

Általános Szerződési Feltételek

1. A szerződő felek

1.1. A szolgáltató

ZOLA TRANSPORT KFT. (továbbiakban: fuvarozó)

Székhelye: 7100 Szekszárd Dr Hirling Á u 11 3/12

Telephelye: 7100 Szekszárd Külterület 07/6 HRSZ

Telefon: +36 74 674-264

E-mail: info@zolatransport.hu

Ügyfélszolgálat címe: 7100 Szekszárd Tartsay u 20 2/12

Nyitva tartás: Munkanapokon 08:00 - 17:00

Alaptevékenysége: belföldi áru fuvarozás, csomagszállítás

A szolgáltatások ellátásához a Zola Transport Kft közreműködőt is igénybe vehet.

1.2. Az ügyfél

Ügyfél az a magánszemély, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki/amely az Általános Szerződési Feltételeknek megfelel, illetve indokolt esetben egyedi szerződésekben rögzített feltételekkel igénybe veszi a szolgáltatást.

A Zola Transport Kft szolgáltatásai igénybevétele esetén feladó ügyfélnek, (továbbiakban: feladó), a küldeményen feladóként feltüntetett magánszemélyt, jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot vagy egyéb szervezetet kell tekinteni.

Címzett: a küldeményen, annak csomagolásán, vagy a hozzá tartozó listán címzettként megjelölt ügyfél.

A szerződéses kapcsolat fennállásától függetlenül a Zola Transport ügyfelének tekinti azt a személyt, aki/amely tudakozódási eljárást indít, illetőleg a Zola Transporttal szemben igényt érvényesít.

2. A szerződés tárgya

A Zola Transport szolgáltatói szerződése alapján a fuvarozó vállalja, hogy az Általános Szerződési Feltételekben és a jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő méretű, tömegű, tartalmú és csomagolású küldeményeket díj fizetése ellenében a feladótól átveszi, továbbítja és a feladó által megjelölt címhelyen a címzett, vagy jogosult átvevő részére kézbesíti. A küldemények csomagolására, lezárására, címezésére, feladására vonatkozó szabályokat e fejezet

abban az esetben tartalmazza, ha ezek eltérnek a feladó feladatait meghatározó fejezet általános szabályaitól.

Az Általános Szerződési Feltételek részletesen ismerteti a küldemények meghatározását, méret és tömeghatárát, a tartalomra vonatkozó előírásokat.

Küldemény: a jelen szállítási feltételek vonatkozásában, tömeg- és mérethatároknak megfelelő- a küldeményen, annak burkolatán vagy az ahhoz tartozó listán (fuvarlevélen) megcímezett küldemény.

A küldemény fajtái: levélküldemény és áruküldemény, amelyet a Zola Transport fuvarlevél (megrendelőlap) kíséretében közúti járművön szállít. Amennyiben Megbízó különlegesen kurrens eszközt, küldeményt kíván a fuvarozóval szállíttatni, minden esetben köteles a küldemény tartalmát tételesen, megnevezni.

3. Szerződés létrejötte, módosítása, megszűnése

3.1. A szerződés létrejötte

A szolgáltatási szerződés a küldeménynek a szolgáltató által történő felvételével, vagy a szolgáltatás elvállalásával jön létre. A küldemény felvétele a küldemények átvételével, továbbá az átvételnek a feladó által megfelelően kitöltött nyomtatványokon írásbeli elismeréssel történik.

A szolgáltatási szerződés teljesítésének megkezdését a szolgáltató dátumozása, a felvétel pontos időpontjának feltüntetése és az árufeltevő megbízott aláírása igazolja.

Ha az Általános Szerződési Feltételek a szerződés alakiságára írásbeli formát ír elő, akkor a szolgáltatási szerződés az írásba foglalt szerződés – valamennyi szerződő fél – aláírásával jön létre.

A szolgáltatás igénybevételehez szükséges nyomtatványokat a feladó köteles kitölteni, melyeket a szolgáltató – az egyedi kivitelezésű szállítóleveleket is – díjmentesen köteles az igénybevevő számára biztosítani. A küldeményt – ha arról a szerződő felek másként nem állapodtak meg – a szolgáltató abban az esetben köteles felvenni, ha azt a feladója a tartalom jellegének, természetének és mennyiségének megfelelő burkolatba csomagolta és annak tartalmához a csomagolás, illetve a lezárás nyilvánvaló megsértése nélkül hozzáférni nem lehet.

A szolgáltatás díjának kiegyenlítése – ha az Általános Szerződési Feltételek vagy a felek eltérően nem rendelkeznek – a küldemény kézbesítése utáni első szolgáltatási díj számlájának kézhezvételét követő nyolc munkanapon belül esedékes. Szerződés szerint a fizetési idő hosszabbodhat, de ennek feltétele a szerződés írásbeli alakisága.

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

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

3.2. Szerződés módosítása (utólagos rendelkezés)

A szerződés módosításához a feladónak kizárólag az alábbi esetekben van joga:

A feladó szerződés-módosítása a küldemény továbbítása előtt:

A küldemény feladója – az utólagos rendelkezés keretében – meghatározott díj ellenében külön – és különleges szolgáltatást kérhet, módosíthat, lemondhat, illetve a küldeményt továbbítás előtt visszakérheti.

3.2.1 A feladó szerződés-módosítása a küldemény továbbítása után

A feladó a küldemény címadatait az utólagos rendelkezésre vonatkozó szabályok megfelelő alkalmazásával – külön díj ellenében – a továbbítás után is módosíthatja, amelyet a szolgáltatónak a rendeltetési helyen a kézbesítés megkezdéséig figyelembe kell vennie.

Amennyiben a cím módosítása a küldemény más kézbesítő helyhez történő továbbküldését vagy visszaküldését vonja maga után, a továbbküldésért járó díjat meg kell fizetni.

4. Szolgáltatás nyújtásának megtagadása

4.1. Szerződéskötés és teljesítés megtagadása

A Zola Transport Kft a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését, illetőleg teljesítését köteles megtagadni, amennyiben az alábbi tények valamelyike tudomására jut:

- a szerződés teljesítése jogszabályba vagy nemzetközi megállapodásba ütközik; – a küldemény tartalma az életet, az egészséget, a testi épséget vagy az emberi környezetet nyilvánvalóan sérti vagy veszélyezteti;
- a feltételeken továbbítható küldeményekre vonatkozó előírásoknak a küldemény nem felel meg.

A teljesítés előzőek szerinti megtagadásából, illetőleg a küldemény visszakézbesítéséből származó többletköltségek a feladót terhelik.

A fuvarozó megtagadhatja a szerződés megkötését, ha

- a szolgáltatás teljesítését jogszabály alapján szüneteltetik vagy korlátozzák, illetőleg
- a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges forgalmi feltételek – tevékenységi körén kívül álló okból – nem állnak rendelkezésre.

Ha a Zola Transport alapos okkal feltételezi, hogy a szolgáltatási szerződés megkötését meg kell tagadnia, a szolgáltatási szerződés megkötését attól teheti függővé, hogy a feladó bizonyítja-e a fuvarozó feltételezésének adatait.

Amennyiben a bizonyítás következtében a feltételezés alaptalannak bizonyult, a küldemény ismételt, biztonságos csomagolására a szolgáltató díjmentesen köteles. Ebben az esetben a csomagolás hiányosságára a szolgáltató a továbbiakban nem hivatkozhat.

4.2. Szerződés megszűnése

A szolgáltatási szerződés megszűnésének esetei:

- a fuvarozó a szerződésben vállalt szolgáltatást nem teljesíti; – a küldemény kézbesíthetetlen;
- a Feladó a szolgáltatási szerződéstől eláll.

4.3. Kézbesíthetetlen küldemények:

Kézbesíthetetlennek minősül a küldemény, ha

- azt a szolgáltatón kívül álló okból a címzettnek kézbesíteni és feladónak visszakézbesíteni nem lehet, vagy
- a küldeményt terhelő díjat, a küldemény feladója – vagy erre irányuló megállapodás esetén a címzett – nem fizette meg.

A szállításból kizárt és a feltételesen szállítható küldeményeket, valamint a szállítás feltételeit az *1. számú Melléklet* tartalmazza.

5. A szolgáltatás igénybevételének általános szabályai

5.1. A feladó feladata és kötelezettsége

5.1.1. A küldemény tartalmára vonatkozó szabályok figyelembevétele

A feladó felelőssége gondoskodni arról, hogy a küldemény tartalma a jogszabályoknak és az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott feltételeknek megfeleljen.

A küldemény tartalma nem lehet olyan tárgy vagy anyag, amelynek szállítását jogszabály vagy az Általános Szerződési Feltételek tiltja. Az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott egyes tárgyak és anyagok csak az Általános Szerződési Feltételekben előírt feltételekkel adhatók fel. A szállításból kizárt tárgyakat valamint a feltételesen szállítható tárgyakat és azok feladási feltételeit az *1.számú Melléklet* tartalmazza. Tárgyakat a működésükhöz szükséges energia illetőleg erőforrásokkal együtt úgy szabad küldeményben elhelyezni, hogy a csomagolás a véletlenszerű működésbe lépést megakadályozza. A fuvarozó nem köteles vizsgálni a küldemény tartalmát arra vonatkozóan, hogy az a szállításból kizárt-e, vagy feltételesen szállítható. Ha azonban a szolgáltatás bármely szakaszában azt állapítja meg, hogy a küldemény tartalma a szállításból kizárt vagy, a szállításhoz szükséges feltételek hiányoznak, a küldeményt a címzettnek nem kézbesíti. A feladó felelős a küldemény által személyek életében, egészségében és testi épségében, továbbá egyéb tárgyakban, a fuvarozó berendezéseiben és más küldeményekben okozott károkért; köteles viselni saját

kárát és megtéríteni a Zola Transport felmerült többletköltségeit (pl. visszaküldés, újracsomagolás, a kárenyhítés körében felmerült költségek, stb.), ha azok annak folytán keletkeztek, hogy a feladó a jogszabályokban és az Általános Szerződési Feltételekben foglalt előírásokat nem tartotta be.

5.1.2. Csomagolás, lezárás, címezés

A feladó feladata gondoskodni a küldemények szállításra alkalmas címezéséről és a tartalom jellegéhez igazodó, azt megfelelően védő, biztonságos csomagolásáról, valamint a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyomtatványok megfelelő kitöltéséről.

5.1.2.1. Küldemények csomagolása

A küldeményeket a tartalom tulajdonságának, jellegének, alakjának, tömegének megfelelően úgy kell csomagolni, hogy a küldemény burkolata a belső tartalmat megvédje.

Burkolatként olyan tiszta, világos csomagolóeszközt kell használni, amely a címirat olvashatóságát valamint kezelését nem zavarja, és amelyre a címirat és egyéb jelzések könnyen és tartósan ráragaszthatók.

Nem kell csomagolni a zsákokat, kosarat, továbbá azokat a tárgyakat, amelyeket a kereskedelmi szokás szerint nem csomagolnak.

5.1.2.2. Küldemények lezárása

A burkolatnak, a belső- és külső csomagolásnak és lezárásnak olyannak kell lennie, hogy a burkolat nyilvánvaló megsértése nélkül a tartalomhoz ne lehessen hozzáférni.

5.1.2.3. Küldemények címezése

A küldeményt tiszta, pontos, jól olvasható címezéssel kell ellátni. A Zola Transport nem fogad el szállításra olyan küldeményt, melynek címezését áthúzás, átírás, újtán vagy bármilyen módon megváltoztatták. A címzett nevét teljes alakjában kell a küldeményre feljegyezni. Címzettként több személynév is szerepelhet.

A címiratot úgy kell kialakítani, hogy a feladó és a címzett címe jól láthatóan elkülönüljön. A címezésre vonatkozó adatokat latin betűkkel, arab számokkal (kerület, utca, házszám, épület, emelet, ajtó esetén szükség szerint római számmal), olvashatóan a küldeményen, a burkolaton vagy a küldeményhez tartósan hozzáerősített címiraton – tintával, gépírással, golyóstollal, vagy nyomtatással – illetve a küldeményhez csatolt címjegyzéken, kísérő okiraton kell feltüntetni. Ilyen esetben lehet függő, ragasztott vagy varrt címiratot is alkalmazni, amelyet úgy kell felerősíteni a küldeményre, hogy az a kezelés során ne válhasson le.

A címzett nevét és címét a küldemény hosszúságának irányában kell feltüntetni, szállítási rend szerint a küldemény felső oldalán, a tetején.

A küldeményeken a feladónak a következő címadatokat kell feltüntetnie:

- a címzett (címezettek) nevét, illetőleg elnevezését;
- a küldemény rendeltetési helyét – település nevét;
- a címhelyet – az utca, közterület nevét, a házszámot (ha ez nincs helyrajzi számot), a lépcsőház számot;
- a közelebbi címet – az emelet, és az ajtószám megjelölésével; – címhely irányítószámát.

A címzett feladatait az Általános Szerződési Feltételek tartalmazza.

5.2. Törékeny tárgyak csomagolása

Az üveg és porcelántárgyakat, valamint más törékeny tárgyakat fém, fa, műanyag vagy erős kartondobozba kell csomagolni és olyan papírral, fagyapottal vagy más hasonló védőanyaggal kell kitölteni, amely a szállítás során minden súrlódást vagy ütődést a tárgyak között vagy a tárgyak és a doboz falai között megakadályoz.

5.3. Folyékony, könnyen szétfolyó anyagok csomagolása

Folyadékokat, olajokat és könnyen olvadó zsiradékokat csak kettős tartályba csomagolva lehet feladni, feltéve, hogy nincsenek gyors erjedésnek vagy robbanásnak kitéve (ebben az esetben ugyanis a szállításból ki vannak zárva). Ezeket az anyagokat légmentesen zárt tartályba (mint belső csomagolásba) kell elhelyezni, majd a tartályt fémből, megfelelő szilárdságú fából, tartós műanyagból vagy jó minőségű hullámpapír lemezből készült külső burkolatba kell tenni. A belső tartály és a külső burkolat között az egész folyadékmennyiség, olaj vagy zsiradék felszívására alkalmas nedvszívó anyagot (pl. fűrészpor, vatta) kell elhelyezni.

Nem kell kettős tartályba csomagolni ezeket az anyagokat, ha burkolatként légmentesen lezárt erős horgany acéllemez tartályt, illetőleg erős és nem törékeny műanyag tartályt (kannát) használnak. A műanyag tartályban folyékony anyagok csak oly módon helyezhetők el, hogy a tartály szájától számítva 4 cm mélységig a tartály üresen marad. A műanyag tartályokat megfelelő hordfogantyúval kell ellátni.

A feladás csak csomagként, törékeny minősítéssel és kezeléssel lehetséges.

5.4. Nehezen olvadó, zsíros anyagok csomagolása

A nehezen olvadó zsíros anyagokat (pl. kenőcsök, lágy szappanok, gyanták) dobozba, zacskóba, műanyag fóliába vagy pergamenpapírba, mint belső burkolatba kell elhelyezni, majd pedig azt kívül faládába, fémtartályba vagy más ellenálló és vastag anyagból készült második tartályba kell csomagolni.

6. A szolgáltatások díjának megállapítása és kiegyenlítése

6.1. Díjak megállapítása

Az Általános Szerződési Feltételekben meghirdetett szolgáltatások (továbbiakban: szolgáltatások) igénybevételeért az ügyfél díjat tartozik fizetni.

A szolgáltatások díjait – a szolgáltatóval kötött írásbeli szerződés alapján és ennek feltételei szerint – banki átutalással is ki lehet egyenlíteni.

A szolgáltatások díját a szolgáltató határozza meg. A szabad árformába tartozó árak esetében a Zola Transport a díjváltozás bevezetését megelőző 15 nappal az ügyfeleket az új díjakról e-mailen, telefonon tájékoztatja.

A díjváltozás hatálybalépésének napjától az ügyfélnek az új, elfogadott díjakat kell megfizetnie.

A Zola Transport a szolgáltatások díját és a küldeményt terhelő egyéb összeget a küldemény kézbesítésétől számított egy éven belül követelheti.

6.2. Díjfizetési módok

A szolgáltatások díjának lerovása történhet a feladónál, vagy a címzettnél készpénzzel és átutalással. Bérmentesítő gép alkalmazására nincs lehetőség és mód.

Készpénzes fizetés: A Zola Transport Kft alap esetben a feladó írásbeli utasításának megfelelően készpénzes számlát állít ki a kézbesítést követően a feladónak, vagy a kézbesítéskor a címzettnék.

Átutalásos fizetés: A fuvarozó külön megállapodás esetében átutalásos számlát állít ki a feladó, vagy a címzett részére.

7. Szolgáltatások

A fuvarozó minden küldeményt az átvétel elismerését követően könyvelve, nyilvántartva, kézbesítéskor átvetetett és a feladónak az aláírt dokumentumot visszaküldve szállít és kézbesít.

7.1. Szállítási szolgáltatások

- azonnali szállítás

Miután Feladó kitöltötte a megrendelő lapot és azt emailben a Zola Transport részére átküldte, a futár átvette a küldeményt, azzal a legrövidebb időn belül a címzetthez indul és Magyarország területén belül a címzetthez kézbesíti azt.

Azonnali szállítás lehetőségéről, a településviszonylatokról az ügyfélszolgálatról érdeklődhet. Vállalt kézbesítési időgarancia a küldemény kézbesítésére maximum 12óra.

- nappali expressz szállítás

A megrendelőlap és a küldemény átvételét követően még a küldemény feladásának napján kézbesítésre kerül a küldemény. (körfuvar) Budapesti viszonylatban a küldemények kiszállítási ideje maximum 8 óra, vidéki viszonylatban a szállítási lehetőségekről és a településviszonylatokról az ügyfélszolgálatától érdeklődhet. Vállalt kézbesítési időgarancia maximum 12óra.

Technológiai folyamat:

A küldemény felvétele a feladó kérésére történhet a feladó telephelyén(címén) vagy Zola Transport raktárában. Ezt követően a küldemény iktatásra kerül.A feldolgozást követően járatra kiosztás következik, majd a küldemény kézbesítésre kerül.

- Éjszakai expressz szállítás

Adott napon futárunk felveszi a küldeményt a feladótól, azt a fuvarozó raktárába szállítja, ahol iktatásra kerül. Ezután a logisztikai csoport által besorolják járatra, és ugyanazon nap éjjel kerül kiszállításra, legkésőbb másnap reggel 9.00 óráig.

- . 24 órás szállítás

Adott napon futárunk felveszi a küldeményt a feladótól, azt a Zola Transport raktárába szállítja, iktatás után járatra sorolja a logisztika. Ahonnan másnap 16.00 óráig kerül kézbesítésre címzetthez. Amennyiben konkrét kérés van, hogy csak délután tudják átvenni a küldeményt, ugyanezt a szállítási típust használjuk. Minden esetben kérjük feltüntetni megjegyzésként, hogy délelőtt vagy délután kéri a kiszállítást.

- időpontra / időintervallumra történő szállítás

Adott napon futárunk felveszi a küldeményt a feladótól, azt a fuvarozó raktárába szállítja, iktatás után az időpontokat figyelembe véve járatra sorolja a logisztika.

7.1.1. Egyéb szolgáltatások

Valamennyi felsorolt egyéb szolgáltatás igénybe vehető minden szállítási szolgáltatáshoz.

- utánvét kezelés: A megrendelő lapon szereplő utánvét díját egyéni megállapodás, illetve egyéni szerződés megkötésének hiányában a kézbesítéstől számított legkésőbb 5. munkanapon feladó számlájára továbbutalja, vagy a Zola Transport ügyfélszolgálatán készpénzben átveheti. A küldemény díját készpénzben, vagy a szerződésben rögzített feltételekkel átutalással kell fizetni.
- biztosítás: biztosítás kötése az áru teljes értékére.

- speciális árukezelés: A feladó vagy a címzett által igényelt egyedi árukezelés - okmány visszaforgatás: a címzett által aláírt okmányok visszaküldése a feladó részére
- tértivevény szolgáltatása: értesítés a küldemény kézbesítéséről szükség szerint telefonon is.

7.1.2. Egyéb díjmentes szolgáltatások

- Címzett keresése helytelen címzés esetén
- címzett értesítése a kiszállítás előtt
szállítólevél visszaforgatás
raklap csere

7.2. Küldemény felvétele

A küldemények felvétele meghatározott időben telefonon vagy írásban bejelentett igény alapján, a feladó telephelyén vagy címén történik. A fuvarozó közli az ügyféllel a telephelyi felvétel várható időpontját.

A küldemények felvételét az ügyfél és a Zola Transport szóbeli megállapodása alapján a fuvarozó alkalmazásában álló futár végzi.

A szolgáltatás az info@zolatransport.hu email címen rendelhető meg. A fuvarozási szerződés létrejöttét, valamint a küldemény a Zola Transport általi átvételét a Zola Transport „zolás papír”szállítólevél bizonyítja.

Amennyiben szemrevételezés után a küldeményt a futár személyes biztonságára nézve veszélyesnek vagy a rendelkezésre álló szállítási eszközzel történő biztonságos szállításra alkalmatlannak ítéli meg, továbbá ha a küldemény szállításból kizárt tárgyat tartalmaz vagy a feltételesen szállítható küldemény az Általános Szerződési Feltételek 1. számú Mellékletében rögzítetteknek nem felel meg, felvételét visszautasíthatja.

7.2.1. Tömeg és mérethatárok

A Zola Transport Kft szállítható küldemények tömeg – és mérethatárai a szállítási eszköz figyelembevételével a következők:

Futárszolgálat esetén:

- 0 – 300 kg súlyú küldemény
- A küldemény mérete legfeljebb 3000 mm lehet.

Fuvarozás szolgáltatás esetén:

–Tehergépkocsival történő szállítás esetében korlátlan súlyú lehet, ennek feltétele: bizonyos súly felett a küldemény várható felvételét megelőző minimum 24 órával előbb Megbízó köteles a fuvarozót értesíteni, illetve megrendelését a szolgáltatás

igénybevételét e-mailben, telefonon vagy személyesen az ügyfélszolgálathoz továbbítani.

Legnagyobb befoglaló méret szállítás esetén: korlátlan, a megrendelő igénye szerint a fuvarozót a megfelelő méretű szállítóeszközt biztosítja, ennek feltétele: bizonyos súly felett a küldemény várható felvételét megelőző minimum 24 órával előbb Megbízó köteles Zola Transport Kft-t értesíteni, illetve megrendelését a szolgáltatás igénybevételét e-mailben, telefonon vagy személyesen az ügyfélszolgálathoz továbbítani.

7.2.2. Csomagolás, lezárás

A futár által szállított küldeményt a tartalomtól és az érték nagyságától függően megfelelő, a feladó által biztosított csomagolóanyagba kell csomagolni, és azt lezárni. Valamint a Zola Transport Általános Szerződési Feltételeinek 5.1.2.2. Küldemények lezárása fejezetben meghatározottak szerint kell a küldeményt csomagolni, lezárni.

7.2.3. Címzés

A Zola Transport Általános Szerződési Feltételekben az

5.1.2.3. **Küldemények csomagolása** szerint kell a küldeményt címezni.

7.2.4. Kézbesítés

A fuvarozó által szállított küldemény átadása a feladó által megadott címhelyen a címzettnek vagy a címhelyen tartózkodó személynek történik.

Amennyiben a küldemény kézbesítése akadályba ütközik, a Zola Transport az ügyfelet lehetőség szerint telefonon értesíti. A küldeményt az ügyfél rendelkezése szerint esedékes díj kiegyenlítése mellett visszakézbesíti, vagy szóban vagy írásban ügyfél újabb rendelkezésére a díjszabásban megfelelő díjazásért továbbszállítja a megfelelő címre.

Ebben az esetben automatikusan új szerződés jön létre, és az ennek megfelelő feltételek érvényesülnek.

8. A küldemények kézbesítése

8.1. A kézbesítés általános szabályai

A szolgáltató a küldeményeket a feladó által megjelölt, a küldeményen, vagy annak kísérő okiratán feltüntetett címhelyen kézbesíti, kivéve ha a felek megállapodása, illetve a küldemény címzettje ettől eltérően rendelkezik.

A nem megfelelő címzés a szolgáltatót nem mentesíti a szolgáltatási szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítésének megkísérlése alól, azonban a nem megfelelő cím miatti kézbesíthetlenség esetén a szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól.

8.2. A kézbesítés helye

8.2.1. Házhoz kézbesítés

A Zola Transport belföldön minden küldeményt házhoz kézbesít.

8.2.2. Közvetett kézbesítés

A szolgáltató a küldeményt a címzett magánszemély helyett az adott címen működő

- fegyveres szerv;
- büntetés végrehajtási és javító intézet;
- egészségügyi, illetőleg szociális ellátást nyújtó intézet;
- szálloda, diák- és munkásszálló, üdülő;
- irodaházak, üzletházak esetében az üzemeltető, egyéb, a megbízó által megadott címre kézbesíti.

A fenti pontokban felsoroltakkal jogszabály alapján a szervezet vezetője, vagy az általa a küldemények átvételére meghatalmazott személy részére – a közvetett kézbesítő által biztosított helyen – kézbesíti.

8.2.2.1. Közvetett úton nem kézbesíthető küldemények

- a sérült könyvelt küldemény;
- utánvétellel terhelt küldemény;
- minden további küldemény, melynek közvetett kézbesítését jogszabály vagy a felek megállapodása kizárja; – az a küldemény, melynek közvetett kézbesítő részére történő kézbesítése ellen a címzett írásban tiltakozik.

A közvetett úton nem kézbesíthető küldemények érkezéséről a szolgáltató a címzettet tájékoztatja.

A közvetett kézbesítő köteles a saját részére (alkalmazottai részére) érkező küldeményeket elkülönítetten kezelni.

8.3. Kézbesítés az átvételre jogosult részére

Jogosult átvevőnek a címzett, a meghatalmazott, a szóban megbízott, a helyettes átvevő és a közvetett kézbesítő minősül.

A szolgáltató minden küldeményt a jogosult átvevő részére kézbesít. Azt jogosult átvevő részére történő átadással a szolgáltató a szolgáltatási szerződést teljesítette. A címzetten kívüli jogosult átvevő a polgári jog általános szabályai szerint felel a küldemény címzett részére történő átadásáért.

8.3.1. Az átvétel elismerése

A küldemény átvételét az átvevő a kézbesítő okiraton a kézbesítés időpontjának feljegyzése után teljes nevének aláírásával köteles elismerni.

Ha magánszemélynek címzett küldemény átvételét nem a címzett ismeri el, az átvevő köteles a címzett és a közötte lévő kapcsolatot is jelezni.

Az aláírás megtagadása esetén a szolgáltató a küldeményt – az ok feltüntetésével – visszaküldi a feladónak.

Az írni nem tudó, a latin betűket nem ismerő, a vak, vagy egyéb, a fizikai állapotában beállott változás következtében írásában gátolt címzettnek szóló könyvelt küldeményt írni tudó nagykorú tanú jelenlétében kell kézbesíteni. A tanú – e minőségének feltüntetésével – a küldemény átadásakor a kézbesítő okiraton saját nevét írja alá. A tanú és a címzett személyazonosságát a kézbesítő előtt igazolni köteles.

A kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy részére érkezett küldeményt a címzett helyett a törvényes képviselőnek vagy a gondnoknak kézbesíti a szolgáltató. A törvényes képviselő (szülő, gondnok, gyám) minőségét személyi igazolvánnyal, illetve jogerős hatósági határozattal, hatósági igazolvánnyal vagy hatósági bizonyítvánnyal igazolhatja.

A címzett természetes személy elhalálása, jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet megszűnése esetén a részére érkezett küldeményt a szolgáltató – az e tényekről történő tudomásszerzést követően – haladéktalanul visszaküldi a feladónak.

8.3.2. Visszavétel, visszaküldés

A tévesen kézbesített küldeményt, illetve tartalmát a Zola Transport köteles bontott állapotban is a téves kézbesítés tényének egyidejű rögzítésével visszavenni, a téves kézbesítéskor beszedett díjat visszafizetni, és a küldemény lezárása, valamint a korábbi téves kézbesítés tényének feltüntetése után annak szabályos kézbesítéséről gondoskodni.

Meghatalmazottnak, helyettes átvevőnek, vagy közvetett módon kézbesített ép és sértetlen küldeményeket a fuvarozó a kézbesíthetlenségi ok feltüntetésével és az átvevő (közvetítő) aláírásával átveszi és azokat – a címzettnek történő kézbesítés sikertelensége esetén – visszaküldi a feladónak.

A fuvarozó a szabályosan kézbesített utánvételes küldeményt nem veszi vissza, ha az utánvétel elszámolására vonatkozó okiratot már továbbította. Ha a kézbesítés során a címzett vagy meghatalmazottja írásban úgy nyilatkozik, hogy a küldeményt nem fogadja el, úgy azt a Zola Transport az átvételi határidők mellőzésével és az ok feltüntetésével visszaküldi a küldemény feladójának.

Amennyiben e személyek az írásbeli nyilatkozatot megtagadják, a szolgáltató e tényt a kézbesítési okiratra és a küldeményre feljegyzi.

Ha a küldemény a fuvarozón kívüli okból nem kézbesíthető, a szolgáltató azt – az ok megjelölésével – a küldemény feladójának visszaküldi.

9. Tájékoztatás, panasz

9.1. Tájékoztatás

A fuvarozó vállalja, hogy a szolgáltatási feltételekben bekövetkezett valamennyi lényeges változásról tájékoztatja ügyfeleit.

Telefonon, e-mail-ben az ügyfelei részére közzé teszi:

- Általános Szerződési Feltételeket;
- az alkalmazott díjakat;
- az állandó elérhetőségének telefonszámát, egyéb elérhetőségét; – minden egyéb közérdekű információt.

A feladó, a címzett, illetve meghatalmazottjaik kérésére a Zola Transport Kft a szolgáltatási szerződés teljesítéséről, a küldemény sorsáról a küldemény feladás napját követő 15. naptól számított 6 hónapon belül tájékoztatást ad (tudakozódás). A szolgáltató a tájékoztatást, a tudakozódást kérőnek a benyújtást követő 30 napon belül írásban megküldi.

9.2. Felhasználói bejelentések, panaszok

A Zola Transport a 2003. évi CI. törvény és a vonatkozó Kormányrendelet, továbbá a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény igénybevevő ügyfelei a szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentéseiket, (továbbiakban panasz) díjmentesen megtehessek.

Az ügyfelek panaszait az alábbi módon tehetik meg:

- telefonon;
- levélben;
- a fuvarlevélen írott formában;
- egyéb megfelelő módon (pl.e-mail útján).

Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a szolgáltatást igénybevevő (ügyfél) állítja, hogy a Zola Transport által nyújtott szolgáltatás vagy a fuvarozó alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészében nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak. A panasz egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére is irányulhat. Nem minősül panasz - a szolgáltatást igénybevevő részéről kezdeményezett - a küldemény továbbításával és kézbesítésével kapcsolatos pontos információk megismerésére irányuló tudakozódás szolgáltatás igénybevétele. A Zola Transport az általa végzett szolgáltatások teljesítése során felmerült panasz a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától egyéves jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított egyéves határidőn belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő két éven belül tehető. Szóbeli észrevétel esetén a sérelem elintézésére a fuvarozó a lehetőségekhez mérten azonnal helyben intézkedik, illetve megadja a szükséges felvilágosítást. A Zola Transport a panasz(oka)t kivizsgálja, és

a panasz benyújtásának időpontjától számított lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 5 naptári napon belül az ügyfélnek válaszol.

A szóban és telefonon tett panasz esetében a panasz benyújtásának időpontja a benyújtás napjával, az írásban, levélben és egyéb módon beérkező panasz esetében a beérkezés napjával kezdődik. Ha az ügyfél a szóban és telefonon benyújtott panaszra írásbeli választ kér, vagy írásban nyújtja be panaszát, a vizsgálat eredményéről a fuvarozó az ügyfelet írásban értesíti.

A Zola Transport a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében köteles megvizsgálni. Amennyiben a szolgáltatást igénybevevő a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a fuvarozó a panaszra határidőn belül nem válaszol, a szolgáltatást igénybevevő a *3. számú Mellékletben* meghatározott hírközlési hatósághoz és a Nemzeti Hírközlési Hatóságnál a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjénél, vagy valamennyi esetlegesen felmerülő jogvita esetén a területileg illetékes bírósághoz fordulhatnak. A bíróság igénybevétele előtt a Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető testület segítségével is megkísérelhető az ügy rendezése.

10. Adatkezelési szabályok, adat- és titokvédelem

10.1 Adatszolgáltatás

A Zola Transportra vonatkozó olyan adatokat, amely a szolgáltatások igénybevételéhez, a hozzáférés megvalósításához, illetve a hírközlési hatóság feladatainak a végzéséhez szükségesek, a Zola Transport köteles a hírközlési hatóság részére szolgáltatni, akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

A Zola Transport az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott adatokat köteles nyilvánosan hozzáférhetővé tenni.

A fentiek szerinti adatszolgáltatás során az adatszolgáltató felelős az adat tartalmának időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért és ellenőrizhetőségéért.

10.2. Személyes adatok védelme, titokvédelmi kötelezettség

A Zola Transport a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, illetve a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvényben foglaltak figyelembevételével kezelheti, dolgozhatja fel és továbbíthatja.

(1) A fuvarozó az általa továbbított küldemény tartalmát csak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

(2) A Zola Transport Kft

a) a zárt küldeményt – az (4) bekezdésben foglaltak kivételével – nem bonthatja fel;

b) a nem zárt küldeményeket csak a felvételhez, feldolgozáshoz, továbbításhoz, illetve kézbesítéshez szükséges adatok megállapítása érdekében és annak megfelelő mértékben tanulmányozhatja;

c) a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatot – a feladó, a címzett

(illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a (6) bekezdésben említett szervezetek kivételével – mással nem közölhet;

d) a küldeményt – tartalmának megismerése céljából – a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a (6) bekezdésben említett szervezetek kivételével másnak át nem adhatja;

e) a szolgáltatás teljesítéséről – a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a (6) bekezdésben említett szervezetek kivételével – másnak tájékoztatást nem adhat.

(3) A (2) bekezdés *d)* pontja alkalmazásában a feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt, aki a küldemény feladását igazoló dokumentumot bemutatja. A *c)* és *e)* pont tekintetében a feladóval megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt is, aki a postai küldemény egyedi azonosító adatát (pl. kód, ragszám), továbbá szükség esetén a feladó és címzett nevét és a küldemény címzését a fuvarozóval elektronikus hírközlési úton (távközlő berendezés, Internet) közli.

(4) A fuvarozó a zárt küldeményt felbonthatja, ha

a) a küldemény burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átcsomagolással a küldemény tartalmának a megóvása nem biztosítható;

(5) A küldemény felbontását legalább két főből álló bizottság végzi, annak megtörténtét és a teendő intézkedéseket jegyzőkönyvben rögzíti. A bizottság tagjait a Zola Transport alkalmazottai, tagjai, megbízottai, illetve közreműködői közül kell kijelölnie. Ha a bizottság nem működtethető, a felbontás a helyi önkormányzat arra feljogosított képviselőjének jelenlétében történhet. A felbontás tényét a küldeményre rá kell vezetni, és ha erre lehetőség van, a felbontásról, a felbontás okáról a feladót értesíteni kell.

(6) AZola Transport Kft és a közreműködői tevékenységet végző személynek (szervezetnek) megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítani kell a fuvarozó igénybevételével továbbított küldemények, szöveges közlemények, illetve közlések titkosságát. A Zola Transport és a közreműködői tevékenységet végző személy (szervezet) – a jogszabályi feltételek fennállása és erre irányuló megkeresés esetén – köteles a küldeményt, szöveges közleményt, illetve közlést átadni vagy bemutatni az annak megismerésére külön törvényben feljogosított szervezeteknek, továbbá azok megfigyelését, tárolását, illetve a küldeménybe, szöveges közleménybe más módon történő beavatkozást lehetővé tenni.

10.3 Az alkalmazott, megbízott és közreműködő felelőssége

Az adat- és titokvédelmi kötelezettség a Zola Transport alkalmazottját, tagját, megbízottját és közreműködőjét – a munkaviszony, a tagsági viszony, a megbízási jogviszony, a közreműködői jogviszony megszűnése után is – a fuvarozót azonos módon terheli, azok megszegéséért felelősséggel tartozik. Fontos, az alvállalkozókra vonatkozik.

11. Felelősség a szolgáltatások teljesítéséért

A fuvarozó a szolgáltatások nem szerződészerű teljesítése esetén beleértve a küldemény sérülését, tartalomhiányát, elveszését és megsemmisülését is, a Törvényben, valamint jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak megfelelően tartozik felelősséggel.

A Zola Transport nem felel továbbá a szolgáltatások körében keletkezett kárért, ha az a szolgáltató működési körén kívül álló elháríthatatlan okból keletkezett (pl. háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, robbantásos fenyegetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében), ha a belső tartalomnak nem megfelelően csomagolt küldemény, vagy biztosítás nélküli küldemények téves kézbesítéséből, elveszéséből, sérüléséből vagy megsemmisüléséből ered, az a szolgáltatás késedelmes teljesítéséből ered, ha a kárt a küldemény belső tulajdonsága, a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága vagy az elégtelen címezés okozta, a feladó a különleges kezelést igénylő küldeménye esetén előzetesen nem nyilatkozott (pl. törékeny), illetve a közvetett kárért, elmaradt haszonért.

A fenti bekezdésekkel kapcsolatos bizonyítás a következő személyeket terheli: – a szolgáltatót a csomagolás hiányossága és az elégtelen címezés tekintetében, illetve abban a vonatkozásban, hogy a kárt működési körén kívül eső elháríthatatlan külső ok, vagy szerződészerű teljesítése mellett a károsultól kívüli más személy okozta; – a feladót, illetve a címzettet abban a tekintetben, hogy a kár nem a csomagolás hiányossága vagy a címezés elégtelensége miatt állt elő, illetve, hogy a kár nem a küldemény tartalmára, belső tulajdonságára vezethető vissza.

Közvetett kézbesítés esetén a szolgáltató felelőssége a küldemény átadásával az átvevőre száll át. Az átvevő a címzettel szemben a polgári jog általános szabályai szerint felel.

11.1. Kártérítés, kártérítési igény

11.1.1. A kártérítés általános szabályai

Az ügyfél a Zola Transporttal szembeni kártérítési igényét írásban a feladástól számított 15. naptól kezdődően, illetve a küldemény hiányossága vagy sérülése esetén az erre vonatkozó jegyzőkönyv felvételét követően, ezen időpontoktól számított egy éves elévülési időn belül érvényesítheti.

Az ügyfél a postai küldemény késedelmes kézbesítése címén a fuvarozóval szembeni kártérítési igényét a küldemény átvételétől számított 15napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.

Az ügyfél kárigényének elbírálására és kielégítésére a küldemény megsemmisülése vagy elvesztése, a küldemény sérülése, tartalomhiánya esetén kárigény bejelentéséről készült jegyzőkönyv alapján van lehetőség.

Amennyiben a fuvarozó tévesen kézbesített küldemények visszavételére és szabályos kézbesítésére nincs lehetősége, a küldeményt elveszettnek tekinti. A kártérítési igény érvényesítésére az alábbiak kivételével a feladó jogosult. A címzett jogosult, ha:

- a sérült küldeményt átvette; vagy
- a feladó a kártérítésre vonatkozó igény érvényesítésének jogát a címzetre engedményezte.

A fuvarozó az ügyféltől a kár mértékének igazolását, bizonyítását abban az esetben kérheti, ha a kártérítési igény küldemény sérülésével, tartalomhiányával kapcsolatos.

11.1.2. A kártérítési igény bejelentésének módja

Ha a fuvarozó a panasz kivizsgálás során a küldemény megsemmisülését vagy elveszését állapította meg, annak tényéről tájékoztatja az ügyfelet. Kártérítési igénnyel élhet továbbá abban az esetben is, ha a káresemény a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően egy éves elévülési időn belül teheti meg a fuvarozónak. Kártérítési igénybejelentéssel élhet továbbá a címzett. Kártérítési igénybejelentését az áru átvételét követően 3 munkanapon belül, de legkésőbb a kézbesítéstől számított 8 napon belül, visszakézbesítés esetén a visszakézbesítéstől számított 8 napon belül kell megtennie a Zola Transport felé. Amennyiben címzettnek kárigénye merül fel fuvarozóval szemben, köteles a küldeményt tartalmazó csomagolást eljuttatni Zola Transporthoz, lehetőség szerint a kézhezvétel időpontjának megfelelő állapotban, a sérült küldeménnyel együtt. A küldemény sérüléséről, teljes vagy részleges tartalomhiányáról „Jegyzőkönyv értéknilyvánítással feladott csomag sérüléséről” elnevezésű nyomtatvány kiállításával, könyvelt, értéknilyvánítással feladott küldemény sérüléséről, tartalomhiányáról jegyzőkönyv kiállítása alapján van lehetőség kárigény bejelentésére.

Ha a fuvarozó a küldemény kezelésének bármely szakaszában a küldemény sérülését vagy hiányosságát észleli, ezek tényéről és mértékéről jegyzőkönyvet vesz fel. A sérült vagy hiányos küldeményt szolgáltató e jegyzőkönyv kíséretében kézbesíti.

Ezekben az esetekben a küldeményt a címzett vagy meghatalmazottja – bizonyos esetekben a feladó – a kárigény jegyzőkönyvön történő összegszerű feltüntetésnél (esetlegesen a jegyzőkönyvben foglaltakkal kapcsolatos nyilatkozatával) veszi át – veszi vissza – melyet aláírásával igazol.

Ha a küldemény sérülése, hiányossága a kézbesítéskor nem ismerhető fel, az erről szóló bejelentést a kézbesítést követően, 3 munkanapon belül, de legkésőbb 8 napon belül kell megtenni és jegyzőkönyvbe foglalni.

11.1.3. A kártérítési igény elbírálása, kártérítés kifizetése

A küldemény megsemmisülése vagy elveszése, továbbá teljes vagy részleges tartalomhiánya esetén jegyzőkönyv alapján bejelentett kártérítési igényt a Zola

Transport a bejelentést követő 30 napon belül elbírálja és annak eredményéről az ügyfelet haladéktalanul tájékoztatja.

A fuvarozó az általa megalapozottnak talált kárösszeg kifizetése iránt – az elbírálástól számított – 8 naptári napon belül intézkedik.

A Zola Transport az igény jogosságának teljes vagy részleges elutasítása esetén az elutasítás indokait írásban közli az ügyféllel.

11.1.4. A kártérítés mértéke

A fuvarozó a küldemények tartalmának sérülése, hiányossága, elvesztése, megsemmisülése esetén a következők szerinti kártérítési átalányt köteles fizetni: Értéknyilvánított feladott küldemény elvesztése, megsemmisülése esetén a kártérítés összege azonos az feladó által a feladáskor feltüntetett érték összegével, de nem lehet kisebb a késedelmes kézbesítés esetén fizetendő átalány összegével. Az értéknyilvánítással feladott küldemények sérülése, tartalomhiánya esetén a kártérítés összege a hiány, vagy a sérülés mértékével arányos, de legfeljebb az értékbiztosítás összegével megegyező, de nem lehet kisebb a késedelmes kézbesítés esetén fizetendő átalány összegével.

A Zola Transport a nem értéknyilvánított küldemény megsemmisülése vagy teljes elvesztése esetén fizetendő kártérítést a küldemény megsemmisülése vagy teljes elvesztése folytán keletkezett kár alapulvételével határozza meg, mely összeg nem lehet kevesebb a késedelmes kézbesítés esetén fizetendő átalány összegénél.

Utánvétel különleges szolgáltatás esetén a fuvarozó az utánvételi összeg erejéig felelős, ha a küldeményt az utánvételi összeg beszedése nélkül vagy kisebb összeg beszedésével kézbesítette.

11.2. Eljárás a kártérítés után előkerült küldemények esetében

Ha a küldemény vagy a küldemény tartalmának egy része a kártérítés összegének kifizetését követően megkerül, arról a Zola Transport a kártérítésben részesültet értesíti. A fuvarozó a küldeményt kártérítettnek visszaszállítja és ez esetben kártérítettnek a felvett kártérítési összeget nem kell visszafizetnie. Ha a kártérítésben részesült sikertelen kézbesítés esetén az értesítésre 8 napon belül nem ad választ, azt a fuvarozó a megkerült küldeményről, illetve tartalomrészről történő lemondásnak tekinti.

11.3. A szolgáltató díj-visszafizetési kötelezettsége

A Zola Transport a küldemény felvételekor tévesen megállapított vagy a kézbesítéskor tévesen beszedett díjat, díjkülönbözetet, illetve a nem teljesített szolgáltatás díját – ezen tény megállapítását követően – a küldeményt feladónak visszafizeti.

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

A túlfizetett összeget, ha a feladó vagy a címzett a küldeményért a díjszabás szerint járó díjnál magasabb díjat fizetett, és ez a Zola Transport kezelési okirataiból, vagy a küldeményről megállapítható.

A lerótt és az új díj közötti különbözetet, ha a feladó a küldemény címét vagy a kért külön-, vagy különleges szolgáltatást a fuvarozó továbbítás előtt megváltoztatja, és

az új rendeltetési hely alapján vagy a megváltoztatott többlétszolgáltatás esetén a fizetettnél alacsonyabb díj megfizetésével tartozik.

11.4. Felelősség a küldemény késedelmes kézbesítéséért

A garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért a Zola Transport kártérítést köteles fizetni, kivéve ha bizonyítja, hogy a késedelmet a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. A kártérítés összege a garantált idejű szolgáltatásért fizetett díj kétszerese.

A fuvarozó a nem garantált kézbesítési idejű küldemény késedelmes kézbesítéséért kártérítési felelősséggel nem tartozik.

Ha belföldi forgalomban a küldemény kézbesítése – illetve annak megkísérlése – a feladástól számított tizenötödik napon belül nem történik meg, a felek eltérő megállapodásának hiányában a küldeményt elveszítettnek kell tekinteni, és a kártérítésre a küldemény elveszésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Ha elveszítettnek tekintendő küldemény előkerül, a küldeményt kézbesíteni kell. A már kifizetett kártérítést azonban kézbesítés esetében sem kell a szolgáltató részére visszafizetni.

12. Szolgáltatások teljesítésének minősége

A Zola Transport tevékenységének ellátása során vállalja, hogy az ügyfél által az Általános Szerződési Feltételek alapján igényelt és megfizetett szolgáltatásokat maradéktalanul teljesíti, a küldeményeket biztonságos körülmények között továbbítja és ép, sértetlen állapotban kézbesíti a vonatkozó kormányrendeletben meghatározott minőségi előírásoknak megfelelően.

A felvett küldemények továbbítási útvonalát és módját a fuvarozó választja meg az igénybevett szolgáltatásnak megfelelően.

12.1. Átfutási idők belföldi forgalomban

A Zola Transport Kft tevékenységét úgy szervezi és működteti, hogy belföldi forgalomban feladott küldemények végponttól-végpontig mért útvonalára vonatkoztatott továbbítási időtartam a következők szerint teljesüljön:

A fuvarozó vállalja, hogy az érvényben lévő és leendő szerződéseinek megfelelően, valamint az eseti szerződésekben (fuvarlevelek) megállapodott kézbesítési határidők szerint a csomagküldemények a feladást követő napon a fuvarlevélen feltüntetetteknek és a feladók akaratának megfelelően kézbesítésre kerüljenek, vagy ennek megkísérlése megtörténjen.

13. Együttműködés titkos információgyűjtés érdekében, illetőleg rendkívüli állapot idején és honvédelmi érdekből

A Zola Transport együttműködik a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel. Szolgáltató a szolgáltatás megkezdésével egyidejűleg saját berendezései, helyiségei tekintetében biztosítja a titkos információgyűjtés eszközeinek és módszereinek alkalmazási feltételeit. A titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervezetek részére történő adatszolgáltatás térítésmentes. Szolgáltató rendkívüli állapot, illetve katasztrófa idején az intézkedési terv alapján tett intézkedéseinek, illetve a honvédelmi érdekek érvényesítésére vonatkozó jogszabályok szerint általa nyújtott hírközlési szolgáltatások tényleges költségeinek megtérítésére jogosult.

Dátum: Szekszárd 2020. 06. 02.

1. számú Melléklet

A szállításból kizárt tárgyak, valamint a feltételesen szállítható tárgyak és azok feladási feltételei:

VESZÉLYES TÁRGYAK ÉS ANYAGOK

Tilos küldeményként feladni olyan tárgyakat, amelyek természetüknél vagy csomagolásuk miatt veszélyesek lehetnek a Zola Transport, beszennyezhetik vagy megrongálhatják a többi küldeményt, fuvarozó berendezéseit, vagy harmadik személy javait.

□ Robbanásveszélyes anyagok

Robbanásveszélyes anyagnak minősülnek az olyan gázhalmazállapotú, folyékony, képlékeny, kocsonyás és szilárd anyagok és készítmények, melyek a légköri oxigénnel vagy anélkül gyors gázfejlődéssel járó hő-termelő reakcióra képesek, és amelyek adott kísérleti körülmények között, illetőleg nyomásra vagy hőre felrobbannak:

- Robbanóanyagok (pl. ammónit, paxit, dinamit, trotil, tetril, TNT, nitroglicerin, mindenfajta lópor, pirotechnikai anyagok és eszközök, valamint mindezek gyártásuk közbeni fázisaiban);
 - Robbanóanyagot tartalmazó termékek (pl. gyutacs, gyújtózsín, robbanózsín, lőszer, töltény patron, robbanóanyag préstest, robbanóanyaggal töltött robbanótest, gránát, akna, perforátor, mindenféle gyújtó és robbantószerkezet);
 - Nagy nyomású, robbanásveszélyes sűrített gázok (pl. sűrített gázt tartalmazó tűzoltó készülékek);
- **Lőfegyverek, lőszer**

Ide értve a gáz- és riasztófegyvereket, a légfegyvereket, a fegyver- és lőszeralkatrészeket, a hatástalanított fegyvereket és fegyverutánzatokat, valamint mindenfajta hadianyagot.

□ **A közbiztonságra különösen veszélyes eszközök**

- olyan szűrő vagy vágóeszköz, amelynek szűrőhosszúsága vagy vágó éle a 8 cm-t meghaladja, továbbá a szűrőhosszúság vagy a vágó él méretétől függetlenül a dobócsillag, a rugóskés és a szűrő- vágóeszközt vagy testi sérülés okozására alkalmas egyéb tárgyat kilövő készülék (íj, számszeríj, franciakés, szigonypuska, parittyá, csúzli);
- olyan eszköz, melyből a szem és a nyálkahártya ingerlésével védekezésre képtelen állapotot előidéző vegyi anyag lőhető, permetezhető ki (spray); - olyan eszköz, amely az utánzás jellege miatt megtévesztésig hasonlít a lőfegyverre, gáz- és riasztófegyverre (fegyverutánzat), valamint a hangtompító, a fegyver éjszakai irányzéka és a lézeres célzókészülék; - kézre helyezhető, az ütés hatását növelő eszköz (boxer);
- jellegzetesen ütés céljára szolgáló, az ütés erejét növelő eszköz (pl. ólmosbot, gumibot, rendőrbot), továbbá az e célt szolgáló, láncsal vagy egyéb hajlékony anyaggal összekapcsolt botok, nehezek;
- elektromos feszültség útján átmenetileg védekezésre képtelen állapotot előidéző eszköz (elektromos sokkoló); - bilincs;
- a gépjármű sebességmérő készüléket jelző vagy zavaró eszköz.

□ **Gyúlékony anyagok**

Gyúlékony anyagnak minősülnek

- az öngyulladásra képes folyékony anyagok és készítmények (pl. benzin, gyúlékony hígítók és tisztítószer, gyúlékony festékek és lakkeltávolítók, petróleum);
- a levegőben normális nyomáson gyúlékony gázok és gőzök (pl. aerosolos termékek, spray, öngyújtók);

- azok a szilárd anyagok, amelyek egy gyújtóforrás rövid ideig tartó behatására (pl. hő, súrlódás) könnyen meggyulladnak, majd a gyújtóforrás eltávolítása után tovább égnek vagy bomlanak (pl. mindenféle gyufa);
- az olyan anyagok, melyek vízzel vagy nedvességgel érintkezve könnyen meggyulladnak, vagy gyúlékony gázt fejlesztenek, veszélyes mennyiségben (pl. fémnátrium, fémkálium);
- az oxidáló anyagok, melyekből könnyen fejlődik oxigén szerves és szervetlen anyagok égésének táplálására (pl. szerves peroxidok, haj és textilfestékek, egyes fehérítőszeres és ragasztók).

□ **Mérgező, ártalmas és maró anyagok**

- mérgezőek azok az anyagok és készítmények, melyek belégzésük, lenyelésük, vagy a bőrön át történő felszívódásuk esetén kis mennyiségben is halált vagy heveny egészségkárosodást okoznak (pl. mérgező vegyi anyagok);
- ártalmasak azok az anyagok és készítmények, melyek belégzésük, lenyelésük, vagy a bőrön át történő felszívódásuk esetén halált vagy heveny egészségkárosodást okoznak (pl. ártalmas vegyi anyagok);
- maró anyagok és készítmények, melyek élő szövetrel érintkezve azok elhalását okozzák vagy szétroncsolják a csomagolás vagy a szállítótartály anyagát (pl. maró vegyi anyagok, maró hatású tisztítószeres, maró hatású rozsdeltávolító vagy korrózióvédő anyagok, higant, savat és akkumulátorfolyadékot tartalmazó tárgyak);

□ **Radioaktív anyagok**

Radioaktív anyag a természetben előforduló vagy mesterségesen előállított bármely anyag, amelynek egy vagy több összetevője ionizáló sugárzást bocsát ki, valamint az ilyen anyagot tartalmazó készítmény (pl. olyan gyógyászati vagy kutatási minták, orvosi műszerek, melyek radioaktív összetevőket tartalmaznak).

□ **EGYÉB OKBÓL KIZÁRT TÁRGYAK ÉS ANYAGOK**

1. Nem megengedettek azok a küldemények, melyek nem tesznek eleget az Üzletszabályzatban előírt feltételeknek.
2. Az értéknnyilvánítás nélkül feladott küldemények nem tartalmazhatnak pénzerméket, bankjegyet, papírpénzeket, vagy bármilyen bemutatóra szóló értékeket, utazási csekkeket, platinát, aranyat vagy ezüstöt (akár megmunkált, akár nem), drágaköveket, ékszereket és más értéktárgyakat.
3. A levelek nem tartalmazhatnak olyan, aktuális és személyes jellegű iratokat, amelyek nem a feladó és a címzett vagy a velük együtt élő személyek váltanak egymással.
4. A küldemények nem tartalmazhatnak kábítószeres és pszichotróp anyagokat, kivéve: az orvosi vagy tudományos célból feladott küldeményeket.

5. A küldemények nem tartalmazhatnak obszcén és erkölcstelen tárgyakat. A küldemény burkolatán nem lehet közszemérmert sértő, obszcén, erkölcstelen szó, vagy kifejezés.

6. Pályázati és tender anyag.

2. Értéknyilvántásos küldemények

Csekk, bankkártya, névre szóló takarékkönyv és kereskedelmi kártya, értékpapír, továbbá nemesfémek, drágakövek, ékszerek és más értéktárgyak.

3. Romlandó, fertőző biológiai anyagok 4. Romlandó, nem fertőző biológiai anyagok

Azokat a biológiai anyagokat, melyek élő kórokozókat (baktérium, vírus) nem tartalmaznak vízhatlan belső tartályba és külső védőtartályba kell csomagolni. A belső tartályba, vagy a belső és a külső tartályok közé nedvszívó anyagot kell elhelyezni. A nedvszívó anyagnak olyan mennyiségűnek kell lennie, hogy törés esetén az egész folyadéktartalmat magába szívja. Egyébként mind a külső, mind a belső tartályok tartalmát úgy kell csomagolni, hogy el ne mozdulhassanak. Külön kell gondoskodni fagyasztásos szárítással és jeges csomagolással arról, hogy a magasabb hőmérsékletre érzékeny anyagok (pl. nyers hús) tartósítását biztosítsák.

8. Emberi testből származó váladékok

9. Halotti hamvak

10. Élő állatok

A küldemények nem tartalmazhatnak sem élő sem pedig élettelen állati maradványokat, tetemeket.

2. számú Melléklet:

Felügyeleti szerv:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Igazgatóság

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1376 Bp. Pf. 997.

Telefon: 468-0500

Telefax: 468-0680

E-mail: info@nhh.hu

Nemzeti Közlekedési Hatóság

Cím: 1066 Budapest, Teréz krt 62.

Postacím: 1389 Budapest, 62 Pf: 102

Telefon: +36-1-332-6532

E-mail: office@nkh.gov.hu

3. számú Melléklet

A szolgáltatás nyújtása során alkalmazott nyomtatványok:

- Megrendelőlap formanyomtatvány
- Fuvarlevél