

## GLS GENERAL LOGISTICS SYSTEMS HUNGARY KFT.

### ÁLTALÁNOS ÜZLETI FELTÉTELEI A GLS XXL SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓAN

#### TARTALOMJEGYZÉK

1.	BEVEZETÉS .....	4
1.1.	Hatály .....	4
1.2.	A Szolgáltató megnevezése, adatai .....	4
1.3.	Hivatkozott jogszabályok és rövidítésük .....	4
1.4.	Fogalmak .....	4
2.	A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS TARTALMA, SZABÁLYAI .....	6
2.1.	A szolgáltatás tartalma .....	6
2.2.	A szolgáltatási szerződés létrejötte .....	6
2.2.1.	Általános szabályok .....	6
2.2.2.	A Keretszerződés megkötésének szabályai .....	6
2.2.3.	Egyedi megrendelés és egyedi szerződéskötés .....	6
2.2.4.	A szerződéskötés vagy a további teljesítés megtagadása .....	6
3.	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, PANASZKEZELÉS .....	6
3.1.	Elérhetőség .....	6
3.2.	Panasz bejelentése .....	7
3.3.	A Panasz kivizsgálása a Szolgáltató által .....	7
4.	a szolgáltatás tartalma, igénybe vehető többlétszolgáltatások .....	7
4.1.	Alapszolgáltatás .....	7
4.2.	Többlétszolgáltatások .....	7
5.	Árura vonatkozó szabályok, küldemény csomagolása, címezése, csomagcímke .....	8
5.1.	Általános szabályok .....	8
5.2.	Csomagolás .....	8
5.2.1.	Általános szabályok .....	8
5.2.2.	Csomagolásra/ több Küldemény csomagolására vonatkozó különös szabályok .....	8
5.3.	A címezés szabályai .....	9
5.3.1.	Felelősség a helytelen címezésért .....	9
5.3.2.	A Küldeményre, illetve az Árura vonatkozó paraméterek megadása .....	9
5.3.3.	Címkenyomtatás GLS Ügyfélrendszerből .....	9
5.3.4.	Címkenyomtatás a myGLSAPI használatának segítségével .....	10
5.3.5.	A Szolgáltató rendelkezésére bocsátott adatokért, azok naprakésztségéért való felelősség .....	10
6.	A KÜLDEMÉNYEK TÖMEG, - ÉS MÉRETHATÁRAI .....	10
6.1.	A Küldemény tömeghatára .....	10
6.2.	A Küldemény mérethatárai .....	10
6.3.	A túlméretes illetve túlsúlyos küldemények feladásának következményei .....	10
7.	SZOLGÁLTATÁSBÓL KIZÁRT ÁRUK/KÜLDEMÉNYEK KÖRE .....	10
7.1.	A szolgáltatásból kizárt Áruk köre .....	10
7.1.1.	Általános szabályok .....	10
7.2.	Kizárt Áruk/küldemények feladásának következményei .....	11
8.	A KÜLDEMÉNYEK FELVÉTELE .....	11

8.1.	Küldemények felvétele a címen a futárok által .....	11
8.2.	Zárt rendszerű rakodás .....	12
8.3.	Beszállítás a depóba a Megbízó által .....	12
9.	KÉZBESÍTÉS.....	12
9.1.	Általános szabályok .....	12
9.1.1.	Címhelyre vonatkozó követelmények.....	12
9.1.2.	A kézbesítés menete .....	13
9.1.3.	Küldemény kézbesíthetlensége esetében irányadó eljárás .....	13
9.2.	Kézbesítés természetes személy részére a címen .....	13
9.2.1.	Átvételre jogosult személyek.....	13
9.2.2.	Alkalmi átvevő .....	13
9.2.3.	Meghatalmazás .....	13
9.3.	Kézbesítés jogi személy, szervezet részére.....	14
10.	SZOLGÁLTATÁSI DÍJ ÉS ANNAK MEGFIZETÉSE .....	14
10.1.	Szolgáltatási díj .....	14
10.2.	Számlázás, a szolgáltatási díjak megfizetése .....	14
10.3.	Késedelmes fizetés, fizetési kötelezettség nem teljesítése .....	14
10.3.1.	Számla kompenzációja (beszámítás).....	15
10.3.2.	Szolgáltató törvényes zálogjoga, illetve a Szolgáltatás felfüggesztése.....	15
10.3.3.	Késedelmi kamat, behajtási költségátalány, felmerült költségek érvényesítése .....	15
10.3.4.	Kintlévőségkezelés.....	15
10.3.5.	Megbízó felelőssége több szerződés esetében.....	15
11.	SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS.....	16
11.1.	Általános szabályok .....	16
11.2.	Egyoldalú szerződésmódosítás a Szolgáltató által .....	16
11.2.1.	Szolgáltatás díjának egyoldalú módosítása a Szolgáltató által.....	16
11.2.2.	Egyéb szerződéses feltételek egyoldalú módosítása a szolgáltató által .....	16
12.	FELELŐSSÉG .....	16
12.1.	Általános felelősségi szabályok.....	16
12.1.1.	Szolgáltató fuvarozói felelőssége .....	17
12.1.2.	Szolgáltató egyéb szerződésszegésekért való felelőssége.....	17
12.1.3.	Szolgáltató felelőssége a közreműködőkért .....	17
12.2.	Felelősség a késedelemért.....	17
12.2.1.	Felelősség a Küldemény késedelmes felvételéért .....	17
12.2.2.	Felelősség a Küldemény késedelmes kézbesítéséért .....	17
12.3.	Felelősség a Küldemény/Áruban bekövetkezett kárért, a Küldemény/Áru teljes vagy részleges elvesztéséért.....	18
12.4.	Felelősség az utánvét beszedésért.....	18
12.4.1.	Utánvét beszedésre vonatkozó szabályok.....	18
12.4.2.	A beszedett utánvét átutalása a Megbízó felé .....	18
12.4.3.	Az utánvét beszedéssel kapcsolatos módosítás .....	18
12.4.4.	Az utánvét beszedés elmaradása, nem teljesülése .....	18
12.5.	Mentesülés a felelősség alól.....	18
12.5.1.	Általános mentesülés .....	18
12.5.2.	Szolgáltató mentesülése késedelem esetében .....	18
12.5.3.	Szolgáltató mentesülése a Küldemény károsodása, illetve elvesztése esetében.....	19
12.5.4.	Szolgáltató mentesülése az utánvét beszedés elmaradásáért / nem a Megbízó utasításának megfelelő beszedésért	19

12.5.5.	Megbízó mentesülése a felelősség alól .....	19
12.5.6.	Bizonyítási kötelezettség.....	19
12.6.	Jogorvoslati lehetőségek a Szolgáltató által megállapított kártérítési igénnyel szemben.....	20
13.	A KÁRTÉRÍTÉS SZABÁLYAI .....	20
13.1.	A kártérítési igény bejelentésére vonatkozó határidők.....	20
13.2.	Kártérítési igény benyújtására jogosultak köre.....	20
13.3.	A kártérítés módja, mértéke .....	20
13.3.1.	A kártérítési kötelezettség terjedelme .....	20
13.3.2.	A kártérítés módja .....	20
13.3.3.	Kártérítés mértéke.....	20
13.3.4.	Kártérítés és a Megbízó által kötött esetleges biztosítás kapcsolata .....	21
13.4.	A kár igazolása .....	21
13.5.	A kártérítés kifizetése .....	21
14.	A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, MEGSZŰNÉSE.....	21
14.1.	A szerződés időtartama.....	21
14.2.	A szerződés megszűnése.....	21
14.2.1.	Általános szabályok.....	21
14.2.2.	Rendes felmondás.....	22
14.2.3.	Határozott idő lejárta .....	22
14.2.4.	Közös megegyezés.....	22
14.2.5.	Azonnali hatályú felmondás.....	22
14.2.6.	Küldemény feladás elmaradása miatti automatikus megszűnés.....	22
15.	ELÉVÜLÉS, IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS .....	22
16.	ÍRÁSBELISÉG, A JOGNYILATKOZATOK KÖZLÉSE .....	22
17.	RÉSZLEGES ÉRVÉNYTELENSÉG .....	23
18.	JOGVITÁK, BÍRÓSÁGI ILLETÉKESÉG .....	23
19.	VIS MAIOR.....	23
20.	ADATVÉDELEM.....	23
21.	TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	23
21.1.	Általános szabályok .....	23
21.2.	Zárt Küldemény felbontásának szabályai.....	24
22.	AZ ÁLTALÁNOS ÜZLETI FELTÉTELEK ALKALMAZÁSA .....	24

## 1. BEVEZETÉS

### 1.1. HATÁLY

Jelen Általános Üzleti Feltételek a Szolgáltató által a GLS XXL szolgáltatás, valamint az ahhoz kapcsolódó többszolgáltatások részletes feltételeit tartalmazzák.

A GLS XXL szolgáltatás kapcsán elsődlegesen a Szolgáltató és a Megbízó közötti írásos Keretszerződés és a Megbízó általi egyedi megrendelésben foglalt szabályok irányadók. Az itt nem szabályozott kérdésekben jelen ÁÜF rendelkezéseit, valamint ennek hiányában a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni.

Jelen Általános Üzleti Feltételeken túl az itt, illetve a jogszabályban nem szabályozott kérdésekben a Magyar Általános Szállítványozási Feltételeket (MÁSZF) is alkalmazni kell.

Megbízó esetleges Általános Szerződési Feltételei nem képezik a Felek közötti jogviszony tartalmát.

### 1.2. A SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE, ADATAI

Név: **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**”)

### 1.3. HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK ÉS RÖVIDÍTÉSÜK

- a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)
- 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)
- 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)
- a közúti árutovábbítási szerződésekről szóló 120/2016. (VI.7.) Korm. rendelet (a továbbiakban: KÁSZ),
- a díj ellenében végzett közúti árutovábbítási, a saját számlás áruszállítási, valamint az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállítási és a saját számlás személyszállítási tevékenységről, továbbá az ezekkel összefüggő jogszabályok módosításáról szóló 261/2011. (XII.07.) Korm.rendelet
- az 1957. szeptember 30-án létrejött, a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Európai Megállapodás (ADR) módosításáról szóló Jegyzőkönyv és a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Megállapodás egységes szerkezetben történő kihirdetéséről szóló 508/2020. (XI. 18.) Korm. rendelet, illetve a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Megállapodás (ADR) "A" és "B" Mellékletének belföldi alkalmazásáról szóló 39/2021. (VII. 30.) ITM rendelet(a továbbiakban: ADR)

- a közúti közlekedési szolgáltatásokról és a közúti járművek üzemen tartásáról szóló 89/1988. (XII.20.) MT. rendelet
- az elektromos és elektronikus berendezésekkel kapcsolatos hulladékgazdálkodási tevékenységekről szóló 197/2014. (VIII.01.) Korm.rendelet;
- a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény
- az Elektronikus Közúti Áruforgalom Ellenőrző Rendszer működéséről szóló 13/2020. (XII. 23.) PM rendelet (EKÁER rendelet)

### 1.4. FOGALMAK

Áru	minden olyan dolog, amely tehergépjárművel közúton továbbítható, és amelyet a jelen Általános Üzleti Feltételek nem zár ki a szállítás köréből.
ÁÜF vagy GLS XXL ÁÜF	jelenti a GLS XXL szolgáltatásra vonatkozó Általános Üzleti Feltételeket
Cím vagy címhely	a Küldemény kézbesítésének jelen ÁÜF-ben meghatározott egyértelműen beazonosítható helye; az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli szervezet, akinek a Feladó megbízásából a Küldeményt ki kell szolgáltatni.
Címzett	a Küldemény egyedi azonosítására alkalmas szám
Csomagszám	a GLS XXL szolgáltatás nyújtáshoz szükséges épület, melyben biztosított a Küldemények biztonságos elhelyezése, szortírozása és a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben annak tárolása. A Depók a Szolgáltató által meghatározott adott földrajzi területet szolgálnak ki. Szolgáltató által igénybe vett közreműködő a Feladónál felvett Küldeményeket az adott földrajzi területen található Depóba szállítja, ott szortírozza, más járműre átpakolja, és az adott Depóhoz tartozó földrajzi területen a Küldeményeket onnan kiszállítja a Címzettek részére.
Depó	A Szolgáltató és a Megbízó (Feladó) közötti egyedi szerződés, függetlenül annak határozott vagy határozatlan időtartamától, melynek fennállása alatt a Megbízó rendszeresen ad fel Küldeményeket.
Egyedi szolgáltatási szerződés	aki a Szolgáltatóval a Szolgáltatási szerződést saját nevében megkötö. az a tevékenység, amelynek eredményeként a Küldeményt a Szolgáltató a Szolgáltatási szerződésben meghatározott felvételi helyen igazolt módon felveszi.
Feladó vagy Megbízó Felvétel	a Küldemény tehergépjárműbe történő bepakolása.
Felrakodás	A GLS API segítségével a Megbízók saját rendszerükbe integrálhatják a szolgáltatás megrendeléséhez szükséges modulokat, amelyekkel egyszerűsíteni, gyorsítani tudják a címkekezelési műveleteket. A fejlesztéshez szükséges leírást a
GLS API	

	<a href="http://glsconnect.hu/">http://glsconnect.hu/</a>	oldal tartalmazza.		
GLS Ügyfélrendszere	jelenti a myGLS rendszert			
Hulladéknak minősülő termék	bármely anyag vagy tárgy, amelyetől birtokosa megválnak, megválni szándékozik vagy megválni köteles;		POD („Proof of delivery”)	Küldeménynek. Összetartott Küldeményre a jelen ÁUF eltérő rendelkezésének hiányában a Küldeményekre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.
Kézbesítés kiszállítás, kiszolgálás	vagy vagy	a Szolgáltató által elvégzett azon tevékenység, amely során a Küldemény a Szolgáltatótól, Címzett, illetve az átvételre jogosult személy részére átadással kerül.	Rendelkezésre jogosult	kézbesítési igazolás, az aláírt Rollkarte – fuvarokmány – kivonata másolatban, mely a Küldemény kézbesítését igazolja. az a személy, aki a Küldemény felvétele, kézbesítése, visszaszállítása vonatkozásában a Szolgáltatási szerződés vagy a jogszabály alapján jogszerűen utasítást adhat a Szolgáltató részére vagy a Küldemény sorsáról jogszerűen rendelkezhet. A Küldemény kiszolgálásáig vagy amíg a Címzett a Küldeménnyel nem rendelkezik a Feladót illeti meg. A Küldemény kézbesítését követően a Küldeménnyel a Címzett jogosult rendelkezni.
Küldemény	a jelen Általános Üzleti Feltételek 5. pontjában foglaltaknak megfelelő Küldemény, mely nem tartozik a Postatv. 2. § 35. pontja szerinti postai Küldemény fogalmába. A Küldemény alatt a becsomagolt Áru, valamint az Áru csomagolását együttesét értik a Felek. Amennyiben Feladó Összetartott Küldeményt ad fel, úgy ez esetben Küldeménynek minősül az Összetartott Küldemény is azzal a kikötéssel, hogy minden olyan esetben, ahol az Összetartott Küldeményre vonatkozó szabályok eltérnek az egy csomagból álló Küldeményre vonatkozó szabályoktól, azt a jelen ÁUF külön jelzi. Amennyiben Feladó azonos napon azonos Címzett részére több külön csomagolt Küldeményt ad fel, de az nem minősül Összetartott Küldeménynek, úgy a külön-külön csomagolt Küldemények külön-külön Küldeménynek minősülnek.		Rendeltetési hely	a Címhelyen belül meghatározott pontos hely, amelyre a Küldemény kézbesítése szól.
			Szkenner	a szolgáltatásnyújtás során az elektronikus adatrögzítés eszköze jogi személy és egyéb szervezet.
			Szervezet Szervezet vezetője	a Szervezet vezető tisztségviselője, a cégvezetője, a vezető állású munkavállalója, továbbá minden olyan személy, aki cégjegyzésre vagy a szervezet általános képviseletére jogosult.
			Szolgáltatási szerződés	A Megbízó (Feladó) és a Szolgáltató között a GLS XXL szolgáltatás nyújtására létrejött szerződések összessége, mely magában foglalja a Keretszerződést, az Egyedi szerződéseket, illetve a jelen ÁUF-et is.
Küldemény nyomon követése	a Szolgáltató által alkalmazott technológia, amellyel a Küldemény egyedi azonosító jelzése alapján, interneten lekérdezhető információként vagy elektronikus hírközlési hálózat igénybevitelével továbbított és dokumentált szöveges üzenetben Küldeményként tájékoztatást ad legalább a Küldemény felvételének helyéről és dátumáról és a kézbesítésének dátumáról.		Teljes bizonyító erejű magánokirat	a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.) 325. § (1) és (2) bekezdése szerinti okirat.
			GLS XXL HUB	a Szolgáltató GLS XXL szolgáltatás nyújtásához használt szortírozó üze.
			Utólagos rendelkezés	az Áru feladását követő – a fuvarozás körülményeibe beállt változás miatti – szerződésmódosítás az annak megtételére jogosult részéről a Szolgáltatási Szerződés és a Ptk. vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően.
Keretszerződés	A Megbízó és a Szolgáltató között fennálló GLS XXL szolgáltatás nyújtására irányuló a Felek által egyedileg megtárgyalt Keretszerződés.		Zártrendszerű rakodás	az Áru be- vagy kirakása abban az esetben, ha a Küldemény átvételekor, kiszolgáltatásakor a Szolgáltató, illetve az általa igénybe vett közreműködő nincs jelen, vagy nem tudja ellenőrizni az Áru mennyiségére – egységakromány esetén annak darabszámára -, jelére és sorszámára vonatkozóan az árukísérő okmányba bejegyzett adatok pontosságát.
Összetartott Küldemény	Ugyanazon Feladótól ugyanazon Címzett részére küldött ugyanazon napon feladott több különálló csomagolással ellátott Küldemények, azzal a kikötéssel, hogy a Küldemény összetartást a Feladónak külön meg kell rendelni a megrendelés leadásakor. Amennyiben Feladó ezt elmulasztja vagy nem rendel meg a Küldemény összetartást, úgy a Feladó által ugyanazon a napon feladott, ugyanazon Címzett részére szóló külön-külön csomagolt Küldemények nem minősülnek Összetartott			

## 2. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS TARTALMA, SZABÁLYAI

### 2.1. A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

Az GLS XXL szolgáltatás keretében a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a Küldeményeket a Feladó által meghatározott felvételi címen felveszi, azokat a Címzett részére és címére elszállítja, a Küldeményeket a Címzett részére kézbesíti, és ennek elszállítása érdekében a szállítást végző Fuvarozókkal, valamint egyéb szolgáltatókkal a szükséges szerződéseket megkötöti.

Szolgáltató a Szolgáltatási szerződést szállítmányozóként köti meg a Megbízóval azzal, hogy Szolgáltató felelősségére a szolgáltatás komplex jellege miatt a jelen ÁÚF 12. pontja alkalmazandó.

### 2.2. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

#### 2.2.1. Általános szabályok

Szolgáltató a jelen ÁÚF-ben rögzített Alap, - valamint Többletszolgáltatás(oka)t kizárólag a Megbízóval létrejött írásbeli szerződés alapján nyújtja.

Írásbeli szerződésnek a Felek között létrejött Keretszerződés, valamint az ennek keretein belül leadott írásbeli megrendelések minősülnek.

#### 2.2.2. A Keretszerződés megkötésének szabályai

Szolgáltató a Megbízóval külön írásba foglalt Keretszerződést köt. Ezen Keretszerződés létrejöhet a Felek által közösen aláírt szerződésben, valamint a Szolgáltató által adott ajánlattal, és annak Megbízó általi elfogadásával.

A Keretszerződés kizárólag a GLS XXL szolgáltatásra vehető igénybe, tehát a postai szolgáltatásra vonatkozóan a Felek közötti külön szerződés rendelkezései irányadók.

#### 2.2.3. Egyedi megrendelés és egyedi szerződéskötés

A Szolgáltató a Keretszerződésben meghatározott időpontban veszi fel a Küldeményeket, mely vonatkozik a 8. pontban rögzített mindegyik felvételi módra.

Megbízó a felvételt megelőzően köteles az adott Küldeményre vonatkozó szolgáltatásokat (ideértve az alap,- és többletszolgáltatást is) a GLS Ügyfélrendszerében vagy a GLS API használatával rögzíteni, a Feladási listát illetve a csomagcímekét a jelen ÁÚF-ben foglaltak szerint kinyomtatni, és a Küldeményen elhelyezni. A címke kinyomtatását, illetve a Küldemény felvételét követően utólagosan csak a jelen ÁÚF kifejezett rendelkezése esetében rendelhető meg az adott Küldeményre vonatkozó többletszolgáltatás.

Az adott Küldeményre vonatkozóan a szerződés – ellenkező bizonyításig - a Küldemény Szolgáltató általi felvételével jön létre („Egyedi szerződéskötés”).

Amennyiben a Szolgáltató az adott Küldeményt olyan okból, melyért felelős a Szolgáltatási szerződésben foglalt időn belül nem veszi fel, úgy az késedelemnek minősül, melyre tekintettel a jelen ÁÚF-ben foglalt szabályok lesznek irányadók. Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a Küldemény késedelmes felvételéért nem tartozik felelősséggel, továbbá azt is, hogy a Küldeményt a Megbízó a Szolgáltató részére nem

adta át. Ennek igazolására szolgál a Felek által a jelen ÁÚF rendelkezései szerint elkészített és aláírt Feladási lista.

Megbízó a Szolgáltatási szerződésben meghatározott időponton túl eseti megrendelést („Eseti felvétel”) is jogosult leadni, melyre az alábbi szabályok vonatkoznak.

- Megbízó köteles a myGLS-ben vagy a myGLS API-n keresztül a Küldeményre vonatkozó adatokat legkésőbb munkanapokon 17:00-ig rögzíteni, illetve ennek alapján a Feladási listát kinyomtatni. Amennyiben a rögzítésre később kerül sor, úgy a határidő egy munkanappal meghosszabbodik.
- A fentiekén túl a Megbízó köteles az eseti megrendelést az előző bekezdésben írt időpontig emailben is megerősíteni a [xxlinfo@glshungary.com](mailto:xxlinfo@glshungary.com) címre küldött mailben.

A fenti szabályokat kell alkalmazni abban az esetben is, ha a Megbízó a szerződött csomagvolumen 10%-át meghaladóan kíván Küldeményt feladni.

Eseti felvétel esetében a Felek külön írásban állapodnak meg a felvétel időpontjáról, illetve, ha ez a Szolgáltatási szerződésben foglaltaktól eltér, akkor a felvételi címről.

#### 2.2.4. A szerződéskötés vagy a további teljesítés megtagadása

A Szolgáltató jogosult a Keretszerződés vagy az Egyedi szerződés megkötését megtagadni, ha

- a) a szerződés megkötése vagy annak teljesítése jogszabályba ütközik;
- b) Küldemény tartalma nyilvánvalóan sérti vagy veszélyezteti az életet, egészséget, testi épséget vagy az emberi környezetet, vagy
- c) a Küldemény tartalma a jelen Általános Üzleti Feltételek szerint kizárt termékkörbe tartozik, vagy
- d) a Küldemény csomagolása nem felel meg a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglalt előírásoknak.

A fenti követelmények teljesítése a Megbízó kötelezettsége.

Amennyiben a fenti tények valamelyike

- a) a Küldemény felvételekor jut a Szolgáltató tudomására, úgy jogosult a Küldemény felvételét megtagadni.
- b) a Küldemény felvételét követően jut a Szolgáltató tudomására, úgy jogosult a teljesítést megtagadni, illetve indokolt esetben jogosult a teljes szolgáltatást felfüggeszteni. A teljes szolgáltatás felfüggesztésére a Szolgáltatónak kizárólag akkor van módja, amennyiben a Megbízó szerződésszegése olyan súlyos, hogy nem várható el a Szolgáltatótól a további teljesítés, továbbá abban az esetben, amennyiben a Megbízó ismételt a Szolgáltató felszólítása ellenére sem tesz eleget a fentieknek.

Szolgáltató a szolgáltatás teljesítésének megtagadásáról vagy annak felfüggesztéséről Megbízót tájékoztatja.

A Küldeménynek a Megbízó részére történő visszaküldéséből vagy egyéb helyre történő kézbesítéséből és a hatósági intézkedésből származó többletköltségek a Megbízót terhelik.

## 3. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, PANASZKEZELÉS

### 3.1. ELÉRHETŐSÉG

Telefon: 06 29 886-670  
Email: [xxlinfo@glshungary.com](mailto:xxlinfo@glshungary.com)

Panaszügyintézés 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2. helye

### 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 Vevőszolgálat munkanapokon 8.00-17.00 közötti időpontban érhető el.

Panaszt a 3.1. pontban megadott elérhetőségeken lehet tenni. Telefonon bejelentett panasz kizárólag a Vevőszolgálat elérhetőségi idejében tehető.

Panaszos 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.

Panasz megtételére a Küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától számított egy (1) éves határidőn belül, sérelmezett tevékenység esetén az erről való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül, de legkésőbb a tevékenység megvalósítását követő egy (1) éven belül van mód.

A panaszbejelentés részletes szabályait a **Panaszkezelési tájékoztató** tartalmazza.

### 3.3. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL

A Vevőszolgálat a panaszokat, észrevételeket 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, ideértve a Szolgáltató panaszt elutasító álláspontját is, a fenti időpontra belül írásban tájékoztatja a Szolgáltató a panaszost.

A panasz kivizsgálására vonatkozó részletes szabályokat, illetve az igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeket a Szolgáltató **Panaszkezelési tájékoztatója** tartalmazza.

## 4. A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA, IGÉNYBE VEHETŐ TÖBBLETSZOLGÁLTATÁSOK

### 4.1. ALAPSZOLGÁLTATÁS

**GLS XXL Service:** a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a Küldeményeket a Feladó által meghatározott felvételi címről az általa megadott Címzett belföldi címére elszállítja, és ennek elszállítása érdekében a szállítást végző Fuvarozókkal, valamint egyéb szolgáltatókkal a szükséges szerződéseket megkötöti.

A Szolgáltató a GLS XXL szolgáltatás nyújtásához vele szerződött Fuvarozókat vesz igénybe, Szolgáltató önálló fuvarszközökkel nem rendelkezik. A Szolgáltató által igénybe vett Fuvarozók eljárásáért a Szolgáltató tartozik felelősséggel a Feladó felé, melyre a jelen ÁUF 12. és 13. pontjában rögzített feltételek irányadók.

Szolgáltató a GLS XXL Service alapszolgáltatás részeként külön díj megfizetése nélkül az alábbi kapcsolódó szolgáltatásokat nyújtja:

- összesen két alkalommal történő kézbesítési kísérlet;
- a kézbesítés napján a címzett telefonos előértesítése;
- a címzett értesítése a kiszállításról emailben, illetve SMS-ben, illetve címzett értesítése a sikertelen kézbesítésről emailben;
- a Küldemény nyomom követése.

A címzett emailben, illetve telefonon/SMS-ben történő értesítésének feltétele, hogy a Feladó ezen adatokat a Szolgáltató részére az adott Küldemény vonatkozásában átadja. Ennek elmaradása esetében vagy helytelen/valótlan adatszolgáltatás esetében a Szolgáltató az elmaradt, vagy nem a címzett részére szóló értesítésekért, illetve az ebből eredő igényekért felelősséggel nem tartozik.

### 4.2. TÖBBLETSZOLGÁLTATÁSOK

Többletszolgáltatásnak minősülnek az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó olyan további szolgáltatás, amelyet a Szolgáltató az alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan a Feladó/Megbízó külön megrendelése alapján nyújt.

#### **AddresseeOnlyService** - Bizalmas Küldemény

A szolgáltatás megrendelésével, a Feladónak lehetősége van az átvevő személyt megjelölni. A Küldemény kézbesítése a megjelölt átvevő által felmutatott, személyazonosságot igazoló hatósági fényképes igazolvány bemutatása ellenében történik. Az igazolvány azonosítószáma elektronikus úton kerül rögzítésre a kézbesítéskor.

#### **DocumentReturnService** - Okmánykezelés

A Küldeményt kísérő speciális szállítási dokumentációt a Szolgáltató igazoltatja a címmel, és azt a Feladónak visszajuttatja. Erre a szolgáltatásra a 12. és 13. pontban írt kártérítésre vonatkozó szabályok nem érvényesek.

#### **CashService és BankCardService** – Utánvétel beszedés

Utánvét az alapszolgáltatás mellé igénybe vehető olyan többletszolgáltatás, amelynek teljesítése során a Szolgáltató a Küldeményt a Feladó által meghatározott összeg készpénzben vagy bankkártyás fizetést (BankCardService) követően történő beszedését követően kézbesíti, és az így beszedett összeget a Címzett megbízásából a Feladó részére a Hpt. 6. § (1) bekezdésében meghatározott valamely pénzforgalmi szolgáltatás keretében juttatja el.

A beszedhető utánvétel maximális összege és a fizetés módja az alábbi:

Utánvétel összege	Készpénzes fizetés	Bankkártyával történő fizetés
0-1 000 000 Ft összegig	igen	igen
1 000 000,- Ft felett	nem lehetséges	igen
2 000 000,- Ft		

**Az utánvétel maximális összege 2 000 000,- Ft (kétmillió forint) Küldeményenként azzal, hogy az Összetartott Küldemények esetében a teljes küldeményegységre sem haladhatja meg az utánvétel összege a 2 000 000,- Ft-ot (kétmillió forintot).**

1 000 000,- Ft összegig – feltéve, ha a Megbízó másként nem rendelkezik - a Címzett választhat, hogy készpénzben vagy

bankkártyával kívánja az utánvét összegét kiegyenlíteni. Feladónak nem kell a bankkártyával történő utánvét fizetést külön megrendelni, azt a Szolgáltató minden Küldemény után a **CashService** szolgáltatás megrendelésével automatikusan biztosítja részére.

Szolgáltató fenntartja a jogot a tranzakciós illetékből származó többletköltségek továbbszámlázására valamint a 2008. évi III. törvény szerinti kerekítési szabályok alkalmazására.

Az utánvét elszámolása és átutalása a Szolgáltatási szerződésben meghatározott, ennek hiányában a Megbízó cégkivonatán feltüntetett bankszámlaszámra hetente legalább kétszer automatikusan megtörténik, az utánvét szolgáltatás díja tartalmazza az adott országon belüli utalás költségét is. A szolgáltatás díja a Küldemény átadásának megíúsulása esetén is felszámolásra kerül.

#### **Pick&ShipService** - Felvétel & Átszállítás

Szolgáltató a Megbízó megbízásából a Megbízó által meghatározott belföldi címen felveszi a csomagot, és azt a magyarországi megadott címre kézbesíti. A munkanapokon 22 óráig beérkező megbízások teljesítésére a következő munkanapon kerül sor. A 22:00 óra után rögzített megbízások teljesítési határideje egy (1) munkanappal meghosszabbodik.

#### **Pick&ReturnService** - Felvétel & Visszaszállítás

Szolgáltató a Feladó megbízásából a megjelölt munkanapon és helyen felveszi a csomagot, és azt Magyarországon a Megbízónak kézbesíti. Sikertelen felvétel esetén a Szolgáltató öt (5) munkanapon belül ismételt próbálkozást tesz a felvételre, amennyiben a Küldemény felvétele újból sikertelen a megbízás törlésre kerül. Belföldi felvételek esetén, a munkanapokon 22 óráig beérkező megbízások teljesítésére a következő munkanapon kerül sor. A 22:00 óra után rögzített megbízások teljesítési határideje egy (1) munkanappal meghosszabbodik.

## 5. ÁRURA VONATKOZÓ SZABÁLYOK, KÜLDEMÉNY CSOMAGOLÁSA, CÍMZÉSE, CSOMAGCÍMKE

### 5.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

A Megbízó által a Szolgáltató részére átadott Küldemény abban az esetben felel meg a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglaltaknak, amennyiben

- az Áru nem tartozik a szolgáltatásból kizárt termékek közé és
- a Küldemény csomagolása és címezése a jelen Általános Üzleti Feltételeknek megfelel és
- a Megbízó az Árura, valamint a Küldeményre vonatkozó Szolgáltató által megadott paramétereket, adatokat a Szolgáltató rendelkezésére bocsátotta.

Megbízó (Feladó) köteles

- a) az Árut a jelen Általános Üzleti Feltételeknek, valamint a Szolgáltató utasításainak megfelelően becsomagolni, és
- b) a Küldeményt helyesen, a valóságnak megfelelően megcímezni, ennek körében a Szolgáltató által rendszeresített és hiánytalanul kitöltött csomagcímkével, illetve okmányokkal ellátni, és
- c) az Árura, valamint a Küldeményre vonatkozó paramétereket a megrendeléskor a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani.

### 5.2. CSOMAGOLÁS

Az Áru gondos és szakszerű csomagolása biztosítja azt, hogy a feladott Küldemény rakodásra, hatékony közúti árutovábbításra alkalmas legyen, és így az Áru sérülésmentesen érkezzon meg a címre. A Szolgáltató csak a megfelelően csomagolt, és megcímezett Küldeményekért vállal felelősséget, így különösen kártérítési felelősséget.

A Felek az Egyedi szolgáltatási szerződésben a jelen Általános Üzleti Feltételekben meghatározott csomagolással kapcsolatos szabályokon túl további szabályokat állapíthatnak meg valamint kifejezetten megállapodhatnak ettől eltérő szabályokban is.

#### 5.2.1. Általános szabályok

A Küldemények kezelése iparszerű technológiával történik, ezért nem adhatók fel az olyan Küldemények, melyek a közúti áruszállításban 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 tárgyakban, csomagokban kárt ne okozzon.

A csomagolásnak kellően erősnek kell lennie ahhoz, hogy más csomagokkal való érintkezéssel vagy az iparszerű technológiából adódó fizikai hatásokkal, illetve a dinamikus igénybevételekkel (pl. leejtés, nagy erejű ütés) szemben is megőrizze a Küldemény sértetlenségét.

#### 5.2.2. Csomagolásra/ több Küldemény csomagolására vonatkozó különös szabályok

A csomagolásnál az Általános szabályokban említettekén túlmenően a következő feltételeket kell teljesíteni:

- a) Csak teljesen lezárt csomag adható fel.
- b) 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.
- c) A dobozokat optimálisan ki kell használni, a csomagolóanyag megfelelő mérete és minősége, valamint a teljes tér belső kitöltése megővja az Árut. Az Áru, valamint több Áru egy dobozban történő elhelyezése esetében a termékeket úgy kell csomagolni, azok a csomagon belül ne mozduljanak el, ne érjenek össze és ne érintkezzenek közvetlenül a doboz falával. Több termék esetében ügyelni kell arra, hogy a csomagban megfelelő térelválasztó és térkitöltő anyagok kerüljenek elhelyezésre a sérülés elkerülése érdekében.
- d) A különböző méretű dobozokat külön-külön kell csomagolni, és mindegyiket külön-külön csomagcímkével ellátni. A különböző méretű dobozokat tilos összepántolni, összefóliázni vagy más módon egymáshoz rögzíteni.
- e) Ugyanakkora méretű dobozok esetében két ugyanakkora méretű doboz feladható összefóliázva, egy csomagcímkével.
- f) Zsákos Áruk, illetve zsákba csomagolt Áruk esetében minden zsákot egyedi csomagcímkével kell ellátni vagy amennyiben a maximum tömeghatárt nem haladja meg, úgy több zsákot összefóliázva egy



csomagcímkével kell ellátni. Tilos zsákos Árukat raklapon feladni.

- g) Hosszú, hengeres csomagolás esetében megfelelő csomagolásnak kizárólag a szögletes, hosszú dobozban vagy hengerben elhelyezett Áru tekinthető.
- h) Fóliába csomagolt termékek (pl. matrac, szőnyeg) esetében a csomagolás akkor elfogadott, ha az Áru legalább 100 mikron vastagságú fóliába van tekerve.
- i) Olyan csomag, melyből hosszú, hegyes részek állnak ki nem alkalmas a szállításra.
- j) Kerékpár, roller, egyéb közlekedési eszköz (ideértve az elektromos kerékpárt és rollert is) csomagolása kizárólag akkor megfelelő, ha a teljes termék szabályos négyszög alakú dobozban van elhelyezve.
- k) Faládába csomagolt vagy miniraklapra csomagolt termék akkor adható fel, ha a raklap akkora, mint a termék, a miniraklap pedig kiálló lábakkal vagy peremmel rendelkezik. Törekedni kell arra, hogy a faládán fogantyú is legyen a Küldemény könnyebb mozgathatóság érdekében. Egyutas raklapon vagy EUR raklapon elhelyezett termék nem adható fel.
- l) Üveges vagy Törékeny Áru, valamint a dinamikus igénybevétellel szemben kevésbé ellenálló termékek (pl. gránit, porcelán, üveg, öntvények, tükör) esetében hungarocellel vagy egyéb bélelő, töltőanyaggal kell a terméket körbevenni, külső csomagolásként kizárólag 5 rétegű formatartó kartondoboz fogadható el. A csomagba helyezett üvegeket, flakonokat egymástól, valamint alulról és felülről is védőréteggel kell védeni, és megfelelő térelválasztó és térkitöltő anyagokat kell használni. A „Törékeny” jelzés gondosságra int, de nem védi az Árut.
- m) Lapra szerelt bútor esetében az Árut belül hungarocellel kell körül venni, úgy, hogy a belső csomagolás az Árut felülről és alulról is védje, valamint az Árut megfelelő sarok és élvédelemmel kell ellátni. A törékeny elemeket tartalmazó dobozt külön jelölni szükséges.
- n) A vödörös, kannás, műanyag vagy fémhordóban elhelyezett termék csomagolása akkor megfelelő, ha a vödör/kanna/hordó magában egyedi csomagcímkével ellátva, továbbá ezeket úgy kell elzárni, hogy azok tartalma egy esetleges oldalra fektetés során se folyhasson ki.
- o) Gumiabroncsok szállítása zsugorfóliázva történhet. Maximum 4 gumiabroncs alkothat egy egységet azzal, hogy a csomagolásnál a jelen Általános Üzleti Feltételekben meghatározott méret és tömeghatárra figyelemmel kell lenni. A gumiabroncsok fóliázása, egymáshoz rögzítése úgy történjen, hogy a szállítás és rakodás közben biztosítsa a gumiabroncsok összetartozását, és a csomagcímké megfelelő elhelyezését.
- p) A Küldeményben levő folyadékszivárgását hermetikusan záródó fedéllel kell megakadályozni.

### 5.3. A CÍMZÉS SZABÁLYAI

A Küldemények címezése egyfelől a csomagcímké helyes kitöltését, másfelől pedig a csomagcímké jelen Általános Üzleti Feltételeknek megfelelő elhelyezését jelenti.

A Küldemény címezése akkor megfelelő, ha az az alábbi adatokat a valóságnak megfelelően tartalmazza:

*Címzett rovat:*

- Címzett neve
- irányítószám, település neve
- utca, házszám, ha van: lépcsőház, épület, emelet, ajtó

- Címzett (mobil) telefonos elérhetősége

*Feladó:*

- Feladó neve
- irányítószám, város
- utca, házszám, emelet, ajtó
- Feladó telefonos elérhetősége (kézbesítés bármilyen akadályoztatásakor segítségkérés lehetősége érdekében megadható)

*Küldeményre/Árura vonatkozó rovat:*

- Áru megnevezése
- Küldemény tömege

Összetartott Küldemény esetében a megrendeléskor kell a Küldemény összetartását megrendelni, melyre tekintettel a címzésen feltüntetésre kerül, hogy az Összetartott Küldemény pontosan hány külön csomagolt küldeményből áll.

#### 5.3.1. Felelősség a helytelen címezésért

Amennyiben a Feladó a Küldeményt helytelenül, nem a valóságnak megfelelően a jelen Általános Üzleti Feltételek 5. pontja szerint címezi meg, úgy felelősséggel tartozik mindazon károkért, és többletköltségért, melyet ezen címezés nem megfelelőségével akár a Címzettnek, akár a Szolgáltatónak akár más harmadik félnek okozott.

A kitöltés hibáiból eredő károkért (pl. címezés nem megfelelő, nem egyértelmű, és emiatt nem kézbesíthető) valamint a csomagcímké nem megfelelő küldeményre történő elhelyezéseért, és az ebből eredő károkért, késedelmekért, esetleges Küldemény elvesztésért a **GLS Hungary** felelősséggel nem tartozik. A Küldemény címezésén a Címzett adatait a valóságnak megfelelően, és minden kért adatra kiterjedően meg kell adni.

A Megbízó felelőssége, hogy a kézbesítendő Küldeményre, a jelen ÁÜF-nek, valamint a Szolgáltató utasításainak megfelelő, hiánytalanul kitöltött, egy darab csomagcímké kerüljön elhelyezésre. Szolgáltató a kettő vagy több csomagcímkével feladott Küldemények kézbesítése esetében, az ebből eredő károkért felelősséget nem vállal.

#### 5.3.2. A Küldeményre, illetve az Árura vonatkozó paraméterek megadása

Megbízó felelősséggel tartozik azért, hogy a Küldemény/Áru tulajdonságai, paraméterei tekintetében a valóságnak megfelelő adatot szolgáltatson a Szolgáltató részére. Ennek megszegése esetében a Megbízó felelősséggel tartozik mind a Szolgáltatónak, mind a Szolgáltató által igénybevett közreműködőknek, mind harmadik személyeknek okozott károkért, bírságokért, valamint minden jogkövetkezményért, melyet ezen valótlan adatszolgáltatással okozott.

#### 5.3.3. Címkenyomtatás GLS Ügyfélrendszerből

Szolgáltató biztosítja a Megbízó részére a csomagcímkét vagy a csomagszám tartományt, továbbá a Küldemény szállításának megrendeléséhez, illetve a címkenyomtatáshoz szükséges GLS Ügyfélrendszer használatát.

A GLS Ügyfélrendszer használata esetében a Megbízó köteles a részére biztosított felhasználói azonosítókat, jelszavakat, megőrizni, azt titokban tartani, és nem jogosult a felhasználói azonosítókat más harmadik személy vagy illetéktelen személy részére átadni. Ennek megszegése esetében a Megbízó

felelősséggel tartozik az okozott kárért, illetve köteles minden ezzel kapcsolatos jogkövetkezmenyt viselni.

#### 5.3.4. Címkenyomtatás a myGLSAPI használatának segítségével

Megbízó címét a Szolgáltató által közölt utasításoknak megfelelően is nyomtathat (myGLSAPI).

Amennyiben Megbízó a Szolgáltató által közzétett utasításoknak megfelelően fejlesztéseket hajt végre a saját rendszereiben (ideértve MyGLS API Megbízó általi használatát), úgy köteles azt biztosítani, hogy a <http://glconnect.hu/felelossegi.html> oldalon előzetesen közölt felelősségi nyilatkozatban foglaltaknak az általa végrehajtott fejlesztések megfeleljenek. Amennyiben ezt megszegi, úgy Megbízóval szemben a fentiekben rögzített jogkövetkezmenyek alkalmazhatók.

#### 5.3.5. A Szolgáltató rendelkezésére bocsátott adatokért, azok naprakészességéért való felelősség

A **Megbízó** köteles **Szolgáltatót** haladéktalanul, írásban tájékoztatni bármely adatmódosításról vagy adatmódosulásról valamint a szerződés teljesítését érintő körülmény változásáról. Ilyen körülménynek minősülnek különösen, de nem kizárólagosan az alábbiak:

- a Megbízó (Feladó) bármely adatában így különösen nevében, számlázási címében, felvételi címében, székhelyében történt változás,
- Megbízó bankszámlaszámának módosulása, új bankszámlaszám megnyitása,
- az aláírásra, cégképviselőre jogosult személyében történt változás,
- külföldi cég esetében magyarországi telephelyet, adószámot érintő változás
- a cégforma módosulás,
- a díjak fizetését vagy a számlázást érintő egyéb, a fentiekben nem részletezett változás
- a Felvételi címet vagy magát a felvételi folyamatot érintő bármilyen változás.

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 jelen ÁÜF-ben meghatározott szolgáltatás teljesítésével összefüggő adat- és panaszkezelésért.

## 6. A KÜLDEMÉNYEK TÖMEG, - ÉS MÉRETHATÁRAI

### 6.1. A KÜLDEMÉNY TÖMEGHATÁRA

A Küldemények tömege legfeljebb 80 kg lehet.

**Összetartott Küldemények esetében a fenti tömeghatárt a külön-külön csomagolt Küldeményekre külön-külön kell érteni.**

### 6.2. A KÜLDEMÉNY MÉRETHATÁRAI

A Küldemény mérethatárai a Küldemény hosszúsága, szélessége és magasságának összege, mely nem haladhatja meg a három (3) métert azzal, hogy a Küldemény hossza nem lehet több mint 2,5 méter.

### 6.3. A TÚLMÉRETES ILLETVE TÚLSÚLYOS KÜLDEMÉNYEK FELADÁSÁNAK KÖVETKEZMÉNYEI

Túlméretes Küldeménynek minősülnek a fenti pontban megjelölt mérethatárt meghaladó Küldemények. Túlsúlyos Küldemény a 80 kg-ot meghaladó Küldemény.

Túlsúlyos, illetve túlméretes Küldemények kézbesítését a Szolgáltató jogosult megtagadni. Ilyen esetben a Szolgáltató jogosult arra, hogy ezen Küldemények felvételét vagy amennyiben ezen tény a felvételt követően jut tudomására, úgy a szolgáltatás folytatását megtagadja. Ebben az esetben a Feladó köteles a Küldemény elszállításáról gondoskodni. Felek írásban megállapodhatnak abban, hogy Szolgáltató a Küldeményt a Feladónak egyedi ajánlat alapján visszaszállítsa.

Azt, hogy a Küldemény túlsúlyos vagy túlméretes Szolgáltató köteles bizonyítani. Felek a túlsúlyos Küldemény bizonyítékául elfogadják a Szolgáltató hitelesített mérlegén mérlegelt tömeget. Amennyiben a túlméretéről vagy a túlsúlyról a Szolgáltató hatósági ellenőrzés során szerez tudomást, úgy a hatósági ellenőrzés során készült határozat vagy jegyzőkönyv vagy más dokumentum alapján jogosult a Szolgáltató a Küldemény túlsúlyát vagy túlméretét megállapítani, és ennek megfelelően annak jogkövetkezmenyeit a Megbízóval szemben érvényesíteni. Az ezen eljárásból eredő többletköltségekért a 2.4.1. pontban rögzített szabályok irányadók. Annak tényét, hogy a túlsúly vagy a túlméret olyan okból következett be, melyért a Megbízó a felelős a Szolgáltató bizonyítja.

## 7. SZOLGÁLTATÁSAIBÓL KIZÁRT ÁRUK/KÜLDEMÉNYEK KÖRE

### 7.1. A SZOLGÁLTATÁSBÓL KIZÁRT ÁRUK KÖRE

#### 7.1.1. Általános szabályok

A szolgáltatásból kizárt minden olyan Küldemény, illetve Áru, aminek közúton történő szállítását jogszabály tiltja, továbbá amelyek a hatályos jogszabályok (beleértve az Egyesült Nemzetek Szervezete által hozott határozatokat és intézkedéseket is) tilalma alá esnek, vagy azokra vonatkozóan bármilyen kereskedelmi vagy gazdasági korlátozás, szankció van érvényben.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot minden olyan Küldemény/Áru visszautasítására, megállítására, amely jogszabály által tiltott árucikknek minősül vagy bármely más csomagolásban kárt okozhat, vagy a jelen Általános 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;
- hivatalos iratok, receptek, személyazonosító okmányokat tartalmazó Küldemények, voucherok;
- az emberi életet, egészséget, testi épséget, valamint az emberi környezetet nyilvánvalóan sértő vagy veszélyeztető anyagok;
- a 80 kg-ot meghaladó, túlsúlyos, vagy túlméretes Küldemények;

- EUR vagy azzal azonos méretű egyutas raklapon feladott csomagok;
- a romlandó, fertőző, undort keltő Áruk;
- a földi maradványok, hamvak;
- élő állatok;
- a különleges értékű Áruk, mint amilyen a pénz, a nemesfémek, a pénzürtékű dokumentumok, kihúzott nyereményszelvények és hasonló, igazgyöngyök, drágakövek, ékszerek és a nemesfémekkel bevont ékszerek,
- műtárgyak, előszereteti értékkel rendelkező tárgyak, numizmatikai tárgyak;
- a hőmérsékletre érzékeny áruk, gyógyszerek
- a lőszer, lőfegyverek, robbanószerkezetek és hasonló, ideértve a sűrített levegővel vagy szén-dioxiddal működő fegyvereket, a valódi fegyvert, illetve az azzal összetéveszhető utánzatokat és azok alkatrészeit;
- kábítószer 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 Küldemények,
- élelmiszer és a jövedéki adó alá eső, szeszes ital és alkoholt tartalmazó termékek, dohányáru vagy egyéb jövedéki adó hatálya alá eső termék;
- a csomagoláson rasszista, obszcén, köz- vagy személyiségi jogokat sértő felirattal vagy képpel jelölt küldemény,
- maróanyagok (8-9-es bárca);
- nem gyúlékony, nem mérgező gázok (bárca 2.2), palackok, tartályok, amik nyomás alatt vannak, üresen sem;
- savas akkumulátorok,
- az ADR (Rendelet a veszélyes áruk közúton történő szállításáról) értelmében veszélyes Áruk engedélyes és korlátozott mennyiségben is;
- nyílászárók;
- export Küldemények;
- EKÁER rendelet hatálya alá eső Áruk;
- hulladéknak minősülő termékek, ideértve különösen a 197/2014. (VIII.01.) Korm.rendelet szerinti hulladékká vált elektromos, elektronikus berendezést;
- valamint a Címzettől a Szolgáltató nem szállít el olyan használt terméket, mely a 197/2014. (VIII.01.) Korm.rendelet szerint a gyártó vagy a forgalmazó visszavételi, átvételi, gyűjtési és kezelési kötelezettsége körébe tartozna, és mely jogszabályban meghatározott árukísérő okmánnyal szállítható csak;
- a háztartási nagygépek közül nagyméretű hűtőberendezések, hűtőszekrények, fagyasztók, élelmiszerek hűtésére, konzerválására és tárolására szolgáló egyéb nagyméretű berendezések, mosógépek, ruhaszárító gépek, mosogatógépek, tűzhelyek és sütők, elektromos sütők, elektromos főzőlapok, mikrohullámú sütők, főzésre és élelmiszerfeldolgozásra szolgáló egyéb nagyméretű berendezések.

## 7.2. KIZÁRT ÁRUK/KÜLDEMÉNYEK FELADÁSÁNAK KÖVETKEZMÉNYEI

A Megbízó, illetve a Feladó felelőssége gondoskodni arról, hogy a Küldemény/Áru a jogszabályoknak, valamint a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglaltaknak megfelelően. Megbízó köteles továbbá gondoskodni arról is, hogy az általa feladott

Áru/Küldemény feladása a mindenkori jogszabályoknak megfelelően, így Megbízó köteles a Küldeményt/Árut megfelelő kísérőokmányokkal ellátni (ha az az a jogszabály alapján kötelező) valamint gondoskodni a Küldemény/Áru szállításával kapcsolatos őt terhelő dokumentációról is.

**Amennyiben a Küldemény/Áru szállításból kizárt, és ez a Küldemény/Áru felvételekor nyilvánvalóan megállapítható, akkor a Szolgáltató a szolgáltatás teljesítését vagy amennyiben ez később jut tudomására, úgy annak folytatását megtagadja. Szolgáltató a Megbízó által szolgáltatott információk alapján jogosult, de nem köteles vizsgálni azt, hogy az Áru nem tartozik-e a jelen pontban rögzített kizárt Áruk körébe. Szolgáltató nem köteles vizsgálni a Megbízó által szolgáltatott adatok valóságtartalmát, azonban jogosult arra, hogy amennyiben ésszerű kétség merül fel a szolgáltatott adatok (ideértve az Áru megnevezését, egyes tulajdonságait) valóságtartalmát tekintetében, úgy a Szolgáltató ennek tisztázásig megtagadja a teljesítést vagy a teljesítés folytatását.**

A Feladó részére történő visszaküldés vagy egyéb helyre történő kézbesítés miatt felmerülő és a hatósági intézkedésekből származó többletköltségek a Megbízót (Feladót) terhelik. A szolgáltatási szerződés teljesítésének elmaradásáért ez esetben a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

Amennyiben a Feladó a szolgáltatás díját már megfizette, és a fizetést, valamint a Szolgáltató teljesítésének megkezdését követően derül ki, hogy a Küldemény/Áru a szállításból kizárt, úgy Szolgáltató a már megfizetett díjat visszafizetni nem köteles.

## 8. A KÜLDEMÉNYEK FELVÉTELE

A Küldeményeket Szolgáltató a jelen pontban foglaltak szerint veszi fel az alábbi felvételi módok valamelyikén:

- a Feladó által meghatározott címen a Szolgáltató veszi fel a Küldeményt;
- Zártrendszerű rakodás útján veszi át a Szolgáltató a Küldeményt;
- a Küldeményt a Megbízó szállítja be a Depóba.

### 8.1. KÜLDEMÉNYEK FELVÉTELE A CÍMEN A FUTÁROK ÁLTAL

Szolgáltató által igénybevett közreműködő a Küldeményeket a Megbízó által meghatározott magyarországi címen veszi fel.

A felvételi címnek az alábbi követelményeknek kell megfelelnie:

- a felvételi cím közúton tehergépjárművel megközelíthető;
- a tehergépjármű parkolása a Küldemény pontos felvételi helyétől számított maximum 50 méteren belül a Küldemény felparkolásáig tartó időtartamban folyamatosan biztosított;
- a felvételi cím biztonságosan megközelíthető (ideértve a személy-, - és vagyonbiztonságot egyaránt);
- a Küldemények mozgatása két ember által biztonságosan kivitelezhető.

A Küldemények felvételét minden esetben két futár végzi az alábbiak szerint:

- A futárok megjelennek a felvételi címen az előre meghatározott felvételi időben.
- Ezt követően a futár átveszi a Feladótól a két példányban rendelkezésre álló Feladási listát.

- A Küldemények Gépjárműbe történő felpakolását – a Felek eltérő megállapodásának hiányában – a Szolgáltató végzi.
- A Küldemények felrakódását megelőzően Felek egyeztetik a ténylegesen felvett Küldeményeket a Feladási listán szereplő tételekkel. Mindemellett a futár a Küldemények tehergépjárműbe történő felrakódását megelőzően majd a felrakódást követően is megvizsgálja, hogy a Küldemény sértetlen állapotban van-e, és az megfelelően csomagolt-e.
- A Küldemény felvételét a futár rögzíti a szkennelben.
- Szállításra alkalmatlan, nem megfelelő csomagolású vagy csomagolás nélküli Küldemények átvételét a Szolgáltató megtagadja, mely részéről nem minősül szerződésszegésnek.
- Abban az esetben, ha a Küldeményt a Szolgáltató nem veszi át bármely oknál fogva, úgy ennek tényét a Feladási listán a Felek rögzítik.
- Amennyiben a Feladási lista és a ténylegesen bepakolt csomagok között eltérés mutatkozik, úgy a Felek a Feladási listát ennek megfelelően javítják, módosítják.
- Amennyiben a Feladási listában szereplő adatok és a ténylegesen bepakolt Küldemények megegyeznek (darabszám és csomagszám), a futár aláírásával hitelesíti a Feladási lista mind a két példányát, amiből egyet magával visz, egyet pedig a Feladónál hagy. Az így aláírt Feladási lista egyúttal fuvarlevélként is szolgál.

Pick&Ship megbízás esetén a csomagcímke mellett egy előre elkészített Felvételi listát is kap a futár. A címkével és a Felvételi listával a megadott címről felveszi a csomag(oka)t. A futár a sikeres felvétel esetén a két példányban rendelkezésre álló Feladási lista első példányát aláírva a Feladónál hagyja, a második példány pedig a Szolgáltatót illeti meg.

A Feladási lista fuvarlevélként kíséri a felvett csomagokat, amelynek tartalma:

- Feladó
- Címzett
- Darabszám
- Csomagszám
- Árumegevezés
- Méret
- A Küldemény tömege csomagolási egységenként (több csomag esetében külön-külön kell a tömeget megadni)
- Össztömeg
- Szolgáltatások
- Csomagolás módja
- Fuvarozó megjegyzése
- Fuvarozó vállalkozó
- Szállítványozó

## 8.2. ZÁRT RENDSZERŰ RAKODÁS

Zárt rendszerű rakodás esetén a Megbízó a Szolgáltató által kihelyezett konténerbe pakolja be a rendszerbe felvitt csomagokat. A konténerbe történő felrakódást a Megbízó végzi el. A konténerbe történő felrakódást követően a Megbízó köteles a konténert lezárni, és leplombálni. Az ily módon lezárt konténert a Szolgáltató által igénybe vett közreműködő veszi fel a Megbízó telephelyén. Amennyiben a konténert a Megbízó nem zárta le és nem plombálta le, úgy a Szolgáltató annak felvételét ennek megtörténteig megtagadhatja.

A konténer felvételekor a Szolgáltató a konténerben található Küldeményeket nem szkenneli be, hanem a futár aláírja a Megbízó által kiállított Feladási listát két példányban, amelyből egyet a Megbízónál hagy, a másik példány pedig fuvarlevélként

kíséri a járatot a depóig. A Feladási listán a zártrendszerű rakodás tényét fel kell tüntetni.

A Küldemények szkennelése a Depóba vagy a GLS XXL HUB-ba való beérkezés alkalmával történik.

Amennyiben a Depóba vagy a GLS XXL HUB-ba történő beérkezéskor a Szolgáltató azt állapítja meg, hogy a konténerrel a plomba hiányzik vagy az megsérült, úgy a Szolgáltató ennek tényéről tájékoztatja a Megbízót.

## 8.3. BESZÁLLÍTÁS A DEPÓBA A MEGBÍZÓ ÁLTAL

Ezen felvételi mód esetében a Depóba való beszállítást a Megbízó végzi el saját gépjárművel, miután a rendszerben rögzítette a feladásra kerülő csomagokat. A szállítást a Megbízó által a rendszerből kinyomtatott Feladási lista kíséri.

A fenti szabályok alkalmazandók a GLS XXL HUB-ba történő beszállítás esetében is.

## 9. KÉZBESÍTÉS

### 9.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

#### 9.1.1. Címhelyre vonatkozó követelmények

A Küldemények kézbesítése – jogszabály eltérő rendelkezése vagy a Felek eltérő megállapodása hiányában – a Címzett részére a Feladó által meghatározott magyarországi címre történik.

A Küldemény címe az a cím, amelyet a Feladó a jelen ÁÜF-nek megfelelően pontosan és minden adatra kiterjedően feltüntetett a Küldeményen, annak csomagolásán vagy ahhoz tartozó csomagcímken. Amennyiben a Feladó a címet nem pontosan 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 Címzett felelős a címhely biztonságos megközelíthetőségéért, ideértve a címhelyen belül található rendeltetési helyet is, továbbá azért, hogy a Küldemények átvételét a címen a kézbesítés időpontjában biztosítsa. Szolgáltató a Küldemények kézbesítését (ideértve a sikertelen első kézbesítést követő második kézbesítési kísérletet is) munkanapokon 8-17 óra között kíséri meg. Ezen időponttól kizárólag a Szolgáltató kifejezett hozzájárulása esetében lehet eltérni.

A címhely illetve a rendeltetési hely abban az esetben közelíthető meg biztonságosan, ha

- a címhely közúton tehergépjárművel megközelíthető;
- a tehergépjármű parkolása a címhelytől számított maximum 50 méteren belül a Küldemény ki- és felpakolásáig tartó időtartamban folyamatosan biztosított;
- a Küldemények mozgatása két ember által biztonságosan kivitelezhető a helyszínen (ideértve a rendeltetési helyet is);
- a futárok élete, testi épsége, egészsége nem veszélyeztetett.

Amennyiben a Címzett a fenti kötelezettségének nem tesz eleget, továbbá amennyiben a személyes kézbesítés veszélyeztetné a kézbesítést végző testi épségét, valamint a vagyonszámot, úgy a Szolgáltató a Küldeményt a címhely előtt vagy amennyiben a rendeltetési hely nem felel meg a fenti kritériumoknak, úgy a címhelyen bárhol elhelyezheti a Címzett jelenlétében vagy visszaszállítja a Depóba, ez utóbbiról a Címzettet tájékoztatja. A gépkocsivezető a kézbesítéskor 10

perc időtartamot meghaladóan nem várakoztatható, várakoztatás esetén a kézbesítés megszakítható.

### 9.1.2. A kézbesítés menete

A Küldemények kézbesítésének napján a futár megkísérli a Címzett felhívását (telefonos előértesítés), és egyeztetni a Küldemény aznapi kiszállítását. Amennyiben a Címzett számára az adott napon történő kiszállítás nem felel meg, úgy a futár aznap a Küldeményt nem szállítja ki a Címzett részére. Amennyiben a futár a Címzettet nem tudja elérni, úgy a Szolgáltató a Küldeményt aznap megkísérli kiszállítani.

A Küldeményeket a Szolgáltató a Címzett által a címen megjelölt rendeltetési helyig (azaz nemcsak az ajtóig) szállítja. Szolgáltató jogosult megtagadni a Küldemény rendeltetési helyre történő szállítását, amennyiben a címen a Küldemény biztonságosan nem szállítható (pl. mert méretei miatt nem fér el), továbbá amennyiben a rendeltetési hely nem felel meg a címhelyre vonatkozó fenti követelményeknek.

**Az átvételkor a Címzettnek joga van a Küldeményt felbontani és a sérülésmentességet ellenőrizni. Az esetleges sérülésről a Felek jegyzőkönyvet vesznek fel, illetve szükség esetében a futár a sérülésről fényképeket készít.**

**Amennyiben a Küldeményen nincs sérülés, úgy a Címzett azt átveszi, oly módon, hogy a szkenerben a kézbesítési igazolást aláírásával látja el. Az aláírást rögzítő technikai eszközzel felvett aláírás képét is tartalmazó elektronikus dokumentum (POD) az ellenkező bizonyításáig teljes bizonyítékul szolgál arra, hogy a Küldeményt a jogosult átvevő sérülésmentesen átvette.**

**Amennyiben a Címzett a Küldeményt sérülésmentesen az előbb írtak szerint átvette, úgy utóbb nem hivatkozhat arra, hogy a Küldemény sérült volt. Mindemellett arra tekintettel, hogy a Szolgáltató lehetőséget biztosít arra, hogy a Küldemény tartalmát, így az Áru átvételét/sérülésmentességét ellenőrizze, így a Címzett terhére esik annak ténye, hogy ezt az átvételkor nem ellenőrizte, így a Küldemény/Áru károsodása, sérülése, elvesztése csak az átvételt követően vált számára ismertté.**

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

### 9.1.3. Küldemény kézbesíthetlensége esetében irányadó eljárás

Szolgáltatón kívül álló okból kézbesíthetetlen a Küldemény a Címzett részére, ha

- a Küldemény címzése vagy címe nem megfelelő, vagy a cím nem létező, továbbá, ha a címhely azonosításra nem alkalmas, vagy az nem egyértelmű,
- a Címzett a címen nem ismert
- a Címzett vagy egyéb jogosult átvevő nem tartózkodott a címen a kézbesítés napján,
- a Címzett az átvételt megtagadta,
- a Címzett a címről elköltözött,
- természetes személy Címzett elhunyt vagy szervezet esetében megszűnt.

Amennyiben a Szolgáltató a Küldeményt azért nem tudta kézbesíteni, mert a Címzett vagy az egyéb jogosult átvevő nem tartózkodott a kézbesítés napján a címen, úgy külön díj felszámítása nélkül még egy alkalommal Szolgáltató megkísérli

a Küldemény kiszállítását. A kiszállítás új időpontját a Szolgáltató a Címzettel – ennek hiányában -a Feladóval egyeztetni.

A 9.1.3. a), b) és e) pontjában írt esetben a Szolgáltató értesíti a Feladót, és egyeztet a Küldemény címzésének vagy a Címzett személyének pontosítása érdekében.

Amennyiben a fenti intézkedések ellenére a Küldeményt a Szolgáltató rajtakívülálló okból nem tudta kézbesíteni, vagy amennyiben a Címzett az átvételt megtagadta, úgy a Szolgáltató a Küldeményt a Depóba vagy a GLS XXL HUB-ba szállítja, és a Feladót ennek tényéről értesíti. A Küldemény elszállításáról a Feladó köteles gondoskodni. A Feladó viseli a sikertelen kézbesítés miatt a Küldemény visszaszállításával illetve tárolásával kapcsolatos költségeket, melynek összege a Felek eltérő megállapodásának hiányában a GLS XXL Service díjával egyezik meg, melyet a Szolgáltató jogosult a Feladóval szemben érvényesíteni.

## 9.2. KÉZBESÍTÉS TERMÉSZETES SZEMÉLY RÉSZÉRE A CÍMEN

### 9.2.1. Átvételre jogosult személyek

A Küldeményt a Címzett vagy amennyiben azt az adott többlétszolgáltatás vagy a Megbízó (Feladó) és a Szolgáltató közötti szerződés nem zárja ki, úgy a Címzett helyett és nevében az egyéb jogosult átvevő részére kell kézbesíteni. Az egyéb jogosult átvevő által tett jognyilatkozatok (ideértve különösen a POD aláírását) joghatása megegyezik a Címzett által tett jognyilatkozattal.

Egyéb jogosult átvevőnek minősülnek az alábbi személyek:

- az alkalmi átvevő, valamint
- a meghatalmazott.

Szolgáltató nem vállalja a fogvatartottak részére a büntetés-végrehajtási intézetekbe történő kézbesítést.

### 9.2.2. Alkalmi átvevő

Alkalmi átvevőnek minősül a Küldemény címzésében szereplő címen tartózkodó 14. életévet betöltött személy, akiről a körülmények szerint feltételezhető, hogy jogosult a Küldemény átvételére.

### 9.2.3. Meghatalmazás

A Küldemény átvételére vonatkozó meghatalmazást írásban kell megadni az átvevő személy részére. A meghatalmazás lehet eseti és általános meghatalmazás is.

- Szolgáltató az alábbi esetben fogadja el a meghatalmazást: a meghatalmazás közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban adta a Címzett az átvevő személynek;
- eseti meghatalmazás esetében tartalmazza a csomagszámot illetve az átvételi címet;
- tartalmazza a Feladó és a Címzett azonosító adatait, mely alapján a Szolgáltató ezen személyeket azonosítani tudja.

Amennyiben a meghatalmazás a fenti követelményeknek nem felel meg, továbbá amennyiben a Szolgáltatóban ésszerű kétely merül fel az átvevő személy átvételi jogosultsága felől, úgy a Szolgáltató jogosult a kézbesítést megtagadni, ami egyben az első sikertelen kézbesítésnek minősül, így arra a 9.1.3. pontban rögzített szabályokat kell alkalmazni.

### 9.3. KÉZBESÍTÉS JOGI SZEMÉLY, SZERVEZET RÉSZÉRE

A jogi személy és egyéb szervezet számára Címzett Küldeménynek tekinthető a Küldemény akkor is, ha a címzésben a szervezet neve vagy címe mellett valamely természetes személy neve is fel van tüntetve.

Szervezet címére érkezett Küldemény akkor kézbesíthető személyes átadással, ha a szervezet az általa használt, címként feltüntethető ingatlanon gondoskodik a képviselő elérhetőségéről. A szervezet képviselőjét jogosultnak kell tekinteni a szervezet számára érkezett Küldemények átvételére.

Ilyen személynek minősülnek az alábbi személyek meghatalmazás nélkül is:

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

Szervezet nevére szóló Küldemények tekintetében átvételre jogosultnak tekinthető a meghatalmazott is. A meghatalmazásra vonatkozó szabályok megegyeznek a 9.2.3. pontban írt szabályokkal.

## 10. SZOLGÁLTATÁSI DÍJ ÉS ANNAK MEGFIZETÉSE

### 10.1. SZOLGÁLTATÁSI DÍJ

Megbízó/Feladó köteles a Szolgáltatóval megkötött szerződésben foglalt díjak határidőben történő megfizetésére. A szolgáltatási díjakat az Egyedi Szolgáltatási szerződés tartalmazza.

Megbízó/Feladó felel az általa megadott információk helyességéért és pontosságáért. Azon szolgáltatási díjak esetében, ahol a szolgáltatási díj összege a Megbízó/Feladó által megadott információtól függ, és a későbbiekben kiderül, hogy a Feladó/Megbízó pontatlan, valótlan adatot adott meg, a Szolgáltató jogosult a valós adatok alapján a szolgáltatási díjat megállapítani, és azt vagy a különbözetet a Feladó/Megbízó felé kiszámlázni.

Szolgáltató a jogszabályoknak megfelelően, vagy az illetékes hatóságok kötelezése esetében jogosult a Küldeményt a Feladó/Megbízó előzetes értesítése nélkül bármikor felbontani, és megvizsgálni. Amennyiben a hatóság a Szolgáltatót vagy a Szolgáltató által igénybe vett közreműködőt kötelezi a költség vagy a bírság megtérítésére, úgy a Szolgáltató vagy a közreműködő azt a hatóság felé megfizeti, melyet jogosult a Megbízóra/Feladóra tovább terhelni feltéve, ha annak kiszabására a jelen feltételek Megbízó/Feladó általi megsértése miatt került sor.

**A Küldemény felvételét követően a Szolgáltató a Küldeményeket tételesen regisztrálja (APL szkennelés), így a szolgáltatási díjak ezen regisztrációt követően kerülnek felszámításra. A Küldemény kézbesíthetlensége esetében, továbbá minden olyan esetben, amikor a Küldemény kézbesítése nem a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból hiúsult meg (pl. elégtelen csomagolás, kizárt Áru feladása) a szolgáltatási díj (ideértve az egyes többletszolgáltatások díját is) felszámításra kerül.**

**Összetartott Küldemény esetében az Alapszolgáltatás díja (GLS XXL Service) külön-külön csomagonként (csomagszámonként) kerül felszámításra. A Megbízó által az Összetartott Küldeményre megrendelt többletszolgáltatások díja az Összetartott Küldeményre, mint egységre (azaz mint egy Küldemény) kerül felszámításra.**

### 10.2. SZÁMLÁZÁS, A SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK MEGFIZETÉSE

A szolgáltatás számlája - a Felek eltérő rendelkezésének hiányában - minden esetben utólag készül az Egyedi szolgáltatási szerződésben meghatározott gyakoriság szerint.

A számla fizetésének határidejére a Felek közötti Egyedi szolgáltatási szerződés irányadó, ennek hiányában a számla fizetési határideje a számla kiállításától számított 7 (hét) nap. A számla mellélete csomagszámonkénti részletezést tartalmaz. Amennyiben a Szolgáltató a Küldeményt mérlegeli, és a mérlegelés eredményeként megállapítást nyer, hogy a Feladó által megadott tömeg és a Szolgáltató által megadott tömeg között eltérés van, és ezen eltérés a Szolgáltató által fizetendő díj összegét befolyásolja, úgy a számla mellékletét képezi a Szolgáltató által mért tömeg, illetve az annak alapján számított díj is.

A Megbízó (Feladó) a számla ellenértékét az alábbi módokon fizetheti meg:

- átutalással, a számlában megjelölt határidőben vagy
- kompenzációval a Szolgáltatási szerződésben vagy az Állandó kompenzációs megállapodásban, ezek hiányában a jelen ÁÜF-ben meghatározottak szerint.

Számlával kapcsolatos kifogást a Megbízó a fizetési határidő lejártáig támaszthat.

Felek rögzítik, hogy amennyiben a Felek az Egyedi szerződésben egy (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. Ezesetben számlával kapcsolatos kifogást a Megbízó (Feladó) a számla keltétől számított hét (7) napon belül támaszthat.

### 10.3. KÉSEDELMES FIZETÉS, FIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG NEM TELJESÍTÉSE

**Felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy a 10.3. pont vonatkozásában szerződésnek tekintik a Megbízó és a Szolgáltató között postai szolgáltatás nyújtására vonatkozóan fennálló postai szolgáltatási szerződést („Postai Szolgáltatási Szerződés”) is. Azaz amennyiben Megbízó akár a Postai Szolgáltatási Szerződés, akár a Szolgáltatási szerződés alapján fennálló szolgáltatási díjak megfizetésével késedelembe esik, úgy a Szolgáltató jogosult a jelen pontban rögzített jogkövetkezményeket mindegyik jogviszonyra vonatkozóan alkalmazni. Szolgáltató ennek körében köteles a fokozatosságot betartani, azaz Megbízó bármely jogviszonyból eredő fizetési késedelmé**

esetében elsődlegesen a Számla kompenzációt alkalmazni, míg ennek eredménytelensége esetében másodlagosan a szolgáltatást (ideértve mind a postai mind a GLS XXL szolgáltatás) felfüggeszteni, és törvényes zálogjogát érvényesíteni. A szolgáltatás felfüggesztését megelőzően a Szolgáltató minden esetben köteles a Megbízót a fennálló tartozásról értesíteni, és a tartozás megfizetésére megfelelő határidő kitűzésével felszólítani.

### 10.3.1. 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 beszédett 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 Szolgáltató – 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 Szolgáltató 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.

### 10.3.2. 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 ismételt és rendszeresen késedelmesen fogja teljesíteni, úgy a Szolgáltató jogosult

- a birtokában lévő dolgokon visszatartási és zálogjogot érvényesíteni továbbá
- a további szolgáltatás nyújtását felfüggeszteni.

A zálogjog, illetve visszatartási jog kiterjed azon dolgokra is, melyek a Felek között fennálló bármely jogviszonyból erednek, feltéve, hogy a Megbízó pénzügyi helyzete a Szolgáltató követelésének kielégítését veszélyezteti vagy Megbízó a Szolgáltató felé bármely jogviszonyból fennálló tartozását tartósan, azaz a számla esedékességét követő legkésőbb 15 napon belül nem rendezi.

Amennyiben a Megbízó a fennálló tartozását a szolgáltatás felfüggesztését követő három (3) hónapon belül sem egyenlíti

ki, akkor a zálogjoggal érintett Küldeményt Szolgáltató 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 Küldemények kézbesítését pedig elindítja. A betárolt Küldeményeket 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 Küldemények kiszállításának megkezdéséig megszűnt vagy
- a körülményekre való tekintettel a Küldemények 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, kényszerőrlési 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 Küldeményeket 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 Küldemények esetében Szolgáltató szerződésszegése, illetve késedelmes teljesítése kizárt.

### 10.3.3. Késedelmi kamat, behajtási költségátalány, felmerült költségek érvényesítése

Késedelmes fizetés esetén Szolgáltató 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.

Szolgáltató jogosult a kintlévőség behajtásával kapcsolatban felmerült jogi és egyéb költségeinek, valamint tárolási díj megtérítésére.

### 10.3.4. 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 Szolgáltató jogosult a Megbízóval szemben fennálló követelése kezelésére harmadik fél követeléskezelő társaságot megbízni.

Ezen esetben Szolgáltató 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 átadni. Az ezzel kapcsolatos részletszabályokat a Szolgáltató GLS XXL szolgáltatásra vonatkozó Adatkezelési tájékoztatója és annak vonatkozó melléklete tartalmazza.

### 10.3.5. Megbízó felelőssége több szerződés esetében

Megbízó rendelkezhet arról, hogy az utánvétek összegét vagy annak egy meghatározott részét mely szerződésekre (Role ID) és milyen bankszámlaszámra utalja át a Szolgáltató. Megbízó

kifejezett hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató a Megbízó Szolgáltató felé fennálló tartozása esetében ezen tartozás erejéig az egyes szerződésre (Role ID) külön-külön utalandó utánvétekre vonatkozóan is gyakorolja a 10.3.1., a 10.3.2., a 10.3.3. és 10.3.4. pontban megjelölt jogait és érvényesítse az ott írt rendelkezéseket. Megbízó köteles erről a tényről az érintett szerződött partnereit tájékoztatni. Ezen tájékoztatás elmaradásából eredő bármilyen kárért, reklamációból eredő igényért, bírságért a Megbízó felel a Szolgáltató felé.

## 11. SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS

### 11.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

Felek a köztük lévő szolgáltatási szerződést közös megegyezéssel bármikor jogosultak módosítani.

Szolgáltató a szolgáltatási szerződést a 11.2. pontban rögzített esetekben és feltételek mellett jogosult egyoldalúan módosítani.

Nem minősül a szerződés módosításának a Megbízó adataiban bekövetkezett változások jelen ÁÜF szerinti bejelentése.

### 11.2. EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL

#### 11.2.1. Szolgáltatás díjának egyoldalú módosítása a Szolgáltató által

Amennyiben az Egyedi szolgáltatási szerződés másként nem rendelkezik, úgy Szolgáltató jogosult az árakat az ott megjelölt feltételek szerint egyoldalúan módosítani.

Szolgáltató jogosult az Egyedi szerződésben megjelölt árakat vagy egyéb feltételeket egyoldalúan módosítani abban az esetben, amennyiben jogszabályváltozás vagy hatósági döntés miatt ez indokolt, tovább amennyiben a szerződéskötéskor előre nem látható lényeges körülmény következik be. Ilyen változásnak, körülménynek minősül különösen az olyan költség növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered, és beépül a szolgáltatási díjakba, továbbá minden olyan változás, mely a Szolgáltató költségeinek lényeges növekedését eredményezi.

Egyoldalú szerződésmódosítás esetében Szolgáltató 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 Szolgáltató igazolni tudja, hogy a rendszerből az email kiküldésre került, úgy azt – a Megbízó által tett ellenkező bizonyításig – úgy kell tekinteni, hogy azzal Szolgáltató 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.

#### 11.2.2. Egyéb szerződéses feltételek egyoldalú módosítása a szolgáltató által

Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási szerződés teljesítésére vonatkozó feltételeket, valamint a jelen Általános Üzleti Feltételeket egyoldalúan módosítani.

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 15 nappal az adott módosítással érintett Megbízókat írásban értesíteni. Írásbeli tájékoztatásnak minősül az is, ha a Szolgáltató – a honlapra való utalással – tájékoztatja a Megbízókat az ÁÜF 15 napon belül hatályba lépő módosításairól, feltéve, ha a módosítások a megkötésre kerülő Egyedi Szolgáltatási szerződést érintik. Nem köteles a Szolgáltató az előző mondat szerinti értesítési határidőket alkalmazni, ha az ÁÜF módosítása jogszabályváltozás vagy új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már létrejött Egyedi Szolgáltatási szerződést nem érinti.

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételét követően a Megbízó jogosult a Szolgáltatási szerződést a változások hatályba lépésének időpontjára (megszűnés napja) minden további jogkövetkezmény nélkül felmondani.

## 12. FELELŐSSÉG

### 12.1. ÁLTALÁNOS FELELŐSSÉGI SZABÁLYOK

Szolgáltatót a Szolgáltatási szerződés teljesítéséért a jelen pontban foglaltak szerinti felelősség terheli. A Szolgáltató – figyelemmel arra, hogy önálló fuvarszöveggel nem rendelkezik, és a szállításokat tőle független önálló közreműködőkkel oldja meg – a Szolgáltatási szerződés teljesítése során szállítmányozóként jár el. A szállítmányozás körében a Szolgáltató felelőssége azonban elválik, melyre tekintettel:

- a Ptk. 6:307 § (1) bek. a) pontja alapján a Küldemény felvételétől annak kiszállításáig Fuvarozó módjára felel, mivel a Megbízó Küldeményeit más megbízók Küldeményeivel együtt, azonos fuvarozási eszközzel továbbíttatja, azonban
- minden egyéb szerződésszegésre vonatkozóan a jelen ÁÜF, valamint a szállítmányozói, illetve ennek hiányában a Ptk. általános felelősségi szabályai irányadók.

Megbízó felelősséggel tartozik a jelen ÁÜF-ben meghatározott kötelezettségek betartásáért, így különösen, de nem kizárólagosan

- a) az Áru/Küldemény csomagolásával,
- b) a Szolgáltató részére szolgáltatott adatok pontosságával, valóságával,
- c) a Szolgáltató részére átadott Áru megfelelőségével, (ideértve azt, hogy az nem minősül a szolgáltatásból kizárt árunak),
- d) az érdekkörébe eső okból történő késedelemmel,
- e) az érdekkörébe eső akadállyal,
- f) a személyekben, üzemi felszerelésben, járműben vagy más vagyonyában a közúti forgalomban ellenőrzést végző hatóság állapítja meg, úgy a Feladó köteles az ebből eredő felmerülő igazolt többletkiadást megfizetni a hatóság vagy Szolgáltató teljesítése esetében a Szolgáltató részére.
- g) az utólagos rendelkezéssel összefüggésben okozott kárért, költségért.

Ha a Feladó a tehergépjárműbe annak teherbírását meghaladó tömegű Árut rak be, vagy nem megfelelő súlyeloszlással rakodik be vagy ha a Küldemény tömege vagy az Áru tulajdonsága tekintetében valótlan adatot szolgáltat a Szolgáltató részére, és ezt a tényét a közúti forgalomban ellenőrzést végző hatóság állapítja meg, úgy a Feladó köteles az ebből eredő felmerülő igazolt többletkiadást megfizetni a hatóság vagy Szolgáltató teljesítése esetében a Szolgáltató részére.

Ha a Feladó a Szolgáltatót megtévesztve veszélyes Árut ad át szállításra anélkül, hogy az előírt különleges feltételeket



teljesítené, a Szolgáltató köteles ennek felismerésekor haladéktalanul az első arra alkalmas helyen megállni, és a Feladót értesíteni, a Feladó pedig köteles haladéktalanul megtenni a szükséges intézkedést, és erről a Szolgáltatót értesíteni. A Feladó ezen felül felelős minden költségért és kárért, amely az ilyen Árunak a feladásából vagy szállításából keletkezett.

#### 12.1.1. Szolgáltató fuvarozói felelőssége

A Szolgáltató Fuvarozó módjára felel a Megbízóval megkötött szerződés megszegéséért, mely felelősség az alábbiakra terjed ki:

- a) a Gépjármű késedelmes kiállítása,
- b) a Küldemény késedelmes kiszolgáltatása,
- c) a fuvarozásra átvett Áruban az átvétel és kiszolgáltatás közti időben keletkezett kár, teljes vagy részleges elveszés, sérülés.

**Felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy amennyiben jogszabály eltérően nem rendelkezik, úgy Szolgáltató felelőssége a fuvarozói felelősség körébe tartozó fenti esetkörökben – a Szolgáltató felelősségének fennállása esetében – összecszerűen korlátozott a Szolgáltató szándékos vagy súlyosan gondatlan károkozása esetében is, feltéve, ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik.**

**Felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy Megbízó nem adhat fel olyan Küldeményt, melynek értéke Küldeményenként a 2 000 000,- Ft (azaz kettőmillió forint) összeget meghaladja, így Szolgáltató felelőssége ezen összeg erejéig áll fenn. Összetartott Küldemény esetében a fenti korlátozás a Küldemény egészére vonatkozik (tehát nem külön-külön csomagolási egységenként értendő).**

**Szolgáltató a késedelemért Fuvarozó módjára felel azzal, hogy felelőssége a 12.2. pontban rögzített összegben korlátozott.**

**Szolgáltató a fentieknél magasabb összegű kártérítést csak a Felek erre vonatkozó kifejezett írásbeli megállapodása esetében fizet.**

A felelősségi szabályokra elsődlegesen a KÁSZ fuvarozói felelősségre vonatkozó szabályai, míg amennyiben a KÁSZ erről nem rendelkezik, úgy másodlagosan a Ptk. szabályai irányadók.

#### 12.1.2. Szolgáltató egyéb szerződésszegésekért való felelőssége

A Fuvarozói felelősségnél nem részletezett eseteken túlmenően felelősséggel tartozik a Megbízónak vagy a Címzettnek okozott kárért, feltéve, ha ezen károkozás a Szolgáltatónak felróható.

Ilyen módon felel Szolgáltató különösen, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben:

- a) utánvét összegének beszedése,
- b) titoktartási rendelkezések megszegése,
- c) a szerződés teljesítésével kapcsolatos jelen pontban nem részletezett egyéb szerződésszegések.

**Felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy amennyiben jogszabály eltérően nem rendelkezik, úgy Szolgáltató felelőssége az utánvét beszedés elmaradása miatt, valamint a beszedett utánvétek összegéért összecszerűen korlátozott a Szolgáltató szándékos vagy**

**súlyosan gondatlan károkozása esetében is. A felelősségkorlátozás mértéke a Megbízó által az Utánvét beszedési szolgáltatás megrendelésekor megadott utánvét összegéig terjed azzal, hogy annak összege Küldeményenként a 2 000 000,- Ft (azaz kettőmillió forint) összeget nem haladhatja meg. Összetartott Küldemény esetében a felelősségkorlátozás a Küldemény egészére vonatkozik (tehát nem külön-külön csomagolási egységenként értendő).**

A 12.1.2. b) és c) pontban meghatározott esetben a szolgáltató kártérítési kötelezettsége az okozott kár mértékéig terjed, melyet a károsult köteles hitelt érdemlő módon bizonyítani. Okozott kárként kizárólag a 13.3.1. pontban rögzített kár vehető figyelembe.

#### 12.1.3. Szolgáltató felelőssége a közreműködőkért

Szolgáltató az általa igénybe vett közreműködők eljárásáért, ideértve különösen, de nem kizárólagosan a Küldemények felvételét, szállítását, illetve kézbesítését végző Fuvarozókat, felel a Ptk. közreműködőkért való felelősség szabályai szerint.

Tekintettel arra a tényre, hogy szerződés a Megbízó és a Szolgáltató között jön létre, és nem a Megbízó és a Szolgáltató nevében eljáró közreműködők között, továbbá arra, hogy Szolgáltató a 12.1.1. pontjában foglalt esetekben a jelen Általános Üzleti Feltételek alapján Fuvarozó módjára felel, így Felek kizárják annak lehetőségét, hogy a Megbízó, illetve a Címzett kárigényét a Szolgáltató közreműködőjével szemben közvetlenül érvényesítse. Azaz a felmerült és jelen ÁÜF-ben részletezett károkozó magatartásból eredő károkat a Megbízó, illetve a Címzett kizárólag a Szolgáltatóval szemben jogosult érvényesíteni, kivéve, ha jogszabály ezen Szolgáltatóval szembeni igényérvényesítést kifejezetten kizárja.

A fenti rendelkezés nem vonatkozik azon károkozásra, melyet a Szolgáltató nevében eljáró közreműködő nem a jelen szerződés teljesítésével összefüggésben okozott, ez esetben a károsult a károkozóval szemben a Ptk. szabályai szerint közvetlenül jogosult igényt érvényesíteni.

## 12.2. FELELŐSSÉG A KÉSEDELEMÉRT

### 12.2.1. Felelősség a Küldemény késedelmes felvételéért

Szolgáltató a Küldeményeket a Szolgáltatási szerződésben vagy az emailben közösen megállapodott helyen és időpontban veszi fel. Amennyiben a Szolgáltatási szerződés a Küldemény felvételének időpontját nem jelöli meg, úgy a Szolgáltató a Küldeményt – a felek eltérő megállapodásának hiányában – munkanapokon 8:00-17:00 között veszi fel, feltéve, ha a Felek az eseti felvételben a jelen ÁÜF-ben foglaltak szerint megállapodnak. A Küldemény felvételének időpontjáról a Szolgáltató a Megbízót tájékoztatja, feltéve, ha az a Szolgáltatási szerződésben megjelölt időponttól eltér. Késedelmes felvételnek minősül az, ha a Szolgáltató a Küldeményt a fenti időpontot követő munkanapon sem veszi fel. Késedelmes felvétel esetében a Megbízó jogosult a Küldeményre vonatkozó Egyedi szolgáltatási szerződéstől elállni. Amennyiben a késedelmes felvételért Szolgáltató felelős, úgy felelőssége a késedelmes felvétellel érintett Küldeményre vonatkozó GLS XXL Service díjára korlátozott. A Küldemény késedelmes felvételének esetére szóló jogkövetkezmények kizárólag a Megbízó erre vonatkozó igénye esetében alkalmazhatóak, Szolgáltató nem vizsgálja automatikusan a Küldemények felvételének határidőben történő teljesülését.

### 12.2.2. Felelősség a Küldemény késedelmes kézbesítéséért

Késedelmes kézbesítésnek minősül az, ha a Szolgáltató a Küldeményeket olyan okból, melyért felelős a Szolgáltatási szerződésben megjelölt időben nem szolgálja ki a Címzett részére.

Szolgáltató vállalja, hogy a Megbízó Küldeményeinek legalább 95%-át a felvételt követő munkanap végéig megkísérli kézbesíteni. Ezen vállalást egy adott naptári hónapban felvett Küldeményekre kell érteni.

Szolgáltató felelőssége a Küldemény késedelmes kézbesítéséért a késedelmes kézbesítéssel érintett Küldeményre vonatkozó GLS XXL Service díjára korlátozott. A Küldemény késedelmes kézbesítésének esetére szóló jogkövetkezmények kizárólag a Megbízó erre vonatkozó igénye esetében alkalmazhatók, Szolgáltató nem vizsgálja automatikusan a fenti követelmények teljesülését.

### 12.3. FELELŐSSÉG A KÜLDEMÉNY/ÁRUBAN BEKÖVETKEZETT KÁRÉRT, A KÜLDEMÉNY/ÁRU TELJES VAGY RÉSZLEGES ELVESZTÉSÉÉRT

A Szolgáltató felelőssége a Küldemény/Áru igazolt felvételétől annak igazolt kézbesítéséig tartó időtartamra terjed ki. Ezen teljes időtartam alatt a Szolgáltató Fuvarozó módjára felel függetlenül attól, hogy a kárt a Szolgáltató vagy az általa igénybevett közreműködő okozta-e.

A felelősség jogalapjára a 12.1.1. pontban rögzített szabályok, míg összegszerűségére a 13.2. pontban rögzített szabályok irányadók.

### 12.4. FELELŐSSÉG AZ UTÁNVÉT BESZEDÉSÉRT

#### 12.4.1. Utánvét beszédésre vonatkozó szabályok

Utánvét beszédés a Megbízó szabályszerű, írásos, vagy elektronikus úton adott, a Szolgáltató által visszaigazolt, illetve a GLS Ügyfélrendszerében vagy a GLS API használatával leadott a Szolgáltató előírásai szerint rögzített és határidőig (legkésőbb a Küldemény felvételéig) elküldött megbízása esetén történik, a beszédett utánvétekért a GLS Hungary a jelen pontban foglaltak szerinti felelősséggel tartozik.

#### 12.4.2. A beszédett utánvét átutalása a Megbízó felé

Felek a Keretszerződésben állapotnak meg az utánvét utalás gyakoriságáról, mely lehet: napi, heti, kétheti vagy havi gyakoriságú.

Napi utánvét utalás esetében Szolgáltató az utánvét összegét a beszédést követő két munkanapon belül utalja át Megbízó részére az általa megadott bankszámlaszámra. Heti és havi rendszerességű utalás esetében a felek közötti utánvét utalás határidejére a Keretszerződés rendelkezései irányadók. Amennyiben a Felek között Állandó Kompenzációs megállapodás áll fenn vagy a Megbízónak a Szolgáltató felé a tartozása áll fenn, úgy az utánvét utalásra az ott rögzített szabályokat is alkalmazni kell.

A Címzettől beszédett, de a Megbízó/Feladó 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 utánvét összegével, illetve a visszajáróval kapcsolatos reklamációknak nincs helye.

#### 12.4.3. Az utánvét beszédéssel kapcsolatos módosítás

Megbízó az utánvét adatot legkésőbb a Küldemény felvételének időpontjáig köteles a Szolgáltatónak megküldeni, az adatok ezt

követően történő megadása az utánvét adat késedelmes megküldésének minősül.

Megbízó a már megrendelt utánvét beszédésben szereplő adata (utánvét összeg módosítása) vonatkozó utólagos módosítási igényt legkésőbb a kézbesítés megtörténtéig van módja.

Ezen módosítási igényét a Megbízó/Feladó az [xxlbeszedes@glshungary.com](mailto:xxlbeszedes@glshungary.com) email címen köteles jelezni. Az [xxlbeszedes@glshungary.com](mailto:xxlbeszedes@glshungary.com) email címre érkező írásos kérelemben a csomagszám feltüntetése kötelező.

Amennyiben az utánvét módosítására vonatkozó igény nem az arra jogosulttól, illetve nem a fenti határidőn belül és nem a fenti módon írásban érkezett, úgy a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli a módosítási igény nem teljesítéséért.

#### 12.4.4. Az utánvét beszédés elmaradása, nem teljesülése

Amennyiben az utánvét beszédés bármely okból nem történik meg, úgy ebben az esetben is elsődlegesen a Címzett kötelezettsége az utánvét összegének megfizetése. Utánvét beszédés elmaradása esetén Szolgáltató az utánvét beszédés szolgáltatási díjáig tartozik felelősséggel, továbbá tartozik közreműködni az utólagos beszédésben.

Amennyiben az utánvét beszédés elmaradása a Szolgáltató magatartására bizonyíthatóan visszavezethető, és az utólagos beszédés nem jár sikerrel akkor a be nem szedett utánvét összeg értékéig támasztható kárigény azzal a kikötéssel, hogy a Szolgáltató felelőssége nem haladhatja meg Küldeményenként a kettőmillió forint (azaz 2 000 000,-Ft) összeget. Ezen felelősségkorlátozást a Felek arra tekintettel határozták meg, hogy a Megbízó a Szolgáltatási szerződés alapján nem jogosult kettőmillió forint (2 000 000,- Ft) összeget meghaladó Küldeményt feladni.

Amennyiben a Küldemény/Áru elveszése, teljes vagy részleges megsérülése, illetve megsemmisülése áll fenn, abban az esetben a kártérítésre a jelen ÁUF 12.3. pontjában foglaltak irányadók, ebben az esetben az 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 Szolgáltatóra engedményezi.

Szolgáltató a Megbízó rendelkezésének megfelelően kizárólag a készpénz beszédésében működik közre, a Szolgáltató 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.

### 12.5. MENTESÜLÉS A FELELŐSSÉG ALÓL

#### 12.5.1. Általános mentesülés

Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha az elveszést, a megsérülést vagy a késedelmet a rendelkezésre jogosult felróható magatartása, a rendelkezésre jogosultnak a Szolgáltató felróható magatartására vissza nem vezethető utasítása, az Áru sajátos hibája, vagy olyan körülmény okozta, amelyet a Szolgáltató nem látott előre és nem is kellett előre látnia.

#### 12.5.2. Szolgáltató mentesülése késedelem esetében

Szolgáltató mentesül a felelősség alól a 12.5.1. pontban foglaltakon túlmenően abban az esetben, ha

- a) a felvételi késelem azért következett be, mert a felvételi cím nem volt biztonságosnak tekinthető vagy a felvétel során a Feladó a tehergépjármű vezetőjét a jelen ÁÜF-ben meghatározott időn túl is várakoztatta, illetve
- b) zártrendszerű rakodás esetében amennyiben a Szolgáltató a konténer felvételét azért tagadta meg, mert azt a Feladó nem a 8.2. pontban rögzítettek szerint zárta le;
- c) kiszállítási késelem azért következett be, mert a kiszállítási cím nem volt biztonságosnak tekinthető vagy a Címzett a tehergépjármű vezetőjét a jelen ÁÜF-ben meghatározott időn túl is várakoztatta;
- d) a Szolgáltató a Küldeményt a 9.1.3. pontban megjelöltek miatt nem tudta kézbesíteni.

### 12.5.3. Szolgáltató mentesülése a Küldemény károsodása, illetve elvesztése esetében

Szolgáltató a 12.5.1. pontban foglaltakon túl mentesül a kártérítési felelősség megfizetése alól, amennyiben

- a) a Megbízó / Feladó a Küldemények csomagolását nem a jelen Általános Üzleti feltételekben foglaltak szerint végzi, illetve amennyiben a kárt a Küldemény belső tulajdonsága, az Áru sajátos jellege vagy a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága okozta. A szállítás körülményeinek megfelelő csomagolás kötelezettsége minden esetben a Feladót terheli.
- b) a Megbízó/ Feladó pontatlan, hamis vagy valótlan adatot szolgáltat, feltéve, ha a károkozás ezzel kapcsolatos;
- c) a Megbízó/Feladó a jelen ÁÜF-ben meghatározott, szolgáltatásból kizárt Küldeményt vagy Árut ad fel, és a kárigényt ezen Küldeményre/Árura vonatkozóan nyújtják be;
- d) az Áru kezelése, berakása vagy kirakása, továbbá elhelyezése, ha azt a Feladó vagy a Címzett, illetve a Feladó vagy a Címzett nevében eljáró személyek végezték,
- e) az Áru sajátos természete vagy állapota, amelynél fogva az részleges vagy teljes elveszésnek vagy megsérülésnek van kitéve, különösen törés, rozsdás, önmagában bekövetkező belső romlás, beszáradás, csorgás, rendes apadás vagy férges, rágcsálók kártevése következtében,
- f) az Árudarabok elégtelen vagy nem megfelelő megjelölése, vagy számozása.
- g) a Megbízó/Feladó, a Címzett, egyéb jogosult nem jelen ÁÜF szerinti vagy nem a jogszabálynak megfelelő utólagos rendelkezést tesz, továbbá az ilyen utólagos rendelkezéssel okozott nem megfelelő/szakszerű Küldemény kezeléssel összefüggő kár esetén, feltéve, ha a Szolgáltató a szakszerűtlen kezelésért egyébként felróható nem terheli,
- h) a Megbízó/Feladó a Küldemények összetartását nem a jelen ÁÜF szerint rendeli meg, és a kár ezzel összefügg;
- i) a Megbízó/Feladó által nem a jelen ÁÜF-nek megfelelően, illetve pontatlanul vagy valótlanul címezte meg a Küldeményt, és a kár ezzel összefügg;
- j) Lapra szerelt bútor esetén a külső csomagolás sértetlensége esetén nem jár kártérítés, ha a belső csomagolás elégtelensége miatt a csomag tartalma sérült vagy annak élei vagy sarkai sérültek.

- k) Törékeny tárgyak (üveg, porcelán, palackok, gyógyszeres- és injekciós fiolák, infúziós palackok stb.) illetve a „Törékeny” jelzéssel feladott, valamint a fokozottabb óvatossággal kezelendő Küldemények esetén a külső csomagolás sértetlensége esetén nem jár kártérítés, ha a belső csomagolás elégtelensége, hiányossága miatt a Küldemény tartalma sérült, továbbá, ha annak tartalma kifolyt és az a többi elemet elszennyezte.
- l) Törékeny tárgyak, illetve a jelen pontban foglaltak szerint fokozottabb óvatossággal kezelendő Küldemények esetén nem jár kártérítés, ha a tárgyak egyedi, belső csomagolásának hiánya eredményezi a kárt, függetlenül attól, hogy a külső csomagolás sértetlen.
- m) a Küldeményben a szivárgó folyadék miatt a csomagoláson belül keletkezett kár;
- n) a Küldemény kézbesítése eredeti, sértetlen csomagolásban megtörtént vagy amennyiben a Címzett a Küldemény megvizsgálása nélkül vette át a Küldeményt, és a kézbesítést követően válik ismertté a kár.
- o) Az eredeti gyári csomagolásban feladott új Áruk sérülése is kizárt a kártérítésből, amennyiben a kézbesítéskor a csomagolás sértetlen és felbontatlan volt.
- p) 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.
- q) Kizárt a kártérítésből a feladott Küldemények/Áruk minőségromlása, rozsdásodása, oxidációja, vagy elszíneződése.

### 12.5.4. Szolgáltató mentesülése az utánvétel beszédés elmaradásáért / nem a Megbízó utasításának megfelelő beszédésért

Szolgáltató az Általános mentesüléskor említett eseteken túl mentesül a felelősség alól abban az esetben, ha az utánvétel beszédés elmaradását vagy nem a Megbízó utasításainak megfelelő beszédése az alábbi körülmények valamelyikére vezethető vissza:

- a) a Megbízó Utánvétel beszédés többlétszolgáltatásra vonatkozó elégtelen megbízása (utánvétel adat nincs vagy hiányos)
- b) a Megbízó az Utánvétel beszédést késedelmesen rendelte;
- c) Megbízó az utánvétel beszédésre vonatkozó dokumentációt nem vagy hiányosan töltötte ki;
- d) az utánvétel összeg beszédésre vonatkozó módosítási igényt a Megbízó késedelmesen a 12.4.3. pontban rögzített határidőt követően tette meg vagy azt nem az ott megjelölt csatornákon jelezte.

### 12.5.5. Megbízó mentesülése a felelősség alól

A Megbízó részben vagy egészben mentesül a jelen ÁÜF-ben meghatározott felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiányosság nyilvánvaló vagy a Szolgáltató előtt ismeretes volt az átvétel időpontjában.

### 12.5.6. Bizonyítási kötelezettség

Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a Küldemény elvesztése, a megsérülése, a Küldemény késedelmes felvétele vagy kiszolgálása továbbá az utánvétel beszédés elmaradása

vagy nem a Megbízó utasításai szerinti teljesülése a mentesülési oknál említett valamely okból keletkezett, továbbá az is, hogy a károkozás a Megbízó (Feladó) szerződésszegésével összefüggésben keletkezett.

Megbízót terheli a 12.5.5. pontban foglaltak bizonyítása. Mindemellett amennyiben Szolgáltató a felelősség alól kimenti magát, úgy a Feladót terheli annak bizonyítása, hogy a kár nem az ő szerződésszegésével, illetve károkozó magatartásával összefüggésben keletkezett.

## 12.6. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL MEGÁLLAPÍTOTT KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNNYEL SZEMBEN

Amennyiben a Panaszos a Szolgáltató kárrendezési eljárást vagy az általa 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](http://www.bekeltetes.hu)

Mindemellett a Panaszos a Panaszkezelési tájékoztatóban meghatározottak szerint veheti igénybe a fogyasztóvédelmi hatóság eljárását, továbbá bírósági jogorvoslattal is élhet.

## 13. A KÁRTÉRÍTÉS SZABÁLYAI

### 13.1. A KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNY BEJELENTÉSÉRE VONATKOZÓ HATÁRIDŐK

A Küldemény részleges elveszése vagy a megsérülése esetében – ha az felismerhető – a Küldemény kézbesítések vagy a Küldemény visszakézbesítések azonnal jelezni kell, melyről a Felek kárjegyzőkönyvet vesznek fel.

**Felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy 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.**

Fedett sérülés különösen, a Küldemény külső csomagolásra épsége mellett, tartalmának – a megfelelő belső csomagolásra, térkitöltésre vonatkozó szabályok betartása ellenére – megrongálódása.

A Küldemény elveszése vagy megsemmisülése esetében a kártérítési igényt a 1 (egy) éves elévülési határidőn belül írásban kell bejelenteni a Szolgáltatónak.

### 13.2. KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNY BENYÚJTÁSÁRA JOGOSULTAK KÖRE

A Küldemény késedelmes felvételéért, illetve kiszolgáltatásáért, az utánvét beszédéséért – jogszabály eltérő rendelkezésének hiányában – a Feladó jogosult igényt érvényesíteni a Szolgáltatóval szemben.

A Küldeményben bekövetkezett károsodás, illetve a Küldemény elvesztése esetében kártérítési igényt elsődlegesen a Feladó érvényesíthet. A Címzett abban az esetben jogosult kártérítési igényt érvényesíteni, ha

- a kártérítési igény érvényesítésének jogát a Feladó írásban a Címzetre engedélyezte, vagy
- a Küldeményt a Címzett tulajdonának kell tekinteni, melynek körében a Címzett köteles hitelt érdemlő módon igazolni a Szolgáltató felé, hogy a Küldemény

ellenértékét a Feladó részére megfizette, és a Feladó a Küldeménnyel kapcsolatban kártérítési igényt a Szolgáltatóval szemben nem kíván érvényesíteni vagy a kártérítési igényt a Címzett a Feladóval szemben érvényesíteni kívánta azonban az nem vezetett eredményre.

### 13.3. A KÁRTÉRÍTÉS MÓDJA, MÉRTÉKE

Amennyiben jelen ÁÜF eltérően nem rendelkezik, úgy a kár fogalmára és a kártérítés módjára vonatkozóan a Polgári Törvénykönyv szerződésen kívül okozott károkra vonatkozó szabályait kell alkalmazni.

#### 13.3.1. A kártérítési kötelezettség terjedelme

**Felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy kártérítés kizárólag a közvetlen dologi kárra (ideértve az Áru beszerzési, pótlási vagy javítási értékét) terjed ki, így a következménykárok, ideértve az elmaradt hasznot, vagyoni előnyt, illetve az esetleges értékcsökkenés összegét a kártérítésből 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.**

Az utánvét beszédésének elmulasztásra vonatkozó szabályok csak akkor alkalmazhatók, ha a Küldemény elveszésének, megsemmisülésének, illetve kárának esete nem áll fenn. Az utánvét beszédésének elmaradására vonatkozó szabályokat jelen ÁÜF 12.4. pontja tartalmazza.

#### 13.3.2. A kártérítés módja

Szolgáltató a kárt pénzben fizeti meg.

Szolgáltató jogosult eldönteni, hogy a károsodással érintett Áru gazdaságosan javítható-e, vagy annak pótlása vagy cseréje indokolt.

#### 13.3.3. Kártérítés mértéke

A kártérítés mértéke nem haladhatja meg a károkozó magatartással okozati összefüggésben keletkezett kárt, melyet az alábbiak alapján kell kiszámítani:

Károkozás „típusa”	Okozott kár mértéke
Küldemény teljes vagy részleges károsodása	<ul style="list-style-type: none"> <li>ha az Áru javítható, úgy az Áru javítási értéke azzal, hogy a javítást legelőnyösebb helyen kell elvégezni;</li> <li>ha az Áru nem javítható, úgy az Áru nettó beszerzési értéke vagy amennyiben ez nem állapítható meg, vagy nem áll rendelkezésre, úgy a pótlási értéke;</li> </ul>
Küldemény elvesztése	az Áru nettó beszerzési vagy pótlási értéke

Készlet vagy szett valamelyik vagy több darabja sérül	a javítási vagy pótlási költség a készlet vagy szett értékének a megsérült darabokhoz viszonyított arányában számítandó. A kártérítés kiszámításánál a készlet vagy szett egységéhez, egyben maradásához fűződő különös érdek nem vehető figyelembe.
Használt Áru sérülése vagy elveszése	az elveszett vagy a károsodott használt Árunak az újhoz viszonyított értéke arányában térül meg.

Amennyiben Összetartott Küldemény esetében a Küldemény egyes csomagolási egységei nem kerülnek kézbesítésre más egységei viszont igen, és az Utánvét összege sem kerül beszedésre a teljes Küldeményre vonatkozóan, majd utóbb kiderül, hogy a nem kézbesített csomagolási egységek nem vesztek el, úgy Szolgáltató elsődlegesen megkísérli a nem kézbesített csomagolási egységek Címzett részére történő ismételt kézbesítését és az utánvét beszedését. Amennyiben a Címzett az átvételt ezen Küldeményekre megtagadja akár úgy is, hogy az utánvét összegét nem fizeti meg, úgy a Szolgáltató a Címzett részére nem kézbesített Küldeményeket a Feladónak visszaszállítja. Ezesetben a Szolgáltató felelőssége az Utánvét be nem szedésénél irányadó összeg alapján számítandó azzal, hogy azt csökkenteni kell a Címzett részére nem kézbesített Küldemény értékével.

A fentiekben rögzített kárhoz adott esetben hozzászámítandó a Megbízó által kifizetett szolgáltatási díj is.

**Felek megállapodnak abban, hogy a kártérítés maximális összege nem haladhatja meg a kettőmillió forint (2 000 000,- Ft) összeget figyelemmel arra a tényre, hogy a Megbízó ezen összeget meghaladó értékű Küldeményt nem jogosult feladni.**

Szolgáltató igényt tarthat az általa teljesített kártérítésekhez kapcsolódóan a károsodott vagyontárgyakra, amennyiben azok pótlási, beszerzési értéke került megtérítésre.

#### 13.3.4. Kártérítés és a Megbízó által kötött esetleges biztosítás kapcsolata

Szolgáltató hozzájárulása nélkül ki van zárva a biztosítási igényeknek a Megbízó által történő engedményezése harmadik fél részére.

Nem téríti meg Szolgáltató 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, Szolgáltató ilyen típusú biztosítás megkötését – a Felek kifejezett írásbeli megállapodását kivéve - nem vállalja. A Küldemény értékének közlése önmagában nem minősül biztosításra szóló megbízásnak.

#### 13.4. A KÁR IGAZOLÁSA

A kár bekövetkezése esetén a Küldemény kézbesítésekor, illetve a káresemény megtörténtekor jegyzőkönyvet kell felvenni. A jegyzőkönyvben a kártérítéshez a csomagszámot azonosítani kell, a Küldemény tartalmát igazoló okmányokat és a kártérítési igény bejelentőlapot be kell nyújtani Szolgáltató felé.

Amennyiben a fenti dokumentumok a jegyzőkönyv felvételekor nem állnak a kártérítési igényt bejelentő személy rendelkezésére, 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 űrlapon vagy a [karugyintezes@glshungary.com](mailto:karugyintezes@glshungary.com) email címre.

**A Szolgáltató a kártérítési igényt szemle nélkül a rendelkezésére álló dokumentumok (így elsősorban az átvételkor készített fényképfelvételek) alapján bírálja el.**

#### 13.5. A KÁRTÉRÍTÉS KIFIZETÉSE

Szolgáltató a kártérítés kifizetéséről a kárigény megalapozottságának és összezszerűségének 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 elismerte, és a kárbejelentő a Szolgáltató által kért dokumentumokat hiánytalanul rendelkezésre bocsátotta.

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

#### 14. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, MEGSZŰNÉSE

##### 14.1. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

A szerződés időtartamát a Felek közötti Egyedi Szolgáltatási szerződés tartalmazza. Ennek hiányában az Egyedi szolgáltatási szerződés a Felek között határozatlan időre jön létre.

##### 14.2. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE

###### 14.2.1. Általános szabályok

A felek közötti jelen Általános Üzleti Feltételekben részletezett jogviszony az alábbi esetekben szűnik meg:

- az egyik Fél által közölt rendes felmondással;
- határozott idejű szerződés esetében a határozott idő leteltével;
- a Felek közös megegyezésével;
- bármely Fél azonnali hatályú felmondásával;
- a jelen ÁUF 11.2.2 pontban foglalt esetben a Megbízó által közölt felmondással;
- amennyiben a Megbízó- a létrejött szolgáltatási szerződés ellenére – a szerződés megkötésétől számított 6 hónapon keresztül nem ad fel Küldeményt.

A szerződés megszüntetése a 14.2.1. pont b) és f) alpontjában foglaltakat kivéve kizárólag írásban történhet. Az írásbeliségre a jelen ÁUF 16. pontjában foglaltak irányadók.

A fenti szerződés megszűnési okok esetében a Szolgáltatási szerződés a Felek között minden Küldeményre vonatkozóan megszűnik.

Megbízó az adott Küldemény vonatkozásában jogosult az egyedi szerződéstől elállni abban az esetben, ha a Szolgáltató a Küldeményt olyan okból, melyért felelős késedelmesen veszi fel.

#### 14.2.2. Rendes felmondás

Amennyiben a Felek közötti Egyedi Szolgáltatási szerződés eltérően nem rendelkezik, úgy a Felek között fennálló határozatlan idejű szerződést bármely Fél jogosult 30 napos felmondási idővel indokolás nélkül felmondani.

Amennyiben a Felek közötti Egyedi Szolgáltatási szerződés ezt nem zárja ki, úgy a Felek között fennálló határozott idejű szerződést is jogosult bármely Fél 30 napos felmondási idővel indokolás nélkül megszüntetni.

Rendes felmondás esetében a felmondási idő végéig a Feleket az Egyedi Szolgáltatási szerződésben, illetve a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglaltak szerint terhelik az ott rögzített kötelezettségek. A Megbízó ez esetben oly módon köteles a Küldeményeket feladni, hogy annak kiszállítását a Szolgáltató a szerződés időtartama alatt meg tudja kísérelni.

#### 14.2.3. Határozott idő lejártá

Határozott idejű szerződés esetében a Felek az Egyedi Szolgáltatási szerződésben rögzítik a határozott idő tartamát. Ezen határozott idő lejártával – a Felek eltérő rendelkezésének hiányában – a Szolgáltatási szerződés a Felek között automatikusan megszűnik.

#### 14.2.4. Közös megegyezés

Felek a Szolgáltatási szerződést közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik. A szerződés megszűnésének időpontját, a megszűnésére vonatkozó szabályokat – ideértve az elszámolást, illetve az esetleges teljesítést is – a közös megegyezéses megállapodásban rögzítik a Felek.

#### 14.2.5. Azonnali hatályú felmondás

Bármely Fél jogosult a Szolgáltatási szerződés azonnali hatályú felmondására abban az esetben, amennyiben a másik Fél a Szolgáltatási szerződésből eredő lényeges kötelezettségét megszegi, feltéve, ha a másik Fél megfelelő határidő kitűzésével felszólította őt a kérdéses magatartás abbahagyására vagy szerződés szerű magatartás tanúsítására, de ezen felszólítás ellenére a szerződés szegő fél magatartásán a kitűzött határidőben nem változtatott. Nem szükséges előzetes felszólítás, valamint a szerződés szegésre szabott orvoslási határidő abban az esetben, ha a szerződés szegés olyan súlyú vagy jelentőségű, hogy a másik Fél a Szolgáltatási szerződés fenntartása nem várható el, továbbá abban az esetben sem, ha alappal feltehető, hogy a másik Fél a szerződés teljesítése során szándékosan rosszhiszeműen jár el.

Súlyos szerződés szegésnek minősülnek a Megbízó (Feladó) oldalán különösen, de nem kizárólagosan az alábbiak:

- amennyiben a Megbízó (Feladó) visszaszállított Küldeményeinek aránya meghaladja a két (2) %-ot és ennek oka nem a Szolgáltató hibájaként róható fel;
- amennyiben a Megbízó (Feladó) a szerződésből eredő fizetési kötelezettségének két egymást követő hónapban határidőre nem tesz eleget;
- amennyiben Megbízó a jelen Általános Üzleti Feltételek szerinti kizárt Árut vagy Küldeményt ad fel, feltéve, ha a Szolgáltató felszólította ezen magatartás abbahagyására, de ennek ellenére magatartásán nem változtatott;
- amennyiben Szolgáltató a Szolgáltatási szerződés teljesítését a jelen Általános Üzleti Feltételekben, illetve jogszabályban rögzített okból jogszerűen megtagadta.

Súlyos szerződés szegésnek minősülnek a Szolgáltató oldalán különösen, de nem kizárólagosan az alábbiak:

- amennyiben Szolgáltató a beszedett utánvét összegével a Megbízó felé elszámolni nem tud, és a Megbízó erre vonatkozó felszólítása ellenére sem teljesíti azt.

#### 14.2.6. Küldemény feladás elmaradása miatti automatikus megszűnés

Amennyiben a Megbízó – a létrejött Szolgáltatási szerződés ellenére – a szerződés megkötésétől számított 6 hónapon keresztül nem ad fel Küldeményt, úgy a hat hónapos határidő lejártával a Szolgáltatási szerződés automatikusan megszűnik. A Szolgáltatási szerződés megszűnéséről a Szolgáltató a Megbízót tájékoztatja, egyúttal a GLS Ügyfélszolgálatban a felhasználói profilját, illetve az adott Keretszerződésre vonatkozó felhasználói jogosultságát jogosult megszüntetni.

## 15. ELÉVÜLÉS, IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS

Felek megállapodnak abban, hogy a jelen Általános Üzleti Feltételek alapján támasztható igények a következő bekezdésben foglalt eseteket kivéve egy év alatt elévülnek. Az elévülés kezdő időpontja a Küldemény Címzettnek történő kiszolgáltatásának időpontja vagy az az időpont, amikor a Küldeményt a Címzettnek ki kellett volna szolgáltatni. A félreértések elkerülése érdekében Felek rögzítik, hogy az utánvét beszedéssel kapcsolatos Szolgáltatói felelősségre is ezen egy éves elévülési határidő irányadó.

A fenti rendelkezések nem alkalmazandók:

- a szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott károkra vonatkozóan, illetve
- a titoktartási kötelezettség megszegésére.

Előbbi esetben az elévülési idő, illetve az elévülés kezdete a jogszabályban meghatározott idővel, valamint kezdő időponttal egyezik meg.

Felek megállapodnak, hogy a titoktartási kötelezettség megszegésére vonatkozóan az 5 éves elévülési határidő irányadó azzal, hogy az elévülési idő kezdete a titoktartási kötelezettség megszegésének időpontja. Az elévülés nyugvására és megszakítására vonatkozóan a Ptk. szabályai irányadók.

## 16. ÍRÁSBELISÉG, A JOGNYILATKOZATOK KÖZLÉSE

Az Egyedi szolgáltatási szerződés eltérő rendelkezésének hiányában a Felek a jelen ÁÜF-fel összefüggő jognyilatkozatokat írásban kötelesek egymás felé megtenni.

Megbízó (Feladó) és Szolgáltató a 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 Szolgáltató által a Megbízó felé közöltnek, amikor azt a Szolgáltató a Megbízó hivatalos email címére megküldte. Megbízó hivatalos email címének minősül a Megbízó által a szerződés kötéskor 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 Szolgáltatóval közöltnek az email, amikor azt a Megbízó hivatalos email címéről a Szolgáltató hivatalos email címe közül az adott ügyben illetékes terület részére a Megbízó megküldte. A Szolgáltató hivatalos email címei illetékes területenkénti bontásban 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.

## 17. 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.

## 18. JOGVITÁK, BÍRÓSÁGI ILLETÉKESSÉG

Felek a felmerülő jogvitáikat elsődlegesen békés úton törekednek rendezni.

Felek megállapodnak abban, hogy a jelen Általános Üzleti Feltételekkel összefüggő, valamint az Egyedi Szolgáltatási szerződésből eredő jogvitáik esetére - a pertárgy értékétől függően - a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság illetékességét kötik ki.

## 19. VIS MAIOR

Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási szerződés teljesítését szüneteltetni vagy korlátozni, amennyiben azt vis major, vagy hatósági intézkedés teszi szükségessé.

Vis maiornak minősülnek a Szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkezett rendkívüli, elháríthatatlan események, például természeti katasztrófák, rendkívüli természeti események vagy rendkívüli időjárás, háború, forradalom, blokádnak, export-import tilalom, érdekszféra kívüli sztrájk, tüzeset, árvíz, járvány, karantén, szállítási embargó és minden olyan itt fel nem sorolt körülmény, amely a Szolgáltató által 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.

Szolgáltató forgalmi korlátozások, vagy meteorológiai körülmények miatt a szolgáltatást egyes körzetekben átmenetileg szüneteltetheti, vagy az általánosan alkalmazott kézbesítési rendtől eltérhet, mely körülmény nem minősül a Szolgáltató oldalán szerződésszegésnek, így a késedelem következményei nem alkalmazhatók.

A fenti körülményekről a Szolgáltató tájékoztatja a Megbízókat. Megbízó a fentiekkel szemben kárigényt nem jogosult érvényesíteni.

## 20. ADATVÉDELEM

Szolgáltató a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, illetve a 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) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglaltak figyelembevételével alapján adatkezelőként kezeli és továbbítja.

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

Szolgáltató a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, valamint a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat az Adatkezelési tájékoztatóban rögzített feltételek esetében továbbítja harmadik országban lévő adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére.

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

<https://gls-group.eu/HU/hu/adatkezelesi-tajekoztato>

## 21. TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG

### 21.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

Feleket a jelen ÁÜF-fel, valamint az Egyedi szolgáltatási szerződéssel összefüggésben titoktartási kötelezettség terheli. Ennek értelmében sem a Szolgáltató sem a Megbízó (Feladó) nem jogosult a másik félre vonatkozó üzleti titkot illetéktelen személyekkel megosztani, azt közzétenni vagy harmadik személyek számára hozzáférhetővé tenni.

Szolgáltató az általa továbbított Küldemény tartalmát, az Árut magát csak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg, feltéve, ha az Áru zárt csomagban van elhelyezve. Szolgáltató esetleges hatósági ellenőrzés esetében jogosult a Küldemény tartalmának megismerésére olyan mértékig, mint amilyen mértékig a hatóság határozata vagy a jogszabály őt erre kötelezi vagy olyan mértékig, ahogy a hatóság kötelezésének vagy ellenőrzésének eleget tud tenni.

Nem minősül a titoktartási kötelezettség megszegésének, ha:

- bármely Fél a másik Félre vonatkozó üzleti titkot vagy bizalmas információt a szerződés teljesítése érdekében oszt meg más harmadik személyekkel. Ide tartozik különösen, de nem kizárólagosan az az eset, ha a Szolgáltató a teljesítés érdekében a Megbízó által

megadott információkat továbbítja a szerződés teljesítéséhez igénybe vett közreműködők részére, valamint az is, ha a GLS csoport bármely vállalata részére oszt meg információkat feltéve, ha ennek ésszerű indoka van.

- b) bármely Fél a másik Félre vonatkozó információt a kárrendezés vagy igényérvényesítés érdekében oszt meg más harmadik féllel, ideértve azt az esetet, ha a Szolgáltató a biztosító részére továbbítja a kárrendezéshez szükséges adatokat.
- c) bármely Fél olyan információkat oszt meg, melyek a másik Féllel kapcsolatban közismertek vagy amelyek nyilvános adatbázisból elérhetők.
- d) bármely Fél a hatóság megkeresése vagy jogszabályi kötelezettség betartása érdekében oszt meg a másik Félről információkat. Ilyennek minősül többek között az az eset, ha a Szolgáltató a Megbízó adatait azért továbbítja, hogy meggyőződjön arról, hogy a Megbízó vagy annak valamely tulajdonosa, tényleges tulajdonosa nem szerepel sem Uniós, sem ENSZ, sem az Egyesült Államok szankciós listáin.

## 21.2. ZÁRT KÜLDDEMÉNY FELBONTÁSÁNAK SZABÁLYAI

Felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy Szolgáltató a lezárt Küldeményt kizárólag az alábbi esetekben jogosult felbontani:

- a) a Küldemény burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átcsomagolással az Áru megóvása nem biztosítható vagy
- b) a Küldemény tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt vagy
- c) amennyiben valószínűsíthető, hogy az Áru veszélyes vagy romlandó természete miatt a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglalt határideig történő őrzése a Szolgáltatótól nem várható el vagy
- d) a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglalt őrzési határidőt követően, ha a Megbízó a Küldemény elszállításáról nem gondoskodik.

A Küldemény felbontásáról Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel, és ha erre lehetőség van, a felbontásról, a felbontás okáról a Megbízót értesíteni kell.

Amennyiben a termék olyan mértékben károsodott, hogy az balesetveszélyes vagy az emberi életre, - egészségre veszélyes, továbbá amennyiben akár a Szolgáltató vagy más harmadik személy vagyontárgyaiban ezen károsodott termék képes további károkat okozni, úgy az ilyen terméket Szolgáltató nem köteles tárolni, és jogosult azt megsemmisíteni, melyről a Megbízót tájékoztatja.

## 22. AZ ÁLTALÁNOS ÜZLETI FELTÉTELEK ALKALMAZÁSA

Jelen Általános Üzleti Feltételek **2023. április 1-jétől** érvényesek.

Jelen Általános Üzleti Feltételek mellékletét képezik az alábbi dokumentumok:

- 1. sz. melléklet      Adatkezelési tájékoztató
- 2. sz. melléklet      Panaszkezelési tájékoztató