

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

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI BELFÖLDI CSOMAGSZÁLLÍTÁSRA

HATÁLYBA LÉPÉS: 2024. 08. 16.

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.	Szerződészerű teljesítés	7
7.	A Szolgáltatás minősége.....	7
8.	A Csomag - Küldemény	7
9.	Csomagolás - Címkézés.....	8
10.	Szalagon nem továbbítható és szállításból kizárt csomagok.....	8
11.	A jogviszony létrejötte, módosítása és megszűnése	9
12.	Egyéb rendelkezések.....	10
13.	A szállítás folyamata.....	10
14.	Díjfizetés, számlakiállítás	12
15.	A DPD felelőssége, kártérítési szabályok	13
16.	Panaszbejelentés	17
17.	Biztosítás – felülbiztosítás.....	17
18.	Jogszabályoknak megfelelés / vesztegetés elleni szabályok / kiviteli ellenőrzés.....	18
19.	Adatkezelés, adatvédelem	18
20.	Irányadó jog.....	18
21.	Jogviták	18
22.	Vegyes rendelkezések.....	19
23.	Melléletek.....	19
	1. számú melléklet: DPD Belföldi Díjszabás	20
	2. számú melléklet: Adatkezelési tájékoztató ügyfelek részére / adatkezelési megfelelési nyilatkozat.....	26
	3. számú melléklet: Csomagolási útmutató	35
	40	
	4. számú melléklet: A DPD jelzémintái	44

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 szerződési feltételeit, a küldemények felvételével, feldolgozásával, továbbításával és a címzett részére történő kézbesítésével, átadásával kapcsolatos jogokat és kötelezettségeket.

A jelen Általános Szerződési Feltételek hatálya a belföldi szolgáltatásokra – a DPD által magyarországi címen felvett, magyarországi címzett részére feladott csomagok szállítása – terjed ki.

A jelen Általános Szerződési Feltételek 2024. augusztus 16-án lépnek hatályba és annak módosításáig maradnak érvényben.

3. A Szolgáltató

A DPD a Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság által 01-09-888141. cégjegyzékszámom 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.
www.dpd.hu

A telefonos Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje:

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

Biztonságos hely: olyan, a címzett által meghatározott, különleges kézbesítési hely (pl. személygépkocsi csomagtartója), ahol csak a címzett, vagy az általa meghatalmazott személy fér hozzá a Küldeményhez, valamint nem érheti olyan külső hatás, aminek következtében a csomagolás vagy a beltartalom eltűnne, megsérülne vagy megsemmisülne. Aláírt átvételi elismervény nélküli kézbesítés. Amint a csomagot elhelyezzük a megadott helyen, a kár vagy elvesztés kockázata az engedélyező félre száll át. Jogi okokból és az ügyfél saját biztonsága érdekében nem tudunk gyógyszereket, veszélyes árut vagy utánvétes csomagokat tartalmazó csomagokat ilyen módon kézbesíteni.

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, ami megfelel a jelen ÁSZF 7. és 8. pontjaiban meghatározott feltételeknek, valamint a Postatörvény előírásainak.

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

DPD/Szolgáltató: az ÁSZF 2. 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 a helyszínen, POS terminálon keresztül bankkártyás fizetéssel, ALZA automaták esetében SimplePay 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.

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 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 vagy biztonságos helyre történő elhelyezése.

Kézbesítési pont: a csomag kézbesítése céljából a Szolgáltató által kijelölt, a felhasználók számára elérhető helyiség vagy hely, továbbá a Szolgáltató által létesített, a kézbesítést lehetővé tevő eszköz (a DPD csomagpont vagy DPD Csomagautomata).

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

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 keresztül 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.

BELFÖLDI ALAPSZOLGÁLTATÁSOK

Háztól-Házig

A Szolgáltatás neve	Leírása
DPD Express (időgarantált)	<p>Csomagszállítás "háztól-házig". A DPD Express szolgáltatás időgarantált¹ szolgáltatás², amely esetén a felvételt követő munkanapon a Küldemény kiszállítását a DPD megkísérli.</p> <p>A DPD Express szolgáltatás általános jellemzői: Gyors és gazdaságos közúti szállítás. Sikertelen első kézbesítés esetén – az ÁSZF-ben meghatározott kivételekkel – második kézbesítési kísérlet. Előzetes e-mail értesítés a címzett részére 1 órás időablak megadásával a várható érkezésről. A címzettnek lehetősége van a csomag kiszállításának napját és a kézbesítési címet összesen 1 alkalommal díjmentesen módosítani a DPD által biztosított, ügyfélbarát online felületen. A csomagok 50.000,- forint értékig biztosítottak, de van lehetőség magasabb összeg biztosítására 13.000 euró értékig, külön biztosítási díj megfizetése mellett. Interneten nyomon lehet követni a csomag életútját. A csomag átvételi bizonylatát interneten keresztül le lehet tölteni.</p>

DPD Csomagpont

A Szolgáltatás neve	Leírása
DPD Direct2Shop (Csomagpontba vagy Csomagautomatába szállítás)	<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 2 naptári napon belül³ van lehetősége.</p>
Csomagpontos Feladás	<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>
DPD Shop Return (Visszáru leadás DPD Csomagponton)	<p>A Shop Return szolgáltatás lehetővé teszi a visszáru csomagponton történő leadását. A visszáru rögzítése esetén a csomag eredeti Címzettje e-mailben megkapja a csomagcímke, ezt nyomtatás után a csomagra helyezi – az eredeti csomagcímke letakarása vagy eltávolítása mellett –, majd a csomagot egy tetszőleges Csomagponton leadja. 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.</p>

¹ A jelen ÁSZF 7. 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.

² 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.

³ Pénteken DPD Csomagautomatába elhelyezett küldemény az azt követő 3. naptári nap reggel 7:00 óráig vehető át.

BELFÖLDI KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

A Szolgáltatás neve	Leírása
DPD Express 10 <i>(időgarantált, következő munkanap 10 óráig)</i>	DPD Express szolgáltatás garantáltan a felvételt követő munkanapon 10 óráig történő kiszállítási kísérlettel. (Meghatározott irányítószámokon érhető el.)
DPD Express 12 <i>(időgarantált, következő munkanap 12 óráig)</i>	DPD Express szolgáltatás garantáltan a felvételt követő munkanapon 12 óráig történő kiszállítási kísérlettel. (Meghatározott irányítószámokon érhető el.)
COD - Belföldi áruutánvét	<p>A DPD a Küldeményt kizárólag az Ügyfél által megjelölt áruérték kifizetése ellenében szolgáltatja ki a Címzett részére. Az utánvét összegének nem vagy helytelen megadása kapcsán felmerülő kockázatok teljes mértékben a megbízót terhelik, azért a DPD nem tehető felelőssé. Az utánvétérték kifizetése készpénzben vagy bankkártyával történhet. Készpénzes fizetés esetén a Címzett felelőssége, hogy az utánvét 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 áruutánvét 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 kizárólag bankkártyával fizethető. A termékkel kapcsolatos bármilyen reklamáció, lemondás az Ügyfél felelőssége, a DPD anyagilag nem tehető felelőssé a bankkártyaterminálon teljesült utánvét-fizetéssel kapcsolatban.</p> <p>A szolgáltatás díja a csomag átadásának megghiúsulása esetén is felszámolásra kerül.</p> <p>Az utánvét elszámolása és átutalása heti egy alkalommal történik, a beszedést követő 7 banki napon belül. Ezen időszakra a Feladó kamatra nem jogosult.</p>
COD Express - Belföldi áruutánvét expressz <i>(azonnali) utalással</i>	Az utánvét összeg utalása a kézbesítést követő első munkanapon.
Collection Request Belföld <i>(Csomagfelvételi megbízás belföld)</i>	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.
Regular Pickup - Állandó felvételi megbízás	A DPD a szerződött Ügyfél által megadott belföldi címen (saját székhely vagy telephely) előre meghatározott napokon, előre megjelölt időintervallumban kiérkezik 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.
Csomagcsere	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).
Felülbiztosítás	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.
Predict - Szöveges Üzenet Értesítés	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

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).

A DPD jogosult az Időgarantált szolgáltatásokat és a második kézbesítési kísérletet lehetőségét (pl. karácsony előtti vagy egyéb operációs szempontból csúcsidőszaknak minősülő esetben) felfüggeszteni, erről a honlapján köteles előzetes tájékoztatást adni. A második kézbesítési kísérlet felfüggesztése esetén a DPD a Küldeményt – a Címzett egyidejű tájékoztatása mellett – automatikusan a Címzett Címének 1,5 km-es körzetében lévő bármelyik DPD Csomagponton leadhatja.”

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

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

Háztól házig történő szállítás esetén:

Maximális súly: 31,50 kg / csomag;

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

Maximális hosszúság: 175 cm / csomag.

Csomagpontos szállítás esetén:

Maximális súly: 20,00 kg / csomag;

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

Maximális hosszúság: 100 cm / csomag.

Csomagautomatába történő szállítás esetén:

Maximális súly: 20,00 kg / csomag;

A Csomagautomaták legnagyobb rekeszeinek paraméterei:

Magasság: 68 cm

Szélesség: 44 cm

Mélység: 57 cm

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

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

Az Ügyfél kizárólagosan felelős a megbízásban szereplő adatok 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

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

- Nem lehetséges a belső tartalomhoz való (külsérelmi nyom nélküli) hozzáférés.
- A Küldemény a belső tartalom megóvásához szükséges áruvédelemmel ellátott: csomag tartalma ne sérülhessen meg, ne okozhasson sérülést vagy kárt a Szolgáltató személyzetében, alvállalkozóinak, vagy más Küldeményekben, egyéb vagyokban.
- 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 mindenkori 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 nejlon sem)
- Csomagcímké tartalmazza a Feladó és a Címzett teljes nevét, Címzett pontos címét minden, a kézbesítéshez szükséges információval (irányítószám, lépcsőház, emelet, ajtószám, egyéb) Címzett telefonszámát, vonalkódot és kézbesítés irányító adatokat; a Csomagpontba történő kézbesítés esetén a Csomagpont nevét és pontos címét is; DPD vonalkódját, továbbá a vonatkozó a jogszabályi és hatósági előírásoknak megfelel.
- A csomagolás tiszta, a benne lévő tartalmat teljesen körülveszi.

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

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

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

Az Ügyfél kötelessége, hogy az esetlegesen többször használt csomagolásról az összes korábbi csomagcímkét, 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 megfelelőségére vonatkozólag;
- b) minden olyan áru, amely csak meghatározott, állandó hőmérsékleten vagy hőmérsékleti tartományban szállítható;
- c) az ADR rendelet hatálya alá tartozó veszélyes áruk, kivéve a korlátozott mennyiségben szállítható áruk (Limited Quantity);
- d) olyan csomagok, amelyek tartalma, továbbítása vagy kialakítása, külső megjelenítése jogszabályban foglalt rendelkezéseket sért vagy külön engedélyhez kötött, mint például, de nem kizárólag dohánytermékek, jövedéki termékek; illetve minden olyan áru, amelyek szállítása, behozatala a címzett ország jogszabályai alapján tiltottnak minősül vagy valamilyen különleges engedélyhez kötött (import vagy export-engedély);
- e) akkumulátorok, amelyek maró savat vagy lúgot tartalmaznak és rövidzárlat esetén tüzet okozhatnak, mágnesek;
- f) művészeti alkotások; nemesfémek (ideértve az ezekből készült tárgyakat és ékszereket is); drágakövek, igazgyöngyök; antik tárgyak és más hasonló értéktárgyak; okmányok, vagyoni értékű javak, szolgáltatást megtestesítő tárgyak, személyes papírok, értékes levelek, régiségek, egyedi és különleges dísz tárgyak, festmények;
- g) gyógyszerek;
- h) készpénz (bankjegyek és érmék), más érmék és bélyegek;
- i) olyan okiratok, kártyák, amelyek készpénzre vagy termékekre válthatók be (pl. 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.

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

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

11. A jogviszony létrejötte, módosítása és megszűnése

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

feltételeket.

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.

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 vissza- vagy Biztonságos helyre történő szállításáról az ÁSZF rendelkezéseinek megfelelő.

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

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

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

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

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

Az Ügyfelek a 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 futárjai 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 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 ügyfél igények 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 központon 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

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

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

13.4. A Küldemény kézbesítése

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

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

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

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

A DPD a sikertelen kézbesítés után a szolgáltatás típusa vagy az alábbiakban meghatározottak szerint jár el. Amennyiben a Címzett nem tudja a küldeményt a második kézbesítési kísérlet alkalmával sem átvenni, 5 munkanapon belül át tudja venni a kézbesítési címének irányítószámához rendelt illetékes DPD depóban (kivéve azt az esetet, ha az így illetékes depó a 0171638-as depó - 1152 Budapest, Városcapu u. 12. - lenne). Ha a rendelkezésre álló 5 munkanapon belül sem veszi át csomagját az illetékes DPD depóban, a Küldeményt a DPD a Feladónak visszazsállítja. A csomagok DPD Csomagautomatáknál történő átvételét a Címzetteknek – a Feladó által megadott elérhetőségére – küldött egyedi tájékoztatásban meghatározott időpontig biztosítja a Szolgáltató, ezt követően a területileg illetékes, kézbesítési helyként is működő depóba szállítja a küldeményt, ahol további 5 munkanapig veheti át a Címzett a küldeményt.

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 esetekben⁴, 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.

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

igazolhatja a Címzettel. A QR kód a Küldemény Csomagpontra érkezésekor kerül kiküldésre a Címzettnek e-mailben vagy SMS-ben. QR-kód hiányában a Címzett személyi igazolvánnyal (vagy más érvényes arcképes hivatalos igazolvánnyal) azonosítja magát.

Igazolt kézbesítésnek minősül a Címzett rendelkezései alapján az esetleges biztonságos helyre történő

⁴ 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).

kézbesítés vagy a Küldemény DPD Csomagautomatából történő átvétele a Címzett részére egyedileg generált kód megadásával.

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

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

13.5. A Küldemény visszakézbesítése

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

13.6. A Küldemény felbontása

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

A DPD a zárt Küldeményt felbonthatja, ha

- a Küldemény csomagolása oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átcsomagolással a Küldemény tartalmának 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 kézbesíthetetlenek és visszakézbesíthetetlenek minősül;
- ha az Ügyfél szóbeli vagy írásbeli kérés ellenére sem látja el a DPD-t a megkért, szükséges információkkal 14 napon belül vámeljárással alá tartozó Küldemények esetén, 7 napon belül minden más Küldemény esetén.

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

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

13.6. A Küldemény tartalmának értékesítése, a Küldemény megsemmisítése

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

14. Díjfizetés, számlakiállítás

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

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

A Szolgáltatások díjának változásáról DPD a szerződött Ügyfeleket a változást megelőzően tájékoztató levél,

honlapon való közzététele és/ vagy az Ügyfél által megadott e-mail címre küldött elektronikus levél megküldésével a változás hatálybalépését megelőzően legalább tizenöt (15) nappal tájékoztatja. Késedelmes fizetés esetén időarányosan évi 15%-os késedelmi kamatnak megfelelő mértékű kamat, behajtási költségátalány és minden, a tartozás beszedése során felmerülő jogi és egyéb költség terheli a megbízót. Késedelmes fizetés esetén a DPD fenntartja a jogot, hogy visszamenőlegesen visszavonja az írásbeli egyedi megállapodás szerinti esetleges kedvezményeket. A késedelmes fizetés szerződésszegésnek minősül és a Szolgáltatás teljesítésének azonnali megszakítását vagy felfüggesztését vonhatja maga után.

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

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

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

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

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

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 weboldalán 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 adateltérésből 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

15.1.1.1. Mentésül 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.

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

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

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

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

15.1.1.6. 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.

15.1.1.7. 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.

15.1.1.8. 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 beszenyezte, károsította.

15.1.1.9. 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 rendben 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.

15.1.1.10. A megsemmisült vagy a teljes egészében elveszett Küldemény esetében késelem címén kártérítési igény nem érvényesíthető időgarantált szolgáltatás esetén sem. DPD nem felelős a következményi károkért és elmaradt vagyoni előnyért.

15.1.1.11. 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.

15.1.1.12. A DPD nem kötelezhető sérelemdíjra, valamint személyiségi jogsértésből eredő kár megtérítésére, továbbá nem érvényesíthetők a személyiségi jogok megsértésének felrúhatóságtól független szankciói sem.

15.1.1.13. Az Ügyfél teljes mértékben felelős a saját Küldeménye / csomagolása nem megfelelőssége 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.

15.1.1.14. 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, ezért a DPD-t nem terheli felelősség.

15.2.5. Ha belföldi forgalomban a Küldemény kézbesítése – vagy annak megkísérlése – a feladástól számított tizenöt napon belül nem történik meg, a Küldeményt elveszettnek kell tekinteni, és a kártérítésre a Küldemény elvesztésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

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.

15.2.9. Minden belföldi postacsomag másnapi kézbesítési kísérletére garanciát vállalunk. Amennyiben a DPD hibájából nem valósul meg az első kézbesítési kísérlet a felvételt követő munkanapon, s ezt az Ügyfelünk 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 Küldemény részleges elvesztését vagy megsérülését a Küldemény kézbesítésekor – ha az felismerhető – azonnal kell a futár részére jelezni (futár kötelessége jegyzőkönyvet felvenni az MDA készülékekkel, illetve képi dokumentációt készíteni).

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 kiszállítottként 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 igényét a jogosult a Küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően 6 hónapos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be a szolgáltatóknak.

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 ésszerű határidő figyelembevételével igyekszik a lehető legrövidebb időn belül írásban válaszolni.

15.3.6. A kárigény megalapozottságának bizonyítása

A kárigény megalapozottságának /összegszerűség 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 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.

- Értécsökkentett ár: kedvezményes áron értékesíthető a termék - használható, de esztétikai hibás, ebben az esetben az értécsökkentett 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 és kártérítési kötelezettségét kizárja.

16. Panaszbejelentés

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

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

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

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

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 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.

A Békéltető Testületek elérhetősége: 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 kifejlesztett 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, jogvitájukra a szerződés megkötésének helye szerinti bíróság is illetékes, és ha a hatályos jogszabályok azt lehetővé teszik, hatáskörtől függően a Budapesti IV. és XV. Kerületi Bíróság kizárólagosan illetékes.

22. Vegyes rendelkezések

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

A jelen ÁSZF egyes rendelkezéseinek esetleges érvénytelensége vagy alkalmazhatatlansága nem érinti a többi rendelkezés érvényességét és alkalmazását. 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 jelzémintái

DPD Hungary Kft.

Hatályos: 2024. 08. 16-tól

A változásokról kiadott tájékoztatás napja: 2024. 08. 01.

DPD Belföldi ÁSZF
1. számú melléklet:
DPD Belföldi Díjszabás

I. Belföldi alapszolgáltatások díjszabásai írásbeli szerződéssel rendelkező, állandó partnereknek

1. DPD Express házhozszállítás alapdíj

Csomagsúly	Szállítási alapdíj/ csomag (Ft)	DPD Express felár ⁵
0,01 – 3,00 kg	1690	+105 Ft
3,01 – 5,00 kg	2000	+105 Ft
5,01 – 10,00 kg	2190	+105 Ft
10,01 – 15,00 kg	2400	+105 Ft
15,01 – 20,00 kg	2490	+105 Ft
20,01 – 25,00 kg	2700	+105 Ft
25,01 – 31,50 kg	3170	+105 Ft

A fent megjelölt díjak csomagonként, forintban értendők és nem tartalmazzák az ÁFA-t, az energia felárat, az útdíjat, az ún. PEAK felárat, valamint utánvétkezelés esetén az átutaláshoz kapcsolódó költségeket (pl. tranzakciós illeték), azokat az Ügyfél viseli.

2. DPD Express csomagpont/csomagautomata szállítás alapdíj:

Csomagsúly	Szállítási alapdíj/ csomag (Ft)	DPD Express felár ⁶
0,01 – 3,00 kg	1360	+105 Ft
3,01 – 5,00 kg	1600	+105 Ft
5,01 – 10,00 kg	1750	+105 Ft
10,01 – 15,00 kg	1920	+105 Ft
15,01 – 20,00 kg	1990	+105 Ft

A fent megjelölt díjak nem tartalmazzák az ÁFA-t.

3. Felárak és egyéb díjak írásbeli szerződéssel rendelkező, állandó partnereknek

A felárak / díjak nettó díjak, nem tartalmazzák a mindenkori ÁFA-t!

1. Útdíj

Küldemény típusa:	Útdíj mértéke (a Küldemény szolgáltatási díjának %-ában):
Postai és egyéb Küldemény (kiscsomag) (0,01-31,50 kg)	5,85%

2. Energia felár

Az energia felár az alábbi két energia(hordozó) (gázolaj és elektromos áram) felárainak figyelembevételével, a DPD-re vonatkozó negyedévente felülvizsgálatra kerülő ún. energia mix összetételének arányában⁷ kerül meghatározásra és számlázásra ezen energia(hordozók) havi szinten közzétett egységára alapján.

ENERGIA FELÁR	Az energia felár számítását az alábbi táblázatok segítik. A felár a gázolaj, az áram, illetve a CNG autógáz aktuális piaci ára alapján kerül kiszámításra, figyelembe véve a DPD Hungary autóflojtájában a futáruitók arányát (Elektromos, dízel és CNG autók %-os megoszlása)
----------------------	--

⁵ 2022. március 1-jétől minden egyes belföldi csomag másnapi kézbesítési kísérletére garanciát vállalunk. 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 Express szolgáltatás nem minősül időgarantált szolgáltatásnak.

⁶ 2022. március 1-jétől minden egyes belföldi csomag másnapi kézbesítési kísérletére garanciát vállalunk. 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 Express szolgáltatás nem minősül időgarantált szolgáltatásnak.

⁷ Az ún. energia mix adatai, arányai a DPD honlapján kerülnek közzétételre az alábbi linken:

https://www.dpd.com/hu/hu/csomagfeladas/#business_customers

Gázolaj** ár sávok (Ft/l)	Nemzetközi szállítás esetén a felár mértéke
0-480	0,0%
481-490	0,5%
491-500	1,0%
501-510	1,5%
511-520	2,0%
521-530	2,5%
531-540	3,0%
541-550	3,5%
551-560	4,0%
561-570	4,5%
571-580	5,0%
581-590	5,5%
591-600	6,0%
601-610	6,5%
611-620	7,0%
621-630	7,5%
631-640	8,0%
641-650	8,5%
651-660	9,0%
661-670	9,5%
671-680	10,0%
681-690	10,5%
691-700	11,0%
701-710	11,5%
711-720	12,0%
721-730	12,5%
731-740	13,0%
741-750	13,5%
751-760	14,0%
761-770	14,5%
771-780	15,0%
781-790	15,5%
791-800	16,0%
801-810	16,5%
811-820	17,0%
821-830	17,5%
831-840	18,0%
841-850	18,5%
851-860	19,0%
861-870	19,5%
871-880	20,0%
881-890	20,5%
891-900	21,0%
901-910	21,5%
911-920	22,0%
921-930	22,5%

Áram* ár sávok (€/MWh)	Nemzetközi szállítás esetén a felár mértéke
0-20	0,0%
21-28	1,0%
29-36	2,0%
37-44	3,0%
45-52	4,0%
53-60	5,0%
61-68	6,0%
69-76	7,0%
77-84	8,0%
85-92	9,0%
93-100	10,0%
101-108	11,0%
109-116	12,0%
117-124	13,0%
125-132	14,0%
133-140	15,0%
141-148	16,0%
149-156	17,0%
157-164	18,0%
165-172	19,0%
173-180	20,0%
181-188	21,0%
189-196	22,0%
197-204	23,0%
205-212	24,0%
213-220	25,0%
221-228	26,0%
229-236	27,0%
237-244	28,0%
245-252	29,0%
253-260	30,0%
261-268	31,0%
269-276	32,0%
277-284	33,0%
285-292	34,0%
293-300	35,0%
301-308	36,0%
309-316	37,0%
317-324	38,0%
325-332	39,0%
333-340	40,0%
341-348	41,0%
349-356	42,0%
357-364	43,0%
365-372	44,0%
373-380	45,0%

CNG autógáz** (Ft/kg)	Nemzetközi szállítás esetén a felár mértéke
0-700	14,0%
701-750	14,5%
751-800	15,2%
801-850	15,9%
851-900	16,6%
901-950	17,3%
951-1000	18,0%
1001-1050	18,7%
1051-1100	19,4%
1101-1150	20,1%
1151-1200	20,8%
1201-1250	21,5%
1251-1300	22,2%
1301-1350	22,9%
1351-1400	23,6%
1401-1450	24,3%
1451-1500	25,0%
1501-1550	25,7%
1551-1600	26,4%
1601-1650	27,1%
1651-1700	27,8%
1701-1750	28,5%
1751-1800	29,2%
1801-1850	29,9%
1851-1900	30,6%
1901-1950	31,3%
1950-2000	32,0%
2001-2050	33,0%
2051-2100	34,0%
2101-2150	35,0%
2151-2200	36,0%
2201-2250	37,0%
2251-2300	38,0%
2301-2350	39,0%
2351-2400	40,0%
2401-2450	41,0%
2451-2500	42,0%
2501-2550	43,0%
2551-2600	44,0%
2601-2650	45,0%
2651-2700	46,0%
2701-2750	47,0%
2751-2800	48,0%
2801-2850	49,0%
2851-2900	50,0%
2901-2950	51,0%

Energia felár számolása - mintapélda			
Üzemanyag	Futáratók aránya	Aktuális árazások	Felár %
Gázolaj (Ft/l)	84%	606	6,50%
Áram (€/MWh)	16%	113	12,00%
CNG (Ft/kg)	0%	899	16,60%
Energia felár %		pL:(84%*6,50%+16%*12,00%+0%*16,60%)	7,38%

*<https://hupx.hu/hu/piaci-adatok/dam/rendszeres-riportok>

** <https://nav.gov.hu/ugyfeliranytu/uzemanyag/2023-ban-alkalmazhato-uzemanyagarak>

A felárak módosítására minden hónap első munkanapján kerül sor, mégpedig oly módon, hogy annak mértéke a gázolajnak, és a CNG autógáznak a NAV által az adott hónapra meghatározott átlagárból kerül kiszámításra. Az áram esetében a Magyar Áramtőzsde által legutolsó elérhető havi átlagár a mérvadó. Az energia felár a DPD mindenkorai járműparkjában található járművek fajtáinak megoszlása alapján kerül kiszámításra, mely arányok negyedévente módosulnak. Az aktuális felárakat a DPD Hungary hivatalos weboldalán tesszük közzé továbbra is.

3. Bankkártyás fizetés

Díja: A sikeresen beszedett utánvétel összeg 1%-a.

4. Nem rendszer kompatibilis csomag díjai

Túlsúly és túlméret 15.000 Ft + DPD Express belföldi szállítási díj
Szalagon nem továbbítható 1.499 Ft + DPD Express belföldi szállítási díj
A túlsúlyos és egyben túlméretes csomagoknál csak a túlsúly pótdíj kerül felszámításra.

5. COD – Belföldi áruutánvétel összeg módosítása:

Díja: 1.290, Ft / módosítás

- Konzolidátoron keresztül;
- PickApp applikációból feladott,
- Csomagpontba, vagy
- Csomagautomatába

történő kézbesítés esetén az utánvételösszeg nem módosítható.

6. „PEAK” felár

Minden év november 1 – december 31. közötti időszakban feladott csomag esetében csomagonként ún. „PEAK” felár kerül felszámításra. A felár mértéke csomagonként 150,- forint. A DPD jogosult az Ügyféllel egyedi megállapodást kötni a „PEAK”-felárról.

7. Sikertelen felvétel

Díja: egyszeri 1.200,- Ft./sikertelen küldemény-felvétel.

E pont alkalmazásában sikertelen felvétel: minden olyan eset állandó és/vagy eseti csomagfelvételnél, amelynél megbízás alapján kiment a futár a feladási címre, de a Feladó érdekkörében felmerült okból nem történt Küldemény átadás, vagy legkésőbb a megrendelt feladási napot megelőző nap 24 óráig nem történt meg a lemondás a Feladó részéről.

8. Hiányzó e-mail cím

A sikeres kiszállítás és az ügyfélélegedtség növelése érdekében a DPD a Küldemény várható érkezéséről a Címzettet a Feladó által megadott elérhetőségen (főszabály szerint az e-mail címen) Predict üzenetben tájékoztatja. Amennyiben a DPD-hez az e-mail cím hibásan, vagy egyáltalán nem érkezik, a DPD a Címzettet SMS üzenetben tájékoztatja. Az SMS díja a Feladó részére kiszámlázásra kerül – eltérő megállapodás hiányában – a mindenkorai SMS költség alapára szerint.

9. System Return / Át nem vett csomagok

Díja: csomagonként 699,- Ft.

Amennyiben a csomag kiszállítása az alábbi indokok miatt hiúsul meg, úgy a Küldeményt a DPD visszaszállítja a Feladónak a Feladó költségére:

- a) címzett nem elérhető,
- b) címzett elutasította a Csomagot,
- c) címzett nem vette át a Csomagpontra vagy Csomagautomatába kézbesített csomagot,
- d) címzett nem vette át a Depóban tárolt csomagot,
- e) hiányos szállítmány,
- f) utánvétes adatok hiányoznak vagy eltérnek,
- g) hibás cím.

Belföldi kiegészítő szolgáltatások díjszabásai írásbeli szerződéssel rendelkező, állandó partnereknek

A Küldemények alapdíjain felül kiegészítő szolgáltatás megrendelése esetén az alábbi díjakra jogosult a DPD. Az árak nettó árak, nem tartalmazzák a mindenkorai ÁFA-t!

1. A DPD Express 12, 10 szolgáltatások díjai

DPD Express 12
DPD Express 10

DPD Express szállítási alapdíj + 600 Ft/csomag Express felár
DPD Express szállítási alapdíj + 1.200 Ft/csomag Express felár

2. COD – Belföldi áruutánvét:

Utánvétel összege	Utánvétel díj (Ft)
1 – 10.000 Ft-ig	499
10.001 – 50.000 Ft-ig	699
50.001 – 100.000 Ft-ig	899
100.001 – 300.000 Ft-ig	1.799
300.000 Ft felett*	1.990

*kizárólag kártyás fizetés engedélyezett

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

3. COD Expressz

Díja: COD utánvétel díj + az utánvétel díj 50%-a.

4. Collection Request– Belföld (Csomagfelvételi megbízás belföldön):

Díja: Sikeres csomagfelvétel esetén: DPD Express szállítási díj + 699,- Ft.

5. Regular Pickup – Állandó Felvételi Megbízás

Díja: Szerződött partnerek esetében a szolgáltatásért külön díjat nem számolunk fel.

6. Csomagcsere szolgáltatás:

Díja: DPD Express szállítási díj + DPD Express szállítási díj +25%.

7. Felülbiztosítás:

Amennyiben az értéknylvánítással feladott Küldemény értéke meghaladja az 50.000 forintot, a DPD-nél lehetősége van a magasabb értékre biztosítani csomagját.

Küldemény értéke (Ft)	Díja (Ft)
50 000 - 100 000	1 040,00
100 001 - 182 000	1 200,00
182 001 - 350 000	1 500,00
350 001 - 525 000	2 400,00
525 001 - 700 000	3 000,00
700 000 - 875 000	4 000,00
875 001 - 1 050 000	5 000,00
1 050 001 - 1 225 000	6 000,00
1 225 001 - 1 400 000	7 000,00
1 400 001 - 1 575 000	8 000,00
1 575 001 - 1 750 000	9 000,00
1 750 001 - 1 925 000	10 000,00
1 925 001 - 2 100 000	11 000,00
2 100 001 - 2 275 000	12 000,00

Küldemény értéke (Ft)	Díja (Ft)
2 275 001 - 2 450 000	13 000,00
2 450 001 - 2 625 000	14 000,00
2 625 001 - 2 800 000	15 000,00
2 800 001 - 2 975 000	16 000,00
2 975 001 - 3 150 000	17 000,00
3 150 001 - 3 325 000	18 000,00
3 325 001 - 3 500 000	19 000,00
3 500 001 - 3 675 000	20 000,00
3 675 001 - 3 850 000	21 000,00
3 850 001 - 4 025 000	22 000,00
4 025 001 - 4 200 000	23 000,00
4 200 001 - 4 375 000	24 000,00
4 375 001 - 4 550 000	27 000,00

8. Szöveges üzenet értesítés – Predict belföld

Díja: 49 Ft / Küldemény.

II. Belföldi szolgáltatások díjai eseti feladók részére (írásbeli, állandó szerződéssel nem rendelkező partnereknek)

1. Küldemény feladása Csomagpontban

Csomagponttól Házhoz:

Csomagsúly	Szállítási alapidíj/ csomag (Ft)
0,01 – 3,00 kg	2 030 Ft
3,01 – 5,00 kg	2 390 Ft
5,01 – 10,00 kg	2 600 Ft
10,01 – 15,00 kg	2 850 Ft
15,01 – 20,00 kg	2 940 Ft

Csomagpontból Csomagpontba:

Csomagsúly	Szállítási alapidj/ csomag (Ft)
0,01 – 3,00 kg	1 530 Ft
3,01 – 5,00 kg	1 790 Ft
5,01 – 10,00 kg	1 950 Ft
10,01 – 15,00 kg	2 130 Ft
15,01 – 20,00 kg	2 210 Ft

2. Szállítási díjak DPD PickApp applikáción keresztül:

	XS maximum 1 kg; 7,5x18x37	S maximum 3 kg; 14x19x56	M maximum 10 kg; 25x35x56	L maximum 20 kg; 40x43x56	XL maximum 31,5 kg; 65x43x56
Háztól Házig	2 490 Ft	2 890 Ft	3 290 Ft	3 590 Ft	4 690 Ft
Háztól Csomagpontba	2 030 Ft	2 390 Ft	2 600 Ft	2 850 Ft	-
Csomagpontból Házhoz	2 030 Ft	2 390 Ft	2 600 Ft	2 850 Ft	-
Csomagpontból Csomagpontba	1 530 Ft	1 790 Ft	1 950 Ft	2 130 Ft	-

A fent megjelölt díjak bruttó díjak, tartalmazzák az ÁFÁ-t.

3. COD – Belföldi áruutánvét:

Utánvét összege	Utánvét díj (Ft)
1 – 10.000 Ft-ig	639 Ft
10.001 – 50.000 Ft-ig	889 Ft
50.001 – 100.000 Ft-ig	1 139 Ft
100.001 – 300.000 Ft-ig	2 285 Ft
300.000 Ft felett*	2 529 Ft

A fent megjelölt díjak bruttó díjak, tartalmazzák az ÁFÁ-t.

4. Felülbiztosítás:

Amennyiben az értéknylvánítással feladott Küldemény értéke meghaladja az 50.000 forintot, a DPD-nél lehetősége van a magasabb értékre biztosítani csomagját.

Küldemény értéke (Ft)	Díja (Ft)
50 000 - 100 000	1320
100 001 - 182 000	1525
182 001 - 350 000	1905
350 001 - 525 000	3050
525 001 - 700 000	3800
700 000 - 875 000	5100
875 001 - 1 050 000	6350
1 050 001 - 1 225 000	7650
1 225 001 - 1 400 000	8900
1 400 001 - 1 575 000	11150
1 575 001 - 1 750 000	11450
1 750 001 - 1 925 000	12700
1 925 001 - 2 100 000	14000
2 100 001 - 2 275 000	15250

Küldemény értéke (Ft)	Díja (Ft)
2 275 001 - 2 450 000	16500
2 450 001 - 2 625 000	17780
2 625 001 - 2 800 000	19050
2 800 001 - 2 975 000	20350
2 975 001 - 3 150 000	21600
3 150 001 - 3 325 000	22900
3 325 001 - 3 500 000	24150
3 500 001 - 3 675 000	25400
3 675 001 - 3 850 000	26700
3 850 001 - 4 025 000	27950
4 025 001 - 4 200 000	29250
4 200 001 - 4 375 000	30500
4 375 001 - 4 550 000	34300

A fent megjelölt díjak bruttó díjak, tartalmazzák az ÁFÁ-t.

III. Egyéb rendelkezések

A jelen mellékletben nem szabályozott kérdésekben a DPD ÁSZF rendelkezései irányadóak.

DPD Hungary Kft.
Hatályos: 2024. 08. 16-tól
A változásokról kiadott tájékoztatás napja: 2024. 08. 01.

DPD Belföldi ÁSZF
2. számú melléklet:
Adatkezelési tájékoztató ügyfelek részére / adatkezelési megfelelőségi nyilatkozat

Adatkezelő megnevezése: DPD Hungary Kft. (a továbbiakban: DPD Társaság vagy adatkezelő)
Adatkezelő cégjegyzékszám: Cg.01-09-888141
Adatkezelő adószáma: 13034283-2-44.
Adatkezelő székhelye: 1134 Budapest, Váci út 33. 2. em.
Adatkezelő e-elérhetősége: dpd@dpd.hu
Adatkezelő képviselője: Czifrik Szabolcs (ügyvezető)
Adatvédelmi tisztviselő: Dr. Soltész Gergő
Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: adatkezeles@dpd.hu

Bevezető

A DPD az érintettek jogainak biztosítása céljából az alábbi adatkezelési tájékoztatót (a továbbiakban: tájékoztató) alkotja.

A DPD jelen tájékoztató megalkotásával és elérhetővé tételével kívánja biztosítani az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete (a továbbiakban: GDPR) 12. cikkében meghatározott átlátható tájékoztatáshoz való jog megvalósulását. Jelen tájékoztató célja, hogy az érintettek megfelelő tájékoztatást kaphassanak a DPD által kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által kezelt adatokról, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatkezelésbe esetlegesen bevont adatfeldolgozókról, továbbá - az érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

A tájékoztatóban személyes adaton azonosított vagy azonosítható természetes személyre (érintett) vonatkozó bármely információt értjük, amely alapján a természetes személy közvetlen vagy közvetett módon egy vagy több tényező alapján azonosítható.

Jelen tájékoztató az Általános Szerződési Feltételek mellékletét képezi, és elérhető a <https://www.dpd.com/hu/home/szallitas/aszf> linken.

A DPD-nél komolyan vesszük a személyes adatok védelmét az adatkezelés minden szakaszában. Személyes adatot csak meghatározott célból, jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése érdekében kezelünk, a cél eléréséhez szükséges minimális mértékben és ideig.

Az alkalmazandó jogszabályok:

- a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 2016/679 (EU) Rendelet
- (továbbiakban: „GDPR”),
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: „Infotörvény”),
- a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (továbbiakban: „Postatörvény”),
- a postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy feltételesen szállítható Küldeményekről szóló 335/2012. (XII.4.) Korm. rendelet (továbbiakban: „Postarendelet”),
- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (továbbiakban: „Számviteli törvény”),
- a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: „Ptk.”),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: „Fogyasztóvédelmi törvény”), valamint
- a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény (továbbiakban: „Vagyonvédelmi törvény”).

Kinek az adatait kezeljük és milyen célból?

A Társaság fő tevékenysége: egyéb postai, futárpostai tevékenység.

A Társaság vállalja a Küldemények felvételét, továbbításának megszervezését, szortírozását és kézbesítését belföldön és külföldön, annak a részére, akit a Küldemény feladója címettként megjelöl, biztosítva a Küldeményeknek a feladó által is - interneten keresztül való - nyomon követhetőségét. A Társaság szolgáltatási tevékenységének ellátása céljából természetes személyek adataival is kapcsolatba kerül. Ezen adatok lehetnek név, lakcím, telefonszám és e-mail cím. Az adatok a futárpostai tevékenység ellátása céljából szükségesek.

adatkezelés célja: futárpostai tevékenység ellátása, postai szolgáltatási szerződésteljesítése, teljesítés elszámolása, igazolása és utólagos ellenőrzése, szolgáltatást felügyelő hatóság részére történő adatszolgáltatás

kezelt adatok köre:

- Küldemény címzettje esetén: név, lakcím, telefonszám és e-mail cím
- Küldeményfeladó esetén: partner azonosító, partner neve, adószáma, székhely vagy lakcímadata, elektronikus levelezési cím, telefonszám, számla adatok, szerződéskötés dátuma

adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) b) pontja szerint az adatkezelés a szerződés teljesítéséhez szükséges, valamint a GDPR 6. cikk (1) c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése

adattárolás határideje:

- a telefonszám és az e-mail cím: az adatfelvételtől számított 1 év,
- a számlázáshoz szükséges adatok esetében (név, lakcím) a számla kiállításától számított 8 év a Számviteli törvény 169.§ (2) bekezdése alapján

adattárolás módja: papíralapon és elektronikusan

Hátralékkezelés

A Társaság ügyfelei esetében előfordulhatnak hátralékot felhalmozó megbízók. Ilyen esetben a Társaság kintlévőség-kezelő csoportja megkezdi a hátralékkezelési eljárást. Amennyiben az eljárás nem vezet eredményre, a megbízó adatait követeléskezelési céllal átadjuk megbízott ügyvéd, vagy követeléskezelő társaság részére.

adatkezelés célja: hátralék behajtása

kezelt adatok köre:

- partner azonosító
- partner neve
- adószáma
- székhely vagy lakcím adata
- elektronikus levelezési cím
- telefonszám
- első, második felszólítás dátuma
- számla adatok
- szerződéskötés dátuma

adatkezelés jogalapja: a Társaság a GDPR 6. cikk (1) f) pont szerinti jogos érdekének érvényesítése

adattárolás határideje: a hátralék kiegyenlítése, illetve a hátralékkezeléssel kapcsolatos polgári jogi igények elévülése (5 év)

Panaszkezelés

A Társaság a beérkező panaszokat ingyenes, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében vizsgálja ki és a panaszokról, kezelésük módjáról nyilvántartást vezet. A panaszkezelés ügyfeleket érintő szabályait a Társaság ÁSZF-e tartalmazza.

adatkezelés célja: panaszok rögzítése, kivizsgálása, elbírálása

kezelt adatok köre:

- a Küldemény felvételének időpontja
- a Küldemény csomagcímkején szereplő csomagszám
- az igényérvényesítő (Ügyfél/Címzett) adatai (név, székhely/lakcím, azonosítószám - csomagszám, referenciaszám -, adószám, esetlegesen bankszámlaszám) és cégszerű, illetve sajátkezű aláírása, vagy fax-szám, vagy e-mail cím, vagy levelezési cím, amelyre a Társaság írásos válaszát megküldheti
- a panasz leírása, a Küldemény vagy a szolgáltatás esetleges hibájának és a hiba feltehető okának megjelölése és leírása
- a kár megjelölése, leírása és a kártérítési igény mértékének meghatározása
- az érintett hangja (a telefonbeszélgetés rögzítésre kerül)
- a panasz megalapozottságának igazolásul szolgáló, továbbá a kárigény ellenőrzését lehetővé tevő dokumentumok, így például a Küldemény tartalmáról szóló okmányt (szállítólevél, beszerzési számla, fénykép-felvételek stb.)
- a Küldemény megszerzését és beszerzési árát, esetleg termelési költségeit igazoló okmányok
- a futárral közösen felvett jegyzőkönyv
- indokolt esetben a kár meghatározásához szükséges szakértői nyilatkozatot.

adatkezelés jogalapja: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A-C. §-ban meghatározottak

adattárolás határideje: a Társaság a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni [fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (7)]

adattárolás módja: papíralapon és elektronikusan

Telefonbeszélgetések rögzítésével összefüggő adatkezelés

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése alapján a DPD-vel folytatott beszélgetése rögzítésre kerül, a beszélgetést egyedi azonosító számmal látjuk el, személyes adatait az alábbiak szerint kezeljük:

adatkezelés célja: panaszok, ügyfél igények, jogvita eldöntését szolgáló bizonyítékok rögzítése, hibabejelentések rögzítése, kivizsgálása, elbírálása, megállapodás bizonyítása, behajthatatlanság igazolása, minőségbiztosítás

kezelt adatok köre:

- a Küldemény felvételének időpontja
- a Küldemény csomagcímkején szereplő csomagszám
- az igényérvényesítő (Ügyfél/Címzett) adatai (név, székhely/lakcím, azonosítószám - csomagszám, referenciaszám -, adószám, esetlegesen bankszámlaszám) és cégszerű, illetve sajátkezű aláírása, vagy fax-szám, vagy e-mail cím, vagy levelezési cím, amelyre a Társaság írásos válaszát megküldheti
- a panasz leírása, a Küldemény vagy a szolgáltatás esetleges hibájának és a hiba feltehető okának megjelölése és leírása
- a kár megjelölése, leírása és a kártérítési igény mértékének meghatározása

- az érintett hangja
- a panasz megalapozottságának igazolásául szolgáló, továbbá a kárigény ellenőrzését lehetővé tevő dokumentumok, így például a Küldemény tartalmáról szóló okmányt (szállítólevél, beszerzési számla, fénykép-felvételek stb.)
- a Küldemény megszerzését és beszerzési árát, esetleg termelési költségeit igazoló okmányok
- a futárral közösen felvett jegyzőkönyv
- indokolt esetben a kár meghatározásához szükséges szakértői nyilatkozatot.

adatkezelés jogalapja: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A-C. §-ban meghatározottak, GDPR rendelet 6. cikk (1) bek. c) pont (jogi kötelezettség teljesítése, tekintettel a Postatörvény 57.§(1) bekezdése és a Fogyasztóvédelmi törvény 17/B.§ (3) bekezdése)

adattárolás határideje: a Társaság a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni [fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (7)]

adattárolás módja: papíralapon és elektronikusan

Ajánlatkérés

A weboldalon a <https://www.dpd.com/hu/home/szallitas/arajanlatkeres2> linken van lehetősége a látogatónak ajánlatkérésre.

adatkezelés célja: a honlapon kapcsolatfelvételt kezdeményező látogatók azonosítása, számukra az elektronikus szolgáltatások elérhetővé tétele

kezelt adatok köre:

- Cég neve *
- Utca, házszám *
- Irányítószám *
- Település *
- Kapcsolattartó:
- Neve *
- E-mail címe *
- Telefonszáma *
- Átlagos havi csomagmennyiség (db)? *
- Átlagosan milyen súlyúak ezek a Küldemények? *
- Az áru megnevezése *
- Van Önnek utánvétes csomagja? A csomagok hány százaléka utánvétes?
- Mekkora az átlagosan beszedendő utánvétel összeg?
- Megjegyzés

adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti érintetti hozzájárulás

adattárolás határideje: az adatközléstől számított 2 év

adattárolás módja: elektronikusan

Kamerás megfigyelő rendszer általi adatrögzítés

Ahol kép- és videó rögzítésre alkalmas elektronikus megfigyelőrendszer működik, ott a kamerák pontos elhelyezkedéséről szóló, és a rögzítés tényét ismertető táblák kihelyezésre kerültek.

A kamerás megfigyelőrendszerrel kapcsolatos személyes adatokat az alábbiak szerint kezeljük:

Az adatkezelés célja: elektronikus megfigyelőrendszer üzemeltetése, vagyonvédelem, jogsértések megelőzése, jogsértések észlelése, jogsértés, illetve annak alapos gyanúja esetén bizonyítékok rögzítése, minőségbiztosítás jelentős értékű raktárkészlet biztonságos tárolása, kezelése, szállítása, a raktárból történő hiánytalan és épségben történő kiszállítás dokumentálása.

A kezelt adatok köre: Az érintettektől közvetlenül felvett arckép és képfelvétel.

Az adatkezelés jogalapja: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja (az adatkezelő jogos érdekeinek érvényesítése, vagyonvédelem, bűncselekmények megelőzése és feltárása).

Az adattárolás határideje: felhasználás hiányában a rögzítéstől számított 3 hónap.

Az adattárolás módja: elektronikusan.

A jelen tájékoztatóban esetleg fel nem sorolt adatkezelésről a személyes adat felvételekor adunk tájékoztatást. Hogyan védjük az adatokat?

A papíralapon kezelt személyes adatok biztonsága érdekében a DPD az alábbi intézkedéseket alkalmazza:

- az adatokat csak az arra jogosultak ismerhetik meg, azokhoz más nem férhet hozzá
- a dokumentumokat jól zárható, száraz, tűz- és vagyonsvédelmi berendezéssel ellátott helyiségben helyezük el

- a folyamatos aktív kezelésben lévő iratokhoz csak az illetékesek férhetnek hozzá
- a DPD adatkezelést végző munkatársa a nap folyamán csak úgy hagyhatja el az olyan helyiséget, ahol adatkezelés zajlik, hogy a rá bízott adathordozókat elzárja, vagy az irodát bezárja
- a Társaság adatkezelést végző munkatársa a munkavégzés befejeztével a papíralapú adathordozót elzárja
- amennyiben a papíralapon kezelt személyes adatok digitalizálásra kerülnek, a digitálisan tárolt dokumentumokra irányadó biztonsági szabályokat alkalmazza a Társaság

Amennyiben a papíralapon tárolt személyes adat kezelésének célja megvalósult, úgy a Társaság intézkedik a papír megsemmisítéséről. Amennyiben a személyes adatok adathordozója nem papír, hanem más fizikai eszköz, úgy annak megsemmisítésére a papíralapú dokumentumokra vonatkozó megsemmisítési szabályok az irányadók.

A számítógépen, illetve hálózaton tárolt személyes adatok biztonsága érdekében a Társaság az alábbi intézkedéseket és garanciális elemeket alkalmazza:

- az adatkezelés során használt számítógépek a Társaság tulajdonát képezik, vagy azok fölött tulajdonosi jogkörrel megegyező joggal bír
- a számítógépen található adatokhoz csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal – legalább felhasználói névvel és jelszóval – lehet csak hozzáférni, a jelszavak cseréjéről a Társaság rendszeresen, illetve indokolt esetben gondoskodik
- az adatokkal történő minden számítógépes rekord nyomon követhetően naplózásra kerül
- a hálózati kiszolgáló gépen (a továbbiakban: szerver) tárolt adatokhoz csak megfelelő jogosultsággal és csakis az arra kijelölt személyek férhetnek hozzá
- amennyiben az adatkezelés célja megvalósult, az adatkezelés határideje letelt, úgy az adatot tartalmazó fájl visszaállíthatatlanul törlésre kerül, az adat újra vissza nem nyerhető
- a Társaság a hálózaton tárolt adatok biztonsága érdekében a szervereket magas rendelkezésre állású infrastruktúrával védi, az adatvesztést mentésekkel és archiválással kerüli el
- a lementett adatokat tároló adathordozó az erre a célra kialakított páncéldobozban, tűzbiztos helyen és módon tárolt
- a személyes adatokat kezelő hálózaton a vírusvédelemről folyamatosan gondoskodik
- a rendelkezésre álló számítástechnikai eszközökkel, azok alkalmazásával megakadályozza illetéktelen személyek hálózati hozzáférését

A személyes adatok tárolásának helyén, a szerverszobákban tárolt szerverek fizikai védelme érdekében a Társaság az alábbi intézkedéseket és garanciális elemeket alkalmazza:

- a szerverszoba fizikai védelmét tűzgátló falak biztosítják
- a szerverszoba klimatizált és tűzjelző berendezéssel ellátott
- a szerverszobába csak a szerverszoba kulcsfelvételi engedéllyel rendelkező személy léphet be,
- a kulcsfelvételi engedéllyel rendelkezőkről nyilvántartást vezet az Adatkezelő

A jogosultságkezelés szabályozásának célja, hogy a kiosztott jogosultságok pontosan nyomon követhetőek legyenek, dokumentált formában megőrzésre kerüljenek, valamint az egyes jogosultságokkal rendelkező személyek tevékenysége és az általuk felhasznált adatok köre ellenőrizhető legyen. Ezen adatok naprakészsége nagymértékben hozzásegíti a Társaságot a tőle elvárt, illetve általa elérhető biztonsági szint teljesítéséhez, továbbá az informatikai hálózat törvényi és szakmai normák szerinti üzemeltetéséhez.

A személyes adatok biztonsága érdekében a Társaság az alábbi jogosultságkezelési előírásokat alkalmazza:

- Új jogosultság beállítását, illetve jogosultság megváltoztatását a jogosultság birtokosának felhatalmazása alapján az informatikus végzi
- A jogosultságok megállapítása során kizárólag a munkavégzéshez szükséges és elégséges jogosultságokat osztjuk ki
- El kell kerülni, hogy teljes hozzáférést, illetve adminisztrátori jogosultságokat kapjanak más munkát végző, illetve a jogosultság birtoklására igényt nem tartó személyek
- Adminisztrátori jogosultsággal rendelkező, nevesített felhasználót kell alkalmazni a rendszer adminisztrálása érdekében minden esetben, ahol ez lehetséges. A nem nevesített rendszergazdai jelszavakat zárt borítékban, felbontást gátló módon, aláírva kell tárolni. Ezek használatát az Adatkezelő vezető tisztségviselője vagy akadályoztatása esetén a helyettesítési rend szerinti helyettese engedélyezheti. A nem nevesített felhasználói jogosultságok használatát indokolni és dokumentálni kell.
- Külső – karbantartó vagy fejlesztő – cég alkalmazottja folyamatosan működő, korlátlan időre szóló hozzáférési jogosultsággal nem rendelkeznek.

A DPD törekszik – a GDPR-nak való megfelelés érdekében – a személyes adatok kezelésének minimálisra csökkentésére, a személyes adatok mihamarabbi álnevesítésére, a személyes adatok funkcióinak és kezelésének átláthatóságára, valamint arra, hogy az érintett nyomon követhesse az adatkezelést, az adatkezelő pedig biztonsági elemeket hozhasson létre és továbbfejlesztesse azokat. Bevezetésre került az ún. beépített adatvédelem (privacy by design), melynek következtében a Társaság már az adatkezelés tényleges megkezdése előtt – például már a projekt-előkészítés időszakában – is figyelemmel van a GDPR előírásaira. A beépített adatvédelem a Társaság saját, olyan belső eljárásainak az összessége, amivel – a külső szabályozásoktól függetlenül is – igyekszik megfelelni annak, hogy az érintett magánszféráját minél jobban védje.

Adatait továbbítjuk harmadik félnek?

Adatait kizárólag az üzleti tevékenységünkhöz kapcsolódóan bejelentett célokra használjuk fel. Az általunk feldolgozott adatokat nem adjuk ki bárkinek és olyan célokra, amelyek nem kapcsolódnak közvetlenül szolgáltatásainkhoz, a következő esetektől eltekintve:

Jogsabályi előírások teljesítése

Vannak olyan esetek, amikor a jogszabályi előírásoknak megfelelően a Társaság köteles az általa kezelt adatokat az illetékes szervek kérésének megfelelően kiadni. Ilyen testületek például: az államigazgatási és hatósági szervek, társadalom- és egészségbiztosítási szervek, könyvvizsgálók stb.

Adatfeldolgozók

Azok a természetes vagy jogi személyek, közhatalmi szervek, ügynökségek vagy bármely egyéb szervek, amely az Adatkezelő nevében személyes adatokat kezelnek.

Ezek a feldolgozók (a teljesség igénye nélkül):

I. Alvállalkozó fuvarozók

Olyan vállalkozók, akik a DPD nevében felveszik és kiszállítják a csomagokat, szerződés alapján.

A feldolgozott adatok köre: a csomagok feladóinak és címzettjeinek azonosítói és elérhetősége

II. A DPD csoporttal együttműködő szervezetek és a szállításban résztvevő partnerek

A nemzetközi szolgáltatások keretében a csomagok külföldre szállítását / továbbítását a DPD Csoport azon szervezeti egységei vagy partnerei végzik, amelyek felelősek az adott országban nyújtott ilyen jellegű szolgáltatásokért.

A feldolgozott adatok köre: a csomagok feladóinak és címzettjeinek azonosítói és kapcsolattartáshoz szükséges adatai

III. Infokommunikációs szolgáltatók

Szükséges esetben az infokommunikációs szolgáltatókkal is közöl adatot a DPD, ellenőrzött keretek között. Ilyen eset például:

- a szolgáltatások hatékonyságának biztosítása érdekében (különösen a szállítási folyamatok optimalizálása céljából)
- értesítési szolgáltatások alkalmazása esetén (a csomagok adatainak átadása),
- az utánvétes szolgáltatások szolgáltatási díjával kapcsolatosan stb.

A feldolgozott adatok köre: a csomagok feladóinak és címzettjeinek azonosítói és kapcsolattartáshoz szükséges adatai, az online alkalmazások felhasználóinak azonosító adatai.

IV. Szolgáltatók

Vannak olyan cégek, amelyek korlátozott mértékben részt vesznek a DPD egyes tevékenységeiben, amelynek során adatokkal kerülnek kapcsolatba. Ez alatt általában olyan alvállalkozókat értünk, amelyek alkalmazottai felelősek a csomagok berakodásáért és válogatásáért.

A feldolgozott adatok köre: a csomagok címkéjén lévő szállítási adatok.

V. Munkatársaink javára szolgáltatást nyújtó vállalkozók

A fizetések és a munkavállalói juttatások kiszámítása és kifizetése közben, a munkaviszonyhoz kapcsolódó valamennyi tevékenység elvégzése és a munkavégzés teljesítése közben munkatársaink adatait ellenőrzött eljárás keretében átadjuk bizonyos vállalkozások számára.

A feldolgozott adatok köre: a munkavállalók azonosító adatai.

VI. Hátralékkezelés

Amennyiben a DPD hátralékkezelési eljárása nem vezet eredményre, a megbízó adatait követeléskezelési céllal átadjuk megbízott ügyvéd, vagy követeléskezelő társaság részére.

A feldolgozott adatok köre: a hátralék behajtáshoz szükséges adatok

A DPD megköti az adatfeldolgozó szerződéseket minden adatfeldolgozóval. Ezekben mindkét fél vállalta, hogy az adatvédelmi jogszabályoknak és a DPD követelményei szerinti adatbiztonsági követelményeknek megfelelnek.

Az érintettek jogai és azok érvényesítése

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését, korlátozását a Társaság feltüntetett elérhetőségein.

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formában megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa.

A Társaság a beérkezett kérelmet, illetve tiltakozást köteles a beérkezéstől számított három napon belül áttenni az adatkezelés szempontjából feladat- és hatáskörrel rendelkező szervezeti egység vezetőjéhez.

Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított 1 hónapon belül tájékoztatja az érintettet a GDPR 15–22. cikke szerinti kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további 2 hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított 1 hónapon belül a DPD tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri (GDPR 12. cikk (3) bekezdés). A GDPR 13. és 14. cikke szerinti információkat és a 15–22. és 34. cikke szerinti tájékoztatást és intézkedést díjmentesen kell biztosítani. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, a DPD, mint adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre ésszerű összegű díjat számíthat fel vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést. A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az adatkezelőt terheli (GDPR 12. cikk (5) bekezdés).

Az érintett kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, illetve az általa vagy rendelkezése szerint megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról,

az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá – az érintett személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

A tájékoztatás főszabály szerint ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az Adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A költségtérítés mértékét a felek között létrejött szerződés is rögzítheti. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

A valóságnak nem megfelelő adatot az adatot kezelő szervezeti egység vezetője – amennyiben a szükséges adatok és az azokat bizonyító közokiratok rendelkezésre állnak – helyesbíti, a GDPR. 17. cikkében meghatározott okok fennállása esetén intézkedik a kezelt személyes adat törléséről.

A személyes adatot törölni kell, ha

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére a 16 éven aluli gyermekek részére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.
- g) ha az adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték úgy azt törölni köteles, valamint az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen,

- ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az Adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;
- ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint
- törvényben meghatározott egyéb esetben.

Az Adatkezelő a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

Ha az Adatkezelő az érintett tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Ha az érintett az Adatkezelő döntésével nem ért egyet, illetve, ha az Adatkezelő a válaszadási határidőt elmulasztja, az érintett – a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat.

Ha az adatátvevő jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, úgy az értesítés közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében bírósághoz fordulhat az Adatkezelő ellen. Az Adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.

Ha az Adatkezelő az értesítést elmulasztja, az adatátvevő felvilágosítást kérhet az adatátadás meghiúsulásával kapcsolatos körülményekről az Adatkezelőtől, amely felvilágosítást az Adatkezelő az adatátvevő erre irányuló kérelmének kézbesítését követő 8 napon belül köteles megadni. Felvilágosítás kérése esetén az adatátvevő a felvilágosítás megadásától, de legkésőbb az arra nyitva álló határidőtől számított 15 napon belül fordulhat bírósághoz az adatkezelő ellen. Az Adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.

Az Adatkezelő az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, vagy a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

Amennyiben az érintett jogainak gyakorlása során az ügy megítélése nem egyértelmű, az adatot kezelő szervezeti egység vezetője az ügy iratainak és az ügyre vonatkozó álláspontjának megküldésével állásfoglalást kérhet az adatvédelmi tisztviselőtől, aki azt három napon belül teljesíti.

A Társaság az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt, illetve az általa vagy az általa igénybe vett adatfeldolgozó által okozott személyiségi jogsértés esetén járó sérelemdíjat is megtéríti. Az adatkezelő mentesül az okozott kárért való felelősség és a sérelemdíj megfizetésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt vagy az érintett személyiségi jogának sérelmét az adatkezelés körén kívül eső, elháríthatatlan ok idézte elő. Ugyanígy nem téríti meg a kárt, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az érintettek jogának gyakorlása előtti ellenőrzés:

Nagy hangsúlyt fektetünk az érintettek jogainak védelmére ezért maximális figyelmet fordítunk arra, hogy meggyőződjünk arról, hogy adatkezelést érintő kérelmek, illetve egyéb, a rendeletben meghatározott kérések a jogosult személytől érkeznek. Az érintett személyazonosságának ellenőrzése nem érinti az általános kérdésekre vonatkozó érdeklődést.

Fenntartjuk a jogot, hogy ellenőrizzük az Ön személyazonosságát a kérelme jogosságának megállapítása érdekében, ezzel hozzájárulva az Ön személyes adatainak védelméhez.

Ennek során jogosultak vagyunk az alábbi tevékenységek elvégzéséhez:

- összehasonlítani az adatkezelés tárgyú kérelmet benyújtó személy kapcsolattartási adatait a rendelkezésünkre álló adatokkal. A kért információkat, kizárólag az arra jogosult részére továbbíthatjuk.
- ellenőrizni, hogy az érdeklődő rendelkezik-e a szükséges információval, különösen az adatok kijavítására / módosítására irányuló kérelmek esetében
- elvégezni az érdeklődő személy személyazonosító igazolványának ellenőrzését
- a kérelmben foglaltakat összevetni bármilyen más megbízható bizonyítékkal

Amennyiben az Ön személyazonosságát nem sikerült kétséget kizáróan megállapítani, a kért adatokat nem áll módunkban a rendelkezésére bocsátani, illetve az Ön által kért műveleteket végrehajtani.

Az adatvédelmi incidensek kezelése és bejelentése

A jogszabályoknak megfelelően bejelentjük a felügyeleti hatóságnak az adatvédelmi incidenst a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül, valamint nyilvántartást vezetünk az adatvédelmi incidensekről. A jogszabály által meghatározott esetekben pedig az érintett felhasználókat is tájékoztatjuk róla. Ha a vizsgálat eredményeként megállapítást nyer, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve és az érintettek tájékoztatása szükséges, az adatvédelmi tisztviselő haladéktalanul értesíti az érintetteket és erről a Társaság vezető tisztviselőjét is értesíti.

Nem kell az érintetteket tájékoztatni:

- ha a Társaság olyan technikai, szervezési, védelmi intézkedéseket hajtott végre az érintett adatokra vonatkozóan, amelyek megakadályozzák az illetéktelen személyek számára való hozzáférést az adatokhoz vagy megakadályozzák az adatok értelmezhetőségét;
- ha az adatvédelmi incidens bekövetkezését követően a Társaság olyan intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy a feltárt adatkezelési kockázat valószínűsíthetően nem valósul meg;
- ha a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ebben az esetben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, mely tájékoztatás elektronikus úton is megtörténhet.

A DPD felelősségének korlátozása

A DPD a szolgáltatás nyújtása során önállóan határozza meg a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit. A személyes adatok gyűjtéséért, rendszerezéséért, kezeléséért és tárolásáért a DPD felelősséget vállal.

Néhány esetben azonban a DPD felelőssége kizárható, például:

- amennyiben a keletkezett kár az Ön, e rendeletet sértő adatkezelése miatt keletkezett
- az adatkezelő hibájából továbbításra került részünkre, annak ellenére, hogy egyes adatokat nem kértünk vagy ahol nem értettünk egyet az adatszolgáltatóval a vonatkozó adatok átadásával kapcsolatban
- ha az érintett adataihoz az ügyfeleink azok hozzájárulása nélkül jutottak hozzá és azokat így továbbították részünkre
- amennyiben a gyermekek részére szolgáltatásokat nyújtó ügyfeleink, a szülői felügyeleti jogot gyakorló személy engedélyének beszerzése nélkül, gyermekek személyes adatait továbbítják a DPD részére

Jogorvoslati lehetőségek

Az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított 1 hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával (GDPR 12. cikk (4) bekezdés).

Felügyeleti hatóság:

megnevezése: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)

címe: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

postacíme: 1363 Budapest, Pf.: 9.

telefon: (06 1) 391 1400

fax: (06 1) 391 1410

e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

honlap: www.naih.hu

Kártérítés

Aki a GDPR megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, az elszenvedett kárért az adatkezelőtől, vagy az adatfeldolgozótól kártérítésre jogosult (GDPR 82. cikk (1) bekezdés). Az adatkezelésben érintett valamennyi adatkezelő felelősséggel tartozik minden olyan kárért, amelyet a GDPR-t sértő adatkezelés okozott. Az adatfeldolgozó csak akkor felelős az adatkezelés által okozott károkért, ha nem tartotta be a GDPR-ban meghatározott, kifejezetten az adatfeldolgozókat terhelő kötelezettségeket, vagy ha az adatkezelő jogszerű utasításait figyelmen kívül hagyta vagy azokkal ellentétesen járt el (GDPR 82. cikk (2) bekezdés). Az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség (GDPR 82. cikk (3) bekezdés). Ha több adatkezelő vagy több adatfeldolgozó vagy mind az adatkezelő mind az adatfeldolgozó érintett ugyanabban az adatkezelésben, és felelősséggel tartozik az adatkezelés által okozott károkért, minden egyes adatkezelő vagy adatfeldolgozó az érintett tényleges kártérítésének biztosítása érdekében egyetemleges felelősséggel tartozik a teljes kárért (GDPR 82. cikk (4) bekezdés).

ADATKEZELÉSI MEGFELELÉSI NYILATKOZAT

Tájékoztatjuk, hogy az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 Rendeletének (a továbbiakban GDPR vagy Rendelet) alkalmazására történő felkészülés során alulírott **DPD Hungary Kft.** (székhelye: 1134 Budapest, Váci út 33. 2. em., a továbbiakban DPD) Rendelet hatálya alá eső személyes-adatkezelési folyamatok feltérképezését elvégeztük. A folyamatok során azonosított személyes adatokról nyilvántartás készült, amelyek jogszerűen, az elvart alapelvek betartásával működnek.

Rögzítésre kerültek az egyes adatkezelések céljai, jogalapjai, az adatkezelésbe bevont személyes adatok köre (érintetti kategóriák szerint), valamint az adatmegőrzés kritériumrendszere.

Az adatbiztonsági technikai és szervezési intézkedések elvégzése megtörtént. Kialakításra kerültek a papíralapon tárolt adatok és az informatikai eszközökön, hálózaton, szervereken tárolt adatok esetében a technikai szervezési intézkedések, mint pl. jogosultság kezelés folyamata, szerverek biztonságának követelményei, álnevesítés lehetősége.

Társaságunknál Adatvédelmi Tisztviselő került kijelölésre. Az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatunkban kialakításra kerültek az adatvédelmi incidensek észlelésének és kezelésének, az adatvédelmi hatásvizsgálatok és érdekmérlegelések elvégzésének szabályai.

Rendelkezünk Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzattal, valamint Adattovábbítási Nyilvántartással és Adatvédelmi Incidens Nyilvántartással és ezeket hitelesen vezetjük.

Az egyes adatkezelések Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság által vezetett adatvédelmi nyilvántartási regisztrációja megtörtént, ezek regisztrációs számát a vonatkozó szabályzat tartalmazza.

További feladatok kapcsán tisztában vagyunk azzal, hogy milyen céloknak kell megvalósulnia annak érdekében, hogy az érintetti jogok maradéktalanul teljesülhessenek.

A személyes adatok maximális védelmére törekvés mellett tiszteletben tartjuk az információs önrendelkezés jogát. Az érintetteket tájékoztatjuk az őket megillető jogokról, valamint az őket megillető jogorvoslati lehetőségekről. A DPD-nél alkalmazott adatfeldolgozás útja mindenki számára követhető és ellenőrizhető.

Kijelentjük, hogy tevékenységünket a GDPR Rendeleten kívül a DPD tevékenységét szabályozó postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény rendelkezései, és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései alapján végezzük.

Valamennyi Partnerünktől megköveteljük a jogszabályoknak való megfelelést, valamint tevékenységünk során csak olyan partnereket és alvállalkozókat veszünk igénybe, akik megfelelnek a hatályos adatvédelmi rendelkezések követelményeknek.

Budapest, 2024. 08. 01.

DPD Hungary Kft.



dpd

Belföldi ÁSZF

3. számú melléklet:

Csomagolási útmutató

**Követelmények és hasznos tippek a
szakszerű és
biztonságos csomagoláshoz**



3. számú melléklet: Csomagolási útmutató

A jelen belföldi csomagolási útmutató megfelelően alkalmazandó a nemzetközi küldemények, nemzetközi ÁSZF esetében is.

A rosszul csomagolt termék sérülékeny, és a többi termék épségét is veszélyeztetheti.

A küldeményeket olyan csomagolással kell ellátni, ami a szállítás és az áru mozgatása során a csomagot ért külső fizikai hatásnak ellenáll.

A csomag felvétele nem jelent garanciát arra, hogy a csomagolás megfelelő.

Külső és belső csomagolás

A küldemény tartalmának dobozon belüli védelmét szolgálja a megfelelő belső-, illetve az erős külső csomagolás, ami biztonságot nyújt.

Ezért a küldemény csomagolásának során figyelni kell arra, hogy a feladni kívánt áru milyen paraméterekkel (mint például áru típusa, jellege, súlya) rendelkezik.

Törékeny áru

Törékeny árukat az ÁSZF-ben meghatározottak szerint csak külön szerződés alapján és egyedi feltételekkel szállítunk.

Szállítás és szortírozás

A küldemény olyan belső és külső csomagolást kíván meg, amely a közúti szállítás során, valamint az automata szortírozó-berendezés és mechanikus csomagkezelés által okozott nyomóhatástól kellően megvédi azt, valamint ellenáll a 80 cm-es leejtési magasságnak. A küldeményt úgy kell becsomagolni, hogy a belső tartalomhoz ne lehessen nyom nélkül hozzáférni.

A csomagolás célja

A feladni kívánt áruk / tárgyak / termékek becsomagolásának célja az, hogy megakadályozzuk azok rongálódását, sérülését, összetörését a szállítási folyamat során.

A megfelelő belső áruvédelem teszi lehetővé azt, hogy az áruk / tárgyak / termékek ne tudjanak közvetlenül a doboz falával érintkezni, sem pedig egymással.

Továbbá a térkitöltők használata egyúttal a kartondobozok merevítését is szolgálja.

Célszerű az árukat / tárgyakat / termékeket többször isbecsomagolni.

Több termék összecsomagolása

Abban az esetben, ha több terméket kívánunk egy dobozba csomagolni, közéjük olyan párnázóanyagot kell tenni, ami megfelelően elválasztja azokat egymástól, csökkentve ezzel a rongálódás és sérülés kockázatát.

Ömlesztett áru

A kisebb méretű, ömlesztett árukat /tárgyakat / termékeket olyan felcímkézett műanyag zacskóba / tasakba szabad elhelyezni, aminek erős anyaga van, és csak ezután lehet a dobozba helyezni.

Párnázó anyag

A párnázó anyagot nem csak az áruk / tárgyak / termékek között ajánlatos használni, hanem a doboz belsejében, a küldemény alján és tetején is.

Úgy van a legnagyobb biztonságban a feladni kívánt termék, ha ez az anyag teljesen kitölti a belső teret.



Belső csomagolás / Áruvédelem

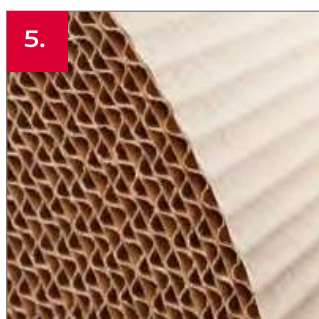
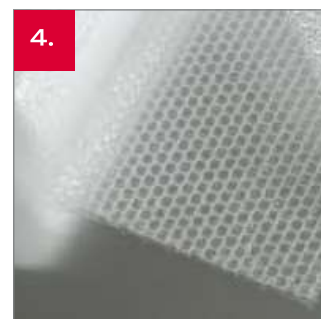
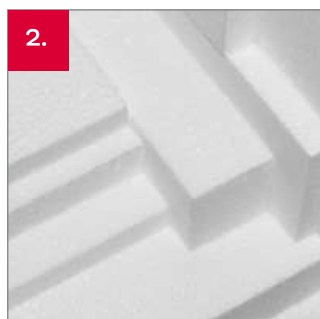
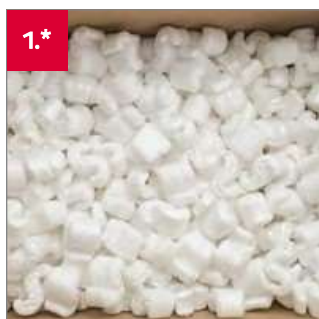
Amiért fontos

A belső csomagolás / áruvédelem esetében minden olyan párnázó, illetve térkitöltő anyag használata megengedett, ami megakadályozza a dobozon belül az áru mozgását, azaz megfelelő védelmet nyújt annak érdekében, hogy az áru stabil maradjon a dobozon belül is.

Ajánlatos olyan térkitöltő anyagot használni, amely az áru / tárgy / termék paramétereinek (jellemző tulajdonságok, jelleg, alak, forma, tömeg) megfelel. Szintén javasolt az élvédők használata.

Akövetkező táblázatiránymutatásként szolgál arra, hogy mit lehet használni belső áruvédelemként:

Anyag	Használat	Könnyebb áruk	Nehezebb áruk
1. Polisztirol forgács	Üreges töltőanyag*	■	
2. (Kemény) hab	Üreges töltőanyag	■	■
3. Habfólia	Borító, csomagoló, leválasztható vagy közbenső réteg, nedvesség védelem	■	
4. Buborékcsomagolás/buborékpárna	Üreges töltőanyag, csomagoló, elválasztható vagy közbenső réteg, nedvesség védelem	■	
5. Hullámapapír	Üreges töltőanyag, válaszfalak, palackok és kannák kitöltése	■	■
6. Papír	Üreges töltőanyag, hézagok kitöltése újságokkal	■	
7. Formázható hab	Üreges töltőanyag	■	■
8. Sarok és élvédelem	Szállítmány stabilizálásában segítenek, védik a csomagot a sérülésektől	■	■



*Elektronikai cikkek csomagolására nem alkalmas.

Külső csomagolás / külső áruvédelem

Megfelelő védettséget nyújtó csomagolás:

- jó minőségű;
- vízhatlan;
- legalább olyan kartondobozból tevődik össze, ami minimum 3 rétegű (javasolt 4 vagy inkább 5 rétegű kartondobozt használni);
- élvédőkkel ellátott;
- megerősített sarkokkal rendelkezik.

Kerülendő csomagolóanyag:

- sérült, vagy gyűrt anyag
- (például elhasznált, foszladozó, funkcióját ellátni nem képes);
- ázott/nedves csomagolóanyag
- (a küldemény szállítási folyamata során a csomag doboza könnyebben van kitéve a sérülés veszélyének).

A következő táblázat iránymutatásként szolgál ahhoz, hogy milyen külső csomagolást célszerű használni a könnyebb és nehezebb küldemények esetében:

Külső csomagolás	Használat	Könnyebb áruk(<8kg)	Nehezebb áruk(>8kg)
1. Háromrétegű kartondoboz	A kartondobozt alul és felül ragasztószalaggal szükséges	■	
2. Ötrétegű kartondoboz	A kartondobozt alul és felül ragasztószalaggal szükséges		■
3. Duplafalú vastagdoboz	A kartondobozt alul és felül ragasztószalaggal szükséges		■
4. Tasakok	Apróbb alkatrészek csomagolásához	■	
5. Kartonpapír	A küldemény tetején, alján és oldalain elhelyezett papírlapok védelmet nyújtanak az áru esetében.	■	■
6. Élvédelem	A függőleges élvédők nem csak a doboz szélének károsodását csökkentik, hanem a szállítmány stabilizálásában is segítenek. Ajánlott a vízszintes és a függőleges élvédelem is.	■	■

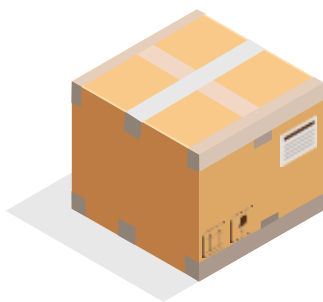


A küldemény ragasztása, lezárása

A dobozokat ragasztószalaggal kell lezárni annak érdekében, hogy:

- a doboz tartalmához senki ne tudjon hozzáférni;
- ne nyílhaszon ki a kezelési –szortírozási folyamat során sem.

Az olyan küldemények esetén, amik nagyobb és/vagy nehezebb csomagoknak számítanak, azokat erősebb, dupla ragasztással kell ellátni, célszerű pántoló anyagot is használni azért, hogy könnyebben lehessen kezelni.

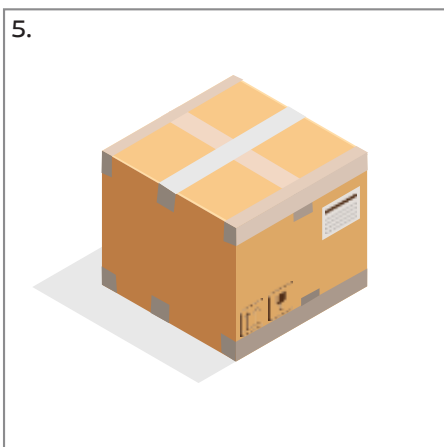
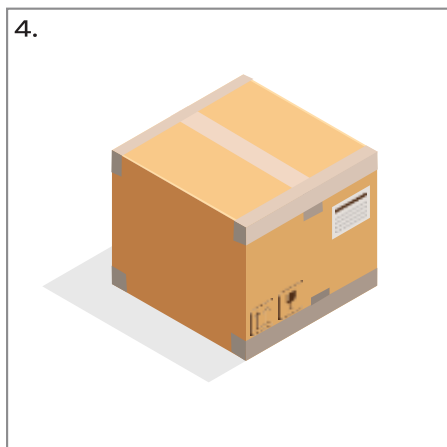
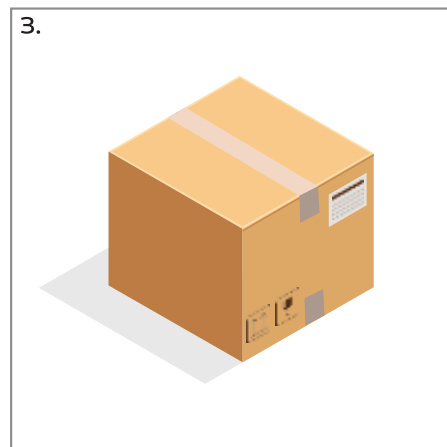
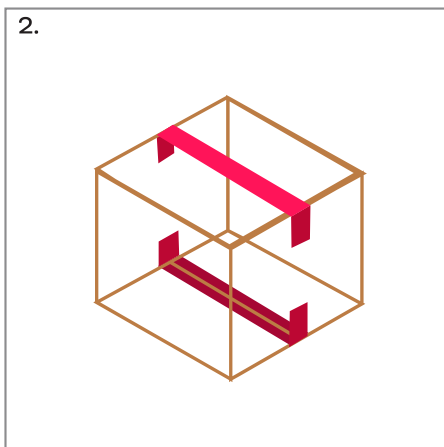
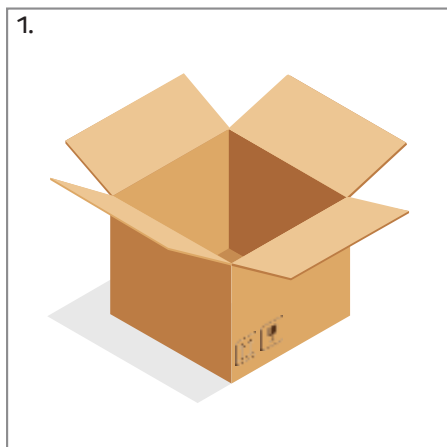


A dobozt úgy kell lezárni, hogy az áru/tárgy/termék ne rongálódjon, sérüljön meg, ne essen ki, illetve más csomagban se tudjon kárt okozni.

Ragasztószalag

Vastag, öntapadós – minimum 45 mm széles – ragasztószalagot kell használni a küldemény lezáráshoz, tehát keskeny ragasztószalag használata nem javasolt.





A csomagolásnak mindig teljesnek kell lennie

Figyelni kell arra, hogy minden él és nyitási pont úgy legyen leragasztva, hogy a burkolat megsértése nélkül ne lehessen hozzáférni annak tartalmához (tehát csak úgy lehet hozzáférni a tartalomhoz, ha annak látható nyomai keletkeznek).

Nagyobb méretű és/vagy súlyú kartonok esetében ajánlott a pántoló szalag használata is a könnyebb kezelhetőség miatt.

Figyelemfelkeltő jelzések

A matrica használata csak óvatosságra int, de nem védi meg a csomag tartalmát.

Felhívjuk a Feladó figyelmét arra, hogy az ÁSZF elfogadásával tudomásul veszi, hogy a küldemény külső csomagolásán elhelyezett feliratokat (pl. "Törékeny" vagy "Teteje/Alja") nem vehetjük figyelembe, így erre hivatkozással nem hárítható át a felelőség az esetlegesen okozott károkért a Szolgáltatóra!

Figyelem!

Több csomagot csak akkor és úgy lehet összecsomagolni, hogy az új csomag megfelel az összes, az ÁSZF-ben meghatározott feltételnek és az új összecsomagolt csomag ténylegesen egy csomagnak minősül, az a szállítás alatt nem tud darabjaira szétesni!





Címkézés

A csomagcímket a doboz legnagyobb felületére kell ragasztani olyan módon, hogy az a szállítás/ szortírozás során ne essen le a csomagról, semmi nem takarja el (részben sem, pld. pánt) és a csomagolás külső felületén helyezkedik el (felette nem lehet fólia vagy nejlon sem).

A régi címezést, vonalkódot vagy a korábbi szállításra vonatkozó matricát a feladás előtt el kell távolítani, annak érdekében, hogy a csomagokat egyértelműen és jól lehessen beazonosítani.

Olvasható, megfelelő vonalkód



Felhívjuk az Ügyfeleink figyelmét, hogy a DPD nem felel a Küldeményben az annak felvétele és kiszállítása között keletkezett kárért akkor, ha a kárt a következők okozták:

- a csomagcímke, vagy más kezelési jelek pontos beazonosításra alkalmatlansága, vagy a többletjelölések félrevezető volta,
- a több csomagból álló kombinált küldemény egy azonosító címkével ellátása,
- a Küldemény több azonosító címkével megjelölése,
- az Ügyfél által adott nem teljes, nem pontos, vagy félrevezető információ a Küldemény tartalmára, értékére vagy természetére vonatkozóan.

Szemléltetés a csomagolásokról

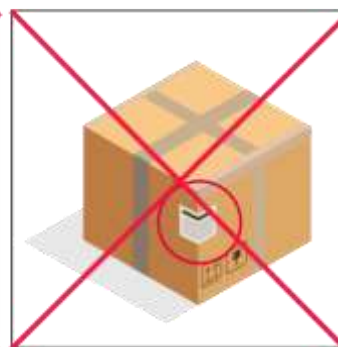
A megfelelő csomagolás ismérvei:

- erős és homogén felületű;
- tiszta és világos színű;
- ne legyen csillogó, áttetsző és fényes felületű (a csomagcímke egyszerűbb megtalálása, valamint a csomagcímken szereplő információk könnyebb beazonosítása érdekében);
- címke könnyen felragasztható, elhelyezhető és olvasható legyen;
- megfelelően védje a tartalmat, töltse ki a belső teret.

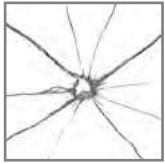


A nem megfelelő csomagolás ismérvei:

- a többszöri újra felhasználástól megviselt,
- a funkcióját ellátni nem képes kartondobozok használata;
- a csomagolóanyag anyagában sérült vagy gyűrött;
- a csomagolóanyag fényes felületű, csillogó;
- a címke felragasztása és elhelyezése nehézkes, a címke nem olvasható;
- nem védi megfelelően a tartalmat, nem tölti ki a teret.



Speciális csomagolásban szállítható küldemények



Törékeny csomagolása szállításának (feltételesen csomagok) tárgyak és feltételei szállítható

- Ezek a tárgyak (üveg-, porcelán-, kerámia-, vagy más hasonló termékek), amelyek anyag- jellemzői miatt számítanak törékeny áruknak, kizárólag abban az esetben szállíthatók, ha a DPD által meghatározott Minőségbiztosítási Tanúsítvánnyal ellátott csomagolásban kerülnek feladásra, illetve az ÁSZF-ben leírt általános belső- és külső áruvédelmi feltételeket is teljesítik.
- A "törékeny" jelzés feltüntetése mellett a feladni kívánt árukat / tárgyakat / termékeket olyan dobozba kell csomagolni, ami megvédi a beltartalmát a külső hatásoktól.
- A doboz belsejét ki kell bélelni (alul, felül, oldalt, a benne levő tárgyak között is) olyan módon, hogy a szállítás során az minden súrlódást, fordulást, koccanást, ütődést, elmozdulást megakadályozzon a tárgyak között vagy a tárgyak és a doboz falai között.
- A törékeny jelzés csak óvatosságra int, a csomag tartalmának épségét a megfelelő és helyesen alkalmazott belső áruvédelem biztosítja.



Elektronikai és IT eszközök csomagolása

- A tárgyakat az elemmel / akkumulátorral úgy szabad elhelyezni a csomagban, hogy akadályozva legyen azok véletlenszerű működésbe lépése.
- Nagyon fontos az, hogy szállítás alatt az elemmel / akkumulátorral ellátott eszközöknek inaktívnak kell lenniük.
- Amennyiben elem szállítására kerül sor, úgy minden végződését a rövidzárlat elkerülése érdekében védeni kell.
- Úgy kell csomagolni ezeket a végződéseket, hogy szigetelő anyaggal legyenek letakarva, vagy az elemeket külön-külön műanyag tasakban kellel helyezni.
- Azokat a részeket, amik fémből vannak, azokat el kell választani az elemektől annak elkerülése érdekében, hogy megakadályozhassuk a rövidzárlatot, és annak veszélyét elkerüljük.
- Az ilyen típusú eszközök esetében az eredeti gyári csomagolás az elfogadott, amennyiben az megfelel a csomagolási feltételeknek, vagyis a csomagolás többretegű kartondobozba történik, továbbá a belső csomagolás a teljes belső teret kitölti biztosítva azt, hogy az eszköz a dobozon belül ne mozdulhasson el. Amennyiben a terméken belül további alkatrészek találhatók (pl. számítógépházon belüli alkatrészek), akkor javasolt ezek külön belső áruvédelme a gépházon belül, vagy külön, megfelelő csomagolásban történő szállítása).





A csomagok paramétere

A küldemény feladójának kell gondoskodnia arról, hogy a csomagja megfeleljen a következőknek:

Súlyhatár:	31,50 kg / Küldemény
Mérethatárok:	Övméret: max. 3 m (övméret=2 X a magasság + 2 X szélesség + 1 X hosszúság)
Hosszúság:	max. 1,75 m

Amennyiben a feladott csomag nem felel meg a feltételeknek, felárat szükséges fizetni (lásd ÁSZF) a szállítási díjon felül.



DPD Hungary Kft.

Hatályos: 2024. 08. 16-tól

A változásokról kiadott tájékoztatás napja: 2024. 08. 01.

A szállítási díj megállapítása

A szállítási díj a tényleges súly alapján kerül meghatározásra, ide nem értve a vámeljárást alá eső vagy légi szállításban érintett küldeményeket, amelyek esetén a szállítási díj a tényleges súly alapján vagy a küldemény térfogatsúlya alapján kerül meghatározásra, minden esetben a magasabb értékkel számoljuk.

$$\frac{H \times Sz \times M}{5000} = \text{Térfogatsúly}$$

H = hosszúság, cm-ben Sz = szélesség cm-ben
M = magasság, cm-ben.

Figyelem!

A csomagpontokon feladható és csomagpontokon átvehető küldemények maximális: súlyhatára 20 kg, Övmérete: max. 2,5 m hosszúsága: max. 100 cm lehet!

DPD Belföldi ÁSZF
4. számú melléklet:
A DPD jelzsmintái

A bejelentő (DPD Hungary Kft., egyben mint a GTR Logistics Kft. beolvadás utáni jogutódja) által alkalmazandó – a postai szolgáltató azonosítására alkalmas – jelzés minták:



