

1. Melléklet












Kiegészítő Szolgáltatások

1. A szállítványozó kiegészítő szolgáltatásokat nyújt a Szállítási Szolgáltatások feltételeinek kiterjesztésével, vagy kiegészítésével.
2. A kiegészítő szolgáltatások elérhetősége az Ügyfél által használt szállítási szolgáltatás típusától függ, és a következő mellékletekben találhatóak
 - 2.1. A kiegészítő szolgáltatások elérhetősége azon Ügyfelek részére, akik igénybe veszik a Cargo Classic és Cargo Premium szolgáltatást, az A mellékletben található.
 - 2.2. A Cargo Classicot és a Cargo Premiumot nem használó ügyfelek számára elérhető kiegészítő szolgáltatás a B mellékletben található
 - 2.3. Kiegészítő Szolgáltatások részletes leírásal és feltételei a C Mellékletben található.
3. A Kiegészítő szolgáltatások a Szállítványozási feltételek szerves részét képezik.
4. A Szállítványozó bármilyen – Kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó – rendelést visszautasíthat indoklás nélkül és anélkül hogy bármilyen felelősséggel tartozna az Ügyfélnek.
5. Amennyiben a Szállítványozó felelősséggel tartozik az Ügyfél felé a Kiegészítő Szolgáltatás nem teljesítéséből vagy nem megfelelő teljesítéséből eredő kárért vagy kártérítésért, ez a fajta kártérítés nem haladhatja meg azt a Kiegészítő Szolgáltatásért fizetendő díjat, amely a nem teljeshez vagy nem megfelelő teljesítéshez kapcsolódik. Mindazonáltal a Szállítványozó nem vállal felelősséget az elvesztett nyereségért és egyéb közvetett vagy következményi kárért, különösen az Ügyfél által harmadik személyeknek fizetett szerződéses pénzbüntetésből eredő kárért.

A. Melléklet

Kiegészítő Szolgáltatások, amik azon Ügyfelek számára érhetőek el, akik Cargo Classic-ot vagy Cargo Premium-ot használnak

	ELÉRHETŐSÉG	
	Szállítási Szolgáltatás típus	
	Cargo Classic	Cargo Premium
COD (készpénz beszedés az áru kézbesítésekor)	+	+
ROP (Palettacsere)	+	+
e-ROD (elektronikus Dokumentum visszaforgatás)	+	+
EML (E-mail értesítés címzettnek az áru felvételéről és lerakásáról)	+	+
RTS (Raben által a címzettel egyeztetett időkapura szállítás)	+	+
SPU (A címzett átveheti csomagját a Raben raktárából)	+	+
HUN (A fuvarozó berakodja az árut az ügyfél által meghatározott felhasználási helyre)	-	+
ADV (Raben iroda Kiszállítást megelőző értesítése)	-	+
ADV 3 (előzetes értesítés, amit a Raben az Ügyfél www oldalán helyez el)	-	+
ADVPU (Raben iroda előzetes értesítése a felvételről)	+	+
ND 08 (lerakás az első adandó napon 08:00 óráig, a sztenderd tranzit idő szerint)	-	+
ND 10 (lerakás az első adandó napon 10:00 óráig, a sztenderd tranzit idő szerint)	-	+
ND 12 (lerakás az első adandó napon 12:00 óráig, a sztenderd tranzit idő szerint)	-	+
ND 16 (lerakás az első adandó napon 16:00 óráig, a sztenderd tranzit idő szerint)	-	+
FIX (Fix napon történő kiszállítás munkaidőben (nem később mint 3 nappal a Raben futási idejéhez képest))	-	+
FIX 08 (Fix napon történő kiszállítás 08:00-ig (nem később mint 3 nappal a Raben futási idejéhez képest))	-	+

FIX 10 (Fix napon történő kiszállítás 10:00-ig (nem később mint 3 nappal a Raben futási idejéhez képest))		
FIX 12 (Fix napon történő kiszállítás 12:00-ig (nem később mint 3 nappal a Raben futási idejéhez képest))		
EXACT (Kiszállítás az ügyfél által meghatározott napon és időpontban (nem később, mint 3 nappal a normal tranzit időn túl))		
OTS (Ügyfél által meghatározott időkapura szállítás)		
CALL (Kiszállítás előtti értesítés gépkocsivezető jóvoltából)		
PCD (Kézbesítés fényképpel történő igazolása)		

B. Melléklet

A Cargo Classicot és a Cargo Premiumot nem használó ügyfelek számára elérhető kiegészítő szolgáltatás

KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK		ELÉRHETŐSÉG
COD	COD (készpénz beszedés az áru kézbesítésekor)	+
ROP	ROP (Palettacsere)	+
e-ROD	e-ROD (elektronikus Dokumentum visszaforgatás)	+
EML	EML (E-mail értesítés címzettnek az áru felvételéről és lerakásáról)	+
HUN	HUN (A fuvarozó berakodja az árut az ügyfél által meghatározott felhasználási helyre)	+

C. Melléklet

Az extra szolgáltatások részletes leírása

SZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS TÍPUSA	LEÍRÁS
Cargo Classic	<p>Fogalom:</p> <p>A Szállítványozó a normal tranzitidőn felüli 1 munkanapon belül végrehajtja a szállítást</p> <p>Kiegészítő feltétel:</p> <p>Cargo Classic nem vonatkozik azokra az árukra, ahol feltétel, hogy fagypont felett legyen szállítva az áru, valamint nem vonatkozik vámárúkra.</p>
Cargo Premium	<p>Fogalom:</p> <p>A Szállítványozó végrehajtja a Szállítási szolgáltatást :</p> <p>(a) a normal tranzit idő szerint</p> <p>(b) vagy azon a munkanapon, amit az Ügyfél határoz meg és ami 3 munkanapon belül van a normál tranzit időn túl</p> <p>Kiegészítő feltétel (b)</p> <p>Nem vonatkozik ADR árura, alcohol tartalmú termékekre és olyan árukra, amik kontrollált hőmérsékletet igényelnek</p>

KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁS	LEÍRÁS
COD (készpénz beszedés az áru kézbesítésekor)	<p>Leírás:</p> <p>A Szállítványozó a címzettől begyűjti a meghatározott összegű készpénzt a Küldeményért és átadja az árut az Ügyfélnek</p> <p>További feltételek:</p> <p>(a) A Szállítványozó által a címzettnek egy adott napon szállított Küldeményért a teljes begyűjtendő összeg nem haladhatja meg a 2500 euró összeget helyi pénznemben, ahol a kiszállítás történik, beleértve az ÁFA-t, (függetlenül a Küldemények számától, ami ugyanazon Címzethez tartozik). Nem engedélyezett a COD megrendelése ugyanazon feladó számára tervezett két vagy több különálló küldeményre vonatkozóan, és ugyanazon a kézbesítési napon, amennyiben a címzettől összegyűjtendő készpénz összege meghaladja a 2500 euró összeget helyi pénznemben, beleértve az ÁFA-t;</p> <p>(b) A Szállítványozási megbízásnak tartalmazni kell a Címzettől begyűjtendő összeget;</p> <p>(c) Az Ügyfél köteles értesítést küldeni a Szállítványozónak a kiszállítási hely pénznemében lévő bankszámláról, amelyre a készpénzt át kell utalni; az értesítést elektronikus formában kell benyújtania;</p> <p>(d) az Ügyfélnek biztosítani kell, hogy a Címzethöz rendelkezésre áll a pontos összeg készpénzben, amit a Szállítványozónak be kell gyűjteni a COD szerint. A sofőrnél korlátozott összegben van készpénz a visszajáróra;</p> <p>(e) a szállítvány átadása a címzettnek a Szállítványozó által a COD-ben összegyűjtendő készpénz befizetésének függvénye. Amennyiben a címzett megtagadja a készpénz</p>

	<p>átadását az utánvét szerint, a Szállítványozó megtagadhatja a szállítvány átadását a címzettnek, és érvényesíthet más, a törvényben vagy a feltételekben meghatározott jogokat;</p> <p>(f) a címzettől begyűjtött összeget a szállítványozónak a készpénz begyűjtésétől számított 10 munkanapon belül át kell utalnia a megadott bankszámlára;</p> <p>(g) a Szállítványozó kiszámlázza a banki átutalás költségét az Ügyfélnek aki a COD-t rendelte (a COD költségén felül)</p> <p>(h) Abban az esetben, ha a Szállítványozó átadja a szállítványt a címzettnek, de a Szállítványozó hibájából nem gyűjti be a COD-t, az Ügyfél jogosult a Szállítványozótól kártérítést követelni, amely nem haladhatja meg a készpénz összegét, amit a címzettől kellett volna begyűjteni, feltéve, hogy az Ügyfél bizonyítja, hogy a megfelelő összeg nem követelhető, és minden jogi és eljárási intézkedés sikertelen. Amennyiben a Szállítványozó teljesíti a kártérítést a be nem szedett COD után, az Ügyfélnek a címzettel szemben minden joga és követelése átszáll a Szállítványozóra. Az Ügyfél köteles a Szállítványozónak minden szükséges információt, adatot megadni, dokumentációt átadni és nyilatkozatokat megtenni, amelyek az igényérvényesítést lehetővé teszik a címzettel szemben.</p>
<p>ROP (Raklepcsere)</p>	<p>Leírás:</p> <p>A Szállítványozó a Címzettnél kicseréli az EUR palettát, amin a küldeményt kiszállítja egy üresre, amit visszaszállít a Megbízóhoz.</p> <p>További feltételek:</p> <p>(a) csak EUR paletták (Pl. sima, fa palette, 120 x 80 cm, amely megfelel az UIC 435 Codex-nek, és hivatalos EUR vagy EPAL védjeggyel vannak ellátva) alkalmasak a palettacserére;</p> <p>(b) A palettacserés EUR paletták számát a Feladónak jelezni kell a szállítványozási megbízáson mielőtt a küldemény átadásra kerül a Szállítványozó részére;</p> <p>(c) amikor a Szállítványozó a szállítványt a feladótól felveszi, a Szállítványozó (járművezető) csak a küldemény által bejelentett raklapok számát ellenőrzi. A sofőr nem ellenőrzi, hogy a raklapok EUR-raklapok-e, és hogy megfelelnek-e az összes követelménynek. A cserére bejelentett raklapok ellenőrzését a címzett végzi, aki a raklapokat EUR raklapnak (cserére alkalmasnak) minősíti. A Szállítványozó azonban megtagadhatja a ROP szolgáltatás elvégzését, ha nyilvánvalóvá válik, hogy a Feladó által bejelentett raklapok nem alkalmasak cserére és visszaküldésre (különösen, ha hamisak vagy felismerhetetlenek);</p> <p>(d) az EUR raklapokat a szállítvány Címzethez való kézbesítését követően közvetlenül cserélik; az EUR raklap cseréjét (azaz a címzettnek átadott EUR raklapok számát és a címzett által cserélt EUR raklapok számát) a szállítvány kézbesítését igazoló szállítási okmányon igazolják; Az okmányon a címzett által cserélt EUR raklapok számának hiánya azt jelenti, hogy a címzett nem adott EUR-raklapot cserébe;</p> <p>(e) A Szállítványozó csak annyi euro paletta átadására kötelezett az Ügyfél részére, amennyit a Címzett átadott és amennyi a Szállítási dokumentumon visszaigazolásra került;</p> <p>(f) A Szállítványozó nem köteles visszaszállítani olyan palettákat, amit a Címzett nem cserélt ki (függetlenül az okoktól) a kiszállítás során; A Szállítványozó nem felelős olyan palettákért, amit a Címzett nem adott át;</p> <p>(g) az Ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy a feladó pontos mennyiségű EUR raklapot cseréljen a szállítványban szállított EUR raklapokra; a Szállítványozó megtagadhatja a raklapok fogadását a címzettől, ha nyilvánvalóvá válik, hogy a címzett által kicserélt raklapok nem cserélhetők (különösen ha hamisak vagy felismerhetetlenek);</p>

	<p>(h) Szállítványozó havi rendszerességgel készít mérleget, amelyen a Szállítványozó által visszaadandó EUR raklapok száma szerepel. A mérleg folyamatában készül, vagyis az előző hónap (X-1) egyenlegéből eredő raklapok száma az aktuális hónap (X) egyenlegében szerepel. A raklapok egyenlege az aktuális hónapban:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nőtt a címzettek által a szállítvány szállítása során átadott raklapok számával, amely az adott hónapban történt (a szállítási okmányok szerint); - csökkent a Szállítványozó által az Ügyfélnek az adott hónapban visszaküldött raklapok számával; <p>A Szállítványozó bemutatja az Ügyfélnek a raklapok mérlegét. Az adott hónap egyenlege végleges és kötelező érvényű, kivéve, ha az Ügyfél 7 napon belül kifogást emel a Szállítótól a mérleg átvétele után.</p> <p>A mérleg az alapja az Ügyfél és a Szállítványozó részére, hogy a megfelelő számú EUR raklap visszaszolgáltatását kérje a j) és k) pontok betartásával;</p> <p>a. A Szállítványozó más rakomány begyűjtésekor vagy az EUR raklapok külön dedikált kiszállításával visszaküldi az EUR raklapokat; az Ügyfél köteles a Szállító által visszaadott EUR-raklapok számát megerősíteni;</p> <p>b. A végső elszámolást az együttműködés befejezésétől számított 30 napon belül kell elküldeni, az együttműködés utolsó naptári hónapjának egyenlege alapján.</p>
<p>e-ROD (elektronikus Dokumentum visszaforgatás)</p>	<p>Leírás:</p> <p>A Szállítványozó az Ügyféltől kapott dokumentumokat (egyeztetett módon) kezeli, és felkéri a címzettet, hogy erősítse meg a szállítvány kézhezvételét ezeken az okmányokon (aláírással és / vagy bélyegzéssel), és az Ügyfél számára átadja a visszaigazolt dokumentumok szkennelt (elektronikus) változatát.</p> <p>További feltételek:</p> <p>(a) minden dokumentumnak, amely kapcsolódik az e-ROD szolgáltatáshoz, szerepelnie kell a szállítási megrendelésben;</p> <p>(b) minden dokumentumot, amely kapcsolódik az e-ROD szolgáltatáshoz, a Szállítványozó rendelkezésére kell bocsájtani, a következők szerint: 1 dokumentum = 1 pdf/tiff file;</p> <p>(c) A nem visszaküldendő dokumentumokat (pl. tanúsítványok, számlák) a szállítványba kell helyezni, vagy a címzettnek kell továbbítani más kommunikációs csatornán;</p> <p>(d) a Szállítványozó nem ellenőrzi, hogy az Ügyféltől kapott dokumentumok száma és típusa megfelel-e az Ügyfél által a Szállítási megrendelésben foglaltaknak;</p> <p>(e) A Szállítványozó nem ellenőrzi az Ügyféltől kapott dokumentumok tartalmát, amelyre az e-ROD vonatkozik, és nem vállal felelősséget semmilyen veszteségért vagy hiányosságért. A Szállítványozó nem avatkozik bele a dokumentumok tartalmába vagy azok számába;</p> <p>(f) A Szállítványozó nem vállal felelősséget az e-ROD által érintett dokumentumok tartalmáért;</p> <p>(g) azt követően, hogy az e-ROD által érintett dokumentumokat a címzett megerősítette, szkennelve és archiválva lesznek, majd tárolásra kerülnek a Szállítványozónál (vagy egy külső tárolószolgáltatónál). A dokumentumokat az e-ROD szolgáltatás teljesítésének évét követő 7 évig kell tárolni. Ezt követően az okmányokat a Szállítványozó megsemmisíti;</p> <p>(h) a Címzett által jóváhagyott dokumentumok szkennelt (elektronikus) változata az Ügyfél részére elérhetővé válik a szállítvány kézbesítésétől számított 7 munkanapon belül a myRaben.com honlapján keresztül;</p>

	<p>(i) a Megrendelő külön kérésére és a 4. függelékben előírt kiegészítő díj alapján a Szállítványozó az Ügyfél kérésétől számított tíz munkanapon belül, de nem korábban, mint 30 nappal a küldemény kiszállítása után az Ügyfél rendelkezésére bocsátja az Ügyfél által jóváhagyott eredeti dokumentumokat, Kellően indokolt esetekben (pl. A nagy számú kérelmek esetén) a Szállítványozó meghosszabbíthatja az Ügyfélnek a címzett által megerősített eredeti dokumentumok benyújtásának határidejét;</p> <p>(j) a Szállítványozó jogosult megsemmisíteni a címzett által jóváhagyott eredeti dokumentumokat a g) pontban meghatározott tárolási időszak lejárta után.</p>
<p>EML (E-mail értesítés a Címzettnek a felrakásról és lerakásról)</p>	<p>Leírás: A Szállítványozó két értesítést küld a címzettnek e-mailben a szállítmány szállítási folyamatának állapotáról.</p> <p>(a) Első értesítés - akkor kerül kiküldésre, amikor a Küldemény regisztrálása a Szállítványozó rendszerében megtörtént</p> <p>(b) Második értesítés - akkor kerül kiküldésre, amikor a Küldemény kézbesítésre került.</p> <p>További feltételek: Az Ügyfélnek fel kell tüntetni a szállítási megbízáson egy érvényes e-mail címet, amelyre a küldemény szállítási folyamatának állapotáról tájékoztatást kell küldeni.</p>
<p>RTS (Raben által a címzettel egyeztetett időkapura szállítás)</p>	<p>Leírás: A Szállítványozó a Szállítmányt saját maga által a címzettel előre egyeztetett munkanapon és időablakban kézbesíti</p> <p>További feltételek: RTS csak korlátozott kiszállítási címekre érhető el.</p>
<p>SPU (A címzett átveheti csomagját a Raben raktárból)</p>	<p>Leírás: A Címzett a Szállítványozó megadott telephelyéről az üzleti felek által meghatározott órákban, felveszi a szállítmányt (ha nincs meghatározva, az időablak: 10.00-15.00)</p>
<p>HUN (A fuvarozó berakodja az árut az ügyfél által meghatározott felhasználási helyre)</p>	<p>Leírás: A Szállítványozó kirakja a szállítmányt a járműből, és berakodja azt a címzett telephelyén belüli rendeltetési helyre. Amennyiben kiegészítő berendezések (pl. Kézi raklapemelő, szállító kocsi, molnárkocsi stb.) használata nem lehetséges, a sofőr manuálisan kézbesíti a küldeményt, a helyi jog, különösen a munkavédelemre vonatkozó jogszabályok által meghatározott körben és feltételekkel.</p> <p>Amennyiben a szállítmány raklapon van, a címzettnek először meg kell vizsgálnia a szállítmány külső állapotát és csomagolását a sofőr jelenlétében, meg kell erősítenie a szállítmány elfogadását, és ki kell csomagolnia a szállítmányt annak érdekében, hogy a járművezető az egyedi tételket be tudja szállítani a rendeltetési helyére.</p> <p>Kiegészítő feltételek:</p> <p>(a) A Küldemény teljes súlya nem haladhatja meg a 300kg-ot;</p> <p>(b) Az egyedi termékek (karton, doboz, tároló) összsúlya nem haladhatja meg a 30kg-ot;</p> <p>(c) Az egyedi termékek méretei (hossz/szél/mag) nem haladhatják meg a 300cm-t;</p> <p>(d) HUN nem alkalmazható veszélyes árura (ADR) és olyan árukra, melyek kontrollált hőmérsékletet igényelnek.</p>

ADV (Raben iroda kiszállítást megelőző értesítése)	Leírás: A Szállítványozó telefonon hívja a címzettet és megállapodik a szállítmány első lehetséges kézbesítési dátumáról. Kiegészítő feltételek: Az Ügyfélnek a szállítási megrendelőn fel kell tüntetnie egy telefonszámot amelyen a Címzett elérhető, valamint a Címzett képviselőjének nevét. A szállítmány egy munkanapra megállításra kerül, hogy a kézbesítés dátuma a címzettel egyeztetve legyen (a leadási időt egy munkanappal meghosszabbítják).
ADV 3 (előzetes értesítés, amit a Raben az Ügyfél www oldalán helyez el))	Leírás: A Szállítványozó a szállítmány megérkezése előtt felveszi a kapcsolatot a címzettel olyan formán, hogy a címzett informatikai rendszerében rögzíti a szállítmány várható szállítási idejét vagy a szállítmány típusára és méretére vonatkozó adatokat / információkat Kiegészítő feltételek: ADV 3 csak korlátozott kiszállítási címekre érhető el.
ADVPU (Raben iroda árufelvétel előtti értesítése)	Leírás: A Szállítványozó telefonon hívja a feladót, és megállapodik a szállítmány felvételének első lehetséges dátumáról. Kiegészítő feltételek: Az Ügyfélnek a szállítási megrendelőn fel kell tüntetnie egy telefonszámot amelyen a Feladó elérhető, valamint a Feladó képviselőjének nevét.
ND 08 (lerakás az első adandó napon 08:00 óráig, a sztenderd tranzit idő szerint)	Leírás: A Szállítványozó kiszállítja a Szállítmányt a címzettnek a szokásos tranzit idő első lehetséges munkanapján 6:00-8:00 között. Kiegészítő feltételek: (a) Az ND 08 elérhetősége függ a kiszállítási hely irányítószámától; (b) ND 08 nem elérhető azon Címzetteknek, akik csak előre egyeztetett időablakban tudnak árut fogadni; (c) amennyiben a Szállítványozó nem szállítja ki időben az árut vis maiortól, az Ügyfél, a Feladó vagy a Címzett hibáitól eltérő okok miatt, a Szállítványozó köteles visszatéríteni az Ügyfélnek az ND 08 költségét. (d) Az ND 08-ra vonatkozó panaszokat a kézbesítés napjától számított 5 munkanapon belül kell benyújtani a helyi ügyfélszolgálathoz
ND 10 (lerakás az első adandó napon 10:00 óráig, a sztenderd tranzit idő szerint)	Leírás: A Szállítványozó kiszállítja a Szállítmányt a címzettnek a szokásos tranzit idő első lehetséges munkanapján 6:00-10:00 között. Kiegészítő feltételek: (a) Az ND 10 elérhetősége függ a kiszállítási hely irányítószámától; (b) ND 10 nem elérhető azon Címzetteknek, akik csak előre egyeztetett időablakban tudnak árut fogadni; (c) amennyiben a Szállítványozó nem szállítja ki időben az árut vis maiortól, az Ügyfél, a Feladó vagy a Címzett hibáitól eltérő okok miatt, a Szállítványozó köteles visszatéríteni az Ügyfélnek az ND 10 költségét.

	(d) Az ND 10-ra vonatkozó panaszokat a kézbesítés napjától számított 5 munkanapon belül kell benyújtani a helyi ügyfélszolgálathoz
ND 12 (lerakás az első adandó napon 12:00 óráig, a sztenderd tranzit idő szerint)	<p>Leírás:</p> <p>A Szállítványozó kiszállítja a Szállítványt a címzettnek a szokásos tranzit idő első lehetséges munkanapján 6:00-12:00 között.</p> <p>Kiegészítő feltételek:</p> <p>(a) Az ND 12 elérhetősége függ a kiszállítási hely irányítószámától;</p> <p>(b) ND 12 nem elérhető azon Címzetteknek, akik csak előre egyeztetett időablakban tudnak árut fogadni;</p> <p>(c) amennyiben a Szállítványozó nem szállítja ki időben az árut vis maiortól, az Ügyfél, a Feladó vagy a Címzett hibáitól eltérő okok miatt, a Szállítványozó köteles visszatéríteni az Ügyfélnek az ND 12 költségét.</p> <p>(d) Az ND 12-ra vonatkozó panaszokat a kézbesítés napjától számított 5 munkanapon belül kell benyújtani a helyi ügyfélszolgálathoz.</p>
ND 16 (lerakás az első adandó napon 16:00 óráig, a sztenderd tranzit idő szerint)	<p>Leírás:</p> <p>A Szállítványozó kiszállítja a Szállítványt a címzettnek a szokásos tranzit idő első lehetséges munkanapján 6:00-16:00 között.</p> <p>Kiegészítő feltételek:</p> <p>(a) Az ND 16 elérhetősége függ a kiszállítási hely irányítószámától;</p> <p>(b) ND 16 nem elérhető azon Címzetteknek, akik csak előre egyeztetett időablakban tudnak árut fogadni;</p> <p>(c) amennyiben a Szállítványozó nem szállítja ki időben az árut vis maiortól, az Ügyfél, a Feladó vagy a Címzett hibáitól eltérő okok miatt, a Szállítványozó köteles visszatéríteni az Ügyfélnek az ND 16 költségét.</p> <p>(d) Az ND 16-ra vonatkozó panaszokat a kézbesítés napjától számított 5 munkanapon belül kell benyújtani a helyi ügyfélszolgálathoz</p>
FIX (Fix napon történő kiszállítás munkaidőben (nem később mint 3 nappal a Raben futási idejéhez képest)))	<p>Leírás:</p> <p>A Szállítványozó kiszállítja a Küldeményt a Címzettnek egy meghatározott munkanapon, amely a szállítási megrendelésen szerepel</p> <p>Az Ügyfél a következőképpen határozhatja meg a kiszállítás napját:</p> <p>(a) a normál tranzit idő szerinti első lehetséges munkanap; vagy</p> <p>(b) egy munkanap, amely a normál tranzit idő szerinti első munkanaptól számított 3 munkanapon belül van.</p> <p>Kiegészítő feltételek:</p> <p>(c) A FIX elérhetősége függ a kiszállítási hely irányítószámától;</p> <p>(d) FIX nem elérhető azon Címzetteknek, akik csak előre egyeztetett időablakban tudnak árut fogadni;</p> <p>(e) amennyiben a Szállítványozó nem szállítja ki időben az árut vis maiortól, az Ügyfél, a Feladó vagy a Címzett hibáitól eltérő okok miatt, a Szállítványozó köteles visszatéríteni az Ügyfélnek a FIX költségét.</p> <p>(f) A FIX-re vonatkozó panaszokat a kézbesítés napjától számított 5 munkanapon belül kell benyújtani a helyi ügyfélszolgálathoz.</p>
FIX 08 (Fix napon történő kiszállítás 08:00-ig (nem	Leírás:

<p>később mint 3 nappal a Raben futási idejéhez képest)))</p>	<p>A Szállítványozó kiszállítja a Küldeményt a Címzettnek egy meghatározott munkanapon, 6:00 és 8:00 között, amely a szállítási megrendelésen szerepel</p> <p>Az Ügyfél a következőképpen határozhatja meg a kiszállítás napját:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) a normál tranzit idő szerinti első lehetséges munkanap; vagy (b) egy munkanap, amely a normál tranzit idő szerinti első munkanaptól számított 3 munkanapon belül van. <p>Kiegészítő feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none"> (c) A FIX 08 elérhetősége függ a kiszállítási hely irányítószámától; (d) FIX 08 nem elérhető azon Címzetteknek, akik csak előre egyeztetett időablakban tudnak árut fogadni; (e) amennyiben a Szállítványozó nem szállítja ki időben az árut vis maiortól, az Ügyfél, a Feladó vagy a Címzett hibáitól eltérő okok miatt, a Szállítványozó köteles visszatéríteni az Ügyfélnek a FIX 08 költségét. (f) A FIX 08-ra vonatkozó panaszokat a kézbesítés napjától számított 5 munkanapon belül kell benyújtani a helyi ügyfélszolgálathoz.
<p>FIX 10 (Fix napon történő kiszállítás 10:00-ig (nem később mint 3 nappal a Raben futási idejéhez képest)))</p>	<p>Leírás:</p> <p>A Szállítványozó kiszállítja a Küldeményt a Címzettnek egy meghatározott munkanapon, 6:00 és 8:00 között, amely a szállítási megrendelésen szerepel</p> <p>Az Ügyfél a következőképpen határozhatja meg a kiszállítás napját:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) a normál tranzit idő szerinti első lehetséges munkanap; vagy (b) egy munkanap, amely a normál tranzit idő szerinti első munkanaptól számított 3 munkanapon belül van. <p>Kiegészítő feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none"> (c) A FIX 10 elérhetősége függ a kiszállítási hely irányítószámától; (d) FIX 10 nem elérhető azon Címzetteknek, akik csak előre egyeztetett időablakban tudnak árut fogadni; (e) amennyiben a Szállítványozó nem szállítja ki időben az árut vis maiortól, az Ügyfél, a Feladó vagy a Címzett hibáitól eltérő okok miatt, a Szállítványozó köteles visszatéríteni az Ügyfélnek a FIX 10 költségét. (a) A FIX 10-re vonatkozó panaszokat a kézbesítés napjától számított 5 munkanapon belül kell benyújtani a helyi ügyfélszolgálathoz.
<p>FIX 12 (Fix napon történő kiszállítás 12:00-ig (nem később mint 3 nappal a Raben futási idejéhez képest)))</p>	<p>Leírás:</p> <p>A Szállítványozó kiszállítja a Küldeményt a Címzettnek egy meghatározott munkanapon, 6:00 és 8:00 között, amely a szállítási megrendelésen szerepel</p> <p>Az Ügyfél a következőképpen határozhatja meg a kiszállítás napját:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) a normál tranzit idő szerinti első lehetséges munkanap; vagy (b) egy munkanap, amely a normál tranzit idő szerinti első munkanaptól számított 3 munkanapon belül van. <p>Kiegészítő feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none"> (c) A FIX 12 elérhetősége függ a kiszállítási hely irányítószámától; (d) FIX 12 nem elérhető azon Címzetteknek, akik csak előre egyeztetett időablakban tudnak árut fogadni;

	<p>(e) amennyiben a Szállítványozó nem szállítja ki időben az árut vis maiortól, az Ügyfél, a Feladó vagy a Címzett hibáitól eltérő okok miatt, a Szállítványozó köteles visszatéríteni az Ügyfélnek a FIX 12 költségét.</p> <p>(f) A FIX 12-re vonatkozó panaszokat a kézbesítés napjától számított 5 munkanapon belül kell benyújtani a helyi ügyfélszolgálathoz.</p>
<p>EXACT</p> <p><i>(Kiszállítás az ügyfél által meghatározott napon és időpontban (nem később, mint 3 nappal a normal tranzit időn túl))</i></p>	<p>Leírás:</p> <p>A Szállítványozó arra törekszik, hogy a szállítmányt az Ügyfél által a Szállítási megrendelésben meghatározott munkanapon és időpontban kézbesítse a címzettnek.</p> <p>Az Ügyfél a következőképpen határozhatja meg a kiszállítás napját:</p> <p>(a) a normál tranzit idő szerinti első lehetséges munkanap; vagy</p> <p>(b) egy munkanap, amely a normál tranzit idő szerinti első munkanaptól számított 3 munkanapon belül van.</p> <p>További feltételek:</p> <p>(a) a pontos kiszállítási idő +/- 30 perccel eltérhet az Ügyfél által meghatározott időponttól;</p> <p>(b) A FIX elérhetősége függ a kiszállítási hely irányítószámától;</p> <p>(c) FIX nem elérhető azon Címzetteknek, akik csak előre egyeztetett időablakban tudnak árut fogadni;</p> <p>(d) amennyiben a Szállítványozó nem szállítja ki időben az árut vis maiortól, az Ügyfél, a Feladó vagy a Címzett hibáitól eltérő okok miatt, a Szállítványozó köteles visszatéríteni az Ügyfélnek az Ügyfélnek a FIX költségét.</p> <p>(e) Az Ügyfélnek a kézbesítés napjától számított 5 munkanapon belül kell benyújtani a helyi ügyfélszolgálathoz.</p>
<p>OTS (Ügyfél által meghatározott időkapura szállítás)</p>	<p>Leírás:</p> <p>A Szállítványozó a Szállítványt az Ügyfél által a Szállítási megrendelésben meghatározott 2 órás időablakon belül a normál tranzitidő első munkanapján 12:00-22: 00 között leszállítja.</p> <p>Kiegészítő feltételek:</p> <p>(a) Az OTS elérhetősége függ a kiszállítási hely irányítószámától;</p> <p>(b) OTS nem elérhető azon Címzetteknek, akik csak előre egyeztetett időablakban tudnak árut fogadni;</p> <p>(c) amennyiben a Szállítványozó nem szállítja ki időben az árut vis maiortól, az Ügyfél, a Feladó vagy a Címzett hibáitól eltérő okok miatt, a Szállítványozó köteles visszatéríteni az Ügyfélnek az Ügyfélnek az OTS költségét.</p> <p>(d) Az OTS-re vonatkozó panaszokat a kézbesítés napjától számított 5 munkanapon belül kell benyújtani a helyi ügyfélszolgálathoz.</p>
<p>CALL (Kiszállítás előtti értesítés gépkocsivezető jóvoltából)</p>	<p>Leírás:</p> <p>A Szállítványozó (a sofőr) a tervezett kézbesítés napján legkésőbb 1 órával a kézbesítés előtt telefonon hívja a címzettet, és értesíti a szállítmány várható kézbesítésének időpontjáról.</p> <p>Kiegészítő feltételek:</p> <p>Az Ügyfélnek a szállítási megrendelők fel kell tüntetnie egy telefonszámot amelyen a Címzett elérhető, valamint a Címzett képviselőjének nevét.</p>

PEP (Egységakománypépző eszköz visszaforgatás)	Leírás: A szállítmány kézbesítését követően a Szállítványozó (sofőr) kicsomagolja a szállítmányt a címzett jelenlétében és összegyűjti a használt csomagolóanyagokat, (pl. fólia, karton, hungarocel), kivéve a raklapokat A PEP szolgáltatás elérhetősége a hulladékgyűjtésre, szállításra és kezelésre vonatkozó helyi törvényi előírásoktól függ: A Szállítványozó (sofőr) nem gyűjti be a palettákat a Címzettől
PCD Kézbesítés fényképpel történő igazolása	Leírás: A Szállítványozó saját maga igazolja a küldemény kézbesítését akként, hogy három fényképet készít a küldeményről a kézbesítés helyén, a Címzett személyes részvétele nélkül. Kiegészítő feltételek: (a) PCD szolgáltatás csak azon Ügyfeleknek érhető el, akik a MyRaben (myOrder) rendszerén keresztül adják fel szállítási megbízásukat (b) PCD szolgáltatás elérhetősége függ a kézbesítés helyének irányítószámától; (c) PCD szolgáltatás nem érhető el, amennyiben Ügyfél az alábbi kiegészítő szolgáltatásokat választja: COD, ROP, ROD, TLD. (d) A PCD kiegészítő szolgáltatás részeként a sofőr a szállítmányt a címzett ajtajához vagy más megadott kézbesítési helyre szállítja. A járművezető által a kézbesítés helyén küldeményről készített három fénykép a szállítmány kézbesítésének visszaigazolását jelenti. Három fénykép készül: a címkéről, a küldeményről és a címkével ellátott küldeményről. A fényképeken a készítés ideje, napja, valamint a felvétel földrajzi koordinátái jelennek meg. (e) A küldeményt, amelynek átadását a fentiek szerint erősítették meg, Címzett részére átadottnak kell tekinteni, abban az állapotban, ahogyan azt a sofőr készítette. (f) A küldemény kézbesítését megerősítő fényképeket azonnal elérhetővé kell tenni az Ügyfél számára a myRaben platformon lévő myTruck & Tracke modulban.