



PRIZMA KFT.

5000 Szolnok, Nagysándor József út 41.

Tel.: 30/399-5050

E-mail: info@plsfutar.hu

web: www.plsfutar.hu

hogy Ön és partnere mindig elégedett legyen!

A PRIZMA Kft. **Általános Szerződési Feltételek** **Belföldi csomagszállításra**

Székhely, H-1081 Budapest II. János Pál pápa tér 15
Telephely, Ügyfélszolgálat 5000 Nagysándor József út 41.

a továbbiakban röviden: PRIZMA

PRIZMA Általános Üzleti Feltételei csomagok szállítmányozására és kezelésére

Jelen Általános Üzleti Feltételek alapját a Magyar Általános Szállítmányozási Feltételek (MÁSZF), valamint a CMR (Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road, Geneva, 1956. május és 1978. július 15-i jegyzőkönyv, Genf), a Montreali Egyezmény, és a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX törvény (a továbbiakban Postatv.), illetve 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 a feltételesen szállítható küldeményekről szóló 335/2012 (XII.4.) Korm. rendelet képezik. A postatörvény hatálya alá tartozó szolgáltatások esetében a felügyeleti hatóság a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (1133 Budapest, Visegrádi u. 106. levelezési cím: Bp.1376 Pf. 997 T. + 361 468-0500 F: 468-0680 e-mail: info@nmhh.hu)

1. Bevezetés

A PRIZMA belföldi postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatásokat végez közületi, intézményi, cég, általában jogi személyiséggel rendelkező Megbízók számára, akik a szolgáltatások igénybevételére tartós szerződést kötnek, PRIZMA Kft-vel és a szolgáltatás díját időszakonként, utólag, teljesítés alapján átutalással fizetik.

A PRIZMA a 2012. évi CLIX törvény 40. §. (6)-(10) pontjaiban foglalt esetekben a szerződés megkötését, vagy teljesítését megtagadhatja, vagy szüneteltetheti.

A PRIZMA kizárólag bérmentesített csomagokat továbbít, azaz a Megbízó fizeti minden esetben a szolgáltatás díjait.

Jelen Általános Üzleti Feltételek meghatározzák a termékeket, a PRIZMA, mint szolgáltató vállalt kötelezettségeit és mindazokat a feltételeket, amiknek teljesítése a Megbízó részéről szükséges ahhoz, hogy a PRIZMA a csomagok továbbítását megfelelő minőségben el tudja végezni.

A PRIZMA minden esetben háztól-házig teljesítést nyújt, (első zárható ajtóig) és olyan kommunikációs eszközöket és szervezetet működtet, hogy a Megbízók a csomagszállítás kapcsán felmerülő minden információs igényüket telefonos, vagy internetes úton kielégíthessék.

2. Ügyfélszolgálat

A PRIZMA a telephelyén Ügyfélszolgálatot tart fenn, mely munkanapokon 8-17 óráig működik.

A Ügyfélszolgálat elérhető:

+36 30 399 5050 telefonon

az info@plsfutar.hu, e-mail címen.

3. Tudakozódás, panaszok intézése

A Megbízó, illetve képviselője az Ügyfélszolgálatnál a csomagszám alapján tudakozódhat.

Az Ügyfélszolgálat az esetleges károk bejelentését fogadja és kárügyintézésre a PRIZMA kárügyintézőjének adja át.

Panaszok esetén azokat az Ügyfélszolgálat fogadja, gondoskodik a kivizsgálásról és a helyesbítő intézkedések megtételéről és tájékoztatja a panasztevőt.

Az Ügyfélszolgálat a panaszokat, észrevételeket a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 30 nappal a panasztételt követően írásban rendezi.

Ha a postai szolgáltató a panaszra határidőn belül nem válaszol, vagy a válasz a panaszos számára nem elfogadható, a panaszos a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat.

A panaszok regisztrálásra kerülnek és az ISO minősített minőség management előírásainak megfelelően, a hibaokok felszámolása megtörténik.

4. Csomagok

A csomagolásnál következő feltételeket kell teljesíteni:

- Csak teljesen lezárt csomag adható fel,
- Olyan csomag, melyből hosszú, hegyes részek állnak ki, nem alkalmas a csomagszállításra,
- A dobozokat optimálisan ki kell használni, a csomagolóanyag megfelelő mérete és minősége, valamint a teljes tér belső kitöltése megóvja az árut,
- Törékeny áru hungaroccellal vagy egyéb bélelő, töltőanyaggal legyen körbevéve, a „Törékeny” jelzés gondosságra int, de nem védi az árut,
- A javításra visszahívott híradástechnikai cikket és egyéb termékeket az eredeti, komplett csomagolásban, megfelelő kitöltéssel adassák fel, felvétel vagy csomagcsere esetén,
- A csomagba helyezett üvegeket, flakonokat egymástól, valamint alulról és felülről is védőréteggel kell védeni,
- Különleges alakzatú, nehezen csomagolható árut a zsugorfóliázáson belül is védeni kell egyéb csomagolással,
- A kartondobozt a feladó céges logójával ellátott ragasztószalaggal zárják le minden oldalról, amennyiben erre mód van,
- A címezést, a csomagjegyet, a szállítólevelet tartalmazó tasakot, illetve a külön szolgáltatásokat azonosító matricákat a csomag legnagyobb felületére kell ragasztani,

5. Kézbesítés

Kézbesítéskor a gondosan becsomagolt és jól olvashatóan megcímezett csomagot a kiszállító gépkocsivezető átadja a címzettnek. A címzett a személyes kézbesítés érdekében köteles biztosítani a címhely könnyű és biztonságos megközelítését. A gépkocsivezető a kézbesítéskor nem várakoztatható, várakoztatás esetén a kézbesítés megszakítható. A csomagok kiadása a címzett vagy más olyan (14. életévet betöltött) személyek aláírása ellenében történik, akikről a körülmények szerint feltételezhető, hogy jogosultak a csomagok átvételére. Ide sorolandók mindenekelőtt a címzett helyiségeiben jelen lévő személyek és a meghatalmazással rendelkezők. Az PRIZMA nem vizsgálja, hogy a címhelyen van-e más ugyanolyan nevű természetes személy,

aki a csomagra igényt tarthat. Az írni nem tudó, vagy az írásban akadályozott személy részére az PRIZMA nagykorú tanú jelenlétében kézbesít. A tanú a kézbesítési okiraton saját nevét írja alá.

6. A csomag tömeg és mérethatárai

A körméret (magasság+szélesség+hosszúság= 350cm)

A csomag hosszúsága nem lehet több 3m-nél, ennél hosszabb csomagokat egyedi árral adunk ki a megbízók részére

Az PRIZMA szolgáltatásaiból kizárt tárgyak köre

Az PRIZMA fenntartja magának a jogot minden olyan csomag visszautasítására, megállítására, amely jogszabály által tiltott árucikket tartalmaz vagy bármely más csomagban kárt okozhat, vagy a jelen Üzleti Feltételeket sérti vagy a dolgozók testi épségét veszélyezteti.

Kizártak a feladásból:

- a nem kielégítő módon és/vagy nem a kereskedelemben szokásos módon csomagolt áruk,
- a láthatóan túlsúlyos, vagy túlméretes küldemények,
- az összepántolt csomagok, faládában feladottcsomagok
- a romlandó, fertőző, undort keltő áruk,
- a földi maradványok,
- élő állatok és növények,
- zsákos, zacskós, ömlesztett csomagolásúküldemények,
- a különleges értékű áruk, mint amilyen a pénz, a nemesfémek, a pénzürtékű dokumentumok, kihúzott nyereményszelvények és hasonlóak, igazgyöngyök, drágakövek, ékszerek
- műtárgyak, előszereteti értékkel rendelkező tárgyak,
- a hőmérsékletre érzékenyáruk,
- a lőszer, lőfegyverek, robbanószerkezetek és hasonlóak, ide értve a sűrített levegővel vagy szén-dioxiddal működő fegyvereket, a valódi fegyverrel összetéveszthető utánszerkezeteket
- kábítószerkezetek és pszihotróp anyagok,
- sugárzó anyagok.
- a címzett postafiók címére vagy helyrajzi számára szóló csomagok
- export küldemény esetén a jövedéki termékek, szeszes ital dohányáru,
- valamint az ADR (Rendelet a veszélyes áruk közúton történő szállításáról) értelmében veszélyes áruk.

A külföldi rendeltetéssel átadott csomagok esetén a felvételtől ki vannak zárva ezen kívül a személyes ingóságok, a jövedéki- és fogyasztási adóköteles termékek, és az ATA-Carnet-vel kísért áruk. Tilos olyan termékek és árucikkek feladása, amelyek az Európai Unió bármely tagállamában vagy a feladó-, tranzit- vagy rendeltetési országban hatályos jogszabályok (beleértve az Egyesült Nemzetek Szervezete által hozott határozatokat és intézkedéseket) tilalma alá esnek, vagy azokra vonatkozóan bármilyen kereskedelmi vagy gazdasági korlátozás, szankció van érvényben. Az egyes országok speciális rendelkezéseiről az adott ország magyarországi nagykövetsége vagy kereskedelmi kirendeltsége ad tájékoztatást.

7. Szolgáltatás

A PRIZMA a szolgáltatást, mint szállítványozó teljesíti, a fuvarfeladatokhoz önálló fuvarozók teljesítményét veszi igénybe, akiknek a tevékenységét a szolgáltatás teljes terjedelmében ellenőrzi, és a minőségét garantálja. Ezek a teljesítmények a számlában közvetített szolgáltatásként, jellegüknek megfelelően nem elkülönítve szerepelnek. A PRIZMA tartalmi vizsgálat nélkül, lezárt, sértetlen csomagokat vesz át fuvarozásra és azokat lezártan, tartalmi vizsgálat nélkül szolgáltatja ki a címzettnek. A csomag, csomagolás látható sérülése esetén

PRIZMA kiszolgáltatáskor tartalmi vizsgálatra is lehetőséget ad, és annak eredményét a kárrendezés érdekében az átvevővel közösen felvett jegyzőkönyvben rögzíti. Az első kiszállítási kísérlet megghiúsulása esetén a második kiszállítási kísérlet az alapszolgáltatás része. Amennyiben az első kiszállítási kísérlet oka hibás címezés, vagy a Megbízó által korrigálható egyéb körülmény, az PRIZMA a Megbízót korrekcióra szólítja fel. Az első kézbesítési kísérlet átvétel megtagadása miatt megghiúsulása, a második kiszállítási kísérlet eredménytelensége, vagy a korrekciós eljárás sikertelensége esetén a csomag a Megbízóhoz visszaszállításra kerül. Amennyiben a címzett a csomag átvételét megtagadja, akkor a második kézbesítési kísérletre nem kerül sor, a csomag a Megbízóhoz automatikusan visszaszállításra kerül. Ha a csomag nem kézbesíthető, akkor azt az PRIZMA maximum 5 munkanapig tárolja (ennek lejártá után a csomagokat – külön jelzés nélkül - visszaszállítja a megbízóhoz. Átvétel megtagadása, vagy a Megbízó korrekciós eljárás során adott utasítása alapján az PRIZMA nem végez második kézbesítési kísérletet, a csomagot visszaszállítja a feladónak.

8. A Megbízó kötelezettségei

A Megbízó köteles minden csomagot az iparszerű csomagkezelés követelményeinek megfelelően becsomagolni, és okmányokkal ellátni. A kitöltés hibáiért az PRIZMA nem felel. A csomag címezésén teljesnek kell lennie mindenekelőtt a Címzett adatainak. A Megbízó a szolgáltatás ellenértékét köteles határidőre megfizetni. Amennyiben Megbízó a 5. pontban kizárt árufeleséget ad fel, vagy a fenti kötelezettségeinek nem tesz eleget, az Prizma Kft. jogosult felé a szolgáltatást felfüggeszteni. A Megbízó felelős a feladott csomagok tartalma által okozott károkért, és a kárenyhítés kapcsán felmerült költségek megtérítéséért, amennyiben a károkozás a jelen feltételek megsértésére vezethető vissza. A Megbízó köteles minden jelentős adatmódosításról az PRIZMA-t haladéktalanul, írásos formában értesíteni, többek között bejelentési kötelezettség áll fenn ha:

- a Megbízó nevében, címében történt változás,
- a csomagfelvételei hely változása esetén,
- bankszámlaszám módosulásakor,
- az aláírásra, cégképviselőre jogosult személyében történt változás,
- a cégforma módosul,

A Megbízó teljes körű felelősséget vállal, hogy az általa az PRIZMA rendelkezésére bocsátott adatok, sem a Megbízó, sem az érintett harmadik személyek (különösen a Címzett) jogait és jogos érdekeit nem sértik. A Megbízó az adatküldéssel egyidejűleg elismeri, hogy az adatok (különösen a Címzett vonalas és mobil telefonszámainak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges módon és terjedelemben történő felhasználására) és az adatfelhasználás vonatkozásában a szükséges felhatalmazással rendelkezik. Az PRIZMA kizárja minden irányú felelősségét a Megbízó által rendelkezésre bocsátott, és a szolgáltatás teljesítése körében felhasznált adatokkal és adatkezeléssel kapcsolatosan.

9. Rendelkezési jog

A Megbízó a címzett távollétének esetére meghatalmazhatja az PRIZMA-t arra, hogy a csomagot szomszédnak, vagy más, megfelelő személynek kézbesítse.

10. Számlázás, bérmentesítés

A szolgáltatás számlája minden esetben utólag készül, megállapodás szerint havi kétszeri, vagy egyszeri számlázási ciklusban. Az PRIZMA a teljesítést szolgáltatási nemenként, egy összegben állítja számlába, a számla kiállításától számított 8 munkanapos fizetési határidővel. A számla kiegyenlítése minden esetben átutalással történik. A szolgáltatási számla melléklete részletezést tartalmaz, a mért súly és díj megadásával.

A Megbízó a számla ellenértékét átutalással, határidőre köteles kiegyenlíteni. Késedelem esetén az PRIZMA a késedelem első napjától késedelmi kamatot számít fel és igényli a kinnlevőség behajtásával kapcsolatban felmerült költségeinek megtérítését.

Üzemanyag felár:

Az üzemanyagfelár nagysága közvetlenül a gázolajnak a Nemzeti Adó- és Vámhivatal <http://www.nav.gov.hu> által megállapított átlagárától függ:

Az üzemanyagfelár módosítására minden hónap első munkanapján kerül sor, mégpedig oly módon, hogy annak mértéke a gázolajnak a NAV által a szállítások magvalósulásának

aktuális hónapját megelőző, az adott hónapban közzétett átlagárából kerül kiszámításra.

Üzemanyag ár-sávok (Ft/liter):	Üzemanyag felár mértéke
0-340 Ft/liter	2,5%
340,1 - 350 Ft/liter	3,0%
350,1 - 360 Ft/liter	4,0%
360,1 - 370 Ft/liter	5,0%
370,1 - 380 Ft/liter	6,0%
380,1 - 390 Ft/liter	7,0%
390,1 - 400 Ft/liter	8,0%
400,1 - 410 Ft/liter	9,0%
410,1 - 420 Ft/liter	10,0%
420,1 - 430 Ft/liter	11,0%
430,1 - 440 Ft/liter	12,0%
440,1 - 450 Ft/liter	13,0%
450,1 - 460 Ft/liter	14,0%
460,1 - 470 Ft/liter	15,0%
470,1 - 480 Ft/liter	16,0%
480,1 - 490 Ft/liter	17,0%
490,1 - 500 Ft/liter	18,0%

Az üzemanyagok árának 501,1 – Ft/liter határérték fölé történő emelkedése esetében az üzemanyagfelár 10, - Ft után 1%-al emelkedik.

Súlykontrol.

Minden, a PRIZMA Kft. raktárába beérkezett csomag súlykontrollon esik át. Amennyiben a megrendelőlapra feltüntetett súly eltér a csomag valós súlyától, úgy az felülírásra kerül. A szállítványozási díj elszámolása kétség esetén a Szállítványozó által mérlegelt adatok alapján történik, melyet Megbízó hitelesnek fogad el.

Súlyeltérés esetén a súlykontrol díja: 1.200 Ft/alkalom

Nagy terjedelmű és könnyű küldemények súlymeghatározása esetén

$$\frac{\text{hosszúság (cm)} \times \text{szélesség (cm)} \times \text{magasság (cm)}}{5000} = \text{súly (kg)}$$

11. Szavatosság

A szavatosság egyéb vonatkozásaiban, amennyiben a jelen Általános Üzleti Feltételek nem tartalmaznak eltérő rendelkezést, a Magyar Általános Szállítványozási Feltételek (MÁSZF) legújabb szövegezése érvényes. A CMR alkalmazási területén – export csomagfuvarozásnál – az abban szabályozott szavatosság érvényes.

12. Káresemények

Az PRIZMA minden egyes csomagra a káreljárás lefolytatása során a Postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény tv 51.§ (7) bekezdésére figyelemmel, 44.§.(2)-ban foglalt felhatalmazás alapján a 44.§ (1) bekezdésben, a (3)-(8) bekezdésben, továbbá a 45-51. §-ban foglalt rendelkezések helyett a polgári törvénykönyv szerződésszegéssel okozott kárért való felelősségre vonatkozó szabályainak alkalmazását köti ki. Az PRIZMA a neki felróható károk esetére – a gondatlan, szakszerűtlen kezelésből eredő sérülések, a csomag részleges, vagy teljes elvesztése, vagy megsemmisülése esetére – kártérítési fedezetet (csomagbiztosítás) ad a Megbízó javára. Az automatikus csomagbiztosítás díját a fuvardíj foglalja magába, melyet a Megbízó köteles megfizetni. A biztosítás kizárólag első kárra, pótlási vagy javítási értékre ad fedezetet, következménykárok ki vannak zárva. Jogos kárigény fedett sérülés esetén akkor keletkezik, ha a kiszolgáltatást követő 3 munkanapon belül, a kárigényt írásban bejelentik, és a kár bizonyíthatóan a szolgáltatónak felróható okból keletkezett.

Ennek a határidőnek az elmulasztása a kárigényt semmissé teszi. A belföldi szolgáltatás alapárában foglalt biztosítás esetén a biztosítási összeg a beszerzési, pótlási, vagy javítási értéknek felel meg, amihez adott esetben hozzászámítandó a szolgáltatási díj, legfeljebb azonban 50.000,- Ft lehet. A beszerzési költséghez kapcsolódó adók a mindenkor érvényes jogszabályi előírásoknak megfelelően kerülnek elszámolásra.

A Megbízó – külön díj megfizetése esetén – magasabb összegre is köthet biztosítást, ez azonban kizárólag az PRIZMA fedezetbe vételt igazoló nyilatkozata alapján jön létre. A garantált idejű szolgáltatás nem teljesítése vagy késedelmes teljesítése esetén a kártérítés összege a fuvardíj és a szolgáltatási díj kétszereséig terjedhet. Nem minősül káreseménynek, ha az PRIZMA a garantált idejű megbízást a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt vagy a címzett elérhetetlensége miatt teljesítette késedelmesen, vagy a szállítólevél visszaforgatását elmulasztja, a csomag kézbesítését azonban saját rendszerében hitelt érdemlően igazolja. Ezekben az esetekben a Megbízó követelése kizárólag a címmel szemben érvényesíthető, az PRIZMA ilyen esetekben a szolgáltatás díjáig felel.

Az PRIZMA nem nyújt biztosítást arra az értékre, amelyre már más biztosítási védelem létezik. A Megbízónak jogában áll kiegészítő biztosítást kötni.

A szolgáltató az általa megalapozottnak ítélt kárösszeg kifizetéséről az elbírálástól számított nyolc munkanapon belül intézkedik.

13. Elévülés

A feladást követő 15. naptól számított egy év elteltével elévülnek az PRIZMA-al szemben bármilyen jogalap alapján fennálló igények.

14. Írásbeliség

Mellék- és kiegészítő megállapodások és eltérő megállapodások csak írásban érvényesek. Az PRIZMA fenntartja a jogot, hogy egyes kérdésekben a jelen Általános Üzleti Feltételektől eltérő megállapodást kössön, az ilyen megállapodás azonban nem lehet ellentétes az 6. pontban felsorolt, illetve a postai tevékenységet szabályozó egyéb jogszabályokkal és kizárólag írásos formában jöhet létre érvényesen.

15. Részleges érvényesség / Bírósági illetékesség

Amennyiben ezen Általános Üzleti Feltételek valamely rendelkezése hatálytalan lenne, vagy azzá válna, ez nem

érinti az egyéb rendelkezéseket. A hatálytalan rendelkezést olyan rendelkezéssel kell pótolni, amely gazdasági céljával a lehető legközelebb áll ahhoz. Vita esetén a Felek a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhatnak. A bírósági illetékesség helye: PRIZMA székhelye szerint illetékes bíróság

16. A szolgáltatás általános vagy helyi korlátozása és szüneteltetése

Az PRIZMA a csomagszállítást a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglaltakhoz képest korlátozhatja, vagy szüneteltetheti, amennyiben azt vis major, vagy hatósági intézkedés teszi szükségessé. Az PRIZMA forgalmi korlátozások, vagy meteorológiai körülmények miatt a szolgáltatást egyes körzetekben átmenetileg szüneteltetheti, vagy az általánosan alkalmazott kézbesítési rendtől eltérhet. A szolgáltatás korlátozásáról, vagy szüneteltetéséről PRIZMA a Megbízókat értesíti. Ilyen esetekben a Megbízó kárigényt nem támaszthat.