

A FedEx Express Hungary Kft.
(továbbiakban: FedEx)
Postai Szolgáltatásai során alkalmazott
Általános Szerződési Feltételek
(továbbiakban: ÁSZF)¹

1. A jelen ÁSZF alkalmazásában az alábbi szavak, illetve kifejezések az alábbi jelentéssel bírnak:

- a) Posta tv. – a Postai Szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. tv.
- b) Rendelet – a 335/2012. (XII.4.) Korm. rendelet 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 Postai Küldeményekről
- c) Ptk. – a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- d) FedEx – a FedEx Express Hungary Kft., melynek bejegyzett székhelye: 1185 Budapest, BUD Nemzetközi Repülőtér II Logisztikai központ – Irodaépület, 283. ép., Magyarország, cégjegyzékszám: 01-09-381339, adószáma: 26378370-2-43;
- e) Postai Küldemény: az a legfeljebb 40 kg tömegű és az egyes Postai Szolgáltatásoknál külön megadott mérethatárokkal rendelkező, a Posta tv. 2.§ 24. pontja szerinti levélküldemény (a továbbiakba: dokumentum), illetve a 29. pontja szerinti postacsomag, mely Küldemény, annak csomagolásán vagy az ahhoz tartozó listán legalább címmel el van látva;
- f) Könyvelt Postai Küldemény: olyan Postai Küldemény, amelynek felvételét a FedEx írásban vagy más bizonyítható módon elismeri és kézbesítését a jogosult átvevővel az erre szolgáló okiraton, vagy az aláírást rögzítő vagy a jogosult átvevő személyét azonosító egyéb technika alkalmazásával elismerteti;
- g) Szervezet: ha a Feladó vagy a Címzett jogi személy vagy egyéb szervezet;
- h) Postai Szolgáltatás – a FedEx által nyújtott, a jelen ÁSZF 3. pontjában meghatározott, Postai Küldeményre nyújtott valamely szolgáltatás;
- i) Postai Szolgáltatási Szerződés – a FedEx által Postai Szolgáltatás nyújtására valamely Feladóval vagy amennyiben a Címzett rendeli meg a szolgáltatást, úgy a Címzettel kötött szerződés;
- j) Hatóság – a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
- k) Fuvarozási Feltételek – a FedEx fuvarozási szolgáltatásai során alkalmazott a FedEx európai fuvarozásaira vonatkozó szerződési feltételek elnevezésű általános szerződési feltételek, mely elérhető az alább linken: <https://www.fedex.com/hu-hu/conditions-of-carriage.html>.

2. Az ÁSZF alkalmazási köre és időbeli hatálya

¹ Az ÁSZF egységes szerkezetben tartalmazza a 2021. október 1-jén hatályba lépő módosításokat.

- 2.1. A jelen ÁSZF rendelkezései alkalmazandók a FedEx és a Feladó között létrejövő Postai Szolgáltatási Szerződésekre, továbbá azon külföldön feladott Postai Küldeményekre, melyek magyarországi címen történő kézbesítését a FedEx -től a Címzett rendeli meg.
- 2.2. Az ÁSZF időbeli hatálya
Jelen ÁSZF-t a hatályba lépése napján, illetve az azt követően létrejött Postai Szolgáltatási Szerződésekre kell alkalmazni mindaddig, amíg a Hatóság a FedEx-et, mint postai szolgáltatót a Hatóság által vezetett nyilvántartásból nem törli.
- 2.3. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Fuvarozási Feltételek alkalmazandók megfelelően azzal, hogy az abban írt Küldemény alatt Postai Küldemény értendő.

3. A FedEx által nyújtott Postai Szolgáltatás

- 3.1. Egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatás - a Posta tv. 8.§ (3) bekezdése szerint meghatározott, jelentős hozzáadott értéket képviselő speciális többletszolgáltatások közül legalább egyet magában foglaló postai szolgáltatás.
- 3.2. A FedEx-nél igénybe vehető Postai Szolgáltatások és különszolgáltatások megjelölését és leírását az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

4. A Postai Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés tartalma, létrejötte, megszűnése

- 4.1. Belföldi Postai Szolgáltatás: a FedEx vállalja, hogy a Postai Küldeményt belföldön a jelen ÁSZF 1. számú mellékletének 1.1. pontjában írt Postai Szolgáltatás teljesítésével, a belföldi Címzett részére kézbesíti, illetve kézbesítésre a Címzettnek felajánlja.
- 4.2. Nemzetközi Postai Szolgáltatás:
A FedEx vállalja, hogy
 - a) a Magyarországon felvett Postai Küldeményt külföldön, a Feladó által kiválasztott, az ÁSZF 1. számú mellékletének 1.2. pontjában meghatározott valamely Postai Szolgáltatás teljesítésével a Címzett részére kézbesíti, illetve kézbesítésre a Címzettnek felajánlja;
 - b) a Címzett megbízása alapján, a külföldön felvett Postai Küldeményt Magyarországon a Feladó által kiválasztott, az ÁSZF 1. számú mellékletének 1.2. pontjában meghatározott valamely Postai Szolgáltatás teljesítésével a Címzett részére kézbesíti, illetve kézbesítésre a Címzettnek felajánlja.
- 4.3. A FedEx Postai Szolgáltatást kizárólag Könyvelt Postai Küldeményre nyújt.
- 4.4. A Postai Szolgáltatási Szerződés a jelen ÁSZF-nek és a Fuvarozási Feltételeknek megfelelően csomagolt és címezéssel ellátott Postai Küldemény FedEx általi felvételének írásbeli elismerésével, illetve a 4.2. (b) pont esetében a Postai Szolgáltatás elvállalásával jön létre. A Postai Szolgáltatási Szerződés létrejöttének igazolására a FedEx a Feladó részére a feladást igazoló okiratot papíralapon vagy elektronikus formában rendelkezésre bocsátja. Az igazolás a Rendelet 7.§ (1) bekezdésének megfelelő adatokat tartalmazza.
- 4.5. A FedEx köteles megtagadni a Postai Szolgáltatási Szerződés megkötését, illetőleg teljesítését, amennyiben az alábbi tények valamelyike tudomására jut:
 - a) a szerződés teljesítése jogszabályba, továbbá az Egyetemes Postaegyesület Alapokmánya alapján megkötött nemzetközi szerződést kihirdető jogszabályba vagy az alapján megkötött megállapodásba ütközik;
 - b) a Postai Küldemény tartalma nyilvánvalóan sérti vagy veszélyezteti az életet, egészséget, testi épséget vagy az emberi környezetet;

- c) a feltételesen szállítható Postai Küldemény nem felel meg az ilyen Postai Küldeményekre vonatkozó előírásoknak vagy
- d) a Postai Küldemény csomagolása nem felel meg a jelen ÁSZF, illetve a Fuvarozási Feltételek szerint meghatározott előírásoknak;
- e) a Postai Küldemény a Postai Szolgáltatásból kizárt Postai Küldemény;
- f) a Postai Küldemény a Fuvarozási Feltételek szerinti Tiltott Áruk valamelyike (lásd.: Fuvarozási Feltételek 10. fejezet);
- g) a szolgáltatás a jogszabályok, illetve a jelen ÁSZF alkalmazásában nem Postai Szolgáltatás.

4.6. A Postai Szolgáltatási Szerződés megkötésének -, illetőleg a teljesítés 4.5. pont szerinti megtagadásából, valamint a Postai Küldemény ezen okból történő visszakézbítéséből származó valamennyi többletköltség a Feladót terheli.

4.7. A FedEx megtagadhatja a Postai Szolgáltatási Szerződés megkötését, ha

- a) a Postai Szolgáltatás teljesítését jogszabály alapján szüneteltetik vagy korlátozzák,
- b) a Postai Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges forgalmi feltételek - tevékenységi körén kívül álló okból - nem állnak rendelkezésre;
- c) alapos okkal feltételezi a jelen ÁSZF 4.5. a)-g) pontjaiban meghatározott valamelyik eset fennállását;
- d) a Postai Küldemény a Fuvarozási Feltételek szerinti Veszélyes Áruk (lásd.: Fuvarozási Feltételek 12. fejezet).

4.8. **A Postai Szolgáltatás szerződés megszűnése:**

4.8.1. A Postai Szolgáltatási Szerződés megszűnik a Postai Szolgáltatás teljesítésével. A Postai Szolgáltatás teljesítését jelenti a Postai Küldemény jelen ÁSZF-nek megfelelő kézbesítése a címként megjelölt vagy a Rendeletben meghatározott esetekben attól eltérő helyen; vagy a kézbesítésnek a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon bekövetkező akadálya, lehetetlenülése esetén, a Feladóhoz való visszaszolgáltatása. Kézbesíthetetlen Postai Küldemény esetén a Postai Szolgáltatási Szerződés a Postai Küldemény jogalap nélküli birtoklásba vételének napján szűnik meg. (lásd.: ÁSZF 5.5.2. pontja)

4.8.2. Ha a Fuvarozási Feltételek vagy a jelen ÁSZF másként nem rendelkezik, a Postai Szolgáltatási Szerződés teljesítésének megkezdését követően egyik fél sem állhat el vagy mondhatja fel egyoldalúan a Postai Szolgáltatási Szerződést.

5. **A Postai Szolgáltatás teljesítése**

5.1. **Címzés, csomagolás, lezárás**

5.1.1. A Postai Küldeményt tiszta, pontos, jól olvasható címmel kell ellátni. A tiszta címzés azt jelenti, hogy a FedEx még igazolás esetében sem fogad el továbbításra olyan Postai Küldeményt, melynek címzését áthúzás, átírás útján vagy bármilyen más módon megváltoztatták, illetőleg nem felel meg az 5.1.2. pontban írtaknak. A FedEx címmintája az ÁSZF 7. sz. mellékletében található.

5.1.2. A Postai Szolgáltatási Szerződés létrejöttéhez a Postai Küldeményt (a Postai Küldeményen, annak csomagolásán vagy az ahhoz tartozó listán) legalább az alábbi címadatokkal kell ellátni latin betűkkel és arab -, szükség esetén római számokkal és azokat a FedEx-nek a Postai Küldemény felvételekor átadni:

- a) a Címzett(ek) neve, elnevezése,
- b) a Címzettnél a kézbesítés érdekében a FedEx által elérhető személy neve és telefonszáma,
- c) a Postai Küldemény rendeltetési helye (a település neve),

- d) címhely (utcanév, házszám, lépcsőház száma) közelebbi címadata (emelet, ajtó),
- e) címhely irányítószáma,
- f) az a)-e) pontokban foglalt adatokon kívül - amennyiben a Postai Küldemény külföldre szól, a címhely szerinti ország neve.

A Címzett nevét teljes alakjában kell a Postai Küldeményre feljegyezni.

5.1.3. Ha a Feladó másként nem rendelkezik a visszakézési cím a Feladó Postai Küldeményen, annak csomagolásán vagy az ahhoz tartozó listán megjelölt címe.

5.1.4. A FedEx kizárólag lezárt csomagolásban vesz át Postai Küldeményeket.

5.1.5. A FedEx nem vállalja a Postai Küldemény csomagolását, azonban a FedEx, az elérhetőség függvényében, Feladói kérés esetén, biztosíthat standard csomagolásokat.

5.2. A Postai Küldemény felvétele

5.2.1. A Postai Küldemény felvétele a FedEx erre a célra rendszeresített helyiségében, vagy a Feladó címén történhet.

5.2.2. A Postai Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyomtatványokat, illetőleg a Postai Szolgáltatás elektronikus megrendeléséhez szükséges szoftvert, illetve egyéb internet alapú felületet a FedEx díjmentesen biztosítja. A Postai Szolgáltatás megrendeléshez szükséges adatokat a nyomtatványon, illetve elektronikus megrendelés esetén az ehhez alkalmazott szoftverben, illetve internetes felületen, a Feladó tölti ki.

5.2.3. A Postai Küldeményt a FedEx abban az esetben köteles felvenni, ha azt a Feladója lezárta és csomagolta.

5.3. A Postai Küldemény kézbesítése

5.3.1. Háznál (telephelyen) kell kézbesíteni minden olyan Postai Küldeményt, amelyet a Feladó lakás-, illetve telephelyi címmel adott fel és a Címzett ettől eltérő módon történő kézbesítésre vonatkozó igényt írásban nem jelentett be.

5.3.2. A Postai Küldeményeket a Címzettnek, vagy az egyéb jogosult átvevő részére kell kézbesíteni személyes átadással. A Postai Küldemény személyes átadásával egyenértékűnek minősül az az eset, ha kézbesítés a FedEx által létesített, a kézbesítést lehetővé tevő automatizált eszköz útján történik oly módon, hogy az átvételi jogosultságot biztosító azonosító, a Postai Küldemény azonosítója és a kézbesítés pontos időpontja rögzítésre kerül.

5.3.3. Egyéb jogosult átvevő:

- a) a meghatalmazott
- b) az alkalmi átvevő,
- c) a helyettes átvevő,
- d) a közvetett kézbesítő.

5.3.4. A FedEx levélszekrénybe kézbesítést nem vállal, továbbá nem vállal kézbesítést olyan helyre, mely kisteherautóval történő közlekedésre alkalmas, szilárd burkolatú úton nem érhető el.

5.3.5. A FedEx a kézbesítés során kizárólag a jelen ÁSZF szerint meghatározott címadatokat veszi figyelembe.

- 5.3.6. A Szervezet számára címzett Postai Küldeménynek tekinthető a Postai Küldemény akkor is, ha a címzésben a Szervezet neve vagy címe mellett valamely természetes személy neve is fel van tüntetve.
- 5.3.7. Ha a címzésben Címzettként több természetes személy neve szerepel, a Postai Küldemény a megnevezettek bármelyikének kézbesíthető.
- 5.3.8. A Szervezet részére címzett Postai Küldemény kézbesíthető:
- a) a Szervezet képviselője, illetve vezetője részére, továbbá annak, aki
 - b) a Postai Küldemények átvétele vonatkozásában a Szervezet képviselőjének tekintendő meghatalmazás nélkül is a Rendelet 15.§ (3) bekezdése szerint,
 - c) a Szervezet képviselőnek nem tekinthető munkavállalójaként alkalmi átvevőnek tekinthető,
 - d) meghatalmazott.
- 5.3.9. Természetes személy Címzettnek szóló Postai Küldemény a természetes személyen kívül kézbesíthető:
- a) a meghatalmazott részére, amennyiben a természetes személy címzett a kézbesítés megkísérlésének időpontjában nem tartózkodik a címen;
 - b) természetes személy és meghatalmazott hiányában a címen tartózkodó helyettes átvevőnek (a Címzett 14. életévét betöltött, a polgári törvénykönyv szerinti hozzátartozójának, vagy a címhelyen lévő ingatlan bérbeadójának vagy a címzett szállásadójának, ha az természetes személy).
- 5.3.10. Ha a Feladó szervezet és a természetes személy Címzettnek kézbesítendő postacsomag (B2C küldemény) kézbesítése megkísérlésének időpontjában jogosult átvevő nem tartózkodik a címhelyen, a FedEx a Postai Küldemény átvételére - alkalmi átvevőként - jogosultnak tekinthető a címhely szerinti közvetlen szomszédot abban az esetben, ha erről a Címzett kifejezetten így rendelkezett, megjelölve az alkalmi átvevőt. A közvetlen szomszédnak történő kézbesítés megtörténtéről a FedEx a Címzettet értesíteni köteles. Sérült állapotban lévő postacsomag közvetlen szomszédnak nem kézbesíthető.
- 5.3.11. A FedEx a Postai Küldeményt és a Postai Küldemény érkezéséről szóló értesítőt a Címzett részére közvetett kézbesítő, a Postai Küldemény címzésében megjelölt helyen működő Szervezet útján kézbesíti, amennyiben a címzett lakóhelye, tartózkodási helye, munkahelye
- a) Magyar Honvédség, Katonai Nemzetbiztonsági Szolgálat, rendvédelmi szerv,
 - b) büntetés-végrehajtási, illetve javítóintézet,
 - c) egészségügyi, illetve szociális ellátást nyújtó intézet,
 - d) szálloda, diákszálló, munkásszálló, üdülő.
- 5.3.12. A több címzett által használt vagy nem a használó által üzemeltetett irodaház, üzletház, ipari park, gyártelep vagy más hasonló létesítmény esetében, az ezen létesítményeket üzemeltető Szervezet köteles közvetett kézbesítőként eljárni, ha a FedEx-nek az épületben vagy az ingatlan területén működő Címzethez történő eljutása bármilyen módon korlátozott, nem biztonságos, vagy a Címzettek elérési helye nem egyértelműen beazonosítható.
- 5.3.13. Közvetett kézbesítőnek nem kézbesíthető
- a) a sérült állapotban lévő Postai Küldemény;
 - b) a vámdíjjal terhelt Postai Küldemény.
- 5.3.14. A Postai Küldemény kézbesítése során a kézbesítési okiraton, vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközön az átvételt a Címzett vagy az egyéb jogosult átvevő saját kezű

aláírásával igazolja, továbbá egyéb jogosult átvevő esetén az átvétel jogcímének feltüntetése is szükséges. Az átvétel jogcímének feltüntetése nem szükséges, ha a Postai Küldeményt a Címzett veszi át. Az aláírás képének rögzítése a technikai eszközön és az azt is tartalmazó elektronikus dokumentum létrehozása megfelel a Rendeletben meghatározott eszköz- és rendszerkövetelményeknek.

- 5.3.15. A FedEx azokat a Postai Küldeményeket, amelyeket a címen nem tudott kézbesíteni, feltéve, ha nem áll fenn kézbesíthetlenségi ok, értesítő hátrahagyása mellett a Címzett rendelkezésére tartja a kézbesítés megkísérlésétől számított 5 (öt) napig a FedEx székhelyén. A rendelkezésre tartott Postai Küldemény munkanapokon vehető át 12-15 óra között, illetve amennyiben lehetséges, a FedEx ezen Postai Küldemények újbóli kézbesítését a Címzettel történt egyeztetést követően és annak eredményének függvényében ismételten megkísérli kézbesíteni. Erről a tényről a FedEx az értesítőben tájékoztatja a címzettet.
- 5.3.16. Címzett fizet Postai Küldemények esetén a Postai Küldeményt a FedEx kézbesítésre felajánlja és azt saját belátása szerint kézbesíti a kapcsolódó díjak és költségek FedEx-nek való megfizetését követően vagy azt megelőzően.

5.4. Kézbesíthetetlen Postai Küldemények kezelése és a visszakézbesítés

- 5.4.1. A FedEx a Postai Küldemény visszakézbesítése előtt a Címzett részére kézbesíthetetlen Postai Küldeményeket kézbesíthetlenségi jellel ellátja.
- 5.4.2. Kézbesíthetlenségi okok:
- a) cím nem azonosítható;
 - b) a Címzett az adott címen ismeretlen;
 - c) a Címzett vagy egyéb jogosult átvevő a kézbesítésről szóló értesítésben megjelölt határidő lejártáig a rendelkezésére tartott Postai Küldeményért nem jelentkezett;
 - d) a Postai Küldemény visszatartva, a Címzett fizetésére vár;
 - e) a Címzett a Postai Küldemény átvételét megtagadta;
 - f) a Címzett ismeretlen helyre költözött.
 - g) a Postai Küldemény személyes átadással történő kézbesítése vagy az értesítő hátrahagyása nem lehetséges (a kézbesítés akadályozott);
 - h) a Rendelet 26. § (3) bekezdése szerinti bejelentés vagy nyilatkozat alapján a természetes személy Címzett meghalt, a Szervezet Címzett megszűnt (bejelentve: meghalt/megszűnt).
- 5.4.3. A kézbesíthetlenség okát a FedEx a kézbesítési okiraton vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközön feltünteti.
- 5.4.4. A kézbesíthetetlen Postai Küldeményt a FedEx a Feladónak visszakézbesíti.
- 5.4.5. Visszakézbesítés esetén a visszakézbesítés költségeinek és díjának megfizetését a Feladó köteles viselni. Ezen költség viselését a Feladó a kísérő nyomtatvány kitöltésével és a Postai Küldemény FedEx-nek való átadásával vállalja.

5.5. Visszakézbesíthetetlen küldemények

- 5.5.1. Amennyiben a Feladó vagy a Címzett a visszakézbesítés költségeinek és díjának a megfizetését nem vállalja, vagy azokat nem téríti meg, vagy a FedEx-en kívül álló okból a visszakézbesítés nem lehetséges, a Postai Küldemény visszakézbesíthetetlennek minősül.

- 5.5.2. A visszakézbesíthetetlen Postai Küldeményt a FedEx őrizni köteles. Az őrzésre a Polgári Törvénykönyv jogalap nélküli birtoklás szabályait a következő eltérésekkel kell alkalmazni. A FedEx
- a) a b) és c) pontban foglalt esetek kivételével a Postai Küldeményt a feladásától számított három hónap elteltéig őrizni köteles, ezt követően a Postai Küldeményt megsemmisítheti;
 - b) a postacsomagot a feladástól számított három hónapig őrizni köteles, azt követően felbonthatja;
 - c) a Postai Küldeményt azonnal felbonthatja, amennyiben a Postai Küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt annak a) és b) pontban meghatározott időtartamú őrzése a FedEx-től nem várható el.
- 5.5.3. A felbontást követően a FedEx, amennyiben kereskedelmi értékkel rendelkező árut tartalmaz a Postai Küldemény, értékesíti, egyéb esetekben a Postai Küldemény tartalmát megsemmisíti.

6. Díjak, díjfizetés módja

6.1. Díjtáblázat

- 6.1.1. A Belföldi Postai Szolgáltatások díjai a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében megjelölt linken érhetőek el számíthatóak ki. A díjat a 6. sz. mellékletben meghatározott üzemanyag pótdíj terheli.
- 6.1.2. A Nemzetközi Postai Szolgáltatások díjai a jelen ÁSZF 3. számú mellékletében megjelölt linken érhetőek el számíthatóak ki. A díjat a 6. sz. mellékletben meghatározott üzemanyag pótdíj terheli.
- 6.1.2.1. Az 2. és 3. számú mellékletek szerinti díjak nem tartalmazzák a forgalmi adókat.

6.2. Díjfizetés módja

A díjfizetés módja tekintetében a Fuvarozási Feltételek rendelkezései alkalmazandóak megfelelően.

7. A FedEx felelősségi köre és mértéke

7.1. FedEx felelősségére vonatkozó általános szabályok

- 7.1.1. A FedEx, mint bejelentésköteles postai szolgáltató a Posta tv. 44.§ (1) és (3)-(8) bekezdései, továbbá 45-51.§-iban foglalt rendelkezéseinek alkalmazása helyett, a Posta tv. 44.§ (2) bekezdése alapján, a Ptk. szerződésszegéssel okozott kárért való felelősségre vonatkozó szabályainak az alkalmazását köti ki.
- 7.1.2. A 7.1.1. pontra figyelemmel a FedEx a Fuvarozási Feltételek és a jelen ÁSZF szerint felelős a Postai Küldemény teljes vagy részleges elveszéséből illetve megsemmisüléséből vagy megsérüléséből eredő kárért, ha az a Postai Küldemény felvételétől annak kézbesítéséig vagy a Feladó részére való visszakézbesítéséig terjedő időben keletkezik.
- 7.1.3. A 7.1.1. pontra figyelemmel a FedEx a Fuvarozási Feltételek és a jelen ÁSZF szerint felelős a Postai Küldemény késedelmes kézbesítéséből eredő kárért.
- 7.1.4. Amennyiben a Postai Küldemény tartalma a Postai Szolgáltatás szerződésszerű teljesítése során harmadik személy testi épségében, vagyonában és Postai Küldeményében kárt okoz,

e kárt a Postai Küldemény Feladója a polgári jog általános szabályai alapján köteles megtéríteni.

- 7.1.5. Ha a FedEx kifejezetten másként nem rendelkezik, a FedEx – a Fuvarozási Feltételek 20.3. pontjával összhangban (Maximális felelősség: Fuvarozáshoz bevallott érték) - az általa nyújtott Postai Szolgáltatáshoz kapcsolódó értéknyilvántartás legmagasabb összegét postacsomag esetén, Postai Küldeményenként 50.000,-USD-ben, azaz ötvenezer amerikai dollárban, dokumentum esetén, Postai Küldeményenként 100,-USD-ben, azaz száz amerikai dollárban állapítja meg.

A fenti értéknyilvántartások magyar forint ellenértékét a Postai Küldemény feladása napján a Magyar Nemzeti Bank által közzétett USD/HUF devizaárfolyam szerint kell meghatározni.

Értéknyilvántartott Postai Küldeményre a FedEx kizárólag abban az esetben köt Postai Szolgáltatási Szerződést, ha a Postai Küldeményre a Feladó Maximális felelősség: Fuvarozáshoz bevallott érték szolgáltatást is igényel és az ezért járó díjat a FedEx részére megfizeti.

Értéknyilvántartás bizonyos Postai Küldemények esetében nem lehetséges.

7.2. A FedEx felelőssége a Postai Küldemény teljes vagy részleges elveszéséért, megsemmisüléséért vagy megsérüléséért nem értéknyilvántartott Postai Küldemény esetén

- 7.2.1. Ha a Postai Küldemény feladására, továbbítására és kézbesítésére Magyarország területén kerül sor, úgy a FedEx kártérítési felelőssége a Postai Küldemény teljes elveszése, megsemmisülése vagy megsérülése esetén a Postai Küldemény feladáskori értékének megfelelő összegre, de legfeljebb a hiányzó vagy megsérült Postai Küldemény mért tömege alapján kilogrammonként 10,- EUR, azaz tíz euró összegre korlátozódik.

A kártérítés összegének ellenértékét a kártérítés kifizetése napján a Magyar Nemzeti Bank által közzétett EUR/HUF devizaárfolyam szerint kell meghatározni.

- 7.2.2. Ha a Postai Küldemény feladására belföldön és a kézbesítésére külföldön, vagy a Postai Küldemény feladására külföldön és a kézbesítésére belföldön kerül sor, úgy a FedEx felelősségére a Postai Küldemény teljes vagy részleges elveszése, megsemmisülése vagy megsérülése esetén, ha

a) a Postai Küldemény továbbítására teljes egészében közúton került sor, a CMR ("Nemzetközi Közúti Árufuvarozási Szerződésről" szóló és az 1971. évi 3. tvr.-el kihirdetett Genfi Egyezmény);

b) a Postai Küldemény továbbítására részben légi úton került sor, a Montreali Egyezmény (a nemzetközi légi fuvarozásra vonatkozó egyes jogszabályok egységesítéséről szóló, a 2005. évi VII. tv.-el kihirdetett Egyezmény)

fuvarozó felelősségére és a kártérítés mértékére vonatkozó rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

- 7.2.3. Ha az értéknyilvántartás-szolgáltatással feladott (a továbbiakban: értéknyilvántartott) Postai Küldemény megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvész, vagy megsérül, a FedEx az alábbiak szerint kártérítési átalányt fizet:

a) a Postai Küldemény megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege az értéknyilvántartásban megjelölt érték összege,

b) a Postai Küldemény részleges elveszése vagy megsérülése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege úgy aránylik az értéknyilvántartásban megjelölt érték összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a Postai Küldemény teljes értékéhez.

Ha megállapítható, hogy a Feladó az értéknyilvántartásban megjelölt összegként a tényleges kereskedelmi értéknél magasabb összeget tüntetett fel, úgy az értéknyilvántartásban megjelölt összeg helyett a postai küldemény tartalmának tényleges kereskedelmi értékét, ha az értéknyilvántartásban megjelölt összeg alacsonyabb a tényleges kereskedelmi értéknél,

úgy az értéknilyánításban megjelölt összeget kell a kártérítési átalány számítása során alapul venni.

7.2.4. A Postai Küldemény teljes vagy részleges elveszése, megsemmisülése vagy megsérülése esetén a FedEx a 7.2.1., 7.2.2. és 7.2.3. pontokban írtakon túl sem a Feladónak, sem a címzettnek, sem más harmadik személynek további kártérítéssel nem tartozik.

7.3. A FedEx felelőssége a Postai Küldemény késedelmes kézbesítéséért

7.3.1. A nem időgarantált Postai Küldemény késedelmes kézbesítéséért a FedEx kártérítési felelősséggel nem tartozik

7.3.2. Az időgarantált Postai Küldemény késedelmes kézbesítéséért vagy a kézbesítés késedelmes megkísérléséért, ha a Postai Küldemény feladására, továbbítására és kézbesítésére belföldön kerül sor, a FedEx kártérítési felelőssége a késedelemmel közvetlen összefüggésben felmerült kár megtérítésére, de legfeljebb a késedelemmel érintett Postai Küldemény mért tömege alapján kilogrammonként 10,- EUR, azaz tíz euró összegre korlátozódik, azonban a kifizetendő kártérítés ebben az esetben sem haladhatja meg a 10.000,- EUR-t, azaz tízezer eurót.

A kártérítés összegének ellenértékét a kártérítés kifizetése napján a Magyar Nemzeti Bank által közzétett EUR/HUF devizaárfolyam szerint kell meghatározni.

7.3.3. Ha a Postai Küldemény feladására belföldön és a kézbesítésére külföldön, vagy a Postai Küldemény feladására külföldön és a kézbesítésére belföldön kerül sor, úgy a FedEx Postai Küldemény késedelmes kézbesítéséért fennálló kártérítési felelősségére

a) ha a Postai Küldemény továbbítására teljes egészében közúton került sor, a CMR, vagy

b) ha a Postai Küldemény továbbítására részben légi úton került sor, a Montreali Egyezmény

fuvarozó felelősségére és a kártérítés mértékére vonatkozó rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

7.3.4. A Postai Küldemény késedelmes kézbesítése esetén a FedEx a 7.3.2. és 7.3.34. pontokban írtakon túl sem a Feladónak, sem a címzettnek, sem más harmadik személynek további kártérítéssel nem tartozik.

7.4. A FedEx Postai Szolgáltatás nyújtásából eredő azon kártérítési felelősségére, ahol a kár nem a postai küldemény megsemmisüléséből, részleges vagy teljes elveszéséből, megsérüléséből, továbbá az időgarantált szolgáltatás késedelmes teljesítéséből, valamint az utánküldés-szolgáltatás nem szerződésszerű teljesítéséből ered, a Polgári Törvénykönyv szabályait kell alkalmazni, azzal, hogy a FedEx a Feladó vagy a Címzett vagyonában okozott kárt, de legfeljebb az érintett Küldemény mért tömege alapján kilogrammonként 3,40,-EUR, azaz három euró és negyven euró cent összeget, de legfeljebb káreseményenként, illetve összefüggő káreseményenként 10.000,-EUR-t, azaz tízezer eurót köteles megtéríteni azzal, hogy a FedEx elmaradt vagyoni előnyt vagy veszteséget kártérítés címén nem köteles megtéríteni. A kártérítés összegének ellenértékét a kártérítés kifizetése napján a Magyar Nemzeti Bank által közzétett EUR/HUF devizaárfolyam szerint kell meghatározni. A FedEx továbbá sérelemdíjra, valamint személyiségi jogsértésből eredő kár megtérítésére nem kötelezhető, továbbá vele szemben nem érvényesíthetőek a személyiségi jogok megsértésének felróhatóságtól független szankciói sem. A felmerült igények 6 hónap alatt évülnek el.

7.5. Kártérítési igény érvényesítése és az igényérvényesítés ideje

- 7.5.1. A kártérítési igény érvényesítésére - a 7.5.2. és 7.5.3. pontokban foglaltak kivételével - a Feladó jogosult.
- 7.5.2. A Címzett kizárólag abban az esetben jogosult a kártérítési igény érvényesítésére, ha
- a) a Postai Küldeményt részére vagy egyéb jogosult átvevő részére kézbesítették, vagy
 - b) a kártérítési igény érvényesítésének jogát a Feladó írásban a Címzetre engedményezte.
 - c) a Posta tv. 41. § (5) bekezdésben meghatározottak alapján a postai küldeményt a címzett tulajdonának kell tekinteni.
- 7.5.3. A Feladón és Címzeten kívüli harmadik személy kizárólag abban az esetben jogosult a kártérítési igény érvényesítésére, ha az ezzel kapcsolatos követelést a kártérítésre jogosult írásban engedményezte javára.
- 7.5.4. Sem a Címzett, sem a 7.5.3. pont szerinti harmadik személy nem érvényesíthet a Feladót megillető kártérítésnél magasabb összegű kártérítési igényt.
- 7.5.5. A kártérítési igény érvényesítése tekintetében a Posta tv. 51.§-a alkalmazandó.
- 7.6. A jogosult kártérítési igényének érvényesítésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei, valamint az igény érvényesítés módja**
- 7.6.1. A kártérítési eljárás során tekintettel kell lenni arra, hogy az áttekinthető, megkülönböztetéstől mentes, gyors és egyszerű ügyintézés tegyen lehetővé valamennyi kártérítésre jogosult igénybe vevő számára.
- 7.6.2. A kárigények intézésének eljárására vonatkozóan az ÁSZF 4. számú mellékletében foglalt eljárási rendelkezéseket kell alkalmazni.
- 7.6.3. A döntésre jogosult szervezeti egység köteles a bejelentésre 30 napon belül írásban válaszolni a jelen ÁSZF-ben rögzített felelősségi keretek, a rendelkezésére álló iratok és bizonyítékok alapján.
- 7.6.4. A kárigénynek helyt adó döntést indokolni nem kell. A kárigényt elutasító, vagy annak részben helyt adó döntést indokolni kell és az indokolásban szükséges hivatkozni a jogszabályok és a jelen ÁSZF azon rendelkezéseire, amelyek a kárigény térítését kizárják, vagy korlátozzák.
- 7.6.5. A FedEx az általa megalapozottnak talált kárösszeg kifizetését az alábbiak szerint teljesíti:
- a) ha a jogosultnak a FedEx-el szemben esedékessé vált tartozása van, úgy a kártérítés összegét a Fedex ezen tartozás összegébe beszámítja; illetve
 - b) a beszámítás összegét meghaladó kártérítési összeget, vagy amennyiben a kártérítés beszámítására nincs mód, úgy a be nem számítható kártérítés összegét az elbírálástól számított 30 naptári napon belül, banki átutalás útján megfizeti, amennyiben a kifizetéshez szükséges adatok rendelkezésére állnak.
- 8. A Postai Szolgáltatás hozzáférhetősége, megfelelése**
- 8.1. A Postai Szolgáltatás térbeli hozzáférhetősége:**
- 8.1.1. A Postai Szolgáltatás az ügyfélszolgálat felkeresésével, avagy felvevő kiküldése iránti igénybejelentéssel vehető igénybe.
- 8.1.2. Felvevő kiküldését bármely belterületi lakóhelyre, telephelyre lehet kérni, feltéve, hogy az az 5.3.4. pont szerint elérhető.

8.1.3. Felvevő külterületre való kiküldésére vonatkozó igényt a FedEx abban az esetben fogad el, ha a feladói hely az 5.3.4. pont szerint elérhető.

8.1.4. Levélszekrényeket a FedEx nem rendszeresít.

8.2. A Postai Szolgáltatás időbeli hozzáférhetősége:

8.2.1. Az ügyfélszolgálat nyitva tartása személyesen munkanapokon 8.00 órától 16.00 óráig, telefonon munkanapokon 08.00 órától 18.00 óráig terjed.

8.2.2. Felvevő kiszállása Budapesten 8-17 óra, vidéken 8-16 óra között történik.

8.2.3. Postai Küldemény felvétele és kézbesítése a személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében, illetve a felvevők kiszállására megadott időpontok között lehetséges.

8.3. A Postai Szolgáltatás megfelelése:

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó Postai Szolgáltatás nem engedélyköteles és nem egyetemes postai szolgáltatás, ezért a szolgáltatás megfelelésére vonatkozó mutatószámokat a FedEx nem teszi közzé.

9. Külföldre szóló Postai Küldemény esetében a cím szerinti és a kezelésben részt vevő országban hatályos behozatali tilalommal (korlátozással) kapcsolatos szabályok

A Feladó felelőssége, hogy betartsa a Magyarországról történő kiviteli, továbbá a cím szerinti ország hatályos behozatali tilalmakra és korlátozásokra vonatkozó és alkalmazandó valamennyi szabályait, így különösen, de nem kizárólagosan azon szabályokat, amelyek katonai és egyéb stratégiai áruk és szolgáltatások jogosulatlan kereskedelmét, továbbá bizonyos természetes -, vagy jogi személyekkel folytatott pénzügyi és kereskedelmi ügyleteket tiltják meg azon országokban, ahova, vagy ahonnan, vagy amelyen keresztül a Postai Küldemény szállításra kerül, továbbá azon szabályokat, melyek bizonyos technológiák, információk, és áruk továbbítását a Postai Küldemény származási országában, célállomásának országában, vagy abban az országban, melyen keresztül megy, feltételhez kötik.

10. Panaszkezelés, ügyfélszolgálat

10.1. Panasz szóban, telefonon, továbbá interneten keresztül tehető.

10.2. A FedEx nyitva tartó és telefonon keresztül is elérhető ügyfélszolgálatának címe és telefonszáma:

cím: 1185 Budapest, BUD Nemzetközi Repülőtér 283. ép. II Logisztikai központ - Irodaépület, Magyarország
telefonszám: 06 80 980 980.

nyitva tartása a 8.2.1. pont szerint.

10.3. Fogyasztók személyes ügyintézés érdekében időpontot előzetesen a <https://www.fedex.com/hu-hu/customer-support/write-to-fedex.html> linken keresztül, míg telefonon a 06 80 980 980 telefonszámon foglalhatnak, mely esetben a FedEx a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül ügyfélfogadási időpontot biztosít a fogyasztó számára.

10.4. Panasz Interneten keresztül a

<https://www.fedex.com/hu-hu/customer-support/write-to-fedex.html> linken tehető. Biztosítani kell, hogy a felhasználók panaszait szóban, írásban, továbbá interneten keresztül is megtehessek.

- 10.5. A beérkező panaszt a FedEx a 4. számú melléklet szerinti eljárás keretében megvizsgálja, azokról, kezelésük módjáról nyilvántartást vezet.
- 10.6. A FedEx a panasz kivizsgálásának eredményéről Belföldi Szolgáltatás esetén haladéktalanul, Nemzetközi Szolgáltatás esetén a teljesítésben résztvevő partner cégtől beérkezett tájékoztatás időpontjától számított tizenöt napon belül köteles a panaszt írásban tájékoztatni. A teljesítésben résztvevő partner cég késedelmesen megküldött tájékoztatása esetében a Postai Szolgáltatási Szerződésben foglaltak teljesítéséért felelős FedEx-et felelősség abban az esetben nem terheli, ha mindent megtett a szerződéses partnerétől beszerzendő adat, információ határidőben történő rendelkezésre bocsátása céljából.
- 10.7. Ha a panaszos a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a FedEx 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. E lehetőségről a panaszost a panasszal kapcsolatos válaszában tájékoztatja a FedEx.

11. A FedEx adatkezelésének felhasználókat érintő szabályai

- 11.1. A FedEx a Postai Szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos vagy a Postai Szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat – a Posta tv. felhatalmazása alapján - adatkezelőként eljárva használhatja fel és továbbíthatja.
- 11.2. A 11.1. pont szerinti adatkezelés
- a) célja: a Postai Szolgáltatási szerződés teljesítése, a teljesítés elszámolása, igazolása és utólagos ellenőrzése, a Hatóság részére történő adatszolgáltatás, továbbá a Posta tv-ben meghatározott egyéb cél;
 - b) időtartama: e törvény vagy a felhasználó eltérő rendelkezése hiányában a Postai Küldemény feladását követő naptári év vége.
- 11.3. A FedEx a Postai Szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, valamint a Postai Szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat kizárólag a Postai Szolgáltatási Szerződés teljesítése, a teljesítés igazolása, elszámolása és utólagos ellenőrzése céljából továbbítja harmadik országban lévő adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére.
- 11.4. A FedEx az általa kezelt Postai Küldemény tartalmát csak a Postai Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.
- A FedEx a Postai Szolgáltatása keretében
- a) a zárt Postai Küldeményt – a jelen ÁSZF-ben, illetve a Fuvarozási Feltételekben meghatározott kivételekkel - nem bonthatja fel;
 - b) a nem zárt Postai Küldeményeket csak a felvételhez, gyűjtéshez, feldolgozáshoz, szállításhoz, kézbesítéshez szükséges adatok megállapítása érdekében és annak megfelelő mértékben tanulmányozhatja;
 - c) a Postai Szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatot - a Feladó, a Címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a Posta tv. 55.§ (6) bekezdésben említett szervezetek kivételével - mással nem közölhet;
 - d) a Postai Küldeményt - tartalmának megismerése céljából - a Feladó, a Címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a Posta tv. 55.§ (6) bekezdésben említett szervezetek kivételével másnak át nem adhatja

e) a szolgáltatás teljesítéséről - a Feladó, a Címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a Posta tv. 55.§ (6) bekezdésben említett szervezetek kivételével - másnak tájékoztatást nem adhat.

- 11.5. A FedEx a zárt Postai Küldeményt felbonthatja, ha
- a) Postai Küldemény burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átsomagolással a Postai Küldemény tartalmának a megóvása nem biztosítható;
 - b) a Postai Küldemény tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt;
 - c) a Posta tv. 42. § (6) bekezdés b) és c) pontjában meghatározott eset áll fenn.
- 11.6. A Postai Küldemény felbontását a Posta tv. 42.§ (8) bekezdése szerint kell elvégezni, azzal, hogy a felbontás tényét a Postai Küldeményre vagy annak kísérő lapjára, vagy annak a FedEx által elektronikusan nyilvántartott adataiba rá, illetve be kell vezetni.

12. Záró rendelkezések

- 12.1. A Postai Szolgáltatásból kizárt és feltételesen továbbítható tárgyak körét a jelen ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.
- 12.2. A Postai Szolgáltatás esetleges korlátozása és szüneteltetése csak a jelen ÁSZF-ben vagy a Fuvarozási Feltételekben alatt felsorolt vagy meghatározott vis maior körülmények fennállása esetén lehetséges. A korlátozás mértékét, vagy a szünetelés időtartamát FedEx az ÁSZF közzétételével azonos módon köteles közzétenni.
- 12.3. A FedEx kizárólag a Feladóval illetőleg a Címzettel kötött külön, írásbeli megállapodás alapján vállal az ÁSZF feltételeitől eltérően Postai Szolgáltatást.
- 12.4. A jelen ÁSZF közzétételre kerül és így a felhasználók által megtekinthető a FedEx www.fedex.com címen elérhető honlapján továbbá minden postai szolgáltató helyén, továbbá a jelen ÁSZF megfelel a Rendelet 2. §-ban foglalt követelményeknek és a Postai Szolgáltatási Szerződés a jelen ÁSZF alapján jött létre.
- 12.5. A FedEx által telepített alkalmazások és a FedEx által nyújtott technikai integráció kapcsán biztosított minden dokumentáció, adat, információ a FedEx tulajdonát képező információnak minősül, melyet a FedEx kizárólag a Postai Szolgáltatási szerződés létrehozása, illetőleg fenntartása céljából oszt meg a Feladóval vagy más harmadik személlyel. Ennek megfelelően az így átadott információk az említett céltól eltérő cél érdekében nem oszthatók meg más harmadik féllel.
- 12.6. **A FedEx felügyeleti szervének megnevezése és elérhetőségei:**
A Hatóság, melynek székhelye: 1133 Budapest XIII. Visegrádi u. 106., Postacíme: 1376 Budapest, Pf.: 997, Telefonszáma: 468-0500, fax: 468-0680, e-mail: info@nmhh.hu, honlap: www.nmhh.hu.

Kelt: Budapest, 2021. szeptember „.....”

Piotr Marcin Tokarczyk
ügyvezető
FedEx Express Hungary Kft.

Mellékletek:

1. számú melléklet – A FedEx-nél igénybe vehető Postai Szolgáltatások és különszolgáltatások
2. számú melléklet - „Belföldi ártáblázat”
3. számú melléklet - „Nemzetközi Ár- és Tranzit idő táblázat”
4. számú melléklet – „Panaszeljárás”
5. számú melléklet – „A Postai szolgáltatásból kizárt és feltételesen továbbítható tárgyak köre”
6. számú melléklet – „Üzemanyag pótdíj számítása”
7. számú melléklet – „Címzésminta”

1. számú melléklet

A FedEx-nél igénybe vehető Postai Szolgáltatások és különszolgáltatások

1. Igénybe vehető Postai Szolgáltatások

1.1. Belföldi Postai Szolgáltatások

„FedEx Priority Overnight” – a Magyarországon felvett Postai Küldeményt a FedEx magyarországi címhelyen a felvételt követő első munkanapon kézbesíti.

A FedEx a szolgáltatást az alábbi többletszolgáltatással teljesíti: a Postai Küldemény nyomon követhető kezelése.

1.2. Nemzetközi Postai Szolgáltatások

- a) A „FedEx Europe First” – a Magyarországon felvett Postai Küldeményt a FedEx az Európai Unió tagállamának valamelyikében lévő címhelyre a felvételt követő első munkanapon kézbesíti. A szolgáltatás keretében feladható küldemények mérethatárai: legfeljebb 274 cm hosszúság (mindig a leghosszabb oldalon), illetőleg legfeljebb 330 cm a hosszúság és a kerület együttesen.

A FedEx a szolgáltatást az alábbi többletszolgáltatással teljesíti: a Postai Küldemény nyomon követhető kezelése.

A feladó választása szerint a FedEx a kézbesítést a kézbesítés napján 9:00, 9:30 vagy 10:00 órakor teljesíti.

- b) A „FedEx International Priority” a Magyarországon felvett Postai Küldeményt a FedEx az Európai Unió tagállamának valamelyikében lévő címhelyre legkésőbb a felvételt követő második munkanapon, egyéb nem belföldi címhely esetében pedig a felvételt követő hatodik munkanapon kézbesíti. A szolgáltatás keretében feladható küldemények mérethatárai: legfeljebb 274 cm (a leghosszabb oldalon), illetőleg legfeljebb 330 cm a hosszúság és a kerület együttesen.

A FedEx a szolgáltatást az alábbi többletszolgáltatással teljesíti: a Postai Küldemény nyomon követhető kezelése.

- c) A „FedEx International Economy” a Magyarországon felvett Postai Küldeményt a FedEx az Európai Unió tagállamának valamelyikében lévő címhelyre a felvételt követő ötödik munkanapon, egyéb nem belföldi címhely esetében pedig legkésőbb a felvételt követő nyolcadik munkanapon kézbesíti. A szolgáltatás keretében feladható küldemények mérethatárai: legfeljebb 274 cm (a leghosszabb oldalon), illetőleg legfeljebb 330 cm a hosszúság és a kerület együttesen.

A FedEx a szolgáltatást az alábbi többletszolgáltatással teljesíti: a Postai Küldemény nyomon követhető kezelése.

- d) FedEx Global Return szolgáltatás – a Postai Küldemény felvételekor a Feladó a Címzettől felveendő küldeményre vonatkozóan Postai Szolgáltatást igényelhet oly módon, hogy a Címzett részére megadja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges címzést, mely esetben a Címzett az így megadott Postai Szolgáltatást igénybe veszi a FedEx-től.

- 1.3. A Postai Küldemény nyomon követhető kezelése az alábbiakat jelenti: a FedEx által a Postai Küldeményhez rendelt azonosítószám alapján, az interneten, a FedEx honlapján a Postai Küldemény mindenkor stáusza, a feladástól a kézbesítésig folyamatosan elérhető. A Postai Küldemény nyomon követhető kezelését a FedEx – ha a Felek másként nem állapodnak meg – valamennyi Postai Küldemény vonatkozásában vállalja a Feladó erre vonatkozó külön rendelkezése nélkül is.

2. számú melléklet

Belföldi ártáblázat

<https://www.fedex.com/content/dam/fedex/international/rates/fedex-rates-domestic-hu-hu.pdf>

3. számú melléklet

Nemzetközi Ár- és Tranzit idő táblázat

<https://www.fedex.com/content/dam/fedex/international/rates/fedex-rates-export-hu-hu.pdf>

<https://www.fedex.com/content/dam/fedex/international/rates/fedex-rates-import-hu-hu.pdf>

4. számú melléklet

Panaszeljárás

1. Panasz

A jelen melléklet tárgyát képezi minden olyan esemény, amikor a Szolgáltató által nyújtott Postai szolgáltatás során a Feladó vagy a címzett - továbbiakban: ügyfél - vélt vagy valós sérelmet szenved és erről írásban, telefonon vagy személyesen tájékoztatja a Szolgáltató ügyfélszolgálatát. Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben az igénybe vevő állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás vagy a Szolgáltató alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban, illetve a jelen ÁSZF-ben foglaltaknak. A panasz egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére is irányulhat.

2. A Panasz bejelentésének határideje

- (a) a Postai Küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától 6 hónapos jogvesztő határidőn belül,
- (b) sérelmezett tevékenység vagy magatartás esetén az erről való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül, de legkésőbb a tevékenység vagy a magatartás megvalósítását követő 6 hónapon belül tehető.

3. Az ügyintézés menete

- (a) Számlareklamáció csak írásban, a számla esedékességének lejárata előtt fogadható el.
- (b) A Postai szolgáltatással kapcsolatos panaszok a Szolgáltató ÁSZF-ében foglaltak, valamint a Postai szolgáltatást szabályozó jogszabályok szerint fogadhatóak el.
- (c) Telefonon beérkező panaszok
A telefonon beérkező panaszt - amennyiben nem lehet a problémát azonnal megoldani – az Ügyfélszolgálat írásban rögzíti, azt a továbbiakban, az írásban beérkezett panaszokkal megegyező módon kezeli.
- (d) Írásban beérkező panaszok
Minden írásban beérkező panaszt a biztosítási ügyintézőhöz kell azonnal eljuttatni, aki azt nyilvántartásba veszi. Amennyiben a panasz a küldemény teljes vagy részleges sérülésével, megsemmisülésével vagy elveszésével kapcsolatos, úgy az írásban benyújtott panasz mellé az ügyfél köteles jegyzőkönyvet, továbbá sérülés esetén fényképfelvételeket is csatolni. A jegyzőkönyvben rögzíteni kell a küldemény kicsomagolásának, továbbá a sérülés, megsemmisülés vagy elveszés tényének felismerése időpontját, valamint az ezek valamelyikét igazoló bizonyítékokat. A jegyzőkönyvet az ügyfél részéről legalább két személy köteles aláírni. A jegyzőkönyvet keltezéssel kell ellátni. A biztosítási ügyintéző a nyilvántartásba vételt követően, a nyilvántartásba vételről az ügyfelet egy munkanapon belül értesíti.
- (e) Személyesen történő panaszok
Személyes panasz esetén, az ügyfél problémájával a biztosítási csoport munkatársának kell foglalkoznia és lehetőség szerint meg kell oldania azt. A panaszt minden esetben jegyzőkönyvezní kell, amely jegyzőkönyv egy példányát az ügyfél ellenjegyzi. Személyes ügyintézés érdekében időpontot előzetesen a <https://www.fedex.com/hu-hu/customer-support/write-to-fedex.html/> linken keresztül, míg telefonon a + 06 80 980 980 telefonszámon foglalhatnak, mely esetben a Szolgáltató a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül ügyfélfogadási időpontot biztosít a fogyasztó számára. Ha az így megadott időpont túlnyúlik a 30 napos nyitva álló határidőn, úgy a panaszt határidőben előadottnak kell tekinteni.
- (f) Interneten beérkező panaszok
Az Interneten beérkező panaszok tekintetében (d) pont szabályai alkalmazandóak

(g) A panaszok kivizsgálásában, megoldásában minden esetben haladéktalan ügyintézés történik. A panaszokkal foglalkozó ügyintézők a panaszokat a hozzájuk érkezéstől számított 30 munkanapon belül kivizsgálják, és lezárják. A panaszügyintézés további 30 nappal meghosszabbítható, mely határidő meghosszabbításáról értesíteni kell az Ügyfelet. Olyan panaszok esetében, ahol külső közreműködés szükséges, az egyes osztályok panaszokkal foglalkozó dolgozója mindent megtesz az adott panaszok mielőbbi elintézése érdekében.

4. Jelentések, statisztikák

A panaszokkal foglalkozó ügyintézők a beérkező panaszok eredeti példányát megőrzik, a panaszokról kimutatást, havi statisztikát készítenek, javaslatot tesznek esetleges hibajavító vagy megelőző intézkedések fogantatására. A panaszok kezelése során, amennyiben szükséges és lehetséges, folyamatjavítási intézkedések is történnek a jövőbeni előfordulás valószínűségének csökkentésére.

5. számú melléklet

A Postai szolgáltatásból kizárt és feltételesen továbbítható tárgyak köre

1. Postai Szolgáltatásból kizárt tárgyak

E körben a Fuvarozási Feltételek 10. fejezetének (Tiltott Áruk) és 11. fejezetének (Exportellenőrzés) a rendelkezései az irányadóak

2. Feltételesen továbbítható tárgyak köre

E körben a Fuvarozási Feltételek 12. fejezetének (Veszélyes áruk) a rendelkezései az irányadóak

6. számú melléklet

Üzemanyag pótdíj

Az üzemanyag pótdíj számítása az alábbi linken érhető el:

<https://www.fedex.com/hu-hu/shipping/surcharges.html>.

7. sz. melléklet
Címzés minta

<p>ORIGIN (DE)AUT 062012M667 DEST (HU)KA FEEDBACK HUNGARY (H) 1036</p> <p>SHIP DATE 29/AUG/21 ACTIVITY TO KG CND 1061208581NET 13M</p> <p>BILL SENDER</p>	<p>TO KLARA TEST PELDA GMBH TESZT STRASSE 1 BERLIN BE 10001 DE</p> <p>REF: 48129468709 INTL DEPT: 10001</p> <p>DEPT: 10001</p> <p>DE 56DU1BAF3FE4A</p>	<p>7746 2845 5681</p> <p>FF BERA</p> <p>BE-DE CGN</p> <p>INTL PRIORITY ETTD 10001 AM</p>	 
--	---	---	---

- A címke kinyomtatása után:
- CÍMZETT PÉLDÁNYA - KÉRJÜK, HELYEZZE A TASAK ELÉ**
1. A vízszintes vonal mentén hajtsa össze a nyomtatott papírt.
 2. Helyezze a címkét a szállítási tasakba, és rögzítse a küldeményhez.

LEGAL TERMS AND CONDITIONS OF FEDEX SHIPPING DEFINITIONS. On the Air Waybill, "we", "our", "us", and "FedEx" refer to Federal Express Corporation, its subsidiaries and branches and their respective employees, agents, and independent contractors. The terms "you" and "your" refer to the shipper, its employees, principals and agents. If your shipment originates outside the United States, your contract of carriage is with the FedEx subsidiary, branch or independent contractor who originally accepts the shipment from you. The term "package" means any container or envelope that is accepted by us for delivery, including any such item contained by you utilizing our automated systems, meters, manifests or waybills. The term "shipment" means all packages which are tendered to and accepted by us on a single Air Waybill. AIR CARRIAGE NOTICE: For any international shipments by air, the Warsaw Convention, as amended, may be applicable. The Warsaw Convention, as amended, will then govern and in most cases limit FedEx's liability for loss, delay of, or damage to your shipment. The Warsaw Convention, as amended, limits FedEx's liability. For example in the U.S. liability is limited to \$5.00 per pound (108 per kilogram), unless a higher value for carriage is declared as described below and you pay any applicable supplementary charges. The interpretation and operation of the Warsaw Convention's liability limits may vary in each country. There are no specific stopping places which are agreed to and FedEx reserves the right to route the shipment in any way FedEx deems appropriate. ROAD TRANSPORT NOTICE: Shipments transported solely by road to or from a country which is a party to the Warsaw Convention or the Contract for the International Carriage of Goods by Road (the "CMR") are subject to the terms and conditions of the CMR, notwithstanding any other provision of this Air Waybill to the contrary. For those shipments transported solely by road, if a conflict arises between the provisions of the CMR and this Air Waybill, the terms of the CMR shall prevail. LIMITATION OF LIABILITY: If not governed by the Warsaw Convention, the CMR, or other international treaties, laws, other government regulations, orders, or requirements, FedEx's maximum liability for damage, loss, delay, shortage, mis-delivery, non-delivery, mis-information or failure to provide information in connection with your shipment is limited by this Agreement and as set out in the terms and conditions of the contract of carriage. Please refer to the contract of carriage set forth in the applicable FedEx Service Guide or its equivalent to determine the contractual limitation. FedEx does not provide cargo liability or all-risk insurance, but you may pay an additional charge for each additional U.S. \$100 (or equivalent local currency for the country of origin) of declared value for carriage. If a higher value for carriage is declared and the additional charge is paid, FedEx's maximum liability will be the lesser of the declared value for carriage or your actual damages. LIABILITIES NOT ASSUMED: IN ANY EVENT, FEDEX WON'T BE LIABLE FOR ANY DAMAGES, WHETHER DIRECT, INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL OR CONSEQUENTIAL IN EXCESS OF THE DECLARED VALUE FOR CARRIAGE (INCLUDING BUT NOT LIMITED TO LOSS OF INCOME OR PROFITS) OR THE ACTUAL VALUE OF THE SHIPMENT, IF LOWER, WHETHER OR NOT FEDEX HAD ANY KNOWLEDGE THAT SUCH DAMAGES MIGHT BE INCURRED. FedEx won't be liable for your acts or omissions, including but not limited to incorrect declaration of cargo, improper or insufficient packaging, securing, marking or addressing of the shipment, or for the acts or omissions of the recipient or anyone else with an interest in the shipment or violations by any party of the terms of this agreement. FedEx won't be liable for damage, loss, delay, shortage, mis-delivery, non-delivery, mis-information or failure to provide information in connection with shipments of cash, currency or other prohibited items (in instances beyond our control) such as acts of God, perils of the air, weather conditions, mechanical delays, acts of public enemies, war, strike, civil commotion, or acts or omissions of public authorities (including customs authorities) with actual or apparent authority. NO WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED. CLAIMS FOR LOSS, DAMAGE OR DELAY: ALL CLAIMS MUST BE MADE IN WRITING AND WITHIN STRICT TIME LIMITS. SEE OUR TARIFF, APPLICABLE FEDEX SERVICE GUIDE, OR STANDARD CONDITIONS OF CARRIAGE FOR DETAILS. The Warsaw Convention provides specific written claims procedures for damage, delay or non-delivery of your shipment. Moreover, the interpretation and operation of the Warsaw Convention's claims provisions may vary in each country. Refer to the Convention to determine the claims period for your shipment. The right to damages against us shall be extinguished unless an action is brought within two years, as we find in the Convention. FedEx is not obligated to act on any claim until all transportation charges have been paid. The claim amount may not be deducted from the transportation charges. If the recipient accepts the shipment without noting any damage on the delivery receipt, FedEx will assume the shipment was delivered in good condition. In order for us to consider a claim for damage, the contents, original shipping carton and packing must be made available to us for inspection. MANDATORY LAW: Insofar as any provision contained or referred to in this Air Waybill may be contrary to any applicable international treaties, laws, government regulations, orders or requirements such provisions shall remain in effect to the extent that it is not overridden. The validity of and the effect of any provisions shall not affect any other part of this Air Waybill. Unless otherwise indicated, FEDERAL EXPRESS CORPORATION, 2005 Corporate Avenue, Memphis, TN 38152, USA is the first carrier of this shipment. Email address located at www.fedex.com.