

GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Kft.

Székhely, telephely, központi vevőszolgálat:

H-2351 Alsónémedi

GLS Európa u. 2.

a továbbiakban röviden: GLS Hungary

ÁLTALÁNOS ÜZLETI FELTÉTELEI

CSOMAGKÉZBESÍTÉSRE ÉS KEZELÉSÉRE

Jelen **Általános Üzleti Feltételek** a Szolgáltató által belföldi és export egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatások részletes feltételeit tartalmazzák. Jelen Általános Üzleti Feltételek az itt rögzített esetekben és tartalommal kiterjednek az import egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatásokra is.

Jelen **Általános Üzleti Feltételek** érvényesek a **GLS Hungary** valamennyi tevékenységére, mindenképp a belföldi és export csomagszállítási feladatok vállalására, a csomagok felvételére, be- és kirakására, kezelésére, átrakására, kézbesíthetlenség miatti esetleges átmeneti tárolására, valamint az export csomagok **GLS General Logistics Systems** hálózatához tartozó országokon belül történő kézbesítésének bonyolítására. Jelen **Általános Üzleti Feltételek** kizárólag azokra a feladatokra vonatkoznak, melyekre a **GLS Hungary** kötött szerződést, nem vonatkoznak tehát az import csomagfuvarozásra, ahol a **Megbízó** a **GLS Hungary** partnerével kötött szerződést, a külföldi partner Általános Üzleti Feltételei szerint.

Jelen Általános Üzleti Feltételek alapját a nem postai szolgáltatások körébe eső áruk szállítása esetében a Magyar Általános Szállítványozási 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, a postai szolgáltatások körébe tartozó csomagok szállítása esetében pedig 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 feltételeken 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.**)

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elérhetősége:

Székhely: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Ügyfélszolgálat elérhetősége:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf.: 997.

Telefon: 06-1-468-06-73

Telefax: 06-1-468-05-09

E-mail: info@nmhh.hu

Honlap: www.nmhh.hu

A Szolgáltató megnevezése, adatai:

GLS General Logistics Systems Hungary Kft.

Székhely: 2351 Alsónémedi GLS Európa u. 2.

Honlap: <https://gls-group.eu/HU/hu/home>

(Továbbiakban: „**Szolgáltató**” vagy „**GLS**” vagy „**GLS Hungary**”)

Hivatkozott jogszabályok és rövidítésük:

- a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)
- a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX törvény (Postatv.)
- a postai szolgáltatásból kizárt vagy a feltételeken szállítható küldeményekről szóló 335/2012 (XII.4.) Korm. rendelet
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló általános adatvédelmi rendelet (GDPR)
- a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Európai Megállapodás "A" és "B" Melléklete kihirdetéséről, valamint a belföldi alkalmazásának egyes kérdéseiről szóló 178/2017. (VII. 5.) Korm. rendelet valamint a 61/2013. (X. 17.) NFM rendelet a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Európai Megállapodás (ADR) "A" és "B" Mellékletének belföldi alkalmazásáról (együttesen: ADR rendelet)
- a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Európai Megállapodás kihirdetéséről szóló 1979. évi 19. törvényerejű rendelet
- Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv)

1. Bevezetés

1.1. A postai szolgáltatási szerződés szabályai

GLS Hungary belföldi és export egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatásokat végez a vele szerződött **Megbízók, illetve feladók** számára, akik a szolgáltatások igénybevételére postai szolgáltatási szerződést kötnek a **GLS Hungary**-vel. A Felek eltérő megállapodásának hiányában a Megbízók a szolgáltatás díját időszakonként, utólag, a Megbízó (feladó) által megrendelt szolgáltatás alapján átutalással fizetik.

GLS Hungary mindenkor általános üzleti feltételei a megbízási szerződés hatályba lépésével a szerződés részét képezik.

A Megbízó üzleti feltételei vagy általános szerződési feltételei a megbízás elfogadásával sem válnak a szerződés részévé.

Amennyiben a Felek között hosszú távú megállapodás vagy más egyedi szerződés áll fenn, úgy annak rendelkezései élveznek elsőbbséget. A hosszú távú megállapodásban/egyedi szerződésben nem szabályozott kérdésekben a jelen Általános Üzleti Feltételek rendelkezései irányadók.

Az Egyedi szerződésben, illetve a jelen Általános Üzleti Feltételekben nem szereplő kérdésekben a belföldi csomagszállítások esetében a Postatv. és a Postatv. felhatalmazása alapján kiadott jogszabályokban (ideértve a Korm. R. szabályait) foglaltakat kell alkalmazni. Az ezen jogszabályokban nem szabályozott kérdésben a Ptk. szabályai irányadók. A Ptk. szabályait a Postatv. által biztosított keretek között lehet alkalmazni.

A Postatv. hatályán kívül eső termékek szállítása vonatkozásában az Egyedi szerződésben, illetve a jelen Általános Üzleti Feltételekben nem szereplő kérdésekben a vonatkozó Európai Uniói szabályozás, illetve nemzetközi szerződések rendelkezéseit, ennek hiányában a Ptk., a MÁSZF, 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 rendelkezéseit kell alkalmazni.

A **GLS Hungary** kizárólag bérmentesített csomagokat továbbít, azaz a **Megbízó** fizeti minden esetben a szolgáltatás díjait.

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

A **GLS Hungary** – a Feladó, illetve a Megbízó eltérő rendelkezése hiányában – háztól-házig szolgáltatást nyújt, és olyan kommunikációs eszközöket és szervezetet

működtet, hogy a **Megbízók** a csomagszállítás kapcsán felmerülő minden információs igényüket telefonos, vagy internetes úton kielégíthessék.

A GLS Hungary a postai szolgáltatás nyújtásához közreműködőt vehet igénybe, aki e tevékenységét a Szolgáltató nevében, javára és felelősségére végzi. A GLS Hungary által nyújtott szolgáltatás közvetített szolgáltatást (alvállalkozói teljesítményt) tartalmaz, a **GLS Hungary** technológia azonban a csomagok nyomon követhetőségét a teljes folyamatban biztosítja.

1.2. A postai szolgáltatási szerződés létrejötte

A **GLS Hungary** a csomagok továbbítását kizárólag érvényes és hatályos szerződés alapján végzi (Postai szolgáltatási szerződés).

A Szolgáltató és a Megbízó (feladó) között eseti szállításra illetve rendszeres szállításra vonatkozóan is köthető postai szolgáltatási szerződés.

Rendszeres szállítás esetében a GLS Hungary a Megbízóval köt szerződést, melyben arra vállal kötelezettséget, hogy a szerződés fennállása alatt folyamatosan teljesíti a Megbízó által kért szállításokat vagy azon szállításokat, melyeket a Megbízó által üzemeltetett online platformon keresztül a Megbízón kívüli más személyek a saját nevükben adnak fel. Ezen esetben tehát a Megbízó és a Szolgáltató között Egyedi szerződés jön létre, az Egyedi szerződés a Felek közötti jogviszony főbb elemeit tartalmazza. A szerződés létrejöhet szokásos formában, írásban, vagy az ajánlat elfogadásával. Az adott csomagra vonatkozóan a szerződés ezen csomag felvételével vagy a szolgáltatás elvállalásával jön létre a Megbízó / feladó és a GLS Hungary között.

Eseti szerződés egyes szállítások ellátására köthető.

A GLS Hungary által történő teljesítésnek, így a **csomag felvételének feltétele** azonban minden esetben az, hogy a **Megbízó** (feladó) a csomagok feladásához megfelelő számú és a **GLS Hungary** által a részére kiadott csomagjeggyel rendelkezzen, vagy a **GLS Hungary** rendszerének megfelelő csomagjegyeket és feladási információkat állítson elő, és azokat a csomagok feladásához minden esetben alkalmazza.

1.3. A szerződéskötés vagy a további teljesítés megtagadása

A GLS Hungary köteles megtagadni a szerződés megkötését, ha

- a szerződés teljesítése jogszabályba, továbbá az Egyetemes Postaegyesület Alapokmánya alapján megkötött nemzetközi szerződést kihirdető jogszabályba vagy az alapján megkötött megállapodásba ütközik;
- a postai küldemény tartalma nyilvánvalóan sérti vagy veszélyezteteti az életet, egészséget, testi épséget vagy az emberi környezetet;
- a feltételeken szállítható postai küldemény nem felel meg az ilyen küldeményekre vonatkozó előírásoknak; vagy

d) a postai küldemény csomagolása nem felel meg a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglalt előírásoknak.

Amennyiben a fenti tények valamelyike a szerződés megkötését követően jut a **GLS Hungary** tudomására, köteles a szolgáltatás teljesítését (vagy annak folytatását) megtagadni, és erről a Megbízót (feladót) értesíteni. A postai küldeménynek a Megbízó (feladó) részére történő visszaküldéséből vagy egyéb helyre történő kézbesítéséből és a hatósági intézkedésből származó többletköltségek a Megbízót (feladót) terhelik.

A postai küldemény csomagolásának elégtelenségével kapcsolatban a GLS Hungaryt akkor terheli a fenti kötelezettség, ha a küldemény csomagolásának a jelen Általános Üzleti Feltételekkel való meg nem felelőssége a küldemény felvételekor nyilvánvalóan megállapítható.

2. Vevőszolgálat

A **GLS Hungary** a székhelyén **Vevőszolgálatot** tart fenn, mely **munkanapokon 7-18 óráig** működik és a **csomagszámok alapján felvilágosítást** ad (IOD), a csomagokról, kérésre a **Megbízónak** POD-t küld, valamint a csomagszállítással kapcsolatos esetleges reklamációkat kezeli.

A Vevőszolgálat elérhetősége:

Telefon: +36 29 88 66 70

Fax: + 36 29 88 66 10

Email:

info@glshungary.com,

vigyekel@glshungary.com,

megrendeles@glshungary.com

A csomagok kézbesítési információja (státusza) a csomagfelvételt követő második munkanaptól kezdődően a www.gls-group.eu honlapon a csomagkeresési menüben a csomagszám alapján lehívható.

GLS Hungary a címzettek részére külön Vevőszolgálatot tart fenn, mely a címzettek részére csomagszám alapján felvilágosítást ad illetve panaszokat is fogad. A Vevőszolgálat elérhetőségét a <https://glsgroup.eu/HU/hu/gls-elerhetoseg> oldal tartalmazza.

3. Tudakozódás, panaszok intézése

3.1. Tudakozódás

A **Megbízó**, illetve képviselője a **Vevőszolgálatnál** a csomagszám alapján tudakozódhat, a későbbiekben meghatározott csomaginformációt (IOD), illetve kézbesítési igazolást (POD) kérhet. A csomaginformáció (IOD) szolgáltatása 3 hónapon belül feladott csomagoknál azonnal, a kézbesítési igazolás (POD) megküldése 3 hónapon belül feladott csomagoknál 4 órán belül történik. Ezt követően a csomaginformáció további egy évig hozzáférhető, az információszolgáltatás határideje azonban 3 munkanapra hosszabbodik.

Kézbesítési igazolás másolata (POD) maximum az átlagos havi csomagvolumen 5%-áig igényelhető költségmentesen.

A POD - kézbesítést követő munkanaptól áll rendelkezésre.

GLS Csomagautomatába történő kézbesítés esetén csak IOD kérhető.

3.2. Panasz bejelentése

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

A postai szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos panasz az alábbi elérhetőségek valamelyikén tehető:

GLS General Systems Hungary Kft.

Ügyfélszolgálat (Vevőszolgálat)

Tel.: (+36 29) 88 66 70

Fax: (+36 29) 88 66 10

E-mail: info@glshungary.com

A Vevőszolgálat munkanapokon 7.00-18.00 közötti időpontban érhető el.

Címzetteknek fenntartott ügyfélszolgálat elérhetősége:

<https://glsgroup.eu/HU/hu/gls-reklamacio>

A fogyasztónak minősülő személy online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére igénybe vehetik az Európai Bizottság által működtetett online vitarendezési platformot is. Az igénybevételről bővebben a <https://glsgroup.eu/HU/hu/gls-reklamacio> oldalon érhető el tájékoztatás.

Panaszokat a fentiekben megadott elérhetőségekre kell megküldeni. Telefonon bejelentett panasz kizárólag a fent hivatkozott weboldalon megadott időpontban tehető. A panaszokat a **Vevőszolgálat** fogadja, gondoskodik a kivizsgálásról és a helyesbítő intézkedések megtételéről és tájékoztatja a panasztevőt. Amennyiben a panasz a Szolgáltató kártérítési felelősségét érinti vagy érintheti, úgy az kárügyintézésre **GLS Hungary** kárügyintézőjének kerül átadásra.

Panasztevő köteles a panaszbejelentés, kárbejelentés, illetve a Szolgáltatóval történő más kommunikáció során az obszcén, trágár, mások emberi méltóságát sértő kifejezések használatát mellőzni. Amennyiben Panasztevő nem így jár el, úgy a Szolgáltató jogosult a kommunikációt a Panasztevővel megszakítani.

A panaszok **GLS Hungary** székhelyén és kiszállító depóiban, illetve egyéb postai szolgáltatóhelyen elhelyezett Vásárlók könyvébe is beírhatók.

Panasz megtételére a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától számított 6 hónapos jogvesztő határidő

belül, sérelmezett tevékenység esetén az erről való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül, de legkésőbb a tevékenység megvalósítását követő 6 hónapon belül van mód.

3.3. A Panasz kivizsgálása a Szolgáltató által

A **Vevőszolgálat** a panaszokat, észrevételeket a belföldi szolgáltatások és az Európai Unió tagállamaiba irányuló szolgáltatások esetén a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a panasz beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgálja. Ezen határidő egy alkalommal, a panaszos egyidejű értesítése mellett harminc nappal meghosszabbítható.

A panasz kivizsgálásának eredményéről belföldi szolgáltatás esetén haladéktalanul, nemzetközi szolgáltatás esetén a külföldi szolgáltatótól beérkezett tájékoztatás időpontjától számított tizenöt napon belül írásban tájékoztatja a Szolgáltató a panaszost. Amennyiben a külföldi szolgáltató a tájékoztatást késedelmesen küldi meg, úgy a Szolgáltatót nem terheli felelősség a késedelmes válaszadásért abban az esetben, ha mindent megtett a beszerzendő adat, információ határidőben történő rendelkezésre bocsátása céljából.

Ha a postai szolgáltató a panaszra határidőn belül nem válaszol, vagy a válasz a panaszos számára nem elfogadható, akkor a panaszos a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszadási határidő lejártától számított 30 napon belül a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a panasz vagy a panaszkezelés kivizsgálása érdekében. E lehetőségről a panaszost a panasszal kapcsolatos válaszban tájékoztatni kell.

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

4. Az Általános Üzleti Feltételek célja, területi érvényessége: import csomagokra vonatkozó szabályok, a GLS Hungary által nyújtott szolgáltatások

4.1. A GLS Hungary a külföldi partnereitől átvett import (külföldön feladott és belföldön kézbesítendő) csomagokra vonatkozó általános szabályai:

- Az import csomagok szállítási költségét minden esetben a feladó fizeti meg, **GLS Hungary** fuvardíjat a címzettnek nem számláz.
- Szerződéses jogviszonyban a feladó a **GLS Hungary** külföldi partnerével áll.
- **GLS Hungary** az import csomagok átvételénél nem ellenőrzi a csomagok címezésére vonatkozó előírások teljesülését, a kézbesítést a csomagoláson feltüntetett adatok alapján próbálja meg. Sikertelen

kézbesítés esetén a **GLS Hungary** külföldi partnere írásban értesítést kap, minden további intézkedésre a **GLS Hungary** külföldi partnere által adott utasítások alapján kerül sor, ennek hiányában a sikertelen kézbesítést követő 10. munkanapon a **GLS Hungary** a csomagot a feladóhoz visszairányítja.

- A csomagszám ismeretében a címzett a csomagon feltüntetett kézbesítési címet módosíthatja, kérheti a csomag eltérő címen történő kézbesítését.
- Kárigényt a címzett akkor érvényesíthet, ha a csomagot részére vagy egyéb jogosult átvevő részére kézbesítették és a csomag tulajdonjoga a címzetre átszállt, vagy a címzett igazolja, hogy (i) a feladó írásban engedélyezte rá ezt a jogát; vagy (ii) a csomag a címzett tulajdona volt. GLS Hungary igazolásként köteles elfogadni a távollévők kötött szerződésről a vállalkozás által a jogszabály alapján részére, mint fogyasztónak adott, a termék adásvételével kapcsolatban ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget is tartalmazó visszaigazolást és a csomaghoz nem kapcsolódik a címzett által a kézbesítéskor még megfizetendő további díj. A kárigény a feladó és a GLS Hungary külföldi partnere által kötött szerződéses feltételek alapján a benyújtástól számított 30 napon belül kerül elbírálásra.
- A panasz vizsgálatának időtartama egy alkalommal, a panaszos egyidejű értesítése mellett harminc nappal meghosszabbítható.
- A külföldről érkező csomagok vámkezeléséhez kapcsolódó speciális szabályokat a vámkezelendő csomagokról a GLS Hungary értesíti a címzettet, aki írásban nyilatkozik a vámkezelés módjáról és vállalja a vámkezeléssel kapcsolatos költségek megfizetését.
- Amennyiben a panaszos a GLS által megállapított kártérítés összegét nem fogadja el, és amennyiben ő a Fgytv. szerint fogyasztónak minősül, úgy a lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulhat. A Békéltető Testületek elérhetősége: <http://www.bekeltetes.hu>
- Amennyiben a panaszos a GLS által lefolytatott kártérítés módját nem fogadja el, akkor a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz info@nmhh.hu oldalon, vagy amennyiben ő a Fgytv. szerint fogyasztónak minősül, úgy a lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulhat. A Békéltető Testületek elérhetősége: <http://www.bekeltetes.hu>

4.2. A GLS Hungary által nyújtott termékek és szolgáltatások:

- belföldi 24 órás **BusinessParcel**, **BusinessSmallParcel** (a felvételt követő munkanapon történő kézbesítés, tájékoztató adat az átfutási időről) csomagszállítás,
- export csomagszállítás az Európai Unió tagországaiba, valamint Törökországba,

Norvégiába és Svájcba a GLS General Logistics Systems rendszerrel együttműködve,

- a GLS General Logistics Systems rendszer tagjai által Magyarországra indított import csomagok beszállítása a fenti relációkból, valamint a csomagok vámkezelése a Címzett rendelkezése szerint és a csomagok kézbesítése.
- **GlobalBusinessParcel**

BusinessParcel:

Gyors és hatékony csomagszállítás háztól házig. Magyarországon, minden városban és településen a csomagokat, a felvételt követő munkanapon, munkaidőben (8-17 óra között) kézbesítjük. Második kézbesítési kísérlet ingyenes.

ExpressParcel:

Sürgős, határidős csomag kézbesítése a felvételt követő munkanapon, legkésőbb 12 óráig. Csak meghatározott településeken, a települések listája a **GLS Hungary** honlapján található. A szolgáltató hibájából bekövetkező késedelem esetén a fuvardíj valamint a szolgáltatás különdíjakerül kártérítési átalány összegként jóváírásra.

BusinessSmallParcel és ExpressSmallParcel:

Kiemelt csomagkezelés a 2 kg alatti kiscsomagoknál: elkülönített szortírozás, szállítás speciális ládákban egyszerű kiscsomag meghatározás a GLS-sablon segítségével.

Belföldi és export csomagszállítás – GLS Hungary a feladó kérésének megfelelően elvégzi a csomagok felvételét a Megbízó által megjelölt helyen, és a csomagok kézbesítését, oly módon, hogy a felvételtől a kiszállításig mindvégig a felügyelete alatt marad. A küldemény és a küldeményekkel kapcsolatos információk a feladó által is nyomon követhetőek és a kézbesítés igazolása bármikor (elévülési időn belül) visszakereshető. Sikertelen kézbesítés esetén amennyiben a címzett vagy a jogosult átvevő nem tartózkodik a címhelyen a csomag érkezéséről szóló értesítő a címzett postaládájába kerül elhelyezésre. Ha erre nincs lehetőség, akkor az értesítő a címhelyen elhelyezésre kerül. A cím változása esetén **GLS Hungary** a címpontosítást és a pontosított címre történő kiszállítást is vállalja. A szolgáltatásban a sikertelen kézbesítést követő második kézbesítési kísérlet is benne van. A feladó vagy a címzett rendelkezése alapján a csomag új címen, vagy az eredeti címen, de más időpontban kerül kézbesítésre.

Az export csomagok szállítása kapcsán – amennyiben a feladó a küldemény kézbesítését a továbbiakban nem kívánja – lehetőség van a küldemény címzettnek történő kiszállításának, kézbesítésének visszavonására. Az ilyen irányú kérelmeket GLS Hungary minden esetben továbbítja a partnerország irányába, de annak teljesülését garantálni nem tudja, tehát a küldemény visszafordítására vonatkozóan kötelezettséget a küldemény felvételét követően nem vállal.

EuroBusinessParcel és EuroBusinessSmallParcel:

Megbízható, gyors és hatékony „road-based” csomagszállítás háztól házig 37 európai országban kedvező tranzit idővel. Export csomagszállítást (**nemzetközi – csomagszállítás szolgáltatás**), a **GLS Hungary** külföldi szerződött partnerei végzik, oly módon, hogy a felvételtől a kiszállításig mindvégig a **GLS Hungary** felügyelete alatt marad a küldemény, és a küldeményekkel kapcsolatos információk és a kézbesítés igazolása bármikor (elévülési időn belül) visszakereshető. Az export csomagoknál az átfutási idő (vámkezelés nélkül felvételtől a célország vámkezelést végző depójáig) célországoként eltérő: a felvételt követő 1-7. munkanap. Az export csomagok tartalmára és címezésére vonatkozó, a célországban érvényes rendelkezések korlátozások vagy tilalmak eltérőek lehetnek. A feladó kötelessége meggyőződni arról, hogy az adott termék szállításának a címzett országban van-e akadálya. A vámkezelés időszükséglete a helyi szabályoktól függően változó, költségeit a Megbízó, vagy a Címzett viseli. Amennyiben a Címzett export csomag esetében a vámkezeléshez kapcsolódó költségvállalási kötelezettségét nem teljesíti, a költségeket a **GLS Hungary** a Megbízóra terheli. A cím változása esetén a **GLS Hungary** címpontosítást és a pontosított címre történő kiszállítást is vállalja. A szolgáltatásban a sikertelen kézbesítést követő második kézbesítési kísérlet is benne van. Egyes országokban az első sikertelen kézbesítési kísérletet követően a csomag a címzett engedélye nélkül a szomszédba is kézbesíthető, vagy a címzett lakóhelyéhez (megadott kézbesítési címhez) legközelebb eső GLS CsomagPontban kerülhet tárolásra, ahonnan az elszállítást a címzett saját maga végzi. Amennyiben a címzett az erről szóló értesítésen feltüntetett időpontig nem jelentkezik a csomagért, akkor az újbóli kézbesítési kísérlet nélkül visszaszállításra kerül a feladóhoz. Egyes országokban a címzett előzetes írásos rendelkezése alapján a csomag aláírás nélküli kézbesítése is lehetséges. A csomagok kézbesítése minden esetben, a célországban érvényes szabályzatok alapján történik. Az export csomagokkal kapcsolatos panaszok kivizsgálása során a célországban érvényes üzleti feltételek irányadóak. A GLS külföldi partnereinek elérhetősége és az adott országban érvényes szállítási feltételek <https://gls-group.eu/EU/en/home> honlapon érhetőek el.

GlobalBusinessParcel

Átlátható és biztonságos csomagfeladás az Európai Unió kivül eső országokba. A csomagok vámkezelést követően légi úton a Fedex (IATA Air Cargo Ügynökség) rendszerében jutnak el a címzethez.

Az import tilalma és korlátozása országoként eltérő lehet. A 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet 2. §-ának d. pontjára tekintettel a **Megbízó** tartozik felelősséggel utánajárni annak, hogy a szállítani kívánt javakat, termékeket fogadja-e a rendeltetési ország. Ezzel kapcsolatban **Megbízó** a **GLS Hungary** Vevőszolgálatánál telefonon is érdeklődhet. A Megbízó a behozatali tilalommal, korlátozással kapcsolatos szabályokat az alábbi helyen tekintheti meg:

[<https://www.nav.gov.hu/nav/vam/vaminformaciok>]

GLS Hungary-t nem terheli felelősség a külföldre szóló küldemény esetében a cím szerinti és a kezelésben részt vevő országban hatályos behozatali tilalommal (korlátozással) kapcsolatban. Továbbá a **Megbízó** kötelessége a biztosítás, és meggyőződni arról, hogy a légi fuvarozásnak nincs-e akadálya.

4.3. Belföldi Megbízók részére különdíj ellenében végzett értéktnövelő többletszolgáltatások:

ContactlessDeliveryService

Érintés nélküli kézbesítés – Ezen szolgáltatás kizárólag abban az esetben vehető igénybe, amennyiben a hatályos jogszabályi környezetet lehetővé teszi az érintés nélküli kézbesítés alkalmazására. A szolgáltatást a **Megbízó** (feladó) vagy a **Címzett** is megrendelheti. A megrendeléseket írásban e-mailen vagy az FDS csomagok rendelkezési felületén, a Delivery Manageren keresztül kell leadni.

Érintés nélküli kézbesítés esetén a címzett nem helyez el aláírást az aláírást rögzítő technikai eszközben (szkennerben), helyette a futár rögzíti az átvevő nevét, az aláírás rovatban pedig a szolgáltatás kódja (CLD) kerül megjelenítésre. Az ily módon történt átadást ellenkező bizonyításig úgy kell tekinteni, hogy a címzett/egyéb jogosult átvevő ezzel elismeri a csomag sérülésmentes átvételét, így a csomag átvételével kapcsolatban a későbbiekben – különösen az aláírás hiányára hivatkozva - sem a címzett, sem a feladó kárigényét nem támaszt.

Ezen szolgáltatás esetében értelemszerűen nem alkalmazhatók azok a jelen Általános Üzleti Feltételekben rögzített rendelkezések, melyek arra vonatkoznak, hogy a csomagokat kizárólag aláírás ellenében lehet a címzett/egyéb jogosult átvevő részére kézbesíteni.

Guaranteed24Service

Garantáltan másnapra – Ezzel a szolgáltatással **GLS Hungary** garantálja a felvételt követő munkanapon történő kézbesítést – pénz visszafizetési garanciával! Ha **GLS Hungary** hibájából ez nem történik meg, **GLS Hungary** visszafizeti a fuvardíjat, valamint a szolgáltatás felárának kétszeresét. Nem minősül késedelmesnek a kézbesítés abban az esetben, ha a csomag határidőben történő kézbesítése azért volt sikertelen, mert a kézbesítés megkísérlésekor a címzett vagy más jogosult átvevő nem volt elérhető a címben megjelölt helyen, a feladás adathiányos volt, a cím hibás, hiányos, vagy nem teljes, a címzett az átvételt megtagadta, vis maior esemény következett be.

Vis maioroknak minősülnek a GLS hibáján kívül bekövetkezett rendkívüli, elháríthatatlan események, például természeti katasztrófák, rendkívüli természeti események vagy rendkívüli időjárás, háború, forradalom, blokádnak, export-import tilalom, érdekszférán kívüli sztrájk, tüzeset, árvíz, járvány, karantén, szállítási embargó és minden olyan itt fel nem sorolt körülmény, amely a GLS számára el nem hárítható, előre nem látható és neki fel nem róható. Vis maioroknak minősül továbbá a közlekedés 2 órát meghaladó időtartamban történő korlátozását jelentő körülmény, a GLS létesítményeinek kiürítésével járó, 1 órát meghaladó időtartamú hatósági intézkedés.

A szolgáltatás nem vonatkozik az egyéb export forgalomban továbbított csomagokra.

Pick&ReturnService

Felvétel & Visszaszállítás – **GLS Hungary** szerződött partnere megbízásából a megjelölt helyen felveszi a csomagot, és azt Magyarországon a **Megbízónak** kézbesíti. A szolgáltatás a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg Belföldi felvételek esetén, a munkanapokon 17 óráig beérkező megbízások teljesítésére a következő munkanapon kerül sor. A 17:00 óra után rögzített megbízások teljesítési határideje 1 munkanappal meghosszabbodik. Nemzetközi felvételek esetén ez a határidő 16:00 órára módosul.

Pick&ShipService

Felvétel & Átszállítás – **GLS Hungary**, szerződött partnere megbízásából a megjelölt helyen felveszi a csomagot, és azt a magyarországi megadott címre kézbesíti. A szolgáltatás a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg Belföldi felvételek esetén, a munkanapokon 17 óráig beérkező megbízások teljesítésére a következő munkanapon kerül sor. A 17:00 óra után rögzített megbízások teljesítési határideje 1 munkanappal meghosszabbodik. Nemzetközi felvételek esetén ez a határidő 16:00 órára módosul.

CashService

Utánvétel – Az utánvétel elszámolása és átutalása a Megbízó cégkivonatán feltüntetett bankszámlaszámra hetente legalább kétszer automatikusan megtörténik, az utánvétel felár tartalmazza az adott országon belüli utalás költségét is. A szolgáltatás díja a csomag átadásának megkezdésére kerül is felszámolásra kerül. Export esetén amennyiben a Megbízó rendelkezik egy a célországban a helyi valutában vezetett folyószámlával (pl.: Szlovákiában vezetett EUR, Csehországban vezetett CZK, Lengyelországban vezetett PLN, Romániában vezetett RON és Szlovéniában vezetett EUR, és Horvátországban vezetett HRK folyószámlával), úgy ezen folyószámlára kerül az utánvétel összege megfizetésre. Amennyiben a Megbízó nem ilyen folyószámlát ad meg az utánvétel átutalására, az átutalással kapcsolatos többletköltségek a Megbízót terhelik. Export esetén a szolgáltatás megrendelése a GLS által erre a célra biztosított elektronikus felületeken keresztül (pl. GLS Connect szoftver, GLS Online, API, MyGLS, saját rendszer) lehetséges. **GLS Hungary** fenntartja a jogot a tranzakciók illetékből származó többletköltségek továbbszámolására. **GLS Hungary** fenntartja a jogot a 2008. évi III. törvény szerinti kerekítési szabályok alkalmazására.

BankCardService

Bankkártyás fizetés - A szolgáltatás megrendelésével Megbízó lehetőséget biztosít a címzettnek, hogy az utánvétel összegét bankkártyával is kiegyenlíthesse. A szolgáltatás kizárólag a **CashService** szolgáltatással együttesen rendelhető meg a Megbízó által belföldi, valamint Szlovákiába, Szlovéniába és Csehországba történő export csomagszállításra. Az export

csomagszállítások esetében kizárólag a három országra együttesen rendelhető meg a szolgáltatás, tehát úgy, hogy a Megbízó azt az említett három ország mindegyikében igénybe veszi. A bankkártyás fizetés a futárok által kezelt mobil terminálokön keresztül történik. A fizetés hitelkártyával, valamint betéti kártyával is teljesíthető, a következő kártyák kerülnek elfogadásra: MasterCard, Maestro, Visa, American Express. A szolgáltatást kizárólag a **Megbízó** megrendelése alapján nyújtja a **GLS Hungary**. **GLS Hungary** fenntartja a jogot a 2008. évi III. törvény szerinti kerekítési szabályok alkalmazására.

ExchangeService

Csomagcsere – **GLS Hungary** cserecsomagot vesz fel azon csomagok kézbesítésekor, melyeknél ez a szolgáltatás megrendelésre kerül. A szolgáltatás a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg.

AddresseeOnlyService

Bizalmas küldemény – A szolgáltatás megrendelésével, a feladónak lehetősége van az átvevő személyt megjelölni. A csomag kézbesítése a megjelölt átvevő által felmutatott, személyazonosságot igazoló hatósági fényképes igazolvány bemutatása ellenében történik. Az igazolvány azonosítószáma elektronikus úton kerül rögzítésre a kézbesítéskor. A szolgáltatás a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg.

ScheduledDeliveryService

Ütemezett kiszállítás – A szolgáltatás megrendelésével a feladó kérheti (azokban a városokban, ahol **GLS Hungary** depót üzemeltet), hogy a csomagot az előre megadott 2 órás időintervallumon belül kézbesítse a GLS, 8-20 óra között. A szolgáltatás a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg.

DayDefiniteService

Kézbesítés meghatározott napon – A szolgáltatás megrendelésével, a feladó előre rendelkezhet arról, hogy a csomagot melyik munkanapon kézbesítse **GLS Hungary**, a felvételt követő 5 munkanapon belül. A szolgáltatás a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg.

LateCollectionService

Késői felvétel – a szolgáltatás megrendelésével, **GLS Hungary** munkaidőn túl is vállal rendszeres csomagfelvételt, mely kizárólag előre meghatározott és megállapodott csomagvolumen esetén vehető igénybe.

DocumentReturnService

Okmánykezelés – Megoldás azokra a helyzetekre, amikor a csomagot kísérő speciális szállítási dokumentációt igazoltatni kell a címzettel, és azt a feladónak vissza kell juttatni. A szolgáltatás a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg. Erre a szolgáltatásra a 16. pont káreseményekre vonatkozó szabályai nem érvényesek. Meghatározott hipermarketek esetén szállítólevél illetve egyéb áruátvételi okmányok visszaforgatása csak és kizárólag a Tételes átadás szolgáltatás (ItemisedDelivery Service) megrendelése esetén kerül teljesítésre.

ItemisedDeliveryService

Tételes átadás – Előzetes megállapodás alapján **GLS Hungary** tételesen átadja az árut (kizárólag meghatározott hipermarketekben), és a leigazolt szállítólevelet visszajuttatja a Feladónak. A **GLS Hungary** külön szervezettel látja el a feladatot, a gépkocsivezető nem ad át tételesen árut.

Azokban az esetekben, amikor **GLS Hungary** csak a tételes átadás teljesülése esetén tudja a csomagokat kézbesíteni az átadások szükségességéről és teljesítéséről **GLS Hungary** külön nem értesíti ügyfeleit. A tételes átadás díja a **Megbízót** terheli. Egyes hipermarketek esetén csak és kizárólag ezen szolgáltatás keretén belül vállalja a GLS a beszállítást, függetlenül a Tételes átadás megrendelésétől. **GLS Hungary** a szolgáltatást minden esetben automatikusan megrendeltnek tekinti, ha a **Megbízó** az érintett hipermarketekbe küldi a csomagot. A szolgáltatás díja ezekben az esetekben automatikusan kiszámlázásra kerül. Az aktuális áruházlista a www.gls-group.eu honlapon elérhető.

Erre a szolgáltatásra a 16. pont káreseményekre vonatkozó szabályai nem érvényesek.

DisplayService

Polcszerviz – A csomagszállítás kiegészítő és megbízható szolgáltatása. A Megbízók utasítása szerint a kiszállított árut **GLS Hungary** tételesen átadja, és a polcszervizt ellátja, és a leigazolt átvételi elismervényt a feladónak visszajuttatja. (Kizárólag hipermarketekben.) Erre a szolgáltatásra a 16. pont káreseményekre vonatkozó szabályai nem érvényesek.

StandbyService

Címzett viszi el – A csomagot a címzett a depóban veheti át előzetes egyeztetés alapján. A depók elérhetőségei megtalálhatóak a www.gls-group.eu honlapon. A szolgáltatás a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg.

SaturdayService

Szombati kiszállítás – A szolgáltatás megrendelésével, a pénteken feladott csomagokat (csak és kizárólag Budapesten) szombaton kézbesíti **GLS Hungary**. A szolgáltatás a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg.

DeclaredValueInsuranceService

A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény 2.§. 8. pontjában meghatározott értéknyilvántartás – szolgáltatás, amely alapján **GLS Hungary**-t a csomaggal kapcsolatban a szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért a küldemény elveszése, megsemmisülése, teljes vagy részleges kára esetén a feladó által a feladaskor meghatározott érték erejéig kártérítési felelősség terheli. Az értéknyilvántartás-szolgáltatás esetileg, csomagonként, a fuvardíj és a szolgáltatási díj megfizetése ellenében vehető igénybe. A szolgáltatás a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg.

Az értéknnylvánítás-szolgáltatás legmagasabb összege belföldi csomagok esetén maximum 500.000 Ft, export csomagok esetén maximum 200.000 Ft.

Ha a feladó az értéknnylvánításban megjelölt összegként a tényleges kereskedelmi értéknél magasabb összeget tüntetett fel, úgy az értéknnylvánításban megjelölt összeg helyett a csomag tartalmának tényleges kereskedelmi értékét, ha az értéknnylvánításban megjelölt összeg alacsonyabb a tényleges kereskedelmi értéknél, úgy az értéknnylvánításban megjelölt összeget kell a kártérítési átalány számítása során alapul venni.

Ha az értéknnylvánított csomag megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvesz, vagy megsérül, **GLS Hungary** az alábbiak szerint köteles kártérítési átalányt fizetni:

a) a csomag megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege az értéknnylvánításban megjelölt érték összege,

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

SMSService

SMS értesítés. A **Megbízó** megbízásából **GLS Hungary** a csomag feladásra történt előkészítéséről SMS-ben tájékoztatja a címzettet. Ez az üzenet azonban nem garantálja a csomag **GLS Hungary** részére történő átadását. A szöveges üzenetet a **Megbízó** fogalmazza meg, amely tartalmazhatja a csomag azonosítószámát, az utánvét összegét. Az SMS végére automatikusan felkerül a címzetteknek fenntartott **GLS Hungary** Ügyfélszolgálat telefonszáma. A szolgáltatás a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg, terjedelme legfeljebb 160 karakter lehet.

PreadviceService

GLS Hungary a kézbesítés napján a reggeli órákban SMS-ben tájékoztatja a címzettet a csomag várható érkezéséről. A szöveges üzenet tartalmazza a csomag azonosítószámát, a kézbesítés várható idejét (95%-os pontossággal) egy 3 órás időintervallumban és a **GLS Hungary** kézbesítést végző futár telefonszámát. A szolgáltatás a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg.

FlexDeliveryService

A szolgáltatás megrendelésével **GLS Hungary** a csomagok címzettjeinek (elsősorban magánszemélyeknek belföldön és 12 európai országban) 3 kiszállítási kísérletet biztosít, és hat különböző kézbesítési alternatíva elérését teszi lehetővé. Az első sikertelen kézbesítési kísérletet követően a címzett a tárolási határidők figyelembevételével, online felületen rendelkezhet egy új időpontban történő kiszállításról, egy általa megadott új címen történő kézbesítésről, a csomag egy választott CsomagPontba, GLS Csomagautomatába történő kiszállításáról vagy annak **GLS Hungary** depóiban történő személyes átvételéről, illetve megtagadhatja a csomag átvételét. Rendelés hiányában belföldön a csomag a feladást követő első, harmadik és ötödik munkanapon kerül automatikusan kiszállításra. Az ezen

szolgáltatás kapcsán emailben vagy sms-ben küldött a tájékoztatás a kézbesítés várható idejét 95%-os pontossággal tartalmazza.

A szolgáltatás átalányban minden csomagra vagy eseti jelleggel a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg.

A szolgáltatással kapcsolatos információk, az elérhető országok listája a www.gls-group.eu honlapon elérhetőek.

ShopDeliveryService

A szolgáltatás megrendelésével belföldön és számos Kelet-Európai országban (Szlovákia, Szlovénia, Csehország, Románia és Horvátország területén) GLS CsomagPontba vagy GLS Csomagautomatába kérhető az első kiszállítás.

A GLS SMS-ben tájékoztatja a címzettet arról, hogy a csomagja megérkezett a GLS CsomagPontba. Az átvételnél a címzettnek be kell mutatnia a személyazonosságot igazoló okmányát és hivatkozni kell a csomagszámra. Megrendeléskor célszerű több lehetséges átvevő személyt megjelölni. Bővebb információ, valamint letölthető segédanyagok a www.csomag.hu oldalon érhető el.

A ShopDelivery Service szolgáltatással feladott csomagok kizárólag a **Megbízó** által választott CsomagPontba vagy a megjelölt GLS Csomagautomatába kézbesíthetőek, a címzett címére nem.

GLS Csomagautomatába történő kézbesítés

GLS Csomagautomatába történő kézbesítés csak abban az esetben történhet, ha a **Megbízó** a **ShopDeliveryService** vagy a **FlexDeliveryService** szolgáltatást megrendeli, vagy a címzett a **FlexDeliveryService** szolgáltatás keretein belül ezt a kézbesítési módot választja.

A GLS Csomagautomatában elhelyezhető csomag maximális mérete:

hosszúság: 0,51 m,
magasság: 0,42 m,
szélesség: 0,39 m.

A csomag GLS Csomagautomatába történő elhelyezésekor a címzett SMS-ben és/vagy e-mailen kap tájékoztatást a GLS Csomagautomata címéről, a csomagszámról és megkapja a felvételhez szükséges egyedi és egy alkalommal használható kódot. A csomagszám és a kód együttes birtokában tudja a címzett a GLS Csomagautomata ajtaját nyitni, csomagját felvenni. Utánvétes csomag esetén az utánvét megfizetése bankkártya terminálon keresztül lehetséges. Csak az utánvét összegének kifizetését követően nyitható a csomagot tartalmazó rekesz ajtaja és vehető fel a csomag. A sikeres csomagfelvételtől és utánvét kifizetéséről a címzett e-mail visszaigazolást kap.

GLS Hungary kézbesítettnek tekinti a csomagot, ha a címzett (az átvételre jogosult), vagy az ő képviselőjében eljáró személy, vagy az a személy, aki az átvételre jogosult részére megküldött csomagszám és egyedi és egyszeri azonosító kód megadásával igazolja a GLS Csomagautomata felületén az átvételre való jogosultságát.

A POS terminálon keresztül megfizetett utánvét összegeket **GLS Hungary** számláján történő jóváírást követően **GLS Hungary** továbbutalja a **Megbízónak**.

ContactService

Címzettek telefonos előértesítése. A csomag tervezett kézbesítését megelőző egy órán belül a GLS futár felhívja a címzettet és tájékoztatja a szállítás várható időpontjáról. A hívás tájékoztató jellegű, további időpont egyeztetésre nem ad lehetőséget.

HazardousGoodsService

Külön írásos megállapodás alapján ADR hatálya alá eső, meghatározott osztályba tartozó, veszélyes áruk szállítása belföldön csak és kizárólag engedélyes vagy korlátozott mennyiségben.

Mentességgel történő veszélyes áru szállítása (kivéve ADR 1.1.3.6), ami azt jelenti, hogy az ADR 1.1.3. szakasza szerinti szállítások esetében csak az előírások egy részének betartása szükséges.

5. Csomag, csomagcímke, csomagolás, címzés, lezárás

Az áru gondos és szakszerű csomagolása biztosítja azt, hogy a feladott csomag a gépi csomagkezelésre, rakodásra, hatékony közúti továbbításra alkalmas legyen és így az áru sérülésmentesen érkezzon meg a címre. **GLS Hungary** csak a megfelelően becsomagolt, és megcímezett küldeményekért vállal felelősséget, így különösen kártérítési felelősséget.

- A csomagok kezelése **GLS Hungary** rendszerben iparszerű technológiával történik, ezért nem adhatók fel az olyan csomagok, melyek a csomagszállításban használatos iparszerű technológiával nem kezelhetők. A csomagolásnak minden esetben biztosítani kell a tartalom minőségének megővését és épségét, valamint azt, hogy a tartalomhoz a csomagolás megsértése nélkül ne lehessen hozzáférni. A csomagolásnak biztosítania kell továbbá, hogy a szállítás során a csomag tartalma sérülésmentes maradjon, természetes személyek életében, egészségében és testi épségében, továbbá egyéb tárgyokban, csomagokban kárt ne okozzon. A csomagolásnak kellően erősnek kell lennie ahhoz, hogy más csomagokkal való érintkezéssel (pl. egymásra rakás) vagy az iparszerű technológiából adódó fizikai hatásokkal (forgatás, görgősoron továbbítás stb.) szemben is megőrizze a küldemény sértetlenségét. A csomagolásnál a fentiekben túlmenően a következő feltételeket kell teljesíteni:
- Csak teljesen lezárt csomag adható fel.
- Raktáron, faládjában elhelyezett termék nem adható fel.
- A megfelelő csomagolás minden esetben a külső és belső csomagolás együttes meglétét jelenti, ahol a külső csomagolás 5 rétegű kartondoboz vagy azzal egyenértékű formatartó csomagolóanyag.

- 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 hungarocellel vagy egyéb bélelé, töltőanyaggal legyen körbe véve, külső csomagolásként kizárólag formatartó kartondoboz fogadható el. „A „Törékeny” jelzés gondosságra int, de nem védi az árut,
- A javításra visszahívott híradástechnikai cikkeket és egyéb termékeket az eredeti, komplett csomagolásban, megfelelő kitöltéssel adassák fel, felvétel (Pick&Ship, Pick&Return Service és Exchange Service) 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.
- Összepántolt, összeragasztott vagy fóliázott dobozok nem adhatóak fel, mert a csomagolás széteshet, és csak a címkével azonosított csomagegység ér célba.
- A címzést, a csomagjegyet, a szállítólevelet tartalmazó tasakot, illetve a külön szolgáltatásokat azonosító matricákat a csomag legnagyobb felületére kell ragasztani,
- Több csomag egy címre történő feladása esetén a különleges szolgáltatásokat jelölő matricákat minden csomagra fel kell ragasztani.
- Utánvétel megrendelése esetén a beszedendő összeget az Utánvét listán vagy az elektronikus úton küldött adatok segítségével és a küldeményen, a **GLS Hungary** által rendszeresített matrica alkalmazásával, (több csomag esetén az utánvét matricát minden csomagra fel kell ragasztani és a beszedendő összeget) az egyes csomagok értékének megfelelően, kell feltüntetni. Hibás, hiányos megrendelés esetén **GLS Hungary** egyeztetést kísérel meg.
- A veszélyes áruk szállítása Engedélyes vagy Korlátozott mennyiségben kizárólag az ADR 3.4 és 3.5. fejezete alapján mentességet élvező termékekre, előzetes írásos megállapodás alapján biztosított. **GLS Hungary** nem ellenőrzi a csomagok tartalmát. A **Megbízó** (feladó) köteles ellenőrizni, hogy az átadott csomag tartalmára a hivatkozott ADR mentességek valamelyike érvényes-e. A szállításra vonatkozó mentesség a **Megbízó** (feladó) előzetes írásos értesítése hiányában nem érvényes, ilyenkor **GLS Hungary** a csomagot ADR hatálya alá eső veszélyes árunak minősíti, és szállítását felfüggeszti. A **Megbízót** (feladót) teljes vagyoni felelősség terheli a **GLS Hungary**-val szemben, ha a veszélyes áru szabályai alóli mentességről hiányosan, vagy hibásan nyilatkozott. A **Megbízó** (feladó) hibás vagy hiányos nyilatkozatából adódó káresemények,

hatósági bírságok és büntetések összege a **Megbízót** (feladót) terheli.

- Amennyiben a nem ADR hatálya alá eső terméket olyan csomagoló anyagban helyezik el, amely ADR-re utaló jelöléseket tartalmaz, úgy az ADR-re utaló jelöléseket el kell távolítani. Amennyiben az ADR-re utaló jelölések eltávolítására nem kerül sor, a **GLS Hungary** a csomagoláson fennmaradó jelölések alapján jogosult a küldemény felvételét visszautasítani vagy a szállítást megtagadni vagy felfüggeszteni.
- ADR hatálya alá eső áruk csomagolásának az ADR vonatkozó előírásainak is meg kell felelni.
- Gumiabroncsok szállítása fóliázva történhet. Maximum 2 gumiabroncs alkothat egy egységet. A gumiabroncsok fóliázása, egymáshoz rögzítése úgy történjen, hogy a szállítás és rakodás közben biztosítsa a gumiabroncsok összetartozását és a csomagcímke megfelelő elhelyezését.
- A bútorlapokat 5 rétegű kartonpapírban él- és sarokvédelemmel ellátva kell becsomagolni.
- **GLS Hungary** nem vállalja a hőkezelést igénylő termékek kezelését ezért a csomagolásnak olyannak kell lennie, hogy a tartalom épségét -25C és +65 C fok között is biztosítsa.

Amennyiben a csomagolás a fenti követelményeket felismerhetően nem elégíti ki akkor **GLS Hungary** köteles megtagadni a csomagok átvételét.

A vödrös, kannás és a görgősoron nem továbbítható termékeket **GLS Hungary** rendszeridegennek minősíti. Ezen csomagok kezeléséért **GLS Hungary** nem megfelelő csomagolás jogcímen felárat számít fel.

GLS Hungary fontosnak tartja a károk elkerülését, így ügyfeleinek ingyenesen csomagolási tanácsot ad, mely a Vevőszolgálat útján kérhető.

A „**Törékeny címke**” alkalmazása nem mentesíti a feladót az áru természetének megfelelő csomagolási kötelezettség alól, nem védi meg az árut!

GLS Hungary a csomagok azonosításához egyedi vonalkóddal ellátott öntapadós etikettet, azaz csomagcímkeket ingyenesen biztosít. A csomagcímke a címadatokon felül a csomag egyedi azonosítószámát is tartalmazza. A GLS Csomagcímke a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén is előállítható. Ilyen esetben **GLS Hungary** egy csomagszám intervallumot ad át a Megbízó részére, aki a GLS szoftverek vagy a saját rendszere segítségével állítja elő és tölti ki megfelelő adattartalommal a csomagcímkeket. A csomagcímkek és a csomagszám intervallumok biztonságos felhasználásáért a **Megbízó**-t felelősség terheli, és a részére átadott csomagcímkekkel feladott csomagok szállítási költségét megfizeti.

6. Csomagfelvétel

A csomagok felvétele – a Felek eltérő rendelkezésének hiányában – a **Megbízó** telephelyén történik. A **Megbízók**

– külön megállapodás alapján – **GLS Hungary** székhelyén a csomagfeldolgozó üzem I-punktjánál is leadhatják csomagcímkevel ellátott és megcímezett csomagjaikat, egyeztetett időpontban, következő munkanapi kézbesítésre. A csomagok szalagra rakását ebben az esetben a **Megbízó** gépkocsivezetője végzi. A **GLS Hungary** felvételkor a csomagok megfelelőségét, így különösen a belső csomagolás megfelelőségét, a csomagok tartalmát (így azt, hogy az tartalmaz-e kizárt terméket), továbbá a címezés megfelelőségét nem ellenőrzi. A felvételkor nyilvánvalóan megállapítható esetekben a GLS Hungary a csomagok felvételét visszautasítja. Eseti csomagfeladást a felvételt megelőző napon vagy az adott napon reggel 9 óráig szükséges jelezni a GLS vevőszolgálat felé a +36-29/886-670-es telefonszámon.

A Szolgáltató és a Megbízó által kötött szerződésen alapuló, valamint az eseti csomagfeladások megrendelésekor a csomagfelvétel időintervallumára vonatkozó választási lehetőség csak tájékoztató jellegű. Az ebből eredő károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A csomagok feladását a felvevő gépkocsivezető, vagy az átvevő csomagüzemi alkalmazott **Átvételi Elismervény** ellenében veszi át, (melyet a gépkocsivezető bélyegzővel vagy aláírással is ellát), ezen azonban kizárólag az átvett csomagok darabszámát igazolja. Az átvételi elismervényen rögzítésre kerül, hogy a darabszám ellenőrzés történt-e vagy sem. Az átvételi elismervényt a feladó köteles megőrizni és panasz esetén az átvételi elismervénnyel igazolni a csomagok **GLS Hungary** részére történő átadását. A csomagok átvétele, tételes regisztrálása (APL szkennelése) a **Megbízó** telephelyén, a **GLS Hungary** Depóban és a **GLS Hungary** központi szortírozó üzemében is történhet.

A **Megbízó** a feladott csomagok azonosítására a következő bizonylatokat használhatja:

- csomagcímke másodpéldánya,
- csomagszám mini-címke (öntapadós, a csomagjegyről 2 példányban választható le),
- saját rendszerben előállított csomagcímke esetén a **GLS Hungary**-vel egyeztetett számítógépes adat-fájl.

A csomagon vagy a csomagcímken feltüntetett címzésnek arab számokkal és latin betűkkel az alábbi adatokat minimum tartalmaznia kell:

- címzett neve,
- a csomag rendeltetési helye (település neve), irányítószáma,
- utca neve, házszám, emelet, ajtó,
- export csomag esetén a célország neve

GLS Hungary vállalja, hogy a feladott csomagszám alapján számol el **Megbízóval**, az eseti, tételes egyeztetések azonban a **Megbízó** csomagszám regisztrációja alapján történnek.

Megállapodás alapján **GLS Hungary** a csomagadatok számítástechnikai úton történő átadását is vállalja.

7. Kézbesítés

A jelen pontban foglalt kézbesítési szabályok kizárólag a GLS Hungary által belföldön kézbesítésre kerülő csomagokra vonatkoznak, így az itt rögzített feltételek és szabályok nem alkalmazhatók az export csomagokra. Export csomagok esetében a célországban érvényes szállítási és kézbesítési feltételek irányadók, melyek a <https://gls-group.eu/EU/en/home> honlapon érhetőek el.

Kézbesítéskor a gondosan becsomagolt és jól olvashatóan megcímezett csomagot a kiszállító gépkocsivezető átadja a címzettnek vagy a jelen pontban rögzített feltételek esetében az egyéb jogosult átvevőnek. A címzett a személyes kézbesítés érdekében köteles biztosítani a címhely könnyű és biztonságos megközelítését. Amennyiben a címzett ezen kötelezettségének nem tesz eleget, továbbá amennyiben a személyes kézbesítés veszélyeztetné a kézbesítést végző testi épségét, valamint a vagyonbiztonságot, úgy a Szolgáltató a küldeményt a címben megjelölt hely helyett kézbesítési ponton kézbesíti, melyről a címzettet tájékoztatja. A gépkocsivezető a kézbesítéskor 10 perc időtartamot meghaladóan nem várakoztatható, várakoztatás esetén a kézbesítés megszakítható.

GLS Hungary nem vállalja a fogvatartottak részére a büntetésvégrehajtási intézetekbe történő csomagkézbesítést.

A postai küldeményt – a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben illetve a Felek eltérő megállapodásában foglalt kivételekkel – a küldemény címén kell kézbesíteni. A küldemény címe az a cím, amelyet a feladó a 6. pontban foglaltaknak megfelelően pontosan és minden adatra kiterjedően feltüntetett a küldeményen, annak csomagolásán vagy ahhoz tartozó csomagcímkén. Amennyiben a feladó a címet nem a 6. pontban foglaltak szerint adja meg (pl. emelet, ajtó hiányzik), úgy felel minden ebből eredő kárért valamint azért, ha a Szolgáltató a küldeményt ezen okból kifolyólag kézbesíteni nem tudja.

A jogi személy és egyéb szervezet számára címzett küldeménynek tekinthető a küldemény akkor is, ha a címezésben a szervezet neve vagy címe mellett valamely természetes személy neve is fel van tüntetve.

A postai küldeményt a címzett vagy amennyiben azt az adott többlétszolgáltatás vagy a Megbízó (feladó) és a Szolgáltató közötti szerződés nem zárja ki, úgy az egyéb jogosult átvevő részére kell kézbesíteni. Egyéb jogosult átvevőknek:

- az alkalmi átvevő,
- a helyettes átvevő,
- a meghatalmazott,
- valamint a közvetett kézbesítő minőségű.

A csomagok kiadása tehát a címzett vagy más olyan (14. életévét betöltött) egyéb jogosult átvevők részére és aláírásuk ellenében történik, akikről a körülmények szerint

feltételezhető, hogy jogosultak a csomagok átvételére. Ide sorolandók mindenekelőtt a címhelyen tartózkodó személyek, a meghatalmazott, valamint a címzett 14. életévét betöltött Ptk. szerinti hozzátartozója, valamint a címhelyen lévő ingatlan tulajdonosa vagy a címzett szállásadója, mint helyettes átvevő, továbbá a 13. pontban foglalt feltételek teljesülése esetében a közvetlen szomszéd, mint alkalmi átvevő.

Minden olyan esetben, amikor az irányadó jogszabály a címzett hozzájárulásától teszi függővé a kézbesítést, **GLS Hungary** gondoskodik az adott hozzájárulás írásos vagy szóbeli beszerzéséről.

GLS Hungary a címadatokon kívül a postai küldeményre feljegyzett egyéb adatokat nem köteles figyelembe venni, így nem köteles vizsgálni és nem is vizsgálja, hogy a címhelyen van-e más ugyanolyan nevű természetes személy, aki a küldeményre igényt tarthat.

A kézbesítést a címzett aláírásával elektronikus úton hitelesíti, vagy annak hiányában a **GLS Hungary és partnerei** által kiállított nyomtatványon kerül sor a kézbesítés igazoltatására. A gépkocsivezető az aláírás mellett kéri az átvevő nevének megadását, amit a kézi szkennelvényben tárolt adatok mellé berögzít, így az átvevő neve a telefonos vagy elektronikus csomaginformációról előkereshető.

Az aláírást rögzítő technikai eszközzel felvett aláírás képét is tartalmazó elektronikus dokumentum az ellenkező bizonyításáig teljes bizonyítékul szolgál arra, hogy a könyvelt levélküldemény kézbesítése során a küldeményt a jogosult átvevő **átvette**.

Az írni nem tudó, vagy az írásban akadályozott személy részére **GLS Hungary** nagykorú tanú jelenlétében kézbesít. A tanú a kézbesítési okiraton saját nevét írja alá.

AddresseeOnlyService Bizalmas küldemény kézbesítése során az átvevő a feladó által megjelölt személy, aki személyazonosságát a törvényben meghatározott okmányok alapján köteles igazolni. Ilyenkor az átvevő aláírása mellett az átvevő által bemutatott fényképes személyazonosító igazolvány (pl. személyi igazolvány vagy útlevél) azonosító száma is rögzítésre kerül.

A kézbesítés csak az utánvét kifizetése (ha van), és az átvételi igazolás (kézi vonalkód-leolvasóban elektronikus úton is) aláírása **után** történik meg, a címzett azt megelőzően nem ellenőrizheti a csomag tartalmát. A címzett bankkártyával is fizethet, amennyiben a **Megbízó** a **BankCardService** szolgáltatást megrendelte.

Szervezet címére érkezett csomag akkor kézbesíthető személyes átadással, ha a szervezet az általa használt, címként feltüntetendő ingatlanon gondoskodik a képviselő elérhetőségéről. A szervezet képviselőjét jogosultnak kell tekinteni a szervezet számára érkezett postai küldemények átvételére. Ilyen személynek minősülnek az alábbi személyek meghatalmazás nélkül is:

- a) a szervezet vezetője, valamint – meghatalmazás nélkül – a kézbesítési megbízott, a kézbesítési ügygondnok, a felszámoló és a végelszámoló;
- b) a szervezet üzlethelyiségében vagy az ügyfélforgalom számára nyitva álló egyéb helyiségében történő kézbesítés során a szervezet által foglalkoztatott munkavállaló vagy tag,
- c) amennyiben a szervezet postázó helyiséget működtet, az ott foglalkoztatott természetes személy,
- d) amennyiben a szervezet recepciót működtet, az ott foglalkoztatott természetes személy,
- e) a szervezet azon munkavállalója, aki nem minősül a fentiekben foglalt képviselőnek, és akit a Szolgáltató – alkalmi átvévként – a postai küldemények átvételére jogosultnak tekint.

A csomag GLS Csomagautomatába történő elhelyezésekor a címzett SMS-ben és/vagy e-mailen kap tájékoztatót a GLS Csomagautomata címéről, a csomagszámról és megkapja a felvételhez szükséges egyedi és egy alkalommal használható kódot. A csomagszám és a kód együttes birtokában tudja a címzett a GLS Csomagautomata ajtaját nyitni, csomagját felvenni. Utánvétes csomag esetén az utánvétel megfizetése bankkártya terminálon keresztül lehetséges. Csak az utánvétel összegének kifizetését követően nyitható a csomagot tartalmazó rekesz ajtaja és vehető fel a csomag. A sikeres csomagfelvételtől és utánvétel kifizetéséről a címzett e-mail visszaigazolást kap.

Amennyiben a csomag helyhiány vagy egyéb ok (pl. rekeszméretet meghaladó csomag) miatt nem kézbesíthető a GLS Csomagautomatába akkor a csomag a kézbesítést végző depóba visszaszállításra kerül, a címzett e-mail és/vagy sms értesítő, alapján más kézbesítési opciót választhat.

A GLS CsomagPonton illetve a GLS Csomagautomatába történő kézbesítés részletes szabályait a GLS CsomagPont ügyfeleire vonatkozó Általános Üzleti Feltételek tartalmazza.

8. A csomag tömeg és mérethatárai

Belföldi csomagok kézbesítésre vonatkozó tömeg- és mérethatárok

Belföldi kézbesítés vagy belföldi csomag alatt a belföldön feladott és belföldön kézbesített csomagokat értjük.

A belföldi csomagok darabonként maximum 40 kg-ig adhatók fel. A körméret (körméret = 2x magasság+ 2x szélesség + 1x hosszúság) nem lehet több 3 m-nél és a csomag maximális hosszaként 2 m, maximális magasságaként 0,6 m és maximális szélességeként 0,8 m engedélyezett. A csomagok minimális mérete 15X10 cm, minimális körmérete pedig 35 cm.

BusinessSmallParcel esetén a csomagok maximális súlya 2 kg, a maximális hosszúsága 40 cm lehet.

A GLS Csomagautomatában elhelyezhető csomag maximális mérete:

hosszúság: 0,51 m,
magasság: 0,42 m,
szélesség: 0,39 m.

Export és import küldeményekre vonatkozó tömeghatárok

Az export, illetve import csomagok darabonként maximum 31,5 kg-ig adhatók fel. A mérethatárok az export és import küldemények esetében megegyeznek a belföldi csomagokra irányadó mérethatárokkal.

GLS Hungary minden csomagot a szerződésnek megfelelően, a felvételi körzeti depóba- vagy a központi elosztó üzembe való beérkeztetéskor automatikusan, hitelesített mérlegen mérlegel, és a mérlegelt súlyadatot a csomagszámhoz társítva automatikusan regisztrálja. A mérlegelt súlyadat az automatikus számlázás alapadata.

A túlsúlyos (azaz belföldi kézbesítés esetében a 40 kg-ot meghaladó, míg export és import küldemény esetében a 31,5 kg-ot meghaladó) vagy a mérethatárt túllépő csomagok kézbesítését a GLS Hungary jogosult megtagadni. Ilyen esetben a GLS Hungary jogosult arra, hogy a postai küldemények felvételét vagy amennyiben ezen tény a felvételt követően jut tudomására, úgy a szolgáltatás folytatását megtagadni, és a küldeményt a feladónak visszaszállítani. Belföldi küldemények esetében a GLS Hungary az előző mondatban írtakon túl jogosult arra is, hogy ilyen irányú választása esetében a túlsúlyos vagy túlméretes küldeményeket más, az ilyen küldemények kézbesítését vállaló szállítványozónak átadja. Túlsúlyos vagy túlméretes küldemények esetében a GLS Hungary jogosult az emiatt felmerült többletköltségeket továbbterhelni a **Megbízóra (feladóra)**. A **GLS Hungary** tehát szabadon dönthet abban a kérdésben, hogy a túlsúlyos vagy túlméretes belföldi csomagot visszautasítja, visszaküldi, vagy a küldeményt az annak továbbítását vállaló szállítványozóhoz irányítja át. Ilyen küldeményekre megszűnik a kézbesítési időgarancia.

Az export és import csomagok esetében a GLS Hungary az alábbiak szerint jár el:

A **GLS Hungary** a csomagokat hitelesített mérlegen mérlegeli, és amennyiben a mérlegelés során megállapítja, hogy az meghaladja az ezen csomagokra irányadó tömeghatárt, úgy azokat a feladó részére visszaszállítja. Amennyiben a célország a küldeményt nem veszi át, vagy visszautasítja arra hivatkozással, hogy a csomag fenti tömeghatárt meghaladja, úgy a **GLS Hungary** a küldeményt visszaszállítja a feladó részére. Az ezzel kapcsolatos többletköltségeket a GLS Hungary jogosult a Megbízóra (feladóra) terhelni. Ezen küldeményekre nincs kézbesítési időgarancia.

9. A GLS Hungary szolgáltatásaiból kizárt tárgyak köre

9.1. A szolgáltatásból kizárt tárgyak köre

A postai szolgáltatásból – a küldemény szállítási módjának függvényében – kizárt minden olyan küldemény, amely olyan árut tartalmaz, aminek közúton, vasúton, tengeri vagy légi úton történő szállítását jogszabály tiltja.

GLS Hungary 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,
- az emberi életet, egészséget, testi épséget, valamint az emberi környezetet nyilvánvalóan sértő vagy veszélyeztető anyagok,
- a túlsúlyos, vagy túlméretes küldemények,
- az összepántolt, összeragasztott, fóliázott csomagok,
- faládában illetve raklapon feladott csomagok,
- a romlandó, fertőző, undort keltő áruk,
- a földi maradványok, hamvak
- élő állatok és növények,
- zsákos, zacskós, ömlesztett csomagolású küldemények,
- a különleges értékű áruk, mint amilyen a pénz, a nemesfémek, a pénzértékű dokumentumok, kihúzott nyereményszelvények és hasonlók, igazgyöngyök, drágakövek, ékszerek
- műtárgyak, előszereteti értékkel rendelkező tárgyak, numizmatikai tárgyak,
- a hőmérsékletre érzékeny áruk,
- a lőszerek, lőfegyverek, robbanószerek és hasonló, ideértve a sűrített levegővel vagy szén-dioxiddal működő fegyvereket, a valódi fegyvert illetve az azzal összetéveszthető utánzatokat és azok alkatrészeit,
- kábítószerek és pszichotróp anyagok,
- a szárazjég, sugárzó anyagok,
- gyúlékony, tűzveszélyes anyagok,
- emberre ártalmas jelzéssel ellátott termékek,
- biológiai veszélyt jelző jelzéssel ellátott termékek,
- azbeszt veszélyre figyelmeztető jelzéssel ellátott termékek,
- a címzett postafiók címére vagy helyrajzi számára szóló csomagok,
- export küldemény esetén az élelmiszer, a jövedéki termékek, szeszes ital és alkoholt tartalmazó termékek, dohányáru,
- a csomagoláson rasszista, obszcén, köz- vagy személyiségi jogokat sértő felirattal vagy képpel jelölt küldemény,
- valamint az ADR (Rendelet a veszélyes áruk közúton történő szállításáról) értelmében

azon veszélyes áruk, amelyek nem szállíthatók engedélyes vagy korlátozott mennyiségben.

- GLS Csomagautomatába történő kézbesítés megrendelése esetén az ADR értelmében veszélyes áruk engedélyes és korlátozott mennyiségben is kizártak a szállításból.

9.2. Kizárt tárgyak feladásának következményei

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.

A GLS Hungary nem felel a rendeltetési ország által tett intézkedésekért akkor, ha erre azért volt szükség, mert a Megbízó (feladó) a fenti előírásokat figyelmen kívül hagyta vagy nem tartotta be.

A Megbízó köteles a feladást megelőzően értesíteni **GLS Hungary-t** azokról a csomagokról, melyek egyedi értéke meghaladja az 5.000 EUR-t.

A Megbízó illetve a feladó felelőssége gondoskodni arról, hogy a küldemény valamint annak tartalma a jogszabályoknak, valamint a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglaltaknak megfeleljen.

Amennyiben a csomag szállításból kizárt vagy szállításból kizárt terméket tartalmaz, és ez a küldemény felvételekor nyilvánvalóan megállapítható, akkor GLS Hungary a szolgáltatás teljesítését vagy amennyiben ez később jut tudomására, úgy annak folytatását köteles megtagadni. GLS Hungary nem vizsgálja a küldemény tartalmának megfelelőségét, így azt, hogy a küldemény vagy annak tartalma a postai szállításból kizárt, vagy feltételeesen szállítható-e.

A Feladó részére történő visszaküldés vagy egyéb helyre történő kézbesítés miatt felmerülő és a hatósági intézkedésekből származó többletköltségek a **Megbízót** (feladót) terhelik. A postai szolgáltatási szerződés teljesítésének elmaradásáért a **GLS Hungary** felelősséggel nem tartozik.

10. A szolgáltatás

Általános szabályok

GLS Hungary a szolgáltatást, mint postai szolgáltató teljesíti, a fuvarfeladatokhoz önálló fuvarozók, postai

közreműködők 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.

GLS Hungary 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 **GLS Hungary** kiszolgáltatáskor tartalmi vizsgálatra is lehetőséget ad, és annak eredményét a kárrendezés érdekében az átvevővel közösen felvett jegyzőkönyvben rögzíti.

A szolgáltatás terjedelme, jellemzői és feltételei:

10.1. A szolgáltatás tartalma: az átadott csomagok felvétele **GLS Hungary** Depóiban, vagy a központi csomagüzemben, vagy a **Megbízó** által megjelölt telepen, a csomagok elhozatala, címzettig bérmentve. **GLS Hungary** elsősorban a **Megbízó** utasításait teljesíti és a **Megbízó** költségviselése mellett vállal csomagszállítást.

10.2. A csomagok kiadása a címzett vagy azon egyéb személyek aláírása ellenében történik, akikről a körülmények alapján feltételezhető, hogy jogosultak a csomagok átvételére. Ilyen személyek mindenekelőtt a címmel azonos helyiségekben jelen levő személyek és a meghatalmazással rendelkezők. GLS Csomagautomatába történő csomagkézbesítés esetén a csomag kiadása a csomagszám és az ahhoz kapcsolódó egyedi/egyszeri azonosító kód együttes megadása esetén történik.

10.3. Azon csomagok kiszállítása, melyek 17.00 óráig **GLS Hungary** részére a felvételi helyen átadásra kerültek, Magyarországon belül és Szlovákiában a következő munkanapon történik (a „24 óras” megjelölés nem jelent átfutási időt, kizárólag a következő munkanapot jelöli). A **Megbízó** a **GLS Hungary** által kiadott listában megjelölt helységekbe *ExpressParcel*-t azaz délelőtti kiszállítást (következő munkanapon 12 óráig történő kézbesítés) is feladhat, a szerződésben meghatározott feltételek szerint. Külföldre küldés (export) esetén az átfutási idő 1-7 munkanap között van (tájékoztató adat), ami a vámkezelés időszükségletével meghosszabbodhat.

10.4. Az első kiszállítási kísérlet meghiúsulása esetén a második és harmadik kiszállítási kísérlet az alapszolgáltatás része. Amennyiben az első kiszállítási kísérlet oka hibás címzés vagy a **Megbízó** által korrigálható egyéb körülmény, **GLS Hungary** a **Megbízót** korrekcióra szólítja fel. Az első kézbesítési kísérlet átvétel megtagadása miatti meghiúsulása, 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 **GLS Hungary** maximum 5 munkanapig tárolja (kivételesen a címzett jelzett szabadsága esetén, ekkor maximum 10 munkanapig), ennek lejárta után a csomagokat – külön jelzés nélkül – visszaszállítja a **Megbízóhoz**.

Átvétel megtagadása, vagy a **Megbízó** korrekciós eljárás során adott utasítása alapján a **GLS Hungary** nem végez második kézbesítési kísérletet, a csomagot visszaszállítja a **Megbízóhoz**.

A **FlexDelivery Service** szolgáltatással feladott csomagok kézbesítésére **GLS Hungary** 3 alkalommal tesz kísérletet. Rendelkezés hiányában az első kiszállításra a feladást követő munkanapon, a másodikra az ezt követő 3. munkanapon az utolsóra pedig az 5. munkanapon kerül sor.

ShopDeliveryService estén **GLS Hungary** a csomagot a megjelölt CsomagPontba vagy GLS Csomagautomatába kiszállítja, a címzettnek a CsomagPontba történő leadást követően 5 munkanap áll rendelkezésére, hogy a csomagot onnan felvegye. Amennyiben a címzett ezen időszak alatt nem jelentkezik a csomagjáért, az automatikusan visszaszállításra kerül a **Megbízóhoz**.

10.5. Csomaginformációt (IOD) a **Megbízóhoz**, az általa feladott csomagokra **GLS Hungary** a felvételt követő második munkanap reggelétől korlátlanul ad telefonon, illetve az internetes csomagkeresési rendszerben. Kiszállítási igazolásra írásban (POD), ingyenesen a **Megbízó** az általa egy napon átadott csomagok átlagos számának 5%-a erejéig tarthat igényt. A **GLS Hungary** jogosult méltányos ügyirat készítési díjat beszédni, ha ezt meghaladják a szállítmányt kísérő bizonylatok iránti igények. Az ellenjegyzett fuvarlevélszelvény (Rollkarte POD), vagy az azt helyettesítő elektronikusan (szkenneren) elismert és aláírt átvételi igazolás megfelelő kiszállítási okmányoknak minősül.

GLS Csomagautomatába történő kézbesítés esetén csak IOD kérhető.

10.6. **CashService**, Utánvétel beszédés a **Megbízó** szabályszerű, írásos, vagy elektronikus úton adott a **GLS Hungary** által visszaigazolt, illetve a GLS Connectben vagy a GLS Online rendszerben előírás szerint rögzített és határidőig (legkésőbb a csomagok GLS Futárnak történő átadásáig) elküldött megbízása esetén történik, a beszédett utánvétekekért a **GLS Hungary** teljes felelősséggel tartozik.

Az utánvétel összege csomagonként nem haladhatja meg a 499.999 Ft-ot.

A címzettől beszédett, de a **Megbízó** részére még el nem utalt összeg átutalásának visszatartására a **GLS Hungary** hatósági határozat vagy hatósági megkeresés alapján jogosult.

A kézbesítést végző futár távozását követően az utánvétel összegével, illetve a visszajáróval kapcsolatos reklamációknak nincs helye.

Utánvétel beszédés elmaradása esetén a **GLS Hungary** az utánvétel beszédés szolgáltatási díjáig tartozik felelősséggel, továbbá tartozik közreműködni az utólagos beszédésben. Amennyiben az utánvétel beszédés elmaradása a **GLS Hungary** szándékos károkozására, vagy gondatlan üzemvitelére bizonyíthatóan

viSSzaveZethető, és az utólagos beszedeS nem jár sikerrel akkor az utánvét összeg értékéig támasztható kárigény. Amennyiben a küldemény elveszése, teljes vagy részleges megsérülése, illetve megsemmisülése áll fenn, abban az esetben a **GLS Hungary** a kárt a 16. pont (Kártérítés) szabályai szerint téríti meg és ebben az esetben utánvét összegének értéke nem követelhető. A kárigény benyújtásakor a **Megbízó** igazolni köteles, hogy a fennálló tartozást a címzett a **Megbízó** által küldött fizetési felszólítás ellenére sem fizette meg egyúttal a **Megbízó** a fennálló követelését a **GLS Hungary**-ra engedményezi. Ha az utánvét beszedeS elmaradását a **Megbízó** többlétszolgáltatásra vonatkozó elégtelen megbízása (utánvét adat nem, hiányos vagy késedelmes küldése vagy az erre a célra szolgáló dokumentáció nem vagy hiányos kitöltése) idézte elő akkor a **GLS Hungary** kárfelelőssége nem áll fenn. A **Megbízó** az utánvét adatot a csomagfeladással egyidőben, de legkésőbb a csomagok futár részére történő átadásakor köteles a GLS-nek megküldeni. A **Megbízó** a többlétszolgáltatásra vonatkozó adatokat a feladásakor köteles megadni. Az adatok ezt követően történő megadása az utánvét adat késedelmes megküldésének minősül.

Minden **CashService** Utánvét beszedeS szolgáltatással ellátott csomag kezelése során a GLS a **Megbízó** rendelkezésének megfelelően kizárólag a készpénz beszedeSében működik közre, a GLS nem jogosult a **Megbízó** nevében nyilatkozni vagy a Címzettel szerződést kötni. A **Megbízó** köteles betartani a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló mindenkor érvényes jogszabályokban foglaltakat.

10.7. **DocumentReturnService** Okmánykezelés, **DisplayService** Polcszerviz **ItemisedDeliveryService**, Tételes átadás szolgáltatások külön, írásos megállapodás alapján történnek. Ezekre a megállapodásokra a kártérítési feltételek nem érvényesek. A szolgáltatások teljesítése során **GLS Hungary** személyzet a **Megbízó** és a **Címzett** személyzetével közvetlen kapcsolatban dolgozik, ezért a munkavégzés kapcsán felmerülő akadályok elhárítása nem áll módjában. Amennyiben ezen szolgáltatások körében a feladat bármely okból nem teljesíthető, annak elmaradásáért és az esetleges következmény károkért **GLS Hungary** anyagi felelősséget nem vállal. A zárt küldeményként felvett és lezártan kézbesített csomagok belső tartalmának tételes átadásának eredményével kapcsolatosan kárigényt a **Megbízó** a **GLS Hungary**-vel szemben nem érvényesíthet.

10.8. Amennyiben a **Megbízó** a **GLS Hungary** előzetes értesítése nélkül ad fel csomagot olyan hipermarketbe, ahol a csomagok kizárólag a fenti különszolgáltatások (szállítólevél igazolás, tételes átadás), vagy azok valamelyikének teljesítése mellett adhatók le, **GLS Hungary** jogosult a szolgáltatás elvégzésére és a díj számlába állítására, előzetes megállapodás nélkül is.

11. Csomagszállítás díja, a kiadások megtérítése

11.1. Szolgáltatási díjak, költségek

GLS Hungary a csomagszállítási szerződésben, illetve annak módosításaiban állapodik meg a **Megbízóval** az árakban. (A szerződés az ajánlat írásos, vagy szóbeli elfogadásával és a szolgáltatás igénybevételének megkezdésével is elfogadottnak tekintendő.) A visszaruk, az átirányítások és a szokatlan méretű áruk vonatkozásában a **Megbízóval** az elszámolás a mindenkor érvényes ártáblázat szerint történik.

GLS Hungary az EU-n kívüli nemzetközi forgalomban kizárólag DAP, vagy DDP paritással vállal exportcsomag továbbítást. A választható módozatokat a mindenkor érvényes GLS Vámkezelési Megbízás nyomtatvány tartalmazza.

Különleges vámkezelési megbízásokat **GLS Hungary** kizárólag előzetes megállapodás alapján teljesít.

Export csomagok esetében a költségviselésre vonatkozó megállapodást **Megbízó** köteles a Címzettel gondosan megkötni és **GLS Hungary**-nek a megbízást a megállapodással egyezően megadni.

GLS Hungary export megbízások esetén abból indul ki, hogy a vele közölt paritások helyességéért **Megbízó** helytáll. Ezért ha a paritás szerint a külföldi átvevőnek kell vámot, adókat, díjakat, költségeket vagy ráfordításokat megfizetnie, vagy ha ilyenek a külföldi átvevő miatt merülnek fel, a belföldi **Megbízó**nak meg kell térítenie azokat a ráfordításokat **GLS Hungary** részére, amelyeket a külföldi átvevő nem egyenlített ki.

A **BankCardService** szolgáltatás igénybevételénél **Megbízó** átvállalja a bankkártyával történő fizetés költségeit, amelyet **GLS Hungary** részére a COD költségeken felül számlába állít.

GLS Hungary a jogszabályoknak megfelelően, vagy az illetékes hatóságok kérésére jogosult bármely csomagot a **Megbízó** előzetes értesítése nélkül bármikor felbontani, és megvizsgálni. A hatósági ellenőrzések költségeit és a kiszabott bírságokat **GLS Hungary** megtéríti, és a **Megbízóra** tovább terheli, ha azok kiszabására a jelen feltételek **Megbízó** általi megsértése miatt került sor.

11.2. Szolgáltatás díjának egyoldalú módosítása a Szolgáltató által

Amennyiben **GLS Hungary** és a **Megbízó** között létrejött egyedi szerződés így rendelkezik, úgy **GLS Hungary** jogosult az árakat az ott megjelölt feltételek szerint egyoldalúan módosítani. Ilyen módosítás esetében **GLS Hungary** emailben a **Megbízó** által a szerződéskötéskor megadott vagy később általa hivatalos formában módosított email címen értesíti a **Megbízót** az ármódosítás részletes feltételeiről. Amennyiben a **Megbízó** arra hivatkozik, hogy ilyen tájékoztatást az előbb említett email címre nem kapott, de **GLS Hungary** igazolni tudja, hogy a rendszeréből az email kiküldésre került, úgy azt – a **Megbízó** által tett ellenkező bizonyításig – úgy kell tekinteni, hogy azzal **GLS Hungary** a **Megbízó** tájékoztatására vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Amennyiben a **Megbízó** az emailben küldött tájékoztatással szemben az ott megjelölt határidőn belül kifogást nem terjeszt elő, illetve a szerződés megszüntetését sem kezdeményezi, úgy azt úgy kell tekinteni, hogy az abban foglaltakat a **Megbízó** elfogadja.

12. A Megbízó (feladó) kötelezettségei

A **Megbízó (feladó)** köteles minden csomagot az iparszerű csomagkezelés követelményeinek és a jelen Általános Üzleti Feltételeknek megfelelően becsomagolni, és a **GLS Hungary** által rendszeresített és hiánytalanul kitöltött csomagcímkével, illetve okmányokkal ellátni. A kitöltés hibáiért **GLS Hungary** nem felel. A csomag címezésén teljesnek kell lennie mindenképp a Címzett adatainak. A **Megbízó** a **GLS Hungary**-val való együttműködésben a **GLS Felhasználói Kézikönyv** útmutatásai szerint jár el.

A **Megbízó (feladó)** felelőssége továbbá gondoskodni arról, hogy a küldemény tartalma a jogszabályoknak, valamint a jelen Általános Üzleti Feltételeknek illetve a Szolgáltató által a **Megbízóval (feladóval)** között feltételeknek megfelelően.

A **Megbízó** a **GLS Hungary** által rendelkezésére bocsátott csomagcímkét és csomagszám tartományt nem adhatja át harmadik személynek. Ha ezt a tilalmat megszegi, visel minden ebből eredő kockázatot.

A **Megbízó** a szolgáltatás ellenértékét köteles határidőre megfizetni.

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 **GLS Hungary**-t haladéktalanul, írásos formában értesíteni bármely a szerződés teljesítését érintő körülmény változásáról így különösen, de nem kizárólagosan az alábbiakról:

- a **Megbízó (feladó)** bármely adatában így különösen nevében, címében történt változás,
- a csomagfelvételi hely változása esetén,
- bankszámlaszám módosulásakor,
- az aláírásra, cégképviselőre jogosult személyében történt változás,
- külföldi cég esetében magyarországi telephelyet, adószámot érintő változás
- a cégforma módosul,
- a csomagfeladást átmenetileg szüneteltetni kívánja, vagy végleg megszünteti.

A **Megbízó** teljes körű felelősséget vállal, hogy az általa **GLS Hungary** 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 telefonszámainak és email címének

a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges módon és terjedelemben történő kezelésére) és az adatkezelés vonatkozásában a szükséges felhatalmazással rendelkezik. **GLS Hungary** kizárja minden irányú felelősségét a **Megbízó** által rendelkezésére bocsátott adatok pontosságát és helyességét illetően. **GLS Hungary** kizárólag a saját maga által megvalósított tevékenysége körébe eső adatkezelésért felel, így különösen a postai szolgáltatás teljesítésével összefüggő adat- és panaszkezelésért.

13. Rendelkezési jog

A **Megbízó (feladó)** a címzett távollétének esetére rendelkezhet úgy, hogy **GLS Hungary** a csomagot alkalmi átvevőként a közvetlen szomszédnak, vagy más, megfelelő személynek kézbesítse, amennyiben a **Megbízó (feladó)** Egyedi szerződésben, vagy a jelen Általános Üzleti feltételek alapján külön így rendelkezett, és ehhez a címzett is hozzájárulását adja, és az alkalmi átvevő sem tiltakozik ellene. A rendelkezés meghatalmazással történhet. Ilyen írásos, vagy szóbeli meghatalmazások esetén az átvételi igazolás (IOD, POD) értelemszerűen módosult formában készül.

A közvetlen szomszédnak történő kézbesítés megtörténtéről a postai szolgáltató a címzettet értesíteni köteles. Nem kézbesíthető a közvetlen szomszédnak a sérült állapotban lévő csomag.

14. Számlázás, díjfizetés

14.1. Számlázás

GLS Hungary kizárólag a **Megbízó (feladó)** általi díjfizetés mellett végzi a szolgáltatást, portós feladású csomagot nem továbbít.

A szolgáltatás számlája - a Felek eltérő rendelkezésének hiányában - minden esetben utólag készül, megállapodás szerint havi kétszeri, vagy egyszeri számlázási ciklusban.

GLS Hungary a teljesítést szolgáltatási nemenként, egy összegben számlázza.

14.2. Díjfizetés

A számla fizetésének határidejére a Felek közötti Egyedi szerződés irányadó, ennek hiányában a számla fizetési határideje a számla kiállításától számított 7 (hét) nap. A számla kiegyenlítése minden esetben átutalással történik. A szolgáltatási számla melléklete csomagszámonkénti részletezést tartalmaz, a mért súly és díj megadásával.

A **Megbízó (feladó)** a számla ellenértékét átutalással, határidőre köteles kiegyenlíteni. Számlával kapcsolatos kifogást a **Megbízó** a fizetési határidő lejártáig támaszthat.

Felek rögzítik, hogy amennyiben a Felek az Egyedi szerződésben 1 napos fizetési határidőt kötnek ki, úgy ebben az esetben a számla kifizetése a külön megkötött, és a szerződést részét képező Állandó kompenzációs megállapodás alapján történik. Ezen esetben számlával kapcsolatos kifogást a **Megbízó (feladó)** a számla keltétől számított 7 napon belül támaszthat.

14.3. Késedelmes fizetés, fizetési kötelezettség nem teljesítése

14.3.1. Számla kompenzációja (beszámítás)

Felek a szerződés megkötésekor, illetve a szerződés fennállása alatt jogosultak külön megállapodni arról („Állandó kompenzációs megállapodás”), hogy a Szolgáltató a Megbízó részére fizetendő utánvét összegébe beszámítja a Megbízó (feladó) Szolgáltató felé fizetendő aktuális számlájában szereplő szolgáltatási díjat. Ezen megállapodás értelmében a Szolgáltató a Megbízó (feladó) előzetes értesítése nélkül jogosult ezen beszámításra azzal, hogy a kompenzáció tényéről, a kompenzált összegről (szolgáltatási díj, illetve beszedett utánvét összege) a kompenzációt követően a Megbízót (feladót) írásban tájékoztatja.

Amennyiben a Felek Állandó kompenzációs megállapodást nem kötöttek, úgy a Megbízó 15 napot meghaladó fizetési késedelme esetén a **GLS Hungary** – a Megbízó szerződésszegésére tekintettel – jogosult lejárt követeléseit a Megbízó igényeivel (ideértve a Megbízó részére fizetendő utánvét összegét) szemben beszámítani.

Amennyiben a Megbízó az adott naptári évben két alkalommal a fizetési kötelezettségét határidőben nem teljesíti, úgy a GLS Hungary jogosult a Megbízó ismételt szerződésszegése miatt Állandó kompenzációs megállapodás aláírása nélkül is a Megbízó részére fizetendő utánvét összegébe a Megbízó (feladó) Szolgáltató felé fizetendő aktuális számlájában szereplő szolgáltatási díjat beszámítani. Felek megállapodnak abban, hogy ezen jogosultság Szolgáltatót a Megbízó ismételt szerződésszegésének bekövetkezésének tényétől kezdődően a szerződés fennállása alatt folyamatosan megilleti kivéve, ha a Felek ettől eltérően állapodnak meg.

14.3.2. Szolgáltató törvényes zálogjoga illetve a Szolgáltatás felfüggesztése

Amennyiben a Megbízó (feladó) a számla fizetésének határidőben nem tesz eleget, és az előző pontban foglaltak nem alkalmazhatók vagy azok alkalmazása eredménytelen (a Megbízó tartozása ugyanis magasabb, mint a Megbízó felé fizetendő utánvét összege) vagy megalapozottan feltehető, hogy a Megbízó (feladó) a szolgáltatási díjfizetési kötelezettségét nem vagy ismételtelen és rendszeresen késedelmesen fogja teljesíteni, úgy a GLS Hungary jogosult

- a hatályos jogszabályok szerint visszatartási és zálogjogot érvényesíteni továbbá
- a további szolgáltatás nyújtását felfüggeszteni.

Amennyiben a **Megbízó** a fennálló tartozását az ezt követő 3 hónapon belül sem egyenlíti ki, akkor a zálogjoggal érintett csomagot **GLS Hungary** megsemmisíti.

Felfüggesztett szolgáltatás esetében a szolgáltatás akkor kerül visszaállításra, ha a Megbízó a teljes tartozást, beleértve a késedelmi kamatot és a behajtási költségátalányt is megfizeti. A teljes tartozás akkor minősül megfizetettnek, amennyiben annak előbb említett teljes összege a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra kerül. A jóváírást követő 3 munkanapon belül Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztését megszünteti, a szolgáltatás felfüggesztése alatt a Szolgáltatónál betárolt csomagok kézbesítését pedig elindítja. A betárolt csomagokat a Szolgáltató a címzettek részére vagy a Megbízó (feladó) ilyen irányú rendelkezése esetében a Megbízó (feladó) részére kézbesíti. Amennyiben

- a Megbízóval megkötött szerződés akár a szolgáltatás felfüggesztése alatt akár a betárolt csomagok kiszállításának megkezdéséig megszűnt vagy
- a körülményekre való tekintettel a csomagok kiszállítása a címzettek részére azért nem lehetséges, mert a Megbízó (feladó) gazdasági tevékenységet nem folytathat, vagy az akadályozott, ideértve különösen de nem kizárólagosan a Megbízó adószámának felfüggesztését, a vele szemben történő felszámolási, kényszer törlési eljárás megindítását, vagy a Megbízó csődeljárásának elrendelését, vagy
- a körülmények alapján valószínűsíthető, hogy a Megbízó (feladó) a szolgáltatási díj fizetési kötelezettségének a jövőben sem fog eleget tenni, úgy a Szolgáltató döntése alapján a csomagokat a Szolgáltató a Megbízó (feladó) részére szállítja vissza.

A szolgáltatás felfüggesztése esetében a Szolgáltató által felvett, de általa a szolgáltatás felfüggesztése miatt ki nem kézbesített csomagokra vonatkozóan nincs kézbesítési időgarancia.

14.3.4. Késedelmi kamat, behajtási költségátalány, felmerült költségek érvényesítése

Késedelmes fizetés esetén a **GLS Hungary** a késedelem első napjától a Ptk. 6:48 §-a, illetve a Ptk. 6:155 §-a alapján késedelmi kamatot és a 2016. évi IX. törvényben meghatározott 40 euró behajtási költségátalányt számít fel.

A GLS Hungary jogosult a kintlévőség behajtásával kapcsolatban felmerült jogi és egyéb költségeinek valamint tárolási díj (nettó 500 Ft/csomag/nap) megtérítésére.

14.3.5. Kintlévőségkezelés

Felek megállapodnak abban, hogy a fizetési határidő lejártát követően – amennyiben a fent rögzített intézkedések sikertelennek bizonyulnak vagy valószínűsíthető, hogy azok nem vezetnek eredményre vagy a Megbízó (feladó) teljesítése valószínűsíthetően nem várható – a **GLS Hungary** jogosult a Megbízóval

szemben fennálló követelése kezelésére harmadik fél követeléskezelő társaságot megbízni.

Ezen esetben **GLS Hungary** a Megbízóval szemben fennálló követelése kezelése céljából, kizárólag e cél eléréséhez szükséges adatokat – amennyiben Megbízó természetes személy, úgy e cél eléréséhez szükséges személyes adatokat – jogosult harmadik fél követeléskezelő társaságnak. Az ezzel kapcsolatos részletszabályokat a Szolgáltató Adatkezelési tájékoztatója és annak vonatkozó melléklete tartalmazza.

15. Szavatosság

GLS Hungary vállalja, hogy **Guaranteed24Service** Garantált másnapra szolgáltatás megvásárlása esetén, a neki felróható okból történő késedelmes kézbesítés (egy munkanapot meghaladó átfutási idő) esetén a kártérítés összege a fuvardíj és a szolgáltatási díj kétszereséig terjedhet.

A szavatosság egyéb vonatkozásaiban, amennyiben a jelen **Általános Üzleti Feltételek, a Postatv. illetve a Ptk.** nem tartalmaznak eltérő rendelkezést, a **Magyar Általános Szállítványozási Feltételek (MÁSZF)** legújabb szövegezése érvényes.

A CMR alkalmazási területén – export csomagfuvarozásnál – az abban szabályozott szavatosság érvényes.

16. Káresemények

16.1. Általános felelősségi szabályok

A GLS Hungary minden egyes csomagra a káreljárás lefolytatása során a Postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény tv. 51.§ (7) bekezdésére figyelemmel, 44.§.(2)-ában foglalt felhatalmazás alapján a 44.§ (1) bekezdésben, a (3)-(8) bekezdésben, továbbá a 45-51. §-ban foglalt rendelkezések helyett a Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény) szerződésszegéssel okozott kárért való felelősségre vonatkozó szabályait rendeli alkalmazni azon kérdésekben, melyet a jelen **Általános Üzleti Feltételek** nem tartalmaznak.

A GLS Hungary a postai küldemény felvételétől annak kézbesítéséig vagy a Megbízó (feladó) részére történt visszakézbesítéséig terjedő időben a neki felróható károk esetére – a gondatlan, szakszerűtlen kezelésből eredő sérülések, a csomag részleges, vagy teljes elveszése, vagy megsemmisülése esetére – kártérítést nyújt a feladó vagy a címzett részére. A címzett részére kártérítést kizárólag a jelen **Általános Üzleti Feltételek 4. pontjában rögzített feltételek fennállása esetében fizet a Szolgáltató.**

Szolgáltató mentesül a felelősség alól a jelen pont „Kizárások” alpontja alatt rögzített eseteiben és feltételek bekövetkezése esetében, továbbá abban az

esetben, ha bizonyítja, hogy a kár nem volt neki felróható.

A kártérítés kizárólag a közvetlen dologi kárra, beszerzési pótlási vagy javítási értékre ad fedezetet, következménykárok, elmaradt vagyoni előny ki vannak zárva. Szolgáltató nem kötelezhető sérelemdíjra, valamint személyiségi jogsértésből eredő kár megtérítésére, továbbá vele szemben nem érvényesíthetők a személyiségi jogok megsértésének felróhatóságtól független szankciói sem.

A kár fogalmára és a kártérítés módjára vonatkozóan a Polgári Törvénykönyv szerződésen kívül okozott károkra vonatkozó szabályait kell alkalmazni.

Az utánvétel beszedésének elmulasztásra vonatkozó szabályok (10.6. CashService) csak akkor alkalmazhatók, ha a küldemény elveszésének, megsemmisülésének, illetve kárának esete nem áll fenn.

16.2. A kártérítési igény bejelentésére vonatkozó határidők

A csomag részleges elveszése vagy a megsérülése esetében – ha az felismerhető – a küldemény kézbesítésekor vagy a küldemény visszakézbesítésekor azonnal jelezni kell, melyről a Felek kárjegyzőkönyvet vesznek fel.

Ennek hiányában illetve fedett sérülés esetében a kézbesítést követő 3 munkanapon belül a kárigényt írásban kell bejelenteni, ha a kár bizonyíthatóan a szolgáltatónak felróható okból keletkezett. A kárszemlét és a bizonyítást **GLS Hungary** az általa meghatározott helyen, saját költségére folytatja le.

A fenti határidők elmulasztása jogvesztéssel jár.

A küldemény elveszése vagy megsemmisülése esetében a kártérítési igényt a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően 6 (hat) hónapos jogvesztő határidőn belül írásban kell bejelenteni a Szolgáltatónak.

Ha a küldemény elveszésének vagy megsemmisülésének ténye panaszkezelés keretében jut a Szolgáltató tudomására, és a panaszra adott – az elveszés vagy a megsemmisülés tényét megállapító – szolgáltatói válasz megérkezésekor a fenti 6 (hat) hónapos igényérvényesítési határidőből harminc napnál már kevesebb van hátra, a határidő a válasz megérkezését követő harminc napig meghosszabbodik.

A jogosult az időgarantált szolgáltatással feladott küldemény késedelmes kézbesítése miatt felmerült kártérítési igényét a Szolgáltatóhoz a küldemény átvételétől számított 15 (tizenöt) napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.

16.3. A kártérítés mértéke

16.3.1. Sérült, elvesztett csomagra vonatkozó kártérítési mérték

A kártérítés a sérült/elvesztett termék a beszerzési, pótlási, vagy javítási értékének felel meg, amihez adott esetben hozzászámítandó a szolgáltatási díj, azzal, hogy a kártérítés maximális összege legfeljebb azonban 50.000,- Ft lehet. A beszerzési költséghez kapcsolódó adók a mindenkor érvényes jogszabályi előírásoknak megfelelően kerülnek elszámolásra. Amennyiben a belföldi szolgáltatási díj kétszerese az 50.000,- Ft-ot meghaladja, akkor **GLS Hungary** a fuvardíj kétszereséig nyújt kártérítést.

Declared Value Insurance Service nevű többletszolgáltatás megrendelése esetében a küldemény elveszése, megsemmisülése, teljes vagy részleges kára esetén a Megbízó (feladó) által a feladáskor meghatározott érték erejéig kártérítési felelősség terheli kártérítési felelősség a GLS Hungary-t. Ezen többletszolgáltatás maximális összegét, és ezáltal a Szolgáltató kárfelelősségének maximális értékét a jelen Általános Üzleti Feltételek 4. pontja tartalmazza.

Global Business Parcel esetén a fuvardíj megfizetése mellett **GLS Hungary** – a csomag bruttó súlyát tekintve – kg-onként maximum 19 SDR összegű kártérítést nyújt.

16.3.2. Időgarantált szolgáltatásnál irányadó kártérítés mértéke

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 **GLS Hungary** 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 (IOD, POD) igazolja. Ezekben az esetekben a **Megbízó** követelése kizárólag a címmel szemben érvényesíthető, **GLS Hungary** ilyen esetekben a szolgáltatás díjait felel.

A nem garantált idejű szolgáltatások késedelmes teljesítéséért **GLS Hungary** nem tartozik kártérítési felelősséggel.

16.3.3. Kártérítés és a Megbízó által kötött esetleges biztosítás kapcsolata

GLS Hungary hozzájárulása nélkül ki van zárva a biztosítási igényeknek a **Megbízó** által történő engedélyezése harmadik fél részére.

Nem téríti meg **GLS Hungary** azt a kárt, amelyeket a Megbízó vagy a címzett által megkötött más biztosítási szerződések alapján járó szolgáltatást fedez.

A Megbízónak jogában áll a saját nevében és költségére a továbbítandó küldeményre biztosítási szerződést kötni.

16.4. A kártérítés módja:

Javítással kiküszöbölhető károk esetén a kártérítés a szállítási költségek szempontjából is a legelőnyösebb helyen elvégezhető helyreállítás összegéig terjed. Javítás esetén a kártérítés nem terjed ki az értékcsökkenés összegére.

Pótlás esetén a beszerzési érték térül. **GLS Hungary** igényt tarthat az általa teljesített kártérítésekhez kapcsolódóan a károsodott vagyontárgyakra, mennyiben azok pótlási, beszerzési értéke került megtérítésre.

A csomag részára esetén a pótlás vagy a csere költsége téríthető meg.

Amennyiben a csomagszállítás során valamely készlet vagy szett egy vagy több darabja, része sérül, a javítási vagy pótlási költség a készlet vagy szett értékének a megsérült darabokhoz viszonyított arányában számítható. A kártérítés kiszámításánál a készlet vagy szett egységéhez, egyben maradásához fűződő különös érdek nem vehető figyelembe.

Használt tárgyak sérülése vagy elveszése esetén a kár az elvesztett tárgy, vagy a károsodott használt tárgynak az újhoz viszonyított értéke arányában térül meg.

A kártérítési módjának (pótlás, csere vagy javítás) megállapítása körében **GLS Hungary** jogosult eldönteni azt, hogy a károsodott tárgy gazdaságosan javítható-e, vagy annak pótlása indokolt.

16.5. A kár igazolása:

A kár bekövetkezése esetén a csomag kézbesítésekor, illetve a káresemény megtörténtekor jegyzőkönyvet kell felvenni. A jegyzőkönyvben a kártérítéshez a csomagszámot azonosítani kell, a csomag tartalmát igazoló okmányokat és a kártérítési igény bejelentő lapot be kell nyújtani **GLS Hungary** felé.

Amennyiben a fenti dokumentumok a jegyzőkönyv felvételekor nem állnak a kártérítési igényt bejelentő személy rendelkezésére vagy a csomagra vonatkozó kártérítési igényt a jogosult a kézbesítéskor a kár jellegére tekintettel nem tudta jelezni, úgy a kártérítési igényt bejelentő személy köteles ezen dokumentumokat haladéktalanul, de legkésőbb a Szolgáltató által jelzett időn belül a Szolgáltató részére megküldeni a Szolgáltató honlapján található Kárbejelentő űrlapra vagy a karuqyintezes@gls-hungary.com email címre.

A károsodott csomag esetén lehetővé kell tenni, hogy a kárt **GLS Hungary** vagy megbízottja megsemmisítse, ennek érdekében a káresemény időpontjában fennálló állapotot meg kell őrizni. A Szolgáltató jogosult szemle nélkül is dönteni a kárigény jogosságáról (jogalap) abban az esetben, ha a rendelkezésére álló adatok jegyzőkönyvek, fényképfelvételek alapján ez egyértelműen megállapítható. Amennyiben a károsult a Szolgáltató megállapítását vitatja, úgy jogosult szemlét kérni, ebben az esetben a Szolgáltató a szemlét központi telephelyén az ÁÜF-ben foglalt szabályok szerint elvégzi.

Export küldeményekre vonatkozó speciális szabályok:

Export csomagok sérülése esetében a címzett köteles az átvételkor a kézbesítési okiraton vagy - ennek hiányában - elektronikusan a kézbesítés megtörténtekor haladéktalanul jelezni a küldemény károsodását. Ezen dokumentumot a kárbejelentéshez csatolni kell. A **GLS Hungary** az export csomagok határidőben bejelentett fedett sérülése esetén, a Megbízó és/vagy a Címzett által rendelkezésére bocsátott információk, fényképfelvételek, vagy más bizonyítékok alapján kárszemle tartása nélkül dönt a kárigény jogosságának megállapításáról.

Amennyiben a fenti kötelezettségek megszegése miatt a kármegállapításához szükséges lényeges körülmények kideríthetetlené válnak, **GLS Hungary** mentesül a kártérítési kötelezettsége alól.

GLS Hungary a kár bejelentését vagy a fenti esetben a károsult ilyen irányú kérését követő 3 (három) munkanapon belül köteles a kárszemlére vonatkozó igényét bejelenteni, amennyiben az szükséges a kár megállapításához. A kárszemle lefolytatására a küldemény **GLS Hungary** részére történő beérkezését követően kerül sor.

GLS Hungary fenntartja az a jogát, hogy szemleigény esetén kizárólag a szemlére állított érték erejéig térít kárt.

Amennyiben a kárigényt bejelentő személy **GLS Hungary** tájékoztatása ellenére a Szolgáltató által megjelölt időn, de legkésőbb a kárigény benyújtásától számított 30 napon belül hiánytalanul nem bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére a kártérítés jogalapjának, illetve a kár mértékének megállapításához szükséges dokumentumokat, bizonyítékokat, úgy a Szolgáltató a kárigényt az addig rendelkezésére bocsátott vagy egyébként rendelkezésére álló dokumentumok, bizonyítékok alapján bírálja el.

16.6. A kártérítés kifizetése

GLS Hungary a kártérítés kifizetéséről a kárigény megalapozottságának és összecszerúségének visszaigazolásától számított 8 (nyolc) naptári napon belül intézkedik. A kártérítés kifizetése tehát csak azt követően történhet meg, hogy a kárigény és az összeg jogosságát **GLS Hungary** megvizsgálta, a kárigény jogosságát -a kárszemle alapján- elismerte, és a Megbízó a **GLS Hungary** által kért dokumentumokat hiánytalanul rendelkezésre bocsátotta.

A kártérítés után a Ptk. 6:155 §-a alapján késedelmi kamat az fenti határidő leteltét követő naptól jár.

16.7. Kizárások:

A GLS Hungary mentesül a kártérítés megfizetése alól a jelen alpontban rögzített esetekben és feltételek esetében.

16.7.1. **Kizárt a kártérítésből, ha a küldemény csomagolása nem felel meg a jelen Általános Üzleti feltételekben foglaltaknak.** A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azért sem, ha a kárt a küldemény belső tulajdonsága vagy a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága okozta. A szállítás körülményeinek megfelelő csomagolás kötelezettsége minden esetben a feladót terheli.

16.7.2. A törékeny jelzésű valamint a fokozottabb óvatossággal kezelendő csomagokat, úgymint az orientációs nyilat tartalmazó küldeményeket valamint azon csomagokat, melyek olyan jelzéssel vannak ellátva, miszerint azokra nem lehet másik csomagot pakolni a **GLS Hungary** munkatársai figyelemmel, gondossággal kezelik, azonban ennek a jelzésnek a feltüntetése nem eredményez az itt szabályozottaktól eltérő kártérítési felelősséget.

A törékeny jelzés nem mentesíti a feladót az áru jellegének, és a csomagszállítás általános körülményeinek megfelelő, és a tartalom épségét garantáló csomagolás alól.

Törékeny tárgyak (üveg, porcelán, palackok, gyógyszeres- és injekciós fiolák, infúziós palackok stb.) illetve a „Törékeny” jelzéssel feladott valamint a fokozottabb óvatossággal kezelendő csomagok esetén a külső csomagolás sértetlensége esetén nem jár kártérítés, ha a belső csomagolás elégtelensége, hiányossága miatt a csomag tartalma sérült, továbbá ha annak tartalma kifolyt és az a többi elemet elszennyezte.

Törékeny tárgyak illetve a jelen pontban foglaltak szerint fokozottabb óvatossággal kezelendő csomagok esetén nem jár kártérítés, ha a tárgyak egyedi, belső csomagolásának hiánya eredményezi a kárt, függetlenül attól, hogy a külső csomagolás sértetlen.

16.7.3 A csomagban levő folyadékszivárgásért hermetikusan záródó fedéllel kell megakadályozni. Nem jár kártérítés a szivárgó folyadék miatt a csomagoláson belül keletkezett károkért.

16.7.4. A GLS Hungary részére sértetlenül történő átadás után a csomagolás hiányossága miatti elveszése, dézsmálási gyanú, több csomag egybe kötegelése esetén, a kötegelt mennyiség csökkenése miatt keletkező kár vonatkozásában a Szolgáltatót kártérítési kötelezettség nem terheli.

16.7.5. Kizártak a kártérítésből a sértetlen csomagolás felbontása után, a zománcozott, vagy lakkozott tárgyaknál megállapított lepattogzási, karcolódási, súrlódási, horzsolási stb. károk, illetve a bútorok és fa alkatrészek esetén a fenti

károk, valamint a benyomódások, politúrsérülések, a ragasztott részek vagy a furnérozás leválása.

- 16.7.6. Csomagolatlan (nem 5 rétegű kartondobozban elhelyezett) bőrönd, kézitáska, utazótáska szállítása esetén a termék szennyeződése, vagy a kiemelkedő részek (kerék, pörgő, fogantyú) sérülése esetén nem jár kártérítés.
- 16.7.7. Kizártak a kártérítés alól azok az esetek, amikor a csomag kézbesítése eredeti, sértetlen csomagolásban megtörtént és a kézbesítést követően válik ismertté a kár.
- 16.7.8. Az eredeti gyári csomagolásban feladott új áruk sérülése is kizárt a kártérítésből, amennyiben a kézbesítéskor a csomagolás sértetlen és felbontatlan volt.
- 16.7.9. Amennyiben a megfelelően csomagolt küldemény csomagolása a szállítás során nem sérült, a fuvarozásban résztvevő járművek vagy más eszközök nem ütköztek, borultak, nem rázódtak szét, a csomagoláson belüli tárgyakra mechanikai, elektromos vagy elektronikai zavarok miatt kártérítés nem jár.
- 16.7.10. Kizárt a kártérítésből a feladott csomagok tartalmának minőségromlása, rozsdásodása, oxidációja, vagy elszíneződése.
- 16.7.11. Szolgáltatót nem terheli kártérítési felelősség a kárért, ha a küldemény, illetve annak tartalma a jelen Általános Üzleti Feltételek alapján kizárt vagy ha feltételesen szállítható, és a Megbízó nem teljesítette a feltételes szállításra vonatkozó követelményeket.

A csomagolás hiányosságát a Szolgáltatónak kell bizonyítania. A feladónak kell bizonyítania, hogy a kár nem a postai küldemény belső tulajdonságának a következménye, és nem a csomagolás hiányossága miatt állt elő.

16.8. Jogorvoslati lehetőségek a Szolgáltató által megállapított kártérítési igénnyel szemben

16.8.1. Amennyiben a Panaszos a **GLS Hungary** által megállapított kártérítés összegét nem fogadja el, és ő az Fgytv. alapján fogyasztónak minősül, úgy a lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulhat. A Békéltető Testületek elérhetősége: www.bekeltetes.hu

16.8.2. Amennyiben a panaszos a **GLS Hungary** által lefolytatott kártérítés módját nem fogadja el, akkor a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, vagy amennyiben ő az Fgytv. alapján fogyasztónak minősül, úgy a lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulhat. A Békéltető Testületek elérhetősége: www.bekeltetes.hu

17. A szerződés megszűnése

17.1. A szerződés időtartama

Rendszeres csomagszállítás esetében az Egyedi szerződés – a Megbízó és a GLS Hungary eltérő rendelkezésének hiányában – határozatlan időre jön létre. A Megbízó és a GLS Hungary közötti rendszeres csomagfeladási szerződés rendelkezhet úgy is, hogy a Felek közötti szerződés határozott időtartamú, ezesetben az Egyedi szerződés rendelkezése lesz irányadó a szerződés időtartama tekintetében.

Amennyiben a Felek közötti Egyedi szerződés (keretszerződés) eltérően nem rendelkezik, úgy rendszeres csomagfeladás esetén a Felek között fennálló szerződést bármely Fél jogosult 30 napos felmondási idővel indokolás nélkül felmondani. Ezesetben a felmondási idő végéig a Feleket az Egyedi szerződésben illetve a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglaltak szerint terhelik az ott rögzített kötelezettségek. A Megbízó ezesetben oly módon köteles a küldeményeket feladni, hogy annak kiszállítását a Szolgáltató a szerződés időtartama alatt meg tudja kísérelni.

Eseti csomagfeladás esetében a szerződés a Felek között a Felek teljesítéséig tartó határozott időre jön létre. A teljesítés megkezdését követően a Felek ezen szerződés rendes felmondására nem jogosultak. Amennyiben bármelyik Fél ennek ellenére felmondja a szerződést, úgy köteles az ebből eredő kárt vagy a másik Fél ebből eredő költségét megtéríteni.

17.2 A postai szolgáltatási szerződés megszűnése (közös szabályok)

A postai szolgáltatási szerződés megszűnik

- a szerződés rendes felmondásával;
- a Felek szerződés megszüntetésére vonatkozó közös megegyezésével;
- az egyik Fél azonnali hatályú felmondásával;
- amennyiben a GLS Hungary a postai szolgáltatási szerződés teljesítését a jelen Általános Üzleti Feltételekben illetve jogszabályban rögzített okból jogszerűen megtagadta;
- A rendszeres csomagfeladásra vonatkozó szerződés megszűnik amennyiben 6 hónapon keresztül a csomagfeladás a Szolgáltató előzetes értesítése nélkül szünetel, ezesetben a szerződés megszűnésének időpontja a hat hónapos határidő lejáratának napja.

A GLS Hungary jogosult a szerződés azonnali hatállyal történő felmondására Megbízó (feladó) súlyos szerződésszegése esetén, illetve amennyiben alappal feltehető, hogy Megbízó a szerződés teljesítése során rosszhiszeműen jár el.

Súlyos szerződésszegésnek minősül a Megbízó (feladó) oldalán amennyiben a szerződésből eredő lényeges kötelezettségét megszegi. Ilyen kötelezettségzegésnek minősülnek különösen, de nem kizárólagosan az alábbiak:

- a) amennyiben a Megbízó (feladó) visszaszállított csomagjainak aránya meghaladja az 5%-ot és ennek oka nem a GLS Hungary hibájaként róható fel;
- b) amennyiben a Megbízó (feladó) a szerződésből eredő fizetési kötelezettségének két egymást követő hónapban határidőre nem tesz eleget.

18. Elévülés, Igényérvényesítés

A feladást követő 15. naptól számított hat hónap elteltével elévülnek **GLS Hungary**-vel szemben a postai szolgáltatás nyújtásából eredő kártérítési felelősségére a postai küldemény megsemmisüléséből, részleges vagy teljes elveszéséből, megsérüléséből, továbbá az időgarantált szolgáltatás késedelmes teljesítéséből, valamint az utánküldés-szolgáltatás nem szerződésszerű teljesítéséből eredő kárral kapcsolatos igények.

Amennyiben a jogosult a küldemény részleges vagy teljes elveszése, megsérülése vagy megsemmisülése, illetve időgarantált postai küldemény késedelmes kézbesítése címén előterjesztett kártérítési igényét a jelen Általános Üzleti Feltételekben meghatározott jogvesztő határidőn belül bejelentette, és kártérítési igényét a Szolgáltató vitatta vagy annak összegét a kártérítési igény jogosságát megállapító visszaigazolástól számított 60 napon belül nem fizette meg, úgy a jogosult kártérítési igényét a küldemény feladásától számított egyéves jogvesztő határidőn belül érvényesítheti bíróság előtt. A fogyasztói jogvita alapján indult békéltető testületi eljárás időtartama az igényérvényesítési időbe nem számítható be.

A küldemény által a Szolgáltatónak vagy - szerződésen kívül - harmadik személynek okozott kár feladó által történő megtérítésére a Ptk. általános szabályait kell alkalmazni.

19. Írásbeliség / Részleges érvénytelenség / Bírósági illetékesség

19.1. Írásbeliség

19.1.1. Mellék- és kiegészítő megállapodások és eltérő megállapodások csak írásban érvényesek.

19.1.2. A **GLS Hungary** fenntartja a jogot, hogy egyes kérdésekben a jelen Általános Üzleti Feltételektől eltérő megállapodást kössön, az ilyen megállapodás azonban nem lehet ellentétes az 1. pontban felsorolt, illetve a postai tevékenységet szabályozó egyéb jogszabályokkal, valamint az kizárólag írásos formában jöhet létre érvényesen.

19.1.3 Megbízó (feladó) és a **GLS Hungary** a Postai szolgáltatási szerződés teljesítésekor és azzal összefüggésben jogosultak mindazon jognyilatkozatokat

a másik Féllel emailben közölni, melyek közlésére a köztük lévő szerződés vagy a jogszabályok vagy a Felek ilyen irányú és a másik féllel közölt tájékoztatása nem ír elő más szigorúbb formát, ideértve különösen, de nem kizárólagosan a postai úton történő vagy a tértivevényes levélben történő értesítést.

Az emailben történő közlés akkor minősül a GLS Hungary által a Megbízó felé közöltnek, amikor azt a GLS Hungary a Megbízó hivatalos email címére megküldte. Megbízó hivatalos email címének minősül a Megbízó által a szerződéskötéskor megadott vagy később általa hivatalos formában módosított email cím valamint mindazon email cím, melyet a Felek a köztük kialakult üzleti gyakorlat szerint korábban rendszeresen használtak az egymással történő kommunikáció során.

Megbízó részéről akkor minősül a GLS Hungary-val közöltnek az email, amikor azt a Megbízó hivatalos email címéről a GLS Hungary hivatalos email címe közül az adott ügyben illetékes terület részére a Megbízó megküldte. A GLS Hungary hivatalos email címei illetékes területenkénti bontásban a a Szolgáltató honlapján található.

Amennyiben a Felek bármelyike arra hivatkozik, hogy nem kapott a hivatalos email címére tájékoztatást, úgy a másik félnek igazolnia kell, hogy rendszeréből az email kiküldésre került. Ezen igazolással szemben is van helye a másik fél által ellenbizonyításnak. Amennyiben ellenbizonyításra nem kerül sor vagy az sikertelen, úgy azt úgy kell tekinteni, hogy a jognyilatkozat a másik féllel közlésre került.

A félreértések elkerülése érdekében Megbízó (feladó) által a Szolgáltató fenti hivatalos email címére küldött szabályszerű tájékoztatás kizárólag annyit jelent, hogy a Szolgáltatóval a jognyilatkozat közlésre került, nem jelenti azonban azt, hogy a Szolgáltató a részére emailben megküldött jognyilatkozatot elfogadta volna. Azaz Szolgáltató - az ügy körülményeire tekintettel - jogosult további nyilatkozatot, tájékoztatást, dokumentumot kérni, jogosult a dokumentumok postai úton történő megküldését is kérni, valamint jogosult a Megbízó (feladó) emailben megküldött jognyilatkozatát elutasítani.

19.2. Részleges érvénytelenség

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.

19.3. Jogviták

Jogvita esetén a Felek a Postatv.-ben foglalt esetekben a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhatnak.

Felek megállapodnak abban, hogy a postai szolgáltatási szerződésből eredő jogvitáik esetére - a pertárgy értékétől

függően – a GLS Hungary székhelye szerint illetékes bíróság illetékességét kötik ki.

20. A szolgáltatás általános vagy helyi korlátozása és szüneteltetése

GLS Hungary a csomagszállítást a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglaltakhoz képest korlátozhatja, vagy szüneteltetheti, amennyiben azt vis major, vagy hatósági intézkedés teszi szükségessé.

Vis maiornak minősülnek a GLS hibáján kívül bekövetkezett rendkívüli, elháríthatatlan események, például természeti katasztrófák, rendkívüli természeti események vagy rendkívüli időjárás, háború, forradalom, blokád, export-import tilalom, érdekszférán kívüli sztrájk, tüzeset, árvíz, járvány, karantén, szállítási embargó és minden olyan itt fel nem sorolt körülmény, amely a GLS számára el nem hárítható, előre nem látható és neki fel nem róható. Vis maiornak minősül továbbá a közlekedés 2 órát meghaladó időtartamban történő korlátozását jelentő körülmény, a GLS létesítményeinek kiürítésével járó, 1 órát meghaladó időtartamú hatósági intézkedés.

GLS Hungary forgalmi korlátozások, vagy meteorológiai körülmények miatt a szolgáltatást egyes körzetekben átmenetileg szüneteltetheti, vagy az általánosan alkalmazott kézbesítési rendtől eltérhet.

A szolgáltatás korlátozásáról, vagy szüneteltetéséről **GLS Hungary** a **Megbízókat** értesíti.

Ilyen esetekben a **Megbízó** kárigényt nem támaszthat.

21. Adatok védelme, titokvédelmi kötelezettség

21.1. Az adatvédelemmel kapcsolatos általános szabályok

A **GLS Hungary** a csomagszolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, illetve a postai szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat – a 21.2- 21.6. bekezdésben foglalt eltérésekkel –, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló általános adatvédelmi rendeletben (a továbbiakban: GDPR vagy Rendelet) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglaltak figyelembevételével valamint a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban: Postatv.) alapján adatkezelőként kezeli és továbbítja.

A Szolgáltató a postai szolgáltatás teljesítését nem teszi függővé olyan személyes vagy más adat megadásától, vagy olyan célú adatkezeléshez való hozzájáruló nyilatkozat megtételétől, amely a postai szolgáltatás feladó által igényelt tartalmú elvégzéséhez nem szükséges.

Szolgáltató a postai szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, valamint a szolgáltatás teljesítése során

tudomására jutott adatokat nem továbbítja harmadik országban lévő adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére.

GLS Hungary részletes Adatkezelési Tájékoztatója, illetve annak az adott dokumentumban meghatározott mellékletei a **GLS Hungary** Általános Üzleti Feltételeinek a részét képezi és megismerhető **GLS Hungary** honlapján, az alábbi linken:

<https://gls-group.eu/EU/en/dataprotection/gls-hungary>

21.2. Titoktartási kötelezettség a csomag tartalma vonatkozásában

A GLS Hungary az általa továbbított csomag tartalmát csak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

21.3. Zárt csomag felbontásának szabályai

A GLS Hungary

- 21.3.1. a zárt csomagot – az 21.3.7. bekezdésben foglaltak kivételével – nem bonthatja fel;
- 21.3.2. a nem zárt csomagokat csak a felvételhez, feldolgozáshoz, továbbításhoz, illetve kézbesítéshez szükséges adatok megállapítása érdekében és annak megfelelő mértékben tanulmányozhatja;
- 21.3.3. a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatot – a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a 21.7. bekezdésben említett szervezetek kivételével – mással nem közölhet;
- 21.3.4. a küldeményt – tartalmának megismerése céljából – a Megbízó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a 21.7. bekezdésben említett szervezetek kivételével másnak át nem adhatja;
- 21.3.5. a szolgáltatás teljesítéséről – a Megbízó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a 21.7. bekezdésben említett szervezetek kivételével – másnak tájékoztatást nem adhat.
- 21.3.6. A 21.3.4. pont alkalmazásában a Megbízóval (feladóval) megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt, akit arra a Megbízó (feladó) megjelöl. A 21.3.3 és 21.3.5. pont tekintetében a Megbízóval (feladóval) megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt is, aki a csomag egyedi azonosító adatát, továbbá a jelszót és belépési kódot GLS Hungary-vel elektronikus hírközlési úton (távközlő berendezés, Internet) közli.
- 21.3.7. A GLS Hungary a zárt csomagot felbonthatja, ha
- 21.3.7.1. a csomag burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átcsomagolással a küldemény tartalmának a megóvása nem biztosítható,

- 21.3.7.2. a csomag tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt;
- 21.3.7.3. a csomagot azonnal felbonthatja, amennyiben a postai küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglalt határideig történő őrzése a Szolgáltatótól nem várható el;
- 21.3.7.4. postacsomag esetében a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglalt őrzési határidőt követően.
- 21.3.8. A csomag felbontását GLS Hungary szabályozza és a megtett intézkedéseket jegyzőkönyvben rögzíti. A felbontás tényét a küldeményre rá kell vezetni, és ha erre lehetőség van, a felbontásról, a felbontás okáról a feladót értesíteni kell.
- 21.4. Titokvédelmi kötelezettség teljesítésének általános szabályai, megőrzési idő**
- 21.4.1. A **GLS Hungary**-nek és a postai közreműködői tevékenységet végző személynek (szervezetnek) megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel kell biztosítani a csomagszolgáltatás igénybevételevel továbbított küldemények titkosságát. A **GLS Hungary** és a postai közreműködői tevékenységet végző személy (szervezet) – a jogszabályi feltételek fennállása és erre irányuló megkeresés esetén – köteles a postai küldeményt, szöveges közleményt, illetve közlést átadni vagy bemutatni az annak megismerésére külön törvényben feljogosított szervezeteknek, továbbá azok megfigyelését, tárolását, illetve a küldeménybe, szöveges közleménybe más módon történő beavatkozást lehetővé tenni.
- 21.4.2. Szolgáltató rendelkezésére bocsátott vagy rendelkezésére álló személyes adatok megőrzésének idejét részletesen a Szolgáltató Adatkezelési tájékoztatója tartalmazza.

22. Az Általános Üzleti Feltételekben szereplő fogalmak meghatározása

IOD	elektronikus, vagy szóbeli információ a csomagkézbesítésről
Rollkarte	a GLS Hungary által használt, csomagszámonként kiállított fuvarokmány, melyen az átvévő a csomag átvételét igazolja, a POD az aláírt Rollkarte kivonata, másolatban
Scanner	a csomagszállítás során az elektronikus adatrögzítés eszköze
GLS General Logistics Systems hálózathoz tartozó országok	a mindenkori GLS rendszer tagjai
Megbízó	a GLS Hungary szerződött partnere, a mindenkori költségviselő. A Megbízó a rendszeres csomagfeladási szerződés esetében a Felek eltérő megállapodása hiányában a feladóval egyezik meg.
Csomag	a Postatv. 2. § 35. pontja szerinti postai küldemény
Egyedi szerződés	A Megbízó és a Szolgáltató között fennálló postai szolgáltatási szerződés, melyet a Felek egyedileg megtárgyaltak. Ide tartozik többek között a Megbízó és a Szolgáltató közötti hosszú távú megállapodás is.
Postai szolgáltatás	a postai küldemény felvételét, szükség szerint gyűjtését, feldolgozását, szállítását és kézbesítését együttesen vagy részben magában foglaló, gazdasági tevékenység keretében végzett szolgáltatás.
Kézbesítés	a Szolgáltató által elvégzett azon tevékenység, amely során a postai küldemény a Szolgáltató hálózatából, illetve személyes felügyelet alól az átvételre jogosult személy részére történő átadással vagy levélszekrénybe, továbbá egyéb, a küldemény kézbesítésére alkalmas eszközbe történő elhelyezéssel kikerül. az a tevékenység, amelynek eredményeként a postai küldemény

Felvétel	a postai szolgáltatási szerződést megkötő postai szolgáltató felvételi pontján vagy a felek megállapodása alapján más helyen a postai szolgáltató hálózatába kerül.
Feladó	aki a GLS Hungary-val a postai szolgáltatási szerződést saját nevében megkötö.
Szervezet vezetője	a Szervezet vezető tisztviselője, a cégvezetője, a vezető állású munkavállalója, továbbá minden olyan személy, aki cégjegyzésre vagy a szervezet általános képviselőjére jogosult.
Szervezet	jogi személy és egyéb szervezet.

23. Az Általános Üzleti Feltételek módosítása, alkalmazhatósága

Jelen **Általános Üzleti Feltételek** az 1998. április 1-jével kibocsátott **Általános Üzleti Feltételek** módosított változata, érvényes 2020. július 24. napjától. Az Általános Üzleti Feltételek a hatályba lépést megelőzően a Nemzeti Média – és Hírközlési Hatóságnak bejelentésre kerülnek és a hatályba lépést megelőző 15. naptól a <https://gls-group.eu/HU/hu/home> honlapon elérhetőek.

Jelen **Általános Üzleti Feltételeket** és a standard árlistát **GLS Hungary** a <https://gls-group.eu/HU/hu/home> honlapon közzéteszi. A Megbízók a szerződéskötési ajánlat mellékleteként az **Általános Üzleti Feltételeket** minden esetben megkapják, az üzleti szerződések részét képezik.

A szolgáltatás igénybevételének egyéb tudnivalóit – a szolgáltatások részletes leírása, nyomtatványok, űrlapok, kitöltési útmutatók – **GLS Hungary** „Felhasználói Kézikönyvben”, nyomtatásban kiadja és a **Megbízók** rendelkezésére bocsátja, valamint a www.gls-group.eu honlapon közzéteszi.