igazolt személyazonossággal rendelkező címzettnek vagy az egyéb jogosult átvevőnek – az erre szolgáló okiraton vagy a kézbesítés tényét rögzítő eszközön az átvevő személyazonosságának igazolására alkalmas okmány elnevezése, betűjele és száma postai szolgáltató által történő rögzítését követően – kézbesíthető. A személyazonosság és az átvételi jogosultság igazolásával kapcsolatos részletes technikai szabályokat, valamint a személyazonosság és az átvételi jogosultság igazolásának módját a Postatörvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendelet állapítja meg. A DPD a személyazonosság igazolását – ha az e küldemények kézbesítése nem levélszekrénybe

történő elhelyezéssel történik és az átvétel érdekében a kézbesítési ponton megjelenő személy átvételi jogosultsága vagy a személyazonossága kétséges – nem könyvelt postai küldemény, valamint rögzített ajánlott levélküldemény kézbesítése esetén is kéri.

- 13.4.2 Ha a postacsomag kézbesítése megkísérlésének időpontjában jogosult átvevő nem tartózkodik a címhelyen, a DPD a küldemény átvételére – alkalmi átvevőként – jogosultnak tekintheti a címhely szerinti közvetlen szomszédot abban az esetben, ha erről a címzett kifejezetten így rendelkezett, megjelölve az alkalmi átvevőt. A közvetlen szomszédnak történő kézbesítés megtörténtéről a DPD a címzettet értesíteni köteles. Nem kézbesíthető a közvetlen szomszédnak a sérült állapotban lévő postacsomag.
- 13.4.3 Ha a Címzett távolléte miatt hiúsul meg a kézbesítés, a DPD értesítőt hagy és/vagy e-mailben értesíti a Címzettet a meghiúsult kiszállításról.
- 13.4.4 A DPD a sikertelen kézbesítés után a szolgáltatás típusa vagy az alábbiakban meghatározottak szerint jár el. Amennyiben a Címzett nem tudja a küldeményt a második kézbesítési kísérlet alkalmával sem átvenni, 5 napon belül át tudja venni a kézbesítési címének irányítószámához rendelt illetékes DPD depóban (kivéve azt az esetet, ha az így illetékes depó a 0171638-as depó – 1152 Budapest, Városcsúcs u. 12. – lenne). Ha a rendelkezésre álló 5 napon belül sem veszi át csomagját az illetékes DPD depóban, a Küldeményt a DPD a Feladónak visszaszállítja.
- 13.4.5 A küldemény(ek) DPD Csomagpontban történő átvételét a Címzetteknek – a Feladó által megadott elérhetőségére – küldött egyedi tájékoztatásban meghatározott időpontig (5 nap), Csomagautomata esetén az egyedi tájékoztatóban meghatározott időpontig (a Küldemény behelyezését követő munkanap 23:59-ig van) biztosítja a Szolgáltató, ezt követően a küldeményt a Feladónak visszaszállítja.
- 13.4.6 A postai szolgáltató a 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendeletnek megfelelően
- a) ha a személyes átadást igénylő küldemény esetében a címzett vagy egyéb jogosult átvevő a kézbesítés megkísérlésekor nem tartózkodik a címen – az Ügyfél által a küldeményen feltüntetett címzés adatai szerinti címhelyhez rendelt felszerelt levélszekrényben értesítő hátrahagyása mellett –, kézbesítési ponton való kézbesítéssel, vagy
- b) a 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet 25. § (1) bekezdés a), b), e), f) és g) pontjában meghatározott esetekben<sup>4</sup>, továbbá, ha a feladó a 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet 7. § (5) bekezdése szerinti kötelezettségét nem vagy nem hiánytalanul teljesítette, és ez a tény a szerződés megkötését követően jut a postai szolgáltató tudomására, az Ügyfél részére történő visszakézbesítéssel teljesítheti a postai szolgáltatási szerződést.
- 13.4.7 A Címzett a sikeres kézbesítés érdekében köteles biztosítani a címhely (kézbesítési hely) könnyű és biztonságos megközelítését, szilárd burkolatú közúton. Amennyiben a Címzett e kötelezettségének nem tesz eleget / nem tud eleget tenni, és/vagy amennyiben a Küldemény kézbesítése a fennálló időjárási-, vagy nem megfelelő útviszonyok miatt veszélyeztetné a kézbesítést végző futár testi épségét, vagy a vagyonbiztonságot (jármű épségét, állapotát), úgy a Szolgáltató dönthet úgy, hogy a Küldeményt a címben megjelölt hely helyett a címhelyhez legközelebbi DPD-csomagpontban tartja rendelkezésre (5 napig) a Címzett tájékoztatása mellett.
- 13.4.8 A DPD a fentieken túl alapos indokkal dönthet úgy, hogy a kézbesítés egy megadott címre nem lehetséges, többek között, de nem kizárólagosan olyan esetekben, amikor ez jogszabály, hatósági rendelkezés, vis maior helyzet miatt, emberi élet- és biztonság védelme vagy vagyonbiztonság szempontjából indokolt.
- A Küldemények kézbesítésének tényét
- házhozszállítás esetén a futár a DPD technikai eszközén aláírással vagy PIN kód megadásával,
  - csomagpontos átvétel esetén pedig a Címzett által felmutatott személyi igazolvánnyal (vagy más érvényes arcképes hivatalos igazolvánnyal) azonosítja magát.
- 13.4.9 A Küldemény átvevője köteles az átvételkor a Küldeményt a futár jelenlétében megvizsgálni és a Küldemény külső csomagolásán észlelt, felismerhető sérülések esetén ezt a tényét 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 munkanapon belül köteles bejelenteni a DPD felé. Az

<sup>4</sup> 25. § (1) A postai szolgáltatón kívül álló okból kézbesíthetetlen a postai küldemény a címzett részére, ha

a) a küldemény címzése vagy címe nem megfelelő, vagy a cím nem létező, továbbá ha a címhely azonosításra nem alkalmas, vagy az nem egyértelmű (jelzése: cím nem azonosítható),

b) a címzett a címen – különösen a 26. § (3) bekezdése szerint tett bejelentés alapján – nem ismert (jelzése: címzett ismeretlen),

e) a címzett – a 26. § (3) bekezdése szerinti bejelentés tartalma alapján – elköltözött (jelzés: elköltözött),

f) a levélszekrénybe történő elhelyezéssel vagy személyes átadással történő kézbesítés vagy az értesítő hátrahagyása nem lehetséges (jelzése: kézbesítés akadályozott),

g) a 26. § (3) bekezdése szerinti bejelentés vagy nyilatkozat alapján a természetes személy meghalt, a szervezet megszűnt (jelzése: bejelentve: meghalt/megszűnt).

átvevő köteles minden ésszerű intézkedést megtenni a kár enyhítése érdekében.

- 13.4.10 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.

### **13.5 A csomagautomatába történő kézbesítés különös szabályai**

- 13.5.1 Amennyiben a könyvelt postai küldemény kézbesítésére kézbesítést lehetővé tevő automatizált eszközből történő átvétellel kerül sor, a címzett vagy az egyéb jogosult átvevő átvételi jogosultságát az átvevő által az átvétellel egyidejűleg megadott azonosító kóddal köteles igazolni. Ennek megfelelően igazolt kézbesítésnek minősül a Címzett rendelkezései alapján a Küldemény DPD Csomagautomatából történő átvétele a Címzett részére egyedileg generált kód megadásával.
- 13.5.2 Ha a Szolgáltató a küldeményt a Feladó által megjelölt csomagautomatába technikai okból, csomagautomata kapacitáshiány miatt, vagy egyéb vis major okból kifolyólag kétszeri megkísérlés alkalmával sem tudja elhelyezni, a küldemény Címzett általi átvételi lehetőségének mielőbbi biztosítása érdekében a Szolgáltató a Címzett számára felajánlja a csomag egy közeli, az eredetileg megjelölt csomagautomatától legfeljebb légvonalban 1500 méterre elhelyezkedő csomagautomatába vagy csomagpontba történő elhelyezését. Erről a Szolgáltató a Címzettet elektronikus úton értesíti. A Címzett a kapott értesítés alapján az értesítés napján 23.59-ig dönthet arról, hogy elutasítja az alternatív helyre történő átirányítást, és az eredeti csomagautomatába kéri csomagjának kézbesítését. Amennyiben a megadott határidőben a Címzettől nem érkezik elutasítás, a küldeményt a Szolgáltató az értesítésben megadott alternatív csomagautomatába/csomagponton helyezi el."
- 13.5.3 Amennyiben a Címzett az eredeti csomagautomata útján történő kézbesítést kéri, úgy a Szolgáltató a fennálló körülmények miatt nem tudja garantálni az időben történő kézbesítést. Amennyiben a Címzett az értesítésben megjelölt határidőig nem rendelkezik az átirányítás elutasításáról, úgy a Szolgáltató a csomagot átirányíthatja a címzeti értesítésben megjelölt alternatív helyre.
- 13.5.4 Amennyiben a Feladó több darabos küldeményt, vagy a Csomagautomata legnagyobb rekeszének méretét meghaladó méretű Csomagot ad fel Csomagautomatába, akkor a Szolgáltató a Címzettet külön tájékoztatóban értesíti a lehetséges átvételi helyről, mely ez esetben a lakcím szerinti legközelebbi DPD depó.
- 13.5.5 A Csomag behelyezéséről az ügyfél értesítést kap e-mail formájában, ezt követően a Küldemény behelyezését követő munkanap 23:59-ig van lehetősége a Küldeményt átvenni az automatából. Amikor az átvétel bármilyen indokból vagy akadály miatt nem valósul meg, úgy a Csomagot további tájékoztatás mellett a Szolgáltató visszaszállítja a DPD kirendeltségébe, ahol 5 naptári nap áll rendelkezésre az átvételre. A kézbesítési címhez tartozó DPD kirendeltséget a kézbesítési üzenetben található depókereső link segítségével, az irányítószám megadásával tudja ellenőrizni.

### **13.6 A DPD oldalán felmerülő, elháríthatatlan okból bekövetkező átirányítás**

Amennyiben a DPD oldalán felmerülő, elháríthatatlan okból nem lehetséges a Küldemény kézbesítése a Feladó által megjelölt kézbesítési helyen (házhoz szállítás / csomagpont), abban az esetben a DPD a 13.5 pontban meghatározott szabályokat alkalmazza megfelelően az átirányítás körében.

### **13.7 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 kívülről a visszakézbesítés nem lehetséges, a Küldemény visszakézbesíthetetlennek minősül.

### **13.8 A Küldemény felbontása**

- 13.8.1 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.
- 13.8.2 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 a 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;
- a postacsomag-küldeményt a feladástól számított három hónapig őrizni köteles, azt követően felbonthatja.

**13.8.3** Az Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy a DPD által szállított csomagok biztonsági ellenőrzésen essenek keresztül, és ennek érdekében a csomagok biztonsági okokból a szállítás közben kinyithatók, és tartalmuk átvizsgálható. Ilyen, biztonsági okokból történő felbontás csak a Postatörvény 55. § (6) bekezdésének megfelelően történhet, az ott meghatározott feljogosított szervezetek kérésére.

**13.8.4** 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.

**13.8.5** A postai küldemény felbontását, értékesítését és megsemmisítését kétfős bizottság jelenlétében és jegyzőkönyv felvétele mellett kell végrehajtani. A bizottság tagjait a DPD-nek az alkalmazottai, tagjai, megbízottai vagy közreműködői közül kell kijelölnie. A jegyzőkönyveket a DPD a feladást követő egy évig köteles megőrizni. A Hatóság e jegyzőkönyvekbe bármikor betekinthez.

### **13.9 A Küldemény tartalmának értékesítése, a Küldemény megsemmisítése**

A visszakézbiztosíthatatlan 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 visszakézbiztosíthatatlan Küldemények őrzése következtében általában felmerült költségek csökkentésére fordítja vagy e célra rendelkezésre tartja.

## **14. Díjfizetés, számlakiállítás**

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

**14.2** 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 kalibrált vagy hitelesített eszközt használ a súly és térfogat megállapítására.

**14.3** 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.

**14.4** 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.

**14.5** 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.

**14.6** 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.

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

**14.8** A DPD jogosult az Ügyfél lejárt számlája (számlái) esetén automatikusan összevezetni (beszámítani) az Ügyfél esetleges túlfizetését a lejárt tartozással (tartozásokkal).

**14.9** 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.

**14.10** A Szolgáltató lehetőséget biztosít az ügyfelei számára a PickApp nevű applikációban az OTP MOBIL Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság – a továbbiakban OTP Mobil Kft. (1143 Budapest, Hungária krt. 17-19.; cégjegyzék száma: 01-09-174466) által üzemeltetett SimplePay rendszerbe történő bejelentkezéssel történő fizetésre. A fizetés a SimplePay weboldalon történik és a SimplePay Szolgáltatás igénybevétele során a Szolgáltató a kártyaadatokhoz biztonsági okokból és a kártyatársasági előírásoknak megfelelően nem fér hozzá.

Fizetéskor a megrendelésben megjelölt méret szerinti szállítási díj kerül zárolásra az Ügyfél bankszámláján. A díj mértéke a küldemény súlyának és méretének a DPD által hitelesített eszközökkel történő megállapításakor kerül véglegesítésre. Az Ügyfél köteles a hitelesített mérés alapján megállapított adateltérésekből eredően módosult díjat a DPD-nek megfizetni (amely egy külön tranzakcióban kerül véglegesítésre a DPD által).

A PickApp applikáció használatánál az elektronikus számlát az applikáció „Számla” menüpontja alatt lehet megtekinteni.

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

### **15.1 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.

#### **15.1.1. Mentésülés a kártérítési felelősség alól**

Mentesül a DPD a kártérítési felelősség alól, amennyiben:

- a) A kár a DPD működési körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt keletkezett.
- b) A csomagolás vagy címkézés nem felel meg a 8. pontban meghatározottaknak.
- c) A Szolgáltatásból kizárt Küldeménnyel kapcsolatban keletkezett a kár.
- d) A kárt a Küldemény belső tulajdonsága vagy a csomagolás kívülről észre nem vehető természete vagy hiányossága okozta.
- e) A kárt a feladó, annak eljárása vagy mulasztása okozta, különös tekintettel a nem megfelelő vagy hiányos információkra vonatkozólag.

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

**15.1.3.** A feladónak kell bizonyítania, hogy a kár nem a Küldemény belső tulajdonságának a következménye és nem a csomagolás hiányossága miatt állt elő.

**15.1.4.** A DPD-t nem terheli kártérítési felelősség, ha csak a Küldemény külső csomagolása sérül meg.

**15.1.5.** A Küldemény felvételét végző futárnak nem kötelessége megállapítani, eldönteni, hogy a csomagolás megfelelő védelmet nyújt-e a feladott terméknek a szállítás során.

**15.1.6.** A csomagoláson feltüntetett figyelemfelkeltő jelöléseket a DPD munkatársai a rakodásnál igyekeznek figyelembe venni, de esetleges sérülés esetén a kártérítési felelősség nem száll át a szolgáltatóra.

**15.1.7.** A belső áruvédelemnek a küldeményt a külső hatásoktól meg kell tudnia védeni, valamint magát a küldeményt/terméket fixen kell tartania, annak elmozdulását meg kell akadályoznia.

**15.1.8.** Nem terheli kártérítési kötelezettség a DPD-t, az alábbi tartalommal rendelkező küldemény(ek) esetén:

- Törékeny tárgyak (üveg, porcelán, palackok, gyógyszeres- és injekciós fiolák, infúziós palackok, stb.)
- Higiénikus termékek,
- „Törékeny / „Fragile” jelzéssel ellátott küldemények,
- Fokozottabb óvatossággal kezelendő csomagok esetén,

amennyiben a külső csomagolás sértetlen, de a belső áruvédelem elégtelensége, hiányossága miatt a csomag tartalma sérült / tartalma kifolyt és az a többi elemet beszennyezte, károsította.

**15.1.9.** Nem terheli a DPD-t kártérítési felelősség, ha:

- a) a csomagolás nélkül feladott bőrönd, kézitáska, utazótáska, hátizsák szállítása esetén e termékek felületének szennyeződése, megsérülése vagy a kiemelkedő részekben (pl. kerék, pörgő, fogantyú, cipzár) keletkezett sérülés;
- b) a küldemény megfelelő csomagolása a szállítás során nem sérült meg, a csomagkezelés közben zajlott, a szállító járművek, illetve egyéb eszközök nem ütköztek, nem borultak, nem rázódtak, a feladott tárgyakban mégis mechanikai, elektromos vagy elektronikai zavarok, és ilyen jellegű károk keletkeztek;

- c) a Szolgáltató részére sértetlenül került átadásra a küldemény, és a szállítás során a csomagolás hiányossága miatt a belső tartalom csökken (pl. kiszakadt zsákos kutyatáp),
- d) több csomag összepántolása esetén, az összepántolt mennyiség csökkenése miatt.
- 15.1.10. 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.
- 15.1.11. A feladó felelőssége a csomagban levő folyadék szivárgását hermetikusan záródó fedéllel lezárni, megakadályozni. Nem érvényesíthető kártérítés, amennyiben szivárgó folyadék miatt a csomagoláson belül kár keletkezik.
- 15.1.12. A DPD nem kötelezhető sérelemdíjra, valamint személyiségi jogsértésből eredő kár megtérítésére, továbbá nem érvényesíthetők a személyiségi jogok megsértésének felróhatóságtól független szankciói sem.
- 15.1.13. Az Ügyfél teljes mértékben felelős a saját Küldeménye / csomagolása nem megfelelősége miatt okozott minden kárért, mely a DPD vagy a szállításban közreműködő harmadik személy eszközeiben, tárgyaiban, vagy más, a DPD-nek átadott Küldeményben keletkezik, valamint minden ezzel kapcsolatos személyi sérülésért és azok költségéért.
- 15.1.14. Az olyan küldemények esetében, amelyeknél maga az eredeti csomagolás is értéket képvisel (pl. LEGO-doboz), az Ügyfél (Feladó) köteles magát az eredeti csomagolást is olyan áruvédelemmel ellátni, amely alkalmas az eredeti csomagolás sértetlen állapotának megőrzésére, összhangban a jelen ÁSZF csomagolásra vonatkozó rendelkezéseivel. Abban az esetben, ha a Feladó az eredeti csomagolást kívülről nem látja el további, megfelelő áruvédelemmel, akkor a DPD nem tehető felelőssé a Küldemény belső tartalma (ideértve az eredeti csomagolást is) sérüléséért.

## **15.2 A kártérítési felelősség mértéke**

- 15.2.1. 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.
- 15.2.2. A fentiekre tekintettel, ha a Küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvesz, 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.
- 15.2.3. A feladó és címzett köteles eleget tenni a kárelhárítási, kárenyhítési kötelezettségének, az ennek elmulasztásából keletkező károkért a DPD-t nem terheli felelősség.
- 15.2.4. A keletkezett kár mértékét minden esetben a károsultnak kell hitelt érdemlően bizonyítania, megfelelő dokumentumokkal alátámasztania. Ennek hiányában a kárigény nem vizsgálható ki megfelelően. Ha a kár mértékét a károsult nem bizonyítja hitelt érdemlően, akkor a rendelkezésre álló adatok alapján dönt a Szolgáltató.
- 15.2.5. Ha belföldi forgalomban a Küldemény kézbesítése – vagy annak megkísérlése – a feladástól számított tizenöt napon belül nem történik meg, a Küldeményt elveszítettnek kell tekinteni, és a kártérítésre a Küldemény elvesztésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.
- 15.2.6. Ha a 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.
- 15.2.7. 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.
- 15.2.8. Csomagponton történő feladás esetén nem lehet felülbiztosítást kötni, kivéve azt az esetet, ha PickApp szolgáltatás használatával történik a megrendelés, mert ekkor köthető felülbiztosítás (mind csomagpontos, mind depóban, mind otthoni feladás esetén is).
- 15.2.9. Minden belföldi postacsomag másnapi kézbesítési kísérletére garanciát vállal a DPD. Amennyiben a DPD hibájából nem valósul meg az első kézbesítési kísérlet a felvételt követő munkanapon, s ezt az Ügyfél a kézbesítéstől számított 3 munkanapon belül jelzi, a DPD a külön díj / felár kétszeresének visszafizetésére kötelezettséget vállal, egyúttal ez az összeg a kártérítés maximális mértéke is.
- 15.2.10. 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) a csomagolás vagy a címkézés nem felelt meg a jelen ÁSZF-ben meghatározottaknak.

### **15.3 A kártérítési igény érvényesítése**

- 15.3.1. A kártérítési igény érvényesítésére elsősorban a feladó jogosult.
- 15.3.2. 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.
- 15.3.3. A bejelentési határidők kárigényre vonatkozóan:
  - 15.3.3.1 A postai küldemény részleges elveszését vagy megsérülését – ha az felismerhető – a küldemény kézbesítéskor vagy a küldemény visszakézbesítéskor a kézbesítési okiraton azonnal jelezni kell. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár. Kézbesítési okirat hiányában vagy, ha a részleges elveszés vagy a megsérülés a kézbesítéskor (visszakézbesítéskor) azonnal nem ismerhető fel, azt a kézbesítéstől számított három munkanapos jogvesztő határidőn belül kell a kézbesítést ellátó postai szolgáltatóhoz írásban bejelenteni vagy azt a szolgáltatónál írásban jegyzőkönyvbe vetetni. A bejelentéssel egyidejűleg a kártérítési igényt is jelezni lehet.
  - 15.3.3.2 Ha a részleges elvesztés vagy a megsérülés a kézbesítéskor azonnal nem ismerhető fel, azt a legrövidebb időn belül, de legkésőbb a kézbesítéstől számított 3 munkanapon belül kell írásban jelezni a DPD honlapján keresztül. A határidők elmulasztása jogvesztéssel jár.
  - 15.3.3.3 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.
  - 15.3.3.4 Az időgarantált szolgáltatás esetén a Küldemény késedelmes kézbesítése címén kártérítési igényt a Küldemény átvételétől számított 3 munkanapon belül kell írásban bejelenteni.
  - 15.3.3.5 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.
  - 15.3.3.6 Ha a küldemény elveszésének vagy megsemmisülésének ténye panaszkezelés keretében jut a Szolgáltató tudomására, és a panaszra adott – az elveszés vagy a megsemmisülés tényét megállapító – szolgáltatói (DPD) válasz megérkezésekor a fenti 6 (hat) hónapos igényérvényesítési határidőből harminc napnál már kevesebb van hátra, a határidő a válasz megérkezését követő harminc napig meghosszabbodik.
- 15.3.4. A kár bejelentésének formája, csatornája
  - 15.3.4.1 A kárigényt kizárólag a DPD honlapján, az ott előírt kötelező adatok megadása mellett lehet és kell bejelenteni. A DPD egyéb elérhetőségein, kifejezetten a telefonon bejelentett kárigények nem minősülnek hivatalos kárigény bejelentésnek.
  - 15.3.4.2 A bejelentő köteles a honlapon található bejelentési űrlapot hiánytalanul kitölteni, és a kivizsgáláshoz szükséges minden információt megadni, bizonyítékot csatolni, ezzel is segítve a tényalapú és mielőbbi döntéshozatalt.
- 15.3.5. A bejelentés mellékletei
  - 15.3.5.1 A bejelentésnek tartalmaznia kell:
    - a kárigény ellenőrzését lehetővé tevő dokumentumot:
      - o küldemény tartalmáról szóló szállítólevél/
      - o beszerzési számla/
      - o áru értékéről szóló utalási igazolás/
      - o javítási számla, értékcsökkentett nyilatkozat,
    - a kárigény mértékének meghatározását,
    - a sérült termékről készült fényképeket,
    - a külső csomagolásról készült fényképeket,
    - a belső áruvédelemről készített fényképeket.
  - 15.3.5.2 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.
  - 15.3.5.3 A DPD a megfelelően bejelentett kártérítési igényre a kivizsgáláshoz szükséges 30 napos határidő figyelembevételével írásban válaszol (írásbelinek minősül az elektronikus levél is).
- 15.3.6. A kárigény megalapozottságának bizonyítása

A kárigény megalapozottságának / összecszerűség bizonyításához csatolni kell:

- feladó cég esetén nettó beszerzési számla/ár - igazolását,
  - használt árucikkek esetén a feladás napi érték - igazolását,
  - árverés, aukciós oldalon történt eladás alkalmával az elért legmagasabb ár, végső ár - igazolását,
  - magánszemélyek közötti adásvétel esetén az utalásról szóló igazolást (csomagfeladás előtti dátummal),
  - címzett magánszemély esetén kereskedelmi számlán található bruttó ár - igazolását,
  - címzett cég esetén kereskedelmi számlán található nettó ár - igazolását,
  - számla hiányában a csomag tartalmának pontos meghatározása szükséges (termék, típus megnevezése).
- 15.3.7. A kártérítés mértékének a meghatározása: legfeljebb 50.000,- Ft értékig
- 15.3.7.1 A kártérítés mértéke minden esetben a sérült termék javíthatóságának vizsgálata után kerül megállapításra az alábbiak alapján:
- Teljes kár: a sérült termék nem javítható, használhatatlan, pótlás szükséges.  
(pótlás esetén a nettó beszerzési ár - a nettó árat a DPD csak gazdálkodó szervezeteknél veszi alapul, egyébként bruttó összeget vesz figyelembe) kerül térítésre, de legfeljebb 50.000,- Ft.
    - o Teljes kár (pótlás) esetén a DPD igényt tarthat a sérült termék(ek)re.
  - Részleges kár: a termék javítható (a termék javítási költségét/ cseréjét térítjük (számla alapján).
    - o javítás esetén - javítási költség a kártérítés alapja,
    - o csere esetén - nettó beszerzési ár,
 de legfeljebb 50.000,- Ft.
  - Értékcsökkentett ár: kedvezményes áron értékesíthető a termék - használható, de esztétikai hibás, ebben az esetben az értékcsökkentett ár és az eredeti ár különbözete a kártérítés mértéke, de legfeljebb 50.000,- Ft.
  - Használt termékek sérülése vagy elvesztése esetén: a kár megállapítása az elvesztett vagy sérült termék újonnan beszerezhető értékéhez arányosítva történik, de legfeljebb 50.000,- Ft.
  - Szettben, készletben feladott küldemények sérülése esetén: a kártérítés összegének meghatározása a teljes szett értékének a sérült darabokra, termékekre vonatkozó arányában történik (amennyiben javítható vagy pótolható a termék), de legfeljebb 50.000,- Ft.
- 15.3.7.2 A beszerzési költséghez kapcsolódó adók (vámok) a mindenkor érvényes jogszabályi előírásoknak megfelelően kerülnek elszámolásra.
- 15.3.7.3 Sérült csomag esetén biztosítani kell, hogy a felmerült kárt a DPD vagy megbízottja szemrevételezze, ezért a káresemény időpontjában fennálló állapotot meg kell őrizni.
- 15.3.7.4 A DPD jogosult szemle nélkül is dönteni a kárigény jogosságáról (jogalap) abban az esetben, ha a rendelkezésére álló adatok (jegyzőkönyv, fényképfelvételek) alapján ez egyértelműen megállapítható.
- 15.3.8. A kártérítés folyamata
- 15.3.8.1 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.
- 15.3.8.2 Az igazolt és DPD által elfogadott kár kifizetésének feltétele a nyomtatványok megfelelő kitöltése, aláírása és 30 napon belüli megküldése a DPD-nek. Ennek elmaradása a DPD késedelmét kizárja.

## **16. Panaszbejelentés**

- 16.1** Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a felhasználó állítja, hogy a postai szolgáltató
- a) által a postai küldemény vonatkozásában megkötött postai szolgáltatási szerződés teljesítése,
  - b) egyéb - az a) pont szerinti szerződés teljesítésén kívül eső - tevékenysége, vagy
  - c) alkalmazottjának, tagjának, megbízottjának, közreműködőjének magatartása részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban vagy a szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak. A Posta Törvénykönyv 51. §-ban foglalt jelzést, bejelentést és a kártérítési igény érvényesítését a postai szolgáltató a panaszok között köteles nyilvántartani.
- 16.2** Panaszt szóban, a telefonos Ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében telefonon, vagy személyesen a DPD ügyfélszolgálatán (nyitvatartási idejében) keresztül vagy a DPD honlapján található űrlap kitöltésével lehet bejelenteni.
- 16.3** Panasz a 16.1 a) pontjában foglalt esetben a postai küldemény feladása napjától hat hónapos jogvesztő határidőn belül, a 16.1 bekezdés b) és c) pontjában foglalt esetekben a sérelmezett tevékenység, magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított harminc napon belül, de legkésőbb a tevékenység, magatartás megvalósítását követő hat hónapos jogvesztő határidőn belül tehető.
- 16.4** A vizsgálat lefolytatására belföldi szolgáltatások esetén a Szolgáltatónak a panasz beérkezésétől

számított 30 nap áll a rendelkezésre. A belföldi szolgáltatással kapcsolatos vizsgálati eljárás időtartama egy alkalommal, a panaszos egyidejű értesítése mellett 30 nappal meghosszabbítható.

**16.5** 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 (Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság) fordulhat a panasz vagy a panaszkezelés kivizsgálása érdekében.

**16.6** 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.

**16.7** Amennyiben a jogosult a DPD döntésével nem ért egyet, lehetősége van lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulni, vagy igényét egyéb jogi úton érvényesíteni. A1 Békéltető Testületek elérhetősége: [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu)

**16.8** A 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 Postatörvény rendelkezéseit kell alkalmazni.

## **17. 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.

## **18. 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 kifejtett 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.

#### **19. 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.

#### **20. Irányadó jog**

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a szolgáltatás nyújtásakor hatályos Posta tv., a végrehajtási rendeletei, az ott nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos polgári törvénykönyv és az egyéb vonatkozó magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók.

#### **21. Jogviták**

Jogvita esetén a felek megkísérlik a békés úton való megegyezést, ennek sikertelensége esetére – amennyiben a Felek között egyedi szerződés van hatályban, akkor az egyedi szerződésben megjelölt bíróság illetékes, egyébként a Pp. rendelkezései alkalmazandók.

#### **22. Vegyes rendelkezések**

A Felek egyedi esetekre vonatkozó külön – írásbeli – megállapodásban eltérhetnek a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól.

Az ÁSZF részét képezik annak mellékletei, az ÁSZF kizárólag a mellékletekkel együtt, azokat figyelembe véve értelmezhető.

#### **23. Mellékletek**

1. sz. melléklet: Díjszabás
2. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztató ügyfelek részére / adatkezelési megfelelőségi nyilatkozat
3. sz. melléklet: Csomagolási útmutató
4. sz. melléklet: A DPD jelzésmintái
5. számú melléklet: A DPD Express 10 és DPD Express 12 szolgáltatás területi listája (irányítószámok alapján)

**DPD Hungary Kft.**

**Hatályos: 2026. 04. 01-től**

**A változásokról kiadott tájékoztatás napja: 2026. 03. 12.**