

TÁJÉKOZTATÓ AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATTAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSEKRŐL

I. A TÁJÉKOZTATÓ CÉLJA

Jelen tájékoztató célja, hogy az Adatkezelő ügyfélszolgálati tevékenységéhez kapcsolódó valamennyi személyes adatot érintő adatkezelésről, valamint az ezek során alkalmazott informatikai és mesterséges intelligencia alapú megoldásokról tájékoztatást nyújtson. A tájékoztató ismerteti az adatkezelések főbb jellemzőit és az érintetteket megillető jogokat. Jelen Tájékoztató az Adatkezelő Postai szolgáltatásra vonatkozó Adatkezelési tájékoztatójának rövidített verziója.

II. ADATKEZELŐ NEVE, ELÉRHETŐSÉGEI

Név: GLS General Logistics Systems Hungary Kft.
 Székhely: 2351 Alsónémedi, GLS Európa utca 2.
 Email cím: adatvedelem@gl-s-hungary.com
 Levelezési cím: 2351 Alsónémedi, GLS Európa utca 2.
 Adatvédelmi tisztviselő neve: dr. Katona Rita
 Elérhetősége: adatvedelem@gl-s-hungary.com

III. ÜGYFÉLSZOLGÁLATTAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSEK

	Adatkezelés célja	Adatkezelés jogalapja	Kezelt személyes adatok köre	Adatok tárolásának időtartama
1	Panaszkezelés	Jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja; Jogi kötelezettség alapja: Fgytv, 17/A-17/C. § illetve Postatv. 57. §)	címzett neve, telefonszáma, email címe, küldemény rendeltetési címe, feladó neve, telefonszáma, email címe, lakcíme, átvevő neve, telefonszáma, email címe, küldemény felvételi címe, személyi igazolvány szám, bankszámlaszám	Panasz benyújtását követő 3 év
2	Ügyfélszolgálati ügykezelés (emaillek) Érintett email címek: info@gl-s-hungary.com ; jofogas@gl-s-hungary.com ; import@gl-s-hungary.com ; export@gl-s-hungary.com ; global@gl-s-hungary.com ; importvam@gl-s-hungary.com ; exportvam@gl-s-hungary.com ; pickup@gl-s-hungary.com ; bo@gl-s-hungary.com ; vip@gl-s-hungary.com	Jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja; Jogi kötelezettség alapja: Fgytv, 17/A-17/C. § illetve Postatv. 57. §)	címzett neve, telefonszáma, email címe, küldemény rendeltetési címe, feladó neve, telefonszáma, email címe, lakcíme, átvevő neve, telefonszáma, email címe, küldemény felvételi címe, személyi igazolvány szám, bankszámlaszám	5 év a megkereséstől számítva

	hungary.com; beszedes@glshungary.com; customsdoc@glshungary.com; ccsup@glshungary.com; ecsomag@glshungary.com; isr@glshungary.com; pickup@glshungary.com; transit@glshungary.com; vaterafutar@glshungary.com; wronglocker@glshungary.com; belsoügyek@glshungary.com)			
3	Szolgáltatás nyújtásához, panaszokhoz, kapcsolódó minőségirányítás, folyamatjavítás, a szolgáltatások minőségének ellenőrzése, elemzése, valamint oktatás, ideértve a gépi tanulás alapú virtuális asszisztens tanítása céljából történő anonimizálást és felhasználást	Adatkezelő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja) Adatkezelő jogos érdeke a hozzá beérkezett igényekhez alkalmazkodó belső folyamatok kialakítása, folyamatos monitorozása, ellenőrzése, elemzése és szükség esetén javítása, az ügyintézési folyamatok hatékonyabb működtetése, a válaszadási idő csökkentése; valamint az ügyfélkiszolgálásban résztvevők képzése, oktatása a megfelelő ügyfélkiszolgálás érdekében.	címzett neve, telefonszáma, email címe, küldemény rendeltetési címe, feladó neve, telefonszáma, email címe, lakcíme, átvevő neve, telefonszáma, email címe, küldemény felvételi címe, személyi igazolvány szám, bankszámlaszám	5 év (Fgytv, 17/A-17/C. § illetve Postatv. 54. § (7) bek.- és 57. § pontja alapján)
4	Utánvét rendelkezések kezelése	Szerződés teljesítése - GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja	címzett neve, címzett email címe, lakcíme, bankszámlaszáma, pozíciója, telefonszáma A személyes adat megadása megkötött szerződésnek nem előfeltétele, de amennyiben az ügyfél ezen szolgáltatást (utánvét beszedés) meg kívánja rendelni, úgy az adatok megadása a teljesítés feltétele. Ennek elmaradása esetében a szolgáltatás nem	A postai küldemény feladását követő ötödik naptári év utolsó napja (Postatv. 55.§ (7) bek.)

			teljesíthető, így megadása kötelező.	
5	Új ügyfél kezdőcsomag megküldése a csomaglogisztikai szolgáltatások nyújtására vonatkozó szerződés teljesítése érdekében	Szerződés teljesítése - GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja	Ügyfél név, cím, telefonszám A személyes adat megadása a GLS-sel megkötött szerződésnek nem előfeltétele, de amennyiben az ügyfél ezen szolgáltatást meg kívánja rendelni, úgy az adatok megadása a teljesítés feltétele. Ennek elmaradása esetében a szolgáltatás nem teljesíthető, így megadása kötelező.	A szerződés megszűnését követő 5 év
6	Telefonhívások, ügyfélszolgálati megkeresések, panaszok telefonon keresztül történő kezelése	Jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja; Jogi kötelezettség alapja: Fgytv, 17/A-17/C. § illetve Postatv. 57. §)	hangfelvétel	Hangfelvételt követő 3 év

IV. MESTERSÉGES INTELLIGENCIA ALKALMAZÁSA

Az ügyfélszolgálati folyamat támogatása érdekében Adatkezelő mesterséges intelligencia alapú technológiát alkalmaz az ügyfélmegkeresések tartalmának elemzésére, kategorizálására, az ügy megfelelő ügyintézési folyamatba történő irányítására, valamint választervezetek előkészítésére.

Adatkezelő által alkalmazott mesterséges intelligencia alapú technológia nem hoz az érintettre nézve joghatással járó vagy ahhoz hasonló jelentős hatású, kizárólag automatizált döntést. A végleges ügyintézői döntésért és az ügyfél/érintett részére küldött válaszért minden esetben Adatkezelő felel.

V. ADATFELDOLGOZÓK

Adatkezelő az ügyfélszolgálati megkeresések kezelése, illetve a szolgáltatás nyújtásához, panaszokhoz, kapcsolódó minőségirányítás, folyamatjavítás során adatfeldolgozókat vesz igénybe az alábbi kérdésekben:

- külső telefonos ügyfélszolgálat;
- vámkezelés;
- informatikai és infrastruktúra szolgáltatók, illetve
- a mesterséges intelligencia használatához kapcsolódóan az alábbi szolgáltatókat:
 - o Telekom Rendszerintegráció Zrt. (mesterséges intelligencia szolgáltatás és üzemeltetés)
 - o Cisco Systems, Inc. (Cisco Webex Contact Center platform – mesterséges intelligencia szolgáltatáshoz kapcsolódóan)
 - o Microsoft Corporation (Microsoft Azure felhő infrastruktúra – mesterséges intelligencia szolgáltatáshoz kapcsolódóan)

Az adatfeldolgozók a személyes adatokat kizárólag a GLS utasításai alapján, az ügyfélszolgálati szolgáltatások biztosítása és mesterséges intelligencia alapú ügyintézési folyamatok támogatása érdekében kezelhetik.

VI. AZ ÉRINTETTEK JOGAI

1. Hozzáférési jog (tájékoztatáshoz való jog)

- 1.1. Az Érintettek jogosultak arra, hogy tájékoztatást kapjanak az Adatkezelőtől arra vonatkozóan, hogy személyes adataik kezelése folyamatban van-e. Amennyiben az adatkezelés folyamatban van, úgy az Érintett az alábbi információkra vonatkozóan kérhet az Adatkezelőtől tájékoztatást
- a) az adatkezelés céljai;
 - b) az érintett személyes adatok kategóriái;
 - c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
 - d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
 - e) az Érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
 - f) a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának feltételei, lehetősége;
 - g) ha az adatokat nem az Érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
 - h) automatizált döntéshozatal tényéről történő tájékoztatást, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az Érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.
- 1.2. Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az Érintett kérésére ingyenesen az Érintett rendelkezésére bocsátja. Az Érintett által kért további másolatokért az Adatkezelő jogosult költségtérítést kérni (Papír alapú tájékoztatás esetében: 10 Ft/lap). Ha az Érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, úgy adatkezelő ezen adatokat – az Érintett eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus formában biztosítja az Érintett rendelkezésére.

2. Helyesbítéshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

3. Törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

- 3.1. Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:
- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
 - b) amennyiben az adatkezelés az Érintett hozzájárulásán alapul, úgy az Érintett visszavonja ezen hozzájárulását, feltéve, ha az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
 - c) az Érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, ha a törlés szabályai ezen tiltakozással szemben fennállnak;
 - d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
 - e) személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
 - f) személyes adatok gyűjtésére a Rendelet (GDPR) 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.
- 3.2. Az Adatkezelő nem köteles törölni a személyes adatokat, amennyiben az adatkezelés szükséges:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- c) a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- d) a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben a 3.1. pontban említett jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

4. Adatkezelés korlátozásához való jog

4.1. Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) az Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és az Érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) az Érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek az Érintett jogos indokaival szemben.

5. Adathordozhatósághoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

- a) az adatkezelés az Érintett hozzájárulásán alapul;
- b) az adatkezelés automatizált módon történik.

6. Tiltakozáshoz való jog

Az Érintett jogosult arra, hogy tiltakozzon a személyes adatainak kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak

7. Jogok érvényesítése

A személyes adatokkal kapcsolatban tájékoztatás, helyesbítés, zárolás, törlés, hozzájárulás visszavonása bármikor bejelenthető az alábbi elérhetőségeken:

- levélben: 2351 Alsónémedi, GLS Európa utca 2.
- e-mail-ben: info@glshungary.com email címen.

8. Panasz benyújtása

8.1. Amennyiben érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése sérti a jelen Tájékoztatóban, illetve a GDPR-ben foglaltakat, úgy az Érintett jogosult panasszal élni ezen

adatkezeléssel szemben. A panasz az Érintett választása szerint az Adatkezelőnél, illetve a Hatóságnál is benyújtható.

- 8.2. Az Adatkezelő adatkezeléssel kapcsolatos panaszokat az alábbi elérhetőségeken fogad:
- levélben: 2351 Alsónémedi, GLS Európa utca 2.
 - e-mail-ben: az adatvedelem@glshungary.com email címen.
- 8.3. Az Adatkezelő részére más elérhetőségre megküldött panasz kivizsgálásának határideje a fenti címre történő beérkezéstől kezdődik.
- 8.4. A Hatóságnál a panasz az alábbiak szerint kezdeményezhető.
- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság
- Hatóság cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
 - Postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.
 - E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
 - Honlap: www.naih.hu

9. Bírósági jogorvoslati lehetőségek

Az Érintett a jogainak megsértése esetén az Adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság – a megkeresést követően – az ügyben soron kívül jár el. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik (Fővárosi Törvényszék elérhetősége: 1055 Budapest, Markó u. 27., 1363 Pf.: 16.). A per – az Érintett választása szerint – az Érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható. A lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszéket megkeresheti a <https://birosag.hu/birosag-kereso> oldalon.

Frissítve: 2026.08.25.