

**A Raben Trans European Hungary Kft.
által nyújtott szállítványozási szolgáltatásokra vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

1. Fogalmak

Az alábbiakban felsorolt kifejezések a következők szerint értelmezendők:

- 1.1. **Kiegészítő szolgáltatás** – a Szállítványozási Szolgáltatást kiegészítő extra szolgáltatás vagy a Szállítványozási Szolgáltatás **1. Mellékletben** leírt, kiterjesztett feltételei.
- 1.2. **Hatályos Jogszabályok** – a Magyarországon hatályos összes jogszabály.
- 1.3. **Munkanap** – hétfőtől péntekig valamely nap, kivéve az ezen időszakra eső nemzeti ünnepeket azon országok területén, melyeken keresztül a Szállítványozási Szolgáltatás teljesítése történik.
- 1.4. **Szállítványozó** – Raben Trans European Hungary Kft.
- 1.5. **A Szállítványozó weboldala** – www.raben-group.com
- 1.6. **Hűtött áruk** – romlandó áruk, mint például a friss mezőgazdasági termékek, tenger gyümölcsei, illetve fagyasztott élelmiszerek, melyek a szállítás és tárolás során ellenőrzött hőmérsékletet igényelnek.
- 1.7. **Címzett** – a Szállítványozási Megrendelésben megjelölt személy, aki az áruk átvételére jogosult.
- 1.8. **Feladó** – a Szállítványozási Megrendelésben megjelölt személy, aki a Szállítványozó számára átadja az árukat szállítás céljából.
- 1.9. **Szállítványozási Szerződés** – a Szállítványozási Szolgáltatásra vonatkozó, a Szállítványozó és az Ügyfél között megkötött szerződés.
- 1.10. **Ügyfél** – az a vállalkozó vagy gazdálkodó szervezet, mely Szállítványozási Szerződést köt a Szállítványozóval annak üzleti tevékenységére vonatkozólag.
- 1.11. **Ellenőrzött hőmérséklet** – az **1. Mellékletben** meghatározott hőmérsékleti tartomány, melyet tartani kell a szállítás és az ideiglenes tárolás során.
- 1.12. **Belföldi Szállítványozási Szolgáltatás** – Szállítványozási Szolgáltatás, mely esetén az áru felvételének és kiszállításának helye Magyarországon van, tehát nem történik határátlépés.
- 1.13. **Áruk** – Fuvarokmány alapján szállításra átvett áru, mely egy Címzettnek és egy lerakási helyre kerül kiszállításra és Szállítványozási egységbe van csomagolva, illetve helyezve.
- 1.14. **Kizárt Áruk** – olyan áruk, melyek tekintetében a Szállítványozó nem végez Szállítványozási Szolgáltatásokat, ezeket a **2. Melléklet** tartalmazza.
- 1.15. **Általános Szerződési Feltételek** – jelen általános szerződési feltételek és a hozzá tartozó mellékletek, azok időről időre módosított változatában.
- 1.16. **Nemzetközi Szállítványozási Szolgáltatás** – Szállítványozási Szolgáltatás, mely esetén az áru felvételének és kiszállításának helye két különböző országban van.
- 1.17. **Átfutási idő** – a Szállítványozási Szolgáltatás elvégzéséhez szükséges, munkanapban kifejezett időtartam (az áruk Feladótól történő átvételétől egészen a Címzett részére történő kiszállításig).
- 1.18. **Helyi pénznem** – a Magyarországon alkalmazott törvényes fizetési eszköz.
- 1.19. **SDR** – különleges lehívási jogok
- 1.20. **A Szállítványozási Szolgáltatás Feltételei** – az Áruk típusa és mérete (ideértve a bruttó súlyt és a kiterjedést), arra vonatkozó információ, hogy hűtött árurol, illetve jövedéki termékekről van-e szó, az Áru felrakásának helye és időpontja, az Áru kiszállításának helye, az Átfutási idő, a Szállítványozó díja, a vámkezelési utasítások, Kiegészítő Szolgáltatások, illetve minden más lényeges, a Hatályos Jogszabályok értelmében előírt, Szállítványozásra vonatkozó feltétel.
- 1.21. **Fuvarokmány** – olyan okmány, vagy okmányok, melyek az Áruk szállításra történő átvételének, továbbá a Szállítványozási Szolgáltatás folytatásának és elvégzésének bizonyítására szolgálnak.
- 1.22. **Szállítványozási Megrendelés** – az Ügyfél által leadott megrendelés, az Ügyfél és a Szállítványozó között korábban elfogadott Szállítványozási Szolgáltatási Feltételek szerinti Szállítványozási Szolgáltatás végzésére.
- 1.23. **Szállítványozási Szolgáltatás** – közúton végzett áruszállítás.

- 1.24. **Szállítványozási egység** – EUR raklap, bármilyen más típusú raklap, kosár, kartondoboz, lécláda, illetve más tárolóeszköz, melyet elfogad a Szállítványozási Megrendelés leadására alkalmazott rendszer és, melybe vagy, melyre a szállított Árut elhelyezik.

2. Alkalmazási terület

- 2.1. A Szállítványozó Szállítványozási Szolgáltatásokat nyújt az Ügyfelek részére a Szállítványozási Szerződés, az Általános Szerződési Feltételek, valamint a Hatályos Jogszabályok alapján.
- 2.2. A Szállítványozóval létrejött Szállítványozási Szerződés megkötésével az Ügyfél hozzájárul a Szállítványozási Szolgáltatásnak az elfogadott Szállítványozási Szolgáltatási Feltételek, az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései és a Hatályos Jogszabályok értelmében történő elvégzéséhez.
- 2.3. Az Általános Szerződési Feltételek tartalmától történő bármely eltérés esetén szükséges a Szállítványozó írásos beleegyezése, máskülönben az eltérés semmis és érvénytelen.

3. A Szállítványozási Szolgáltatások tárgya

- 3.1. A Szállítványozó mindenféle árucikk tekintetében végez Szállítványozási Szolgáltatásokat, kivéve a Kizárt Árukat és a 3.2 pontban meghatározott árucikkeket.
- 3.2. **A Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** pont értelmében a Szállítványozó nem nyújt Szállítványozási Szolgáltatásokat a következő áruk esetében:
- 3.2.1. az áru bruttó súlyát tekintve, a 8,33 SDR-nek megfelelő kilogrammonkénti összegnél magasabb értékű áruk esetén, tekintet nélkül az áruk teljes nettó értékére;
- 3.2.2. a 15.000 eurónak megfelelő összegnél magasabb nettó összértékű áruk esetén, tekintet nélkül az áruk bruttó súlyából számolt kilogrammonkénti értékre.
- 3.3. Annak meghatározására, hogy az áruk értéke meghaladja-e a 3.2.1 és a 3.2.2 pontokban megadott értékhatárt, az áruk értékét és/vagy a 3.2.1 és 3.2.2 pontban meghatározott értékhatárt át kell váltani a helyi fizetőeszközre Magyarország központi bankja által közzétett, a Szállítványozási Szerződés megkötésének napján érvényes hivatalos átváltási árfolyamon.
- 3.4. A 3.2.1 és a 3.2.2 pontokban meghatározott árukhoz, figyelembe véve az 2-es számú mellékletben részletezett áruszállításból kizárt árukat, kapcsolódó Szállítványozási Szolgáltatások nyújtásához a Szállítványozó hivatalos és kifejezett hozzájárulása szükséges. A Szállítványozó hozzájárulása nem eredeztethető, illetve arra nem lehet következtetni más szándéknyilatkozatból. A semmisség kilátásba helyezése mellett kifejezetten írásban vagy elektronikus formában kell rögzíteni a Szállítványozó hozzájárulását, a Szállítványozási Szerződés megkötése előtt, az Ügyfél kérésére az áruk értékének a meghatározásával. A Szállítványozó hozzájárulása ahhoz a feltételhez is köthető, hogy az Ügyfél elfogadja a Szállítványozási Szolgáltatásra vonatkozó különleges feltételeket, különösen a Szállítványozónak a Szállítványozási Szolgáltatás fejében járó megemelt díjazást. Ha a Szállítványozási Szolgáltatás Feltételeit az Ügyfél és a Szállítványozó között létrejött keretszerződésben vagy állandó megbízásban rögzítik, a Szállítványozó kifejezheti hozzájárulását a Szállítványozási Megrendelés általa történő elfogadása előtt vagy azzal egy időben is.
- 3.5. **A Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** pontban említett hozzájárulás hiányában, azt kell feltételezni, hogy az Áruk között nem szerepelnek Kizárt Áruk, illetve a 3.2.1 és a 3.2.2 pontokban említett áruk.
- 3.6. Amennyiben a Szállítványozót a 3.2.1, illetve a 3.2.2 pontokban meghatározott árukhoz (figyelembe véve az 2-es számú mellékletben részletezett áruszállításból kizárt árukat) kapcsolódó Szállítványozási Szolgáltatással bízzák meg a Szállítványozó kifejezett előzetes hozzájárulása nélkül (azaz a 3.4 pont megsértésével), a Szállítványozó a 9-es pontban a 9.8 pont értelmében felel az említett Árukban keletkezett esetleges károkért és veszteségeikért, de azzal a fenntartással, hogy az említett Árukban keletkezett veszteségeikért és károkért fizetett kártérítés nem haladhatja meg a 3.2.1, illetve a 3.2.2 pontokban meghatározott összeghatárt.
- 3.7. A Szállítványozó az **1. Mellékletben** meghatározott Kiegészítő Szolgáltatásokat kínálhatja a Szállítványozási Szolgáltatás kiegészítése és kiterjesztése céljából.

4. A Szállítványozási Szerződés megkötése

- 4.1. A Szállítványozási Szerződés megkötéséhez az Ügyfélnek és a Szállítványozónak meg kell állapodnia a Szállítványozási Szolgáltatás Feltételeiről. A fentiekől függetlenül, a kizárt áruk, valamint a 3.2.1 és a 3.2.2 pontokban meghatározott Áruk esetében a Szállítványozási Szerződés megkötéséhez a Szállítványozó 3.4 pontban említett, kifejezett hozzájárulása szükséges.
- 4.2. A Szállítványozási Szolgáltatás Feltételeiről kötött megállapodás különösen a következő lépésekben jöhet létre:
 - 4.2.1. a Szállítványozó az Ügyfél érdeklődésére ajánlatot ad, melyben kiköti a Szállítványozási Szolgáltatás Feltételeit; és
 - 4.2.2. az Ügyfél Szállítványozási Megrendelést ad le a Szállítás Vállalkozó felé, hogy megbízza a Szállítványozót a Szállítványozási Szolgáltatás elvégzésével, melyre a Szállítványozó által meghatározott Szállítványozási Szolgáltatási Feltételek értelmében kerül sor; és
 - 4.2.3. a Szállítványozó elfogadja a Szállítványozási Megrendelést.
- 4.3. A Szállítványozási Szolgáltatás Feltételei az Ügyfél és a Szállítványozó között létrejött keretszerződésben rögzíthetők.
- 4.4. A Szállítványozási Megrendelést a **3. Mellékletben** meghatározott módon, és a határidőn belül kell leadni a Szállítványozó részére. A fentiekől függetlenül, Szállítványozási Megrendelés nem adható le a határidőn túl, amennyiben a Szállítványozó határidőt határoz meg a Szállítványozási Szolgáltatás Feltételeiben (érvényességi idő). A Szállítványozási Megrendelés leadásával az Ügyfél megerősíti:
 - 4.4.1. hogy elfogadja a Szállítványozó által meghatározott Szállítványozási Szolgáltatási Feltételeket; és
 - 4.4.2. hogy tudomásul veszi és betartja az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit.
- 4.5. Az Ügyfél által a Szállítványozó részére leadott Szállítványozási Megrendelés megfelel a Szállítványozó által meghatározott, illetve elfogadott Szállítványozási Szolgáltatási Feltételeknek. Bármilyen jellegű eltérés esetén a Szállítványozó által meghatározott, illetve elfogadott Szállítványozási Szolgáltatási Feltételek az irányadóak a Szállítványozási Megrendeléssel szemben. Amennyiben a Szállítványozási Szolgáltatás Feltételeit nem fogadja el, illetve nem határozza meg a Szállítványozó, a Szállítványozási Megrendelésben meghatározott Átfutási Idő és fuvardíj összege nem kötelező érvényű a Szállítványozóra nézve, és jogában áll jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott feltételekkel nyújtani a Szállítványozási Szolgáltatást.
- 4.6. A Szállítványozási Megrendelés kötelező érvényű az Ügyfélre nézve annak Szállítványozó részére történő leadásától egészen addig, amíg a Szállítványozó el nem utasítja a Szállítványozási Szolgáltatás elvégzését, illetve el nem veti a Szállítványozási Megrendelést.
- 4.7. A Szállítványozó fenntart minden jogot a Szállítványozási Szolgáltatás teljesítésének visszautasítására anélkül, hogy felelnie kellene ezért az Ügyféllel szemben, vagy viselnie kellene bármely más káros következményeket, különösen:
 - 4.7.1. ha a Szállítványozási Megrendelés leadása a Szállítványozási Szolgáltatás Feltételeiből következő érvényességi időn túl történik; vagy
 - 4.7.2. ha a Szállítványozási Megrendelés nem felel meg a Szállítványozó által meghatározott Szállítványozási Szolgáltatási Feltételeknek, az Általános Szerződési Feltételeknek, illetve a Hatályos Jogszabályoknak; vagy
 - 4.7.3. ha a Szállítványozási Megrendelés kitöltése olvashatatlan, helytelen vagy hiányos;
 - 4.7.4. ha az Ügyfél fizetési késelembé esett a Szállítványozó számára fizetendő bármely összeg vonatkozásában; vagy
 - 4.7.5. bármely más olyan okból kifolyólag, mely akadályozza a Szállítványozót a Szállítványozási Szolgáltatás elvégzésében, vagy jelentősen késlelteti a Szállítványozási Szolgáltatás elfogadott Szállítványozási Szolgáltatási Feltételek szerinti teljesítését; vagy
 - 4.7.6. a Hatályos Jogszabályok rendelkezései által meghatározott esetekben.

A Szállítványozó köteles haladéktalanul értesíteni az Ügyfelet a Szállítványozási Megrendelés elfogadásának visszautasításáról. Amennyiben a Szállítványozó elutasítja a Szállítványozási Megrendelés elfogadását, a Szállítványozási Szerződés nem jön létre és az említett Szállítványozási Megrendelés nem vonhat maga után jogi következményeket, illetve nem eredményezhet kötelezettségeket a Szállítványozóra nézve.

- 4.8. A Szállítványozási Megrendelés a Szállítványozó által elfogadottnak tekintendő – mely egyenértékű a Szállítványozási Szerződés megkötésével – ha a Szállítványozó nem értesíti az Ügyfelet kellő időben a Szállítványozási Megrendelés elutasításáról. A fentiekől függetlenül, a hallgatólagos elfogadás nem vonatkozik a Kizárt árukra, valamint a 3.2.1 és a 3.2.2 pontokban meghatározott árukhoz kapcsolódó Szállítványozási Megrendelésre. A Kizárt árukra valamint a 3.2.1 és a 3.2.2 pontokban meghatározott árukhoz kapcsolódó Szállítványozási Megrendeléshez szükséges a Szállítványozó kifejezett hozzájárulása (megegyezése).
- 4.9. A Szállítványozási Szolgáltatást végző járművezetőnek nem áll jogában módosítani vagy kiegészíteni a Szállítványozási Szolgáltatás Feltételeit.

5. Szállítványozási Megrendelés megváltoztatása

- 5.1. Az Ügyfél számára csakis a Szállítványozó előzetes beleegyezésével megengedett a Szállítványozási Megrendelés tartalmának megváltoztatása, kivéve, ha a Hatályos Jogsabályok másként írják elő.
- 5.2. A Szállítványozó a Hatályos Jogsabályok által megengedett esetekben elutasíthatja a Szállítványozási Megrendelés megváltoztatásának elfogadását. A 4.6 - 4.9 pontok rendelkezései ennek megfelelően alkalmazandók.
- 5.3. Amennyiben a Szállítványozó elutasítja a módosított Szállítványozási Megrendelés elfogadását, a Szállítványozási Szerződés megszűntnek tekintendő. Az Ügyfél köteles megtéríteni a Szállítványozó számára az általa viselt összes kiadást és költséget, melyek az eredeti Szállítványozási Megrendelésben foglalt Szállítványozási Szolgáltatások elvégzésével kapcsolatosan merültek fel.

6. A Szállítványozó díjazása

- 6.1. A Szállítványozó díjazás ellenében nyújt Szállítványozási és Kiegészítő Szolgáltatásokat. Ezen felül a Szállítványozási Szerződésben, jelen Általános Szerződési Feltételekben és a Hatályos Jogsabályokban meghatározott esetekben az Ügyfél köteles megtéríteni a Szállítványozó számára a Szállítványozási Szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban felmerült költségeket és kiadásokat.
- 6.2. A Szállítványozónak a Szállítványozási Szolgáltatásért járó díjazás különösen az Áruk típusától és méretétől, a Szállítványozási útvonal hosszától, illetve az esetleges különleges feltételektől függ, melyeket a Szállítványozási Szolgáltatás során be kell tartania.
- 6.3. A díjazást a Szállítványozási Szerződésben el kell fogadnia a Szállítványozónak és az Ügyfélnek egyaránt. A Szállítványozónak jogában áll megemelni a díjat, amennyiben kiderül, hogy a tényleges Szállítványozási Szolgáltatási Feltételek eltérnek az Ügyfél kérésére, a Szállítványozó által megszabott Szállítványozási Szolgáltatási Feltételek tartalmától (vagy a keretszerződésben, illetve az állandó megbízásban meghatározott Szállítványozási Szolgáltatási Feltételektől), illetve nem felelnek meg a Szállítványozási Megrendelésnek, különösen, ha az Áruk típusa vagy mérete vagy az áruk más paraméterei eltérnek az Ügyfél által közölt, vagy a Szállítványozási Megrendelésben meghatározott áru típusától, méretétől, illetve egyéb paramétereitől.
- 6.4. Ettől eltérő megállapodás hiányában:
 - 6.4.1. az Ügyfél köteles díjat fizetni a Szállítványozó részére, és a Szállítványozó által kiállított számla ellenében, a számla keltétől számított 14 napon belül megtéríteni a Szállítványozó költségeit és kiadásait a Szállítványozó díjszabása szerint, melyet jelen **4. Melléklet** tartalmaz.
 - 6.4.2. a díjon felül pótdíjakat számolnak fel, mely **a 4. Mellékletben** található.
- 6.5. Az Ügyfél és a Címzett között létrejött, a Szállítványozási Szolgáltatás kifizetésével és az Árukat terhelő, különösen az Incoterms-ből eredő más felelősségekkel kapcsolatos megállapodások nem kötelező érvényűek a Szállítványozóra nézve.

7. Az Ügyfél kötelezettségei

- 7.1. A Megrendelő köteles a Szállítványozási Szerződés, az Általános Szerződési Feltételek, illetve a Hatályos Jogsabályok rendelkezései értelmében a Megrendelőt, a Feladót, illetve a Címzettet terhelő összes előírást teljesíteni, illetve azok teljesítését garantálni. Az Ügyfél úgy felel a Szállítványozóval szemben az előírások Feladó, illetve Címzett általi betartásáért, mint saját tetteiért és mulasztásaiért. Különösen, az Ügyfél köteles:
 - 7.1.1. megfelelően és helyesen kitölteni a Szállítványozási Megrendelést. A természetük miatt, illetve a Hatályos Jogsabályok előírásaiból eredően különleges Szállítványozási feltételeket, illetve bizonyos óvintézkedések meghozását szükségessé tevő Áruk esetén, az Ügyfélnek kötelessége a Szállítványozási Megrendelésben tájékoztatni a Szállítványozót a különleges Szállítványozási feltételekről, óvintézkedésekről, jellemzőkről és követelményekről;
 - 7.1.2. olyan módon előkészíteni és becsomagolni az árut, hogy az közúti szállításra alkalmas legyen, melynek során figyelembe veszi az Áru természetét, annak szállítás, felrakás és lerakás közbeni sérülékenységet, a felrakási és lerakási helyet, a gyűjtőszállítvány speciális jellegét, mely magában foglalja az átrakási műveleteket és a Hatályos Jogsabályokból eredő követelményeket, illetve az általánosan elfogadott iparági szabályokat;
 - 7.1.3. lehűteni a Hűtött Árukat (adott esetben) az Ellenőrzött Hőmérsékletnél alacsonyabb hőfokra;
 - 7.1.4. megfelelően jelölni az Árukat;
 - 7.1.5. helyesen és hiánytalanul kitölteni az Áruhoz csatolt Fuvarokmányt, és a Fuvarokmányhoz mellékelni a Szállítványozási Szolgáltatás megfelelő elvégzéséhez szükséges összes dokumentumot;
 - 7.1.6. a Szállítványozó rendelkezésére bocsátani azokat a hiánytalan, pontos és tényszerű információkat, melyek a Szállítványozási Szolgáltatás elvégzéséhez szükségesek;
 - 7.1.7. garantálni, hogy a felrakás helyén a részrakományok (LTL) esetében a szállítóeszköz rendelkezésre bocsátásának pillanatától számított legfeljebb 30 percen belül, és a teljes kocsirakományok (FTL) esetében legfeljebb 3 órán belül megtörténjen az Áruk felrakása és szállításra történő kiadása;
 - 7.1.8. a Szállítványozási Szolgáltatás végrehajtása, illetve az Áruk kiadása során felmerülő akadályok esetén végrehajtható utasításokat adni a Szállítványozási Szolgáltató számára;
 - 7.1.9. garantálni, hogy a kiszállítás helyszínén a részrakományok (LTL) esetében a szállítóeszköz rendelkezésre bocsátásának pillanatától számított legfeljebb 30 percen belül, a teljes kocsirakományok (FTL) esetében legfeljebb 3 órán belül megtörténjen az Áruk lerakása és átvétele.
- 7.2. Az Áruk felrakása és lerakása a Feladó, illetve a Címzett feladata. A Szállítványozó nem felel sem a felrakási, illetve lerakási műveletekért, sem pedig a felrakást, illetve lerakást lehetővé tevő műszaki eszközök és berendezések rendelkezésre állásáért. A járművezető esetlegesen felkínálhatja a segítségét a felrakás és a lerakás közben, mely a Feladó, illetve a Címzett kizárólagos kockázatára és felelősségére történik.
- 7.3. Az Ügyfél köteles követni a működési eljárásokat, illetve utasításokat, melyeket a Szállítványozó időről időre kiadhat és közzétehet a Szállítványozó weboldalán.

8. A Szállítványozó jogai és kötelezettségei

- 8.1. A Szállítványozó a szállítóeszközre történő felrakódás befejezésének pillanatában veszi át szállításra az Árut. Az Áru szállításra történő átvétele a Fuvarokmányban rögzítésre kerül.
- 8.2. A Szállítványozó a Szállítványozási Szolgáltatás Feltételeinek értelmében végzi el a Szállítványozási Szolgáltatást. A Szállítványozó felel a szállítványozási folyamat megszervezéséért. Különösképpen, a Szállítványozó gyűjtőfuvar keretében is végezheti az Áruk szállítását, mely magában foglalja az átrakási műveleteket.
- 8.3. A Szállítványozónak jogában áll alvállalkozókat igénybe venni a Szállítványozási Szolgáltatás teljesítése céljából, de továbbra is ő felel az alvállalkozó tetteiért és mulasztásaiért, mintha ő maga végezne a szolgáltatást.

- 8.4. Az Áruk szállításra történő átvételekor a Szállítványozó kizárólag a Szállítványozási Egységek mennyiségét és szemmel látható állapotát köteles ellenőrizni, és nem köteles megvizsgálni az egyes Szállítványozási Egységek tartalmát. Amennyiben a Szállítványozó az Áruk szállításra történő átvételekor nem fogalmaz meg fenntartást, feltételezhető, hogy a Szállítványozási Egységek mennyisége és szemmel látható állapota megfelelő az Áruk szállításra történő kiadásakor, de az említett feltételezés nem vonatkozik az egyes Szállítványozási Egységeken belül található Áruk állapotára.
- 8.5. A Szállítványozónak jogában áll elutasítani az Áruk szállításra történő átvételét, illetve megtagadni, vagy megszakítani a Szállítványozási Szolgáltatás végrehajtását, különösen:
 - 8.5.1. amikor az Áruk között Kizárt Áruk találhatóak;
 - 8.5.2. amikor az Áru vagy annak állapota nem felel meg az Ügyfél kérésére, a Szállítványozó által meghatározott Szállítványozási Szolgáltatási Feltételekben leírtaknak (vagy a keretszerződésben, illetve az állandó megbízásban meghatározott Szállítványozási Szolgáltatási Feltételeknek), illetve az nem felel meg a Szállítványozási Megrendelésnek, különösen, ha az Áruk hibásak, vagy az Áruk típusa vagy mérete vagy más paraméterei, illetve csomagolásának módja eltér a Szállítványozási Szolgáltatás Feltételeiben, illetve a Szállítványozási Megrendelésben leírtaktól – adott esetben – a Hűtött Árut nem hűtötték le az Ellenőrzött Hőmérséklet alatti hőfokra, vagy a felrakási hely nem teszi lehetővé az Ellenőrzött Hőmérséklet tartását;
 - 8.5.3. amikor az Áruk nincsenek becsomagolva, vagy az Áruk csomagolása nyilvánvalóan nem elégséges vagy nem megfelelő,
 - 8.5.4. amikor az Áruk nincsenek megjelölve vagy helytelenül vannak jelölve;
 - 8.5.5. amikor a Fuvarokmány hiányos vagy helytelenül, illetve hibásan van kitöltve;
 - 8.5.6. amikor a Feladó nem készíti el a jogszabályok értelmében az Árukkal együtt kiadandó okmányokat;
 - 8.5.7. a Hatályos Jogszabályokban előírt más egyéb okból kifolyólag.
- 8.6. A Szállítványozó kizárólag Munkanapokon végez Szállítványozási Szolgáltatásokat – azaz: veszi át a Feladótól az Árut, szállítja el az Árut a Címzethez és adja át neki azt. A Szállítványozó igyekszik a Szállítványozási Szerződésben meghatározott Átfutási időn belül elvégezni a Szállítványozási Szolgáltatást. Az Átfutási időt Munkanapokban kell megadni. Az órában kifejezett időkeret nem kötelező érvényű, kivéve, ha azt a Szállítványozó kifejezetten elfogadja. A 24 órát vagy annak többszörösét lefedő időtartam 1 Munkanapnak, vagy 1 Munkanap többszörösét lefedő időnek értendő.
- 8.7. A Szállítványozási Szerződésben található, ettől eltérő megállapodás hiányában, a Szállítványozási Szolgáltatást a Szállítványozó köteles a következő Átfutási időken belül elvégezni:
 - 8.7.1. Belföldi Szállítványozási Szolgáltatás esetén – az Áru Feladónál történő felvételétől számított egy Munkanapon belül;
 - 8.7.2. Nemzetközi Szállítványozási Szolgáltatás esetén – a gondos Szállítványozótól ésszerűen elvárható időkereten belül, melynek során figyelembe kell venni az eset körülményeit.
- 8.8. Olyan Címzett esetén, aki előzetes értesítés alapján, vagy meghatározott időkereten belül fogadja a szállítványt, a Szállítványozónak jogában áll az Ügyfél, vagy Szállítványozója Címzettel történő egyeztetései alapján szállítani ki az Árut.
- 8.9. Amennyiben az első kiszállítási kísérlet a Címzett távolléte miatt, vagy annak köszönhetően sikertelen, hogy a Címzett nem tudja fogadni az Árut, illetve bármely más, nem a Szállítványozónak felróható
- 8.10. okokból kifolyólag, a Szállítványozó az Ügyfél ettől eltérő utasítása hiányában, a következő munkanapon másodszor is megkísérli az Áruk kiszállítását a Címzett részére. A Szállítványozó az Ügyfél részére pótdíjat számol fel a második kiszállítási kísérlet fejében, a Szállítványozó **4. Mellékletben** meghatározott Díjszabása értelmében.
- 8.11. Amennyiben a második kiszállítási kísérlet is sikertelen, vagy a Szállítványozási Szolgáltatás teljesítése, illetve az Áruk kiszállítása során bármely más akadály merül fel, a Szállítványozó visszaviszi az Árut a Feladó részére (kivéve, ha az Ügyfél más utasítást ad erre vonatkozólag). A Hűtött Árut 5 Munkanapon belül vissza kell szállítani, függetlenül az eredeti Szállítványozási Szolgáltatás esetén alkalmazott Átfutási időtől.
- 8.12. Amennyiben az Áruk készen állnak a kiszállítás helyszínén történő átadásra, a Szállítványozó értesíti a Címzettet. Az Áru átadása (kiszállítása) a Fuvarokmányban rögzítésre kerül. A kiszállítás igazolásának elutasítása feljogosítja a Szállítványozót arra, hogy megtagadja az Áruk Címzett részére történő átadását.

- 8.13. Amennyiben a Szállítványozási Szerződés rendelkezései értelmében a Címzett fizeti meg a Szállítványozási Szolgáltatás díját, és/vagy az Árukat terhelő más összegeket, a Címzett a Szállítványozónak járó összegeket azt megelőzően fizeti meg, hogy a Szállítványozó átadná az Árukat. Az előző mondatban említett, esedékes összegek kifizetésének megtagadása feljogosítja a Szállítványozót arra, hogy megtagadja az Áruk Címzett részére történő átadását.
- 8.14. Az Áruk akkor tekinthetők a Szállítványozó részéről átadottnak, és az Áruk elvesztésének, részleges elvesztésének, illetve sérülésének kockázata abban az időpontban száll át a Címzetre, amikor a Fuvarokmányban megerősítik az Áruk kiszállítását.
- 8.15. A Hatályos Jogszabályok kötelező rendelkezéseinek a sérelme nélkül, a Szállítványozónak jogában áll eladni az Árukat, vagy bármely más módon megválni azoktól:
- 8.15.1. amennyiben bármely okból kifolyólag lehetetlen, vagy azzá válik a Szállítványozási Szolgáltatás elvégzése, vagy az Áruk a Szállítványozási Szolgáltatás Feltételeiben elfogadott módon történő kiszállítása, és az Ügyfél nem ad végrehajtható utasításokat a Szállítványozó részére az Árukkal történő teendők vonatkozásában.
- 8.15.2. a Fuvarokmányok elvesztése esetén, ha lehetlenné válik az Áruk lerakásáért felelős személy azonosítása;
- 8.15.3. bármely más, a Hatályos Jogszabályokban előírt esetben.

9. A Szállítványozó felelőssége

- 9.1. A Szállítványozási Szerződésnek megfelelően és az Általános Szerződési Feltételek, valamint a Hatályos Jogszabályok rendelkezései értelmében a Szállítványozó felel az Ügyféllel szemben az Áruk teljes vagy részleges elvesztéséért, illetve a bennük keletkező károkért, melyek az Áruk Feladónál történő átvételének időpontja és az Áruk Címzethez történő kiszállításának időpontja közötti időszakban történnek, továbbá a késedelmes kiszállításért. A 9.2 - 9.7 pontok érvényesek, kivéve, ha a Hatályos Jogszabály kötelező érvényű rendelkezései másként szabályozzák.
- 9.2. A 3.6 pont értelmében, ha a Szállítványozó köteles kártérítést fizetni az Áruk teljes vagy részleges elvesztése esetén, az említett kártérítési összeg nem haladhatja meg azt az értéket, amennyit az Áruk abban az időpontban és azon a helyen értek, amikor és ahol azokat a Szállítványozó szállításra átvette, továbbá a következők szerint és ebben a sorrendben kell meghatározni a kártérítési összeget:
- 9.2.1. az árutőzsdei érték alapján; vagy
- 9.2.2. az Árukkal kapcsolatosan kibocsátott számlán feltüntetett ár alapján; vagy
- 9.2.3. az azonos fajtájú és minőségű áruk értékének megfelelően.
- Amikor a kártérítés összege nem állapítható meg a 9.2.1 - 9.2.3 pontokban megadottak szerint, független becsüsnek kell megállapítani az összeget. Ugyanakkor a kártérítés összege semmi esetre sem haladhatja meg a Hatályos Jogszabályban előírt határt.
- 9.3. A 3.6 pont értelmében, ha a Szállítványozó köteles kártérítést fizetni az Áruk sérülése esetén, az említett kártérítési összeg nem haladhatja meg azt az értéket, amennyivel az áruk értéke csökkent, melynek kiszámítása az Áruk 9.2 pont értelmében meghatározott értéke alapján történik. Az Áruk sérülése esetén fizetett kártérítés ugyanakkor nem haladhatja meg:
- 9.3.1. a teljes szállítvány sérülése esetén, – az Áruk teljes elvesztése esetén fizetendő összeget;
- 9.3.2. a szállítvány egy részének sérülése esetén – az Áruk érintett részének elvesztése esetén fizetendő összeget;
- 9.4. A 9.2 és a 9.3 pontokban meghatározott kártérítésen felül a Szállítványozó köteles visszafizetni a Szállítványozási Szolgáltatás fejében, részére járó díjat, továbbá a vámokat és más költségeket, melyek az Áruk szállítása során és ahhoz kapcsolódóan felmerülnek:
- 9.4.1. az Áruk teljes elvesztése esetén – a teljes összeget;
- 9.4.2. az Áruk részleges elvesztése esetén – az elszenvedett veszteség arányában;
- 9.4.3. károsodás esetén – azt az összeget, amennyivel az Áruk értéke csökkent.

- 9.5. Fuvarozási késedelem esetén, amennyiben az igényjogosult bizonyítani tudja, hogy ebből adódóan kára származott, a Szállítványozó köteles kártérítést fizetni az említett károkért a Szállítványozási Szerződés rendelkezéseinek megfelelően, és annak hatálya alatt. Amennyiben a Hatályos Jogszabályok kötelező érvényű rendelkezései másként nem szabályozzák, a kiszállítási késedelemért fizetendő kártérítés nem haladhatja meg a késedelmes Szállítványozási Szolgáltatás fejében, a Szállítványozó részére járó díjat.
- 9.6. A 9.2 - 9.5 pontokban meghatározott kártérítéseken túl nem fizetendő további kártérítés az Árukban keletkezett károkért, és azok elvesztéséért vagy a késedelmes kiszállításért.
- 9.7. Amennyiben a Szállítványozó az Ügyféllel szemben kártérítés fizetésére kötelezett a Szállítványozási Szerződés nem teljesítése vagy hibás teljesítése miatt fellépő károk vagy veszteségek tekintetében, de nem az Árukban keletkezett károk vagy veszteségek, vagy a késedelmes kiszállításból eredő károk miatt, az említett kártérítés nem haladhatja meg a Szállítványozási Szolgáltatás díjának az összegét, melyhez a nem teljesítés vagy hibás teljesítés kapcsolódik. A fent leírtaktól függetlenül, a Szállítványozó nem felel a kiesett haszonért vagy bármely más típusú, közvetett vagy következményes károkért, különösen az Ügyfél által harmadik felek részére fizetett kötbérből eredő veszteségért.
- 9.8. A Szállítványozó mentesül az Ügyfél által elszenvedett, azon károk és veszteségek megtérítésének kötelezettsége alól, melyek abból adódnak, hogy az Ügyfél elmulasztotta teljesíteni a Szállítványozási Szerződésből, az Általános Szerződési Feltételekből és/vagy a Hatályos Jogszabályokból származó kötelezettségeit, illetve kötelességeit, továbbá a Hatályos Jogszabályban előírt más esetekben. Különösen a Szállítványozó mentesül a Kizárt Áruk károsodásáért vagy elvesztéséért vállalt felelősség alól.

10. Az Ügyfél felelőssége

- 10.1. Amennyiben az Ügyfél nem, vagy nem megfelelően teljesíti a Szállítványozási Szerződést, ő felel a Szállítványozóval szemben a keletkezett károkért és veszteségekért, továbbá köteles a Szállítványozó felé megtéríteni az ebből eredő költségeket és kiadásokat. Különösen az Ügyfél felel:
- 10.1.1. a Szállítványozási megrendelésben, a Fuvarokmányban vagy más formában közölt valótlan, hiányos, pontatlan vagy nem megfelelő információkért vagy nyilatkozatokért;
- 10.1.2. a Szállítványozási Szolgáltatás elvégzéséhez szükséges dokumentumok hiányáért, hiányosságáért, illetve hibáságáért;
- 10.1.3. az Áruk nem megfelelő állapotáért, csomagolásáért vagy jelöléséért;
- 10.1.4. ha az Áruk nem felelnek meg az Ügyfél és a Szállítványozó által elfogadott Szállítványozási Szolgáltatási Feltételeknek, az Általános Szerződési Feltételeknek, illetve a Hatályos Jogszabályoknak;
- 10.1.5. az Áruk nem megfelelő felrakásáért, vagy az Áruk járművön történő helytelen elhelyezéséért;
- 10.1.6. a Szállítványozó felé korábban leadott Szállítványozási Megrendelés visszamondásáért, vagy az Áruk járműre történő felrakásának megtagadásáért;
- 10.1.7. az Áruk időben történő felrakására, illetve lerakására vonatkozó kötelesség megszegéséért;
- 10.1.8. azért, ha szükség esetén nem ad utasítást, vagy nem végrehajtható utasítást ad a Szállítványozó számára;
- 10.1.9. a Szállítványozó tulajdonában keletkezett károkért.

11. Reklamáció

- 11.1. Amennyiben a Szállítványozási Szerződés értelmében kártérítési felelőssége keletkezik a Szállítványozónak, az Ügyfél köteles írásos reklamációt benyújtani a Szállítványozó részére. A reklamációban meg kell határozni az Ügyfél által követelt összeget és meg kell indokolni a kért összeget. A reklamációhoz különösen a következőket kell csatolni:
- 11.1.1. Szállítványozási Megrendelés;
- 11.1.2. Fuvarokmány;
- 11.1.3. kárbejelentés vagy az Árukban keletkezett kár mértékét és jellegét meghatározó más dokumentum – ha készült ilyen;

- 11.1.4. az Áruk értékét bizonyító okmány (számla stb.);
- 11.1.5. a hiányzó vagy sérült Áruk bruttó súlyát igazoló okmány;
- 11.1.6. azzal kapcsolatos információ, hogy az Áruk voltak-e biztosítva (rakománybiztosítás) és, hogy a kárt megtérítette-e a biztosító;
- 11.1.7. az Ügyfél bankszámlájának adatai, melyre a kártérítési összeg befizetendő.

A reklamációnak tartalmaznia kell a Hatályos Jogszabályokban előírt minden más adatot és okiratot.

- 11.2. A Szállítványozónak jogában áll az Ügyféltől további adatok, illetve okiratok benyújtását kérni, amennyiben azokra a reklamáció kivizsgálásához szükség van. Amennyiben a reklamációt az arra nem jogosult személy nyújtja be, vagy a reklamáció nem felel meg a 11.1 pontban meghatározott feltételeknek, vagy bármely más vonatkozó feltételnek, illetve nem kerülnek benyújtásra a szükséges okiratok, illetve más bizonylatok, a Szállítványozó kérheti az Ügyféltől a reklamáció ennek megfelelő javítását, vagy kiegészítését, melyre az említett kérés Ügyfél általi kézhezvételétől napjától számítva legfeljebb 14 nap áll rendelkezésére, máskülönben az említett kárigény nem kerül rendezésre.
- 11.3. Az Ügyfél köteles megtartani az Árukat azok eredeti állapotában a Szállítványozó által vizsgált reklamációhoz kapcsolódó eljárás befejezéséig.
- 11.4. A Szállítványozónak a reklamáció beérkezésétől számított 30 napon belül válaszolnia kell a reklamációra, kivéve, ha a Hatályos Jogszabályok ennél hosszabb időtartamot határoznak meg a válaszadás vonatkozásában. Az 5.000 EUR (vagy az ennek megfelelő, helyi pénznemben megadott, a hivatalos, az Áruk szállításra történő átvételének időpontjában érvényes átváltási árfolyamon számolt) összeget meghaladó reklamációk esetében a Szállítványozó meghosszabbíthatja a reklamációra történő válaszadási időt. A Szállítványozó minden ésszerű erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy 6 hónapon belül feldolgozza az említett reklamációkat.
- 11.5. A Hatályos Jogszabály ettől eltérő, kötelező érvényű rendelkezéseinek hiányában, ha a Szállítványozó a reklamáció kiegészítésére vagy javítására szólítja fel az Ügyfelet, a reklamációra történő válaszadásra szánt, 11.4 pontban meghatározott időtartam attól a naptól kezdődik, amikor a Szállítványozó megkapja a reklamáció kiegészítését vagy javítását.
- 11.6. Amennyiben a 11.4 pontban meghatározott időn belül nem történik válaszadás a reklamációra, ezt úgy kell tekinteni, hogy a Szállítványozó elutasította a reklamációt.
- 11.7. Az Ügyfélnek nem áll jogában a Szállítványozó előzetes írásos hozzájárulása nélkül beszámítani vagy más módon levonni kintlévőségeit a Szállítványozónak járó díjba/díjból, illetve a Szállítványozónak fizetendő más egyéb összegbe/összegekből.
- 11.8. A Hatályos Jogszabály ettől eltérő, kötelező érvényű rendelkezéseinek hiányában, az Ügyfél Szállítványozóval szembeni követeléseinek elévülési ideje a Szállítványozási Szerződés értelmében és annak vonatkozásában 1 év, melyet a követelés esedékessé válásának napjától számítanak.

12. Visszatartási és zálogjog

- 12.1. A Szállítványozási Szerződés szerinti igényeinek (ideértve a korábbi Szállítványozási Szerződésekből eredő lejárt követeléseket) biztosítására, különösen a díjazásra és a Szállítványozási szolgáltatás teljesítése kapcsán felmerült kiadások megtérítésére irányuló követelésének biztosítására a Szállítványozónak – a Hatályos Jogszabályok értelmében – az Áruk vonatkozásában visszatartási, illetve zálogjoga van, ha az Áruk nála, illetve olyan személy birtokában vannak, aki az ő megbízásából őrzi azokat, illetve, ha az okmányok segítségével túlradhat az Árukon.

13. Adatvédelem

A személyes adatok védelme és az információbiztonság kiemelt fontosságú a Szállítványozó és az Ügyfél jogviszonyában. A Szállítványozó adatvédelmi szabályzata a Felek jogviszonyának integráns részét képezi. <https://magyarorszag.raben-group.com/adatvedelem> A Szállítványozó és az Ügyfél jogviszonyában az adatok továbbítása során kölcsönösen adatkezelői és adatfeldolgozói státusz keletkezhet. Az Ügyfél feljogosítja a Szállítványozót, hogy a 95/46/EK Európai Parlamenti és Tanácsi Irányelv, illetve az alapján kiadott, 2010.február 5-i Bizottsági Határozat (a személyes adatoknak harmadik országbeli adatfeldolgozók részére történő továbbítására vonatkozó általános szerződési feltételekről) szerinti szerződéses feltételeknek megfelelő aladatfeldolgozót vegyen igénybe Ügyfél nevében az Európai Gazdasági Térségen kívüli adattovábbítás esetén.

14. Záró rendelkezések

- 14.1. Az Általános Szerződési Feltételek mindenki számára hozzáférhetőek a Szállítványozó székhelyén és a Szállítványozó tagvállalatainak a székhelyén, továbbá a Szállítványozó weboldalán.
- 14.2. Az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Hatályos Jogszabályok vonatkozó rendelkezései az irányadóak.
- 14.3. A következő mellékletek az Általános Szerződési Feltételek elválaszthatatlan részét képezik:
 - 14.3.1. **1. Melléklet „Kiegészítő szolgáltatások”;**
 - 14.3.2. **2. Melléklet „Kizárt Áruk”;**
 - 14.3.3. **3. Melléklet „Szállítványozási Megrendelések leadása”**
 - 14.3.4. **4. Melléklet „A Szállítványozó Díjszabása”.**
- 14.4. A Szállítványozó minden jogot fenntart az Általános Szerződési Feltételek (vagy az Általános Szerződési Feltételek bármely mellékletének) módosítására, annak visszavonására, illetve a Szállítványozási Szolgáltatásra vonatkozó új feltételekkel történő leváltására – melyet bármikor, saját belátása szerint megtehet. Az Általános Szerződési Feltételek módosítását, visszavonását vagy leváltását a Szállítványozó köteles közzétenni weboldalán, melyről megfelelő módon, előre értesíti Ügyfeleit, vagy más módon kommunikálja feléjük azt.
- 14.5. Az Általános Szerződési Feltételek említett módosítása, visszavonása vagy leváltása az adott módosítás, visszavonás vagy leváltás Ügyfél számára elérhetővé tételének pillanatától számított 30 nap elteltével lép hatályba és válik kötelező érvényűvé (kivéve, ha a Szállítványozó tájékoztatása későbbi hatályba lépési időt jelöl meg az Általános Szerződési Feltételek módosítása, visszahívása vagy leváltása kapcsán) és nem szükséges hozzá az Ügyfél hozzájárulása és/vagy további megállapodások megkötése vagy más okirat kiállítása az Ügyfél részéről.
- 14.6. A Hatályos Jogszabály ettől eltérő, kötelező érvényű rendelkezéseinek hiányában a Szállítványozási Szerződéshez kapcsolódó, vagy abból eredő jogvitákat a Felek kötelesek békés úton, tárgyalások során rendezni és, amennyiben nem jutnak megegyezésre, a Szállítványozó székhelye szerint illetékes bíróság rendelkezik döntési jogkörrel.
- 14.7. Jelen Általános Szerződési Feltételek 2020. december 16.-án lépnek hatályba.