

# GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Kft.

## Székhely, telephely, központi vevőszolgálat:

H-2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.  
a továbbiakban röviden: **GLS Hungary**

## Általános Üzleti Feltételei csomagok szállítmányozására és kezelésére

Jelen **Általános Üzleti Feltételek** alapját a **Magyar Általános Szállítványozási Feltételek (MÁSZF)**, valamint a **CMR** (Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road, Geneva, 1956. május és 1978. július 15-i jegyzőkönyv, Genf), a Montreali Egyezmény, és a **postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX törvény (a továbbiakban Postatv.)**, illetve a postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy a feltételeken szállítható küldeményekről szóló **335/2012 (XII.4.) Korm. rendelet** képezik. A postatörvény hatálya alá tartozó szolgáltatások esetében a **felügyeleti hatóság a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (1133 Budapest, Visegrádi u. 106. levelezési cím: Bp.1376 Pf. 997 T. + 361 468-0500 F: 468-0680 e-mail: info@nmhh.hu)**

### 1. Bevezetés

A **GLS Hungary** belföldi és export egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatásokat végez közületi, intézményi, cég, általában jogi személyiséggel rendelkező **Megbízók** számára, akik a szolgáltatások igénybevételére tartós szerződést kötnek a **GLS Hungary**-vel, és a szolgáltatás díját időszakonként, utólag, teljesítés alapján átutalással fizetik.

A **GLS Hungary** a **2012. évi CLIX törvény** 40. §. (6)-(10) pontjaiban foglalt esetekben a szerződés megkötését, vagy teljesítését megtagadhatja, vagy szüneteltetheti. Továbbá a **GLS Hungary** fenntartja a jogot a szerződés azonnali hatállyal történő felmondására, amennyiben a **Megbízó** visszaszállított csomagjainak aránya meghaladja az 5%-ot és ennek oka nem a **GLS Hungary** hibájaként róható fel.

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

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

A **GLS Hungary** minden esetben háztól-házig teljesítést nyújt, és olyan kommunikációs eszközöket és szervezetet működtet, hogy a **Megbízók** a csomagszállítás kapcsán felmerülő minden információs igényüket telefonos, vagy internetes úton kielégíthessék.

A **GLS Hungary** terméke közvetített szolgáltatást (alvállalkozói teljesítményt) tartalmaz, a **GLS Hungary** technológia azonban a csomagok nyomon követhetőségét a teljes folyamatban biztosítja.

### 2. Vevőszolgálat

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

A Vevőszolgálat elérhető:

a 36 29 88 66 70 telefonon  
a 36 29 88 66 10 telefaxon  
az [info@glshungary.com](mailto:info@glshungary.com), [vigyekel@glshungary.com](mailto:vigyekel@glshungary.com),  
[megrendeles@glshungary.com](mailto:megrendeles@glshungary.com) e-mail címeiken.

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

A **GLS Hungary** a **címzettek részére külön Vevőszolgálatot** tart fenn, mely **munkanapokon 7-20 óráig** működik.

A **36 1 802-02-65 telefonszámon** a **címzettek részére csomagszám alapján ad felvilágosítást a csomagokról.**

### 3. Tudakozódás, panaszok intézése

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

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

A POD budapesti kézbesítés esetén a kézbesítést követő, vidéki kézbesítés esetében a kézbesítést követő második munkanaptól áll rendelkezésre.

GLSAutomatába történő kézbesítés esetén csak IOD kérhető.

A **Vevőszolgálat** az esetleges károk bejelentését fogadja és kárügyintézésre a **GLS Hungary** kárügyintézőjének adja át.

Panaszok esetén azokat a **Vevőszolgálat** fogadja, gondoskodik a kivizsgálásról és a helyesbítő intézkedések megtételéről és tájékoztatja a panasztevőt.

A panaszok a **GLS Hungary** székhelyén és vidéki kiszállító depóiban elhelyezett Vásárlók könyvébe is beírhatók. A Vásárlók könyvét a **Vevőszolgálat** legalább hetente átvizsgálja és a panaszokat és észrevételeket a szokásos ügrendben és határidővel kivizsgálja és orvosolja.

A **Vevőszolgálat** a panaszokat, észrevételeket a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 30 nappal a panasztételt követően írásban rendezi.

Ha a postai szolgáltató a panaszra határidőn belül nem válaszol, vagy a válasz a panaszos számára nem elfogadható, a panaszos a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat.

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

#### 4. Az Általános Üzleti Feltételek célja, területi érvényessége

A **GLS Hungary** a csomagok továbbítását kizárólag érvényes és hatályos szerződés alapján végzi. A szerződés létrejöhet szokásos formában, írásban, vagy az ajánlat elfogadását követően, annak tartalma szerint, az **érvényesség feltétele** azonban minden esetben az, hogy a **Megbízó** a csomagok feladásához megfelelő számú és a **GLS Hungary** által a részére kiadott csomagjeggyel rendelkező, vagy a **GLS Hungary** rendszerének megfelelő csomagjegyeket és feladási információkat állítson elő, és azokat a csomagok feladásához minden esetben alkalmazza.

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

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

- Az import csomagok szállítási költségét minden esetben a feladó fizeti meg, a GLS Hungary fuvardíjat a címzettnek nem állít számlába.

- Szerződéses jogviszonyban a feladó a GLS Hungary külföldi partnerével áll.
- A GLS Hungary az import csomagok átvételénél nem ellenőrzi a csomagok címezésére vonatkozó előírások teljesülését, a kézbesítést a csomagoláson feltüntetett adatok alapján próbálja meg. Sikertelen kézbesítés esetén a GLS Hungary külföldi partnere írásban értesítést kap, minden további intézkedésre a GLS Hungary külföldi partnere által adott utasítások alapján kerül sor, ennek hiányában a sikertelen kézbesítést követő 10. munkanapon a GLS Hungary a csomagot a feladóhoz visszairányítja.
- A csomagszám ismeretében a címzett a csomagon feltüntetett kézbesítési címet módosíthatja, kérheti a csomag eltérő címen történő kézbesítését.
- Kárigényt a címzett kizárólag a feladó írásos engedélyezése birtokában kezdeményezhet, a kárigény a feladó és a GLS Hungary külföldi partnere által kötött szerződéses feltételek alapján a benyújtástól számított 30 napon belül intézi, vizsgálati eljárás időtartama egy alkalommal, a panaszos egyidejű értesítése mellett harminc nappal meghosszabbítható.
- A külföldről érkező csomagok vámkezeléséhez kapcsolódó speciális szabályokat a vámjogszabályok tartalmazzák. A vámkezelendő csomagokról a GLS Hungary értesíti a címzettet, aki írásban nyilatkozik a vámkezelés módjáról és vállalja a vámkezeléssel kapcsolatos költségek megfizetését.

#### A GLS Hungary által nyújtott termékek és szolgáltatások:

- belföldi 24 órás **BusinessParcel**, **BusinessSmallParcel** (a felvételt követő munkanapon történő kézbesítés, tájékoztató adat az átfutási időről) csomagszállítás,
- export csomagszállítás az Európai Unió tagországaiba, valamint Törökországba, Norvégiába és Svájcba a GLS General Logistics Systems rendszerrel együttműködve,
- a GLS General Logistics Systems rendszer tagjai által Magyarországra indított import csomagok beszállítása a fenti relációkból, valamint a csomagok vámkezelése a Címzett rendelkezése szerint és a csomagok kézbesítése.
- **GlobalBusinessParcel**

##### **BusinessParcel:**

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

##### **ExpressParcel:**

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

##### **BusinessSmallParcel és ExpressSmallParcel:**

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

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

#### *EuroBusinessParcel és EuroBusinessSmallParcel:*

Megbízható, gyors és hatékony „road-based” csomagszállítás háztól házig 37 európai országban kedvező tranzit idővel. Export csomagszállítás (**nemzetközi – csomagszállítás szolgáltatás**), a GLS Hungary külföldi szerződött partnerei végzik a küldemények kézbesítését, oly módon, hogy a felvételtől a kiszállításig mindvégig a **GLS Hungary** felügyelete alatt marad a küldemény és a küldeményekkel kapcsolatos információk és a kézbesítés igazolása bármikor (elévülési időn belül) visszakereshetők. Az export csomagoknál az átfutási idő (vámkezelés nélkül felvételtől a cél ország vámkezelést végző depójáig) cél országoként eltérő: a felvételt követő 1-5. munkanap. Az export csomagok tartalmára és címzésére vonatkozó, a célországban érvényes rendelkezések korlátozások vagy tilalmak eltérőek lehetnek, a feladó kötelessége meggyőződni arról, hogy az adott termék szállításának a címzett országban van-e akadálya. A vámkezelés időszükséglete a helyi szabályoktól függően változó, költségeit a Megbízó, vagy a Címzett viseli. Amennyiben a Címzett export csomag esetében a vámkezeléshez kapcsolódó költségvállalási kötelezettségét nem teljesíti, a költségeket a GLS Hungary a Megbízóra terheli. A cím változása esetén a GLS Hungary címpontosítást és a pontosított címre történő kiszállítást is vállalja. A szolgáltatásban a sikertelen kézbesítést követő második kézbesítési kísérlet is benne van. Egyes országokban az első kézbesítési kísérletet követően a csomag a címzett lakóhelyéhez (megadott kézbesítési címhez) legközelebb eső GLS CsomagPontban kerül tárolásra, ahonnan az elszállítást a címzett saját maga végzi. Amennyiben a címzett az erről szóló értesítésen feltüntetett időpontig nem jelentkezik a csomagért, akkor az újbóli kézbesítési kísérlet nélkül visszaszállításra kerül a feladóhoz.

#### *GlobalBusinessParcel*

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

Az import tilalma és korlátozása országoként eltérő lehet. A 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet 2. §-ának d. pontja alapján a **Megbízó** felelősségi körébe tartozik utánaajárni annak, hogy a szállítani kívánt javakat fogadja-e a rendeltetési ország (ezzel kapcsolatosan a **Megbízó a GLS Hungary** Vevőszolgálatánál telefonon is érdeklődhet). A

Feladó kötelessége a biztosítás, és meggyőződni arról, hogy a légi fuvarozásnak nincs-e akadálya.

#### **Belföldi Megbízók részére különdíj ellenében végzett értéknövelő szolgáltatások:**

##### *Guaranteed24Service*

Garantáltan másnapra – Ezzel a szolgáltatással a **GLS Hungary** garantálja a felvételt követő munkanapon történő kézbesítést – pénz visszafizetési garanciával! Ha a **GLS Hungary** hibájából ez nem történik meg, a **GLS Hungary** visszafizeti a fuvardíjat, valamint a szolgáltatás feláranak kétszeresét. Nem minősül késedelmesnek a kézbesítés abban az esetben, ha a csomag határidőben történő kézbesítése azért volt sikertelen, mert a kézbesítés megkísérlésekor a címzett vagy más jogosult átvevő nem volt elérhető a címben megjelölt helyen.

##### *Pick&ReturnService*

Felvétel & Visszaszállítás – A **GLS Hungary** szerződött partnere megbízásából a megjelölt helyen felveszi a csomagot, és azt Magyarországon a **Megbízónak** kézbesíti. A szolgáltatás a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg.

##### *Pick&ShipService*

Felvétel & Átszállítás – A **GLS Hungary**, szerződött partnere megbízásából a megjelölt helyen felveszi a csomagot, és azt a magyarországi megadott címre kézbesíti. A szolgáltatás a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg.

##### *CashService*

Utánvét – Az utánvét elszámolása és átutalása a Megbízó cégkivonatán feltüntetett bankszámlaszámra hetente legalább kétszer automatikusan megtörténik, az utánvét felár tartalmazza az adott országon belüli utalás költségét is. A szolgáltatás díja a csomag átadásának megghiúsulása esetén is felszámolásra kerül. Export esetén a Megbízónak rendelkeznie kell egy Szlovákiában vezetett EUR, Csehországban vezetett CZK, Lengyelországban vezetett PLN, Romániában vezetett RON és Szlovéniában vezetett EUR, és Horvátországban vezetett HRK folyószámlával. Export esetén a szolgáltatás megrendelése kizárólag telepített GLS Connect szoftveren keresztül lehetséges. A **GLS Hungary** fenntartja a jogot a 2013. januártól bevezetésre került tranzakciós illetékből származó többletköltségek továbbszámlázására.

##### *ExchangeService*

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

##### *AddresseeOnlyService*

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

#### *ScheduledDeliveryService*

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

#### *DayDefiniteService*

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

#### *LateCollectionService*

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

#### *DocumentReturnService*

Okmánykezelés – Megoldás azokra a helyzetekre, amikor a csomagot kísérő speciális szállítási dokumentációt igazoltatni kell a címzettel, és azt a feladónak vissza kell juttatni. A szolgáltatás a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg.

Erre a szolgáltatásra a **GLS Hungary** Általános Biztosítási Feltételei nem érvényesek.

Meghatározott hipermarketek esetén szállítólevél illetve egyéb áruátvételi okmányok visszaforgatása csak és kizárólag a Tételes átadás szolgáltatás (ItemisedDelivery Service) megrendelése esetén kerül teljesítésre.

#### *ItemisedDeliveryService*

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

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

Erre a szolgáltatásra a **GLS Hungary** Általános Biztosítási Feltételei nem érvényesek.

#### *DisplayService*

Polcszerviz – A csomagszállítás kiegészítő és megbízható szolgáltatása. A Megbízók utasítása szerint a kiszállított árut a **GLS Hungary** tételesen átadja, és/vagy a polcszervizt ellátja, és a leigazolt átvételi elismervényt a feladónak visszajuttatja. (Kizárólag hipermarketekben.)

Erre a szolgáltatásra a **GLS Hungary** Általános Biztosítási Feltételei nem érvényesek.

#### *StandbyService*

Címzett viszi el – A csomagot a címzett a depóban veheti át előzetes egyeztetés alapján. A depók elérhetőségei megtalálható a [www.gls-group.eu](http://www.gls-group.eu) honlapon. A szolgáltatás a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg.

#### *SaturdayService*

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

#### *AddOnInsuranceService*

Az automatikus értékbiztosításon felül köthető, minden csomagra érvényes, átalánydíjas biztosítás. Kizárólag belföldi csomagok esetén vehető igénybe. A biztosítás mértéke egyedi megállapodás függvénye.

#### *DeclaredValueInsuranceService*

Értéknyilvánított biztosítás, eseti jelleggel, csomagonként köthető kiegészítő biztosítás. Belföldi csomagok esetén maximum 500.000 Ft-ig, export csomagok esetén maximum 200.000 Ft-ig. A szolgáltatás a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg.

#### *SMSService*

SMS értesítés. A feladó SMS-ben tájékoztatja a címzettet már a csomag feladása napján, hogy a következő munkanapon a csomag kiszállításra kerül. A szöveges üzenetet a feladó fogalmazza meg, mely tartalmazhatja a csomag azonosítószámát, az utánvét összegét. Az SMS végére automatikusan felkerül a címzetteknek fenntartott **GLS Hungary** Ügyfélszolgálat telefonszáma. A szolgáltatás a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg, terjedelme legfeljebb 160 karakter lehet.

#### *PreadviceService*

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

#### *FlexDeliveryService*

A szolgáltatás megrendelésével a **GLS Hungary** a csomagok címzettjeinek (elsősorban magánszemélyeknek) 3 kiszállítási kísérletet biztosít és hat különböző kézbesítési alternatíva elérését teszi lehetővé. Az első sikertelen kézbesítési kísérletet követően a címzett a tárolási határidők figyelembe vételével, online felületen rendelkezhet egy új időpontban történő kiszállításról, egy általa megadott új címen történő kézbesítésről, a csomag egy választott CsomagPontba, GLSAutomatába történő kiszállításáról vagy annak a **GLS Hungary** depóiban történő személyes átvételéről, illetve megtagadhatja a csomag átvételét. Rendelkezés hiányában a csomag a feladást követő első, harmadik és ötödik munkanapon kerül automatikusan kiszállításra. A szolgáltatás átalányban minden csomagra vagy eseti jelleggel a GLS Connect

szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg.

#### **ShopDeliveryService**

A szolgáltatás megrendelésével GLS CsomagPontba vagy GLSAutomatába kérhető az első kiszállítás. A GLS SMS-ben tájékoztatja a címzettet arról, hogy a csomagja megérkezett a GLS CsomagPontba. Az átvételnél a címzettnek be kell mutatnia a személyazonosságot igazoló okmányát és hivatkozni kell a csomagszámra. Megrendeléskor célszerű több lehetséges átvevő személyt megjelölni. Bővebb információ, valamint letölthető segédanyagok a [www.csomag.hu](http://www.csomag.hu) oldalon érhető el.

A **ShopDeliveryService** szolgáltatással feladott csomagok kizárólag a **Megbízó** által választott CsomagPontba vagy a megjelölt GLSAutomatába kézbesíthetők, a címzett címére nem.

#### GLSAutomatába történő kézbesítés

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

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

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

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

#### **ContactService**

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

### **5. Csomag, csomagcímke, csomagolás, címzés, lezárás**

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

A csomagok kezelése a **GLS Hungary** rendszerben iparszerű technológiával történik, ezért nem adhatók fel az olyan csomagok, melyek a csomagszállításban használatos iparszerű technológiával nem kezelhetők. A csomagolásnak minden esetben biztosítani kell a tartalom minőségének megővését és épségét, valamint azt, hogy a tartalomhoz a csomagolás megsértése nélkül ne lehessen hozzáférni. A csomagolásnál következő feltételeket kell teljesíteni:

- Csak teljesen lezárt csomag adható fel.
- A megfelelő csomagolás minden esetben a külső és belső csomagolás együttes meglétét jelenti, ahol a külső csomagolás 5 rétegű kartondoboz vagy azzal egyenértékű formatartó csomagolóanyag.
- Olyan csomag, melyből hosszú, hegyes részek állnak ki, nem alkalmas a csomagszállításra.
- A dobozokat optimálisan ki kell használni, a csomagolóanyag megfelelő mérete és minősége, valamint a teljes tér belső kitöltése megóvjaa az árut.
- Törékeny áru hungarocellel vagy egyéb bélelő, töltőanyaggal legyen körbevéve, külső csomagolásként kizárólag formatartó kartondoboz fogadható el. „A „Törékeny” jelzés gondosságra int, de nem védi az árut,
- A javításra visszahívott híradástechnikai cikkeket és egyéb termékeket az eredeti, komplett csomagolásban, megfelelő kitöltéssel adassák fel, felvétel (P&S, P&R vagy csomagcsere) esetén.
- A csomagba helyezett üvegeket, flakonokat egymástól, valamint alulról és felülről is védőréteggel kell védeni,
- Különleges alakzatú, nehezen csomagolható árut a zsugorfóliázáson belül is védeni kell egyéb csomagolással.
- A kartondobozt a feladó céges logójával ellátott ragasztószalaggal zárják le minden oldalról, amennyiben erre mód van.
- Összepántolt dobozok nem adhatóak fel, mert a csomagolás széteshet, és csak a címkével azonosított csomagegység ér célba.
- A címzést, a csomagjegyet, a szállítólevelet tartalmazó tasakot, illetve a különszolgáltatásokat azonosító matricákat a csomag legnagyobb felületére kell ragasztani,
- Több csomag egy címre történő feladása esetén a különleges szolgáltatásokat jelölő matricákat minden csomagra fel kell ragasztani.
- Utánvétel megrendelése esetén a beszedendő összeget az Utánvét listán vagy az elektronikus úton küldött adatok segítségével és a küldeményen, a **GLS Hungary** által rendszeresített matrica alkalmazásával, (több csomag esetén az utánvét matricát minden csomagra fel kell ragasztani és a beszedendő összeget az egyes csomagok értékének megfelelően, kell azokon feltüntetni) teljes összegben, egyezően kell feltüntetni. Hibás, hiányos megrendelés esetén a **GLS Hungary** egyeztetést kísérel meg.
- A veszélyes áruk szállítása Engedményes vagy Korlátozott mennyiségben kizárólag az ADR 3.4 és 3.5. fejezete alapján mentességet élvező termékekre, előzetes írásos megállapodás alapján. biztosított. A **GLS Hungary** nem ellenőrzi a csomagok tartalmát, a Megbízó köteles ellenőrizni, hogy az átadott csomag tartalmára a hivatkozott ADR mentességek valamelyike érvényes-e. A szállításra vonatkozó mentesség a Megbízó előzetes írásos értesítése hiányában nem érvényes, ilyenkor a GLS Hungary a csomagot ADR

hatálya alá eső veszélyes árunak minősíti és szállítását felfüggeszti. A **Megbízót** teljes vagyoni felelősség terheli a **GLS Hungary**-val szemben, ha a veszélyes áru szabályai alóli mentességről hiányosan, vagy hibásan nyilatkozott. A **Megbízó** hibás vagy hiányos nyilatkozatából adódó káresemények, hatósági bírságok és büntetések összege a **Megbízót** terheli.

- A nem ADR hatálya alá eső termékek számára olyan csomagolóanyagot kell biztosítani, amely már nem tartalmazza az ADR-re utaló jelöléseket. A GLS Hungary a csomagoláson fennmaradó jelölések alapján a küldemény, szállításból történő kizárásáról dönthet.
- ADR hatálya alá eső áruk csomagolásának az ADR vonatkozó előírásainak is meg kell felelni.
- Gumiabroncsok szállítása csomagolatlanul is történhet. Maximum 2 gumiabroncs alkothat egy egységet. A gumiabroncsok pántolása, egymáshoz rögzítése úgy történjen, hogy a szállítás és rakodás közben biztosítsa a gumiabroncsok összetartozását és a csomagcímke megfelelő elhelyezését.
- A bútorlapokat 5 rétegű kartonpapírban él- és sarokvédelemmel ellátva kell becsomagolni.
- A GLS Hungary nem vállalja a hőkezelést igénylő termékek kezelését ezért a csomagolásnak olyannak kell lennie, hogy a tartalom épségét -25C és +65 C fok között is biztosítsa.

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

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

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

## 6. Csomagfelvétel

A csomagok felvétele minden esetben a **Megbízó** telephelyén történik. A **Megbízók** – külön megállapodás alapján – a **GLS Hungary** székhelyén a csomagfeldolgozó üzem I-punktjánál is leadhatják csomagcímkevel ellátott és megcímezett csomagjaikat, egyeztetett időpontban, következő munkanapi kézbesítésre. A csomagok szalagra rakását ebben az esetben a **Megbízó** gépkocsivezetője végzi. A **GLS Hungary** gépkocsivezető a felvételkor a csomagok megfelelőségét, címezését nem ellenőrzi, de a feltűnően alkalmatlan csomagok felvételét visszautasíthatja. Eseti feladást a felvételt megelőző napon, vagy az adott napon reggel 9 óráig szükséges jelezni a GLS vevőszolgálatára felé a +36-29/886-670 telefonszámon.

A csomagok feladását a felvevő gépkocsivezető, vagy az átvevő csomagüzemi alkalmazott **Átvételi Elismervény** ellenében veszi át, (melyet a gépkocsivezető bélyegzővel is ellát), ezen azonban kizárólag az átvett csomagok darabszámát igazolja. A feladó hozzájárulásával az átvételi elismervényen rögzítésre kerül, hogy a tételes ellenőrzésre hol kerül sor a feladó telephelyén (darabszám ellenőrzés történt) vagy a **GLS Hungary** központi csomagfeldolgozó üzemében (darabszám ellenőrzés nem történt). A csomagok átvétele a Megbízó telephelyén, a **GLS Hungary** Depóban és a **GLS Hungary** központi szortírozó üzemében is történhet, de a csomagok tételes regisztrálása és mérlegelése a szerződésben foglaltak szerint csak a GLS Hungary központi csomagfeldolgozó üzemben történik meg.

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

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

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

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

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

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

## 7. Kézbesítés

**Kézbesítéskor** a gondosan becsomagolt és jól olvashatóan megcímezett csomagot a kiszállító gépkocsivezető átadja a címzettnek. A címzett a személyes kézbesítés érdekében köteles biztosítani a címhely könnyű és biztonságos megközelítését. A gépkocsivezető a kézbesítéskor nem várakoztatható, várakoztatás esetén a kézbesítés megszakítható.

A csomagok kiadása a címzett vagy más olyan (14. életévet betöltött) személyek aláírása ellenében történik, akikről a körülmények szerint feltételezhető, hogy jogosultak a csomagok átvételére. Ide sorolandók mindenekelőtt a címzett helyiségeiben jelen lévő személyek, a címhelyen lévő ingatlan tulajdonosa vagy a címzett szállásadója és a meghatalmazással rendelkezők. A **GLS Hungary** nem vizsgálja, hogy a címhelyen van-e más ugyanolyan nevű természetes személy, aki a csomagra igényt tarthat.

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

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

**AddresseeOnlyService** Bizalmas küldemény kézbesítése során az átvevő a feladó által megjelölt személy, aki személyazonosságát a törvényben meghatározott okmányok alapján köteles igazolni. Ilyenkor az átvevő aláírása mellett az átvevő által bemutatott igazolvány vagy útlevél azonosító száma is feltüntetésre kerül.

A kézbesítés csak az utánvétel kifizetése (ha van), és az átvételi igazolás aláírása **után** történik meg, a címzett azt megelőzően nem ellenőrizheti a csomag tartalmát.

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

Amennyiben a csomag helyhiány miatt nem kézbesíthető a GLSAutomatába akkor a csomag a kézbesítést végző depóba visszaszállításra kerül, a címzett pedig e-mail és/vagy SMS értesítőt, amely alapján más kézbesítési opció választható.

## 8. A csomag tömeg és mérethatárai

Darabonként maximum 40 kg (export esetén 50 kg) súlyig adhatók fel csomagok. A körméret (körméret = 2X magasság+ 2X szélesség + 1x hosszúság) nem lehet több 3 m-nél és a csomag maximális hosszaként 2 m, maximális magasságaként 0,6 m és maximális szélességeként 0,8 m engedélyezett.

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

A **GLS Hungary** minden csomagot a szerződésnek megfelelően a Megbízó telephelyén, a felvételi körzeti depóba-, vagy a központi elosztó üzembe való beérkezéskor automatikusan, elektronikus mérleggel, és a mérlegelt súlyadatot a csomagszámhoz társítva automatikusan regisztrálja. A mérlegelt súlyadat az automatikus számlázás alapadata.

A **GLS Hungary** rendszerben 40 kg-ot meghaladó, vagy a mérethatárt túllépő csomagok nem minden esetben kerülnek továbbításra. **GLS Hungary** jogosult az emiatt nem továbbítható küldemények átirányítására más, az ilyen küldemények továbbítását vállaló szállítványozóhoz és a költségek **Megbízóra** terhelésére. Ilyen küldeményekre nem vonatkoznak az Általános Biztosítási Feltételek és megszűnik a kézbesítési időgarancia.

## 9. A GLS Hungary szolgáltatásaiból kizárt tárgyak köre

A GLS fenntartja magának a jogot minden olyan csomag visszautasítására, megállítására, amely jogszabály által

tiltott árucikket tartalmaz vagy bármely más csomagban kárt okozhat, vagy a jelen Üzleti Feltételeket sérti vagy a dolgozók testi épségét veszélyezteti.

Kizártak a feladásból:

- a nem kielégítő módon és/vagy nem a kereskedelemben szokásos módon csomagolt áruk,
- a túlsúlyos, vagy túlméretes küldemények,
- az összepántolt csomagok, faládjában feladott csomagok,
- a romlandó, fertőző, undort keltő áruk,
- a földi maradványok, hamvak
- élő állatok és növények,
- zsákos, zacskós, ömlesztett csomagolású küldemények,
- a különleges értékű áruk, mint amilyen a pénz, a nemesfémek, a pénzürtékű dokumentumok, kihúzott nyereményszelvények és hasonló, igazgyöngyök, drágakövek, ékszerek
- műtárgyak, előszereteti értékkel rendelkező tárgyak,
- a hőmérsékletre érzékenyárúk,
- a lőszer, lőfegyverek, robbanószerkezetek és hasonló, ideértve a sűrített levegővel vagy szén-dioxiddal működő fegyvereket, a valódi fegyverrel összetéveszthető utánzatokat és azok alkatrészeit,
- kábítószerek és pszichotróp anyagok,
- sugárzó anyagok,
- gyúlékony, tűzveszélyes anyagok,
- a címzett postafiók címére vagy helyrajzi számára szóló csomagok,
- export küldemény esetén a jövedéki termékek, szeszes ital, dohányáru,
- a csomagoláson rasszista, obszcén, köz- vagy személyiségi jogokat sértő felirattal vagy képpel jelölt küldemény,
- valamint az ADR (Rendelet a veszélyes áruk közúton történő szállításáról) értelmében azon veszélyes áruk, amelyek nem szállíthatók engedélyes vagy korlátozott mennyiségben.
- GLSAutomatába történő kézbesítés megrendelése esetén az ADR értelmében veszélyes áruk engedélyes és korlátozott mennyiségben is kizártak a szállításból.

A külföldi rendeltetéssel átadott csomagok esetén a felvételtől ki vannak zárva ezen kívül a személyes ingóságok, a jövedéki- és fogyasztási adóköteles termékek, és az ATA-Carnet-vel kísért áruk. Tilos olyan termékek és árucikkek feladása, amelyek az Európai Unió bármely tagállamában vagy a feladó-, tranzit- vagy rendeltetési országban hatályos jogszabályok (beleértve az Egyesült Nemzetek Szervezete által hozott határozatokat és intézkedéseket) tilalma alá esnek, vagy azokra vonatkozóan bármilyen kereskedelmi vagy gazdasági korlátozás, szankció van érvényben.

Az egyes országok speciális rendelkezéseiről az adott ország magyarországi nagykövetsége vagy kereskedelmi kirendeltsége ad tájékoztatást.

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

## 10. A szolgáltatás

A **GLS Hungary** a szolgáltatást, mint szállítványozó teljesíti, a fuvarfeladatokhoz önálló fuvarozó

teljesítményét veszi igénybe, akiknek a tevékenységét a szolgáltatás teljes terjedelmében ellenőrzi, és a minőségét garantálja. Ezek a teljesítmények a számlában közvetített szolgáltatásként, jellegüknek megfelelően nem elkülönítve szerepelnek.

A **GLS Hungary** tartalmi vizsgálat nélkül, lezárt, sértetlen csomagokat vesz át fuvarozásra és azokat lezártan, tartalmi vizsgálat nélkül szolgáltatja ki a címzettnek.

A csomag, csomagolás látható sérülése esetén **GLS Hungary** kiszolgáltatáskor tartalmi vizsgálatra is lehetőséget ad, és annak eredményét a kárrendezés érdekében az átvévővel közösen felvett jegyzőkönyvben rögzíti.

### A szolgáltatás terjedelme, jellemzői és feltételei:

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

10.2. A csomagok kiadása a címzett vagy azon egyéb személyek aláírása ellenében történik, akiről a körülmények alapján feltételezhető, hogy jogosultak a csomagok átvételére. Ilyen személyek mindenképp a címmel azonos helyiségekben jelen levő személyek és a meghatalmazással rendelkezők.

GLSAutomatába történő csomagkézbesítés esetén a csomag kiadása a csomagszám és az ahhoz kapcsolódó egyedi/egyszeri azonosító kód együttes megadása esetén történik.

10.3. Azon csomagok kiszállítása, melyek 17.00 óráig a **GLS Hungary** részére a felvételi helyen átadásra kerültek, Magyarországon belül és Szlovákiában a következő munkanapon történik (a „24 órás” megjelölés nem jelent átfutási időt, kizárólag a következő munkanapot jelöli). A **Megbízó** a **GLS Hungary** által kiadott listában megjelölt helyiségekbe *ExpressParcel*-t azaz délelőtti kiszállítást (következő munkanapon 12 óráig történő kézbesítés) is feladhat, a szerződésben meghatározott feltételek szerint. Külföldre küldés (export) esetén az átfutási idő 1-5 munkanap között van (tájékoztató adat), ami a vámkezelés időszükségletével meghosszabbodhat.

10.4. Az első kiszállítási kísérlet megghiúsulása esetén a második kiszállítási kísérlet az alapszolgáltatás része. Amennyiben az első kiszállítási kísérlet oka hibás címzés, vagy a **Megbízó** által korrigálható egyéb körülmény, a **GLS Hungary** a **Megbízót** korrekcióra szólítja fel. Az első kézbesítési kísérlet átvétel megtagadás miatti megghiúsulása, a második kiszállítási kísérlet eredménytelensége, vagy a korrekciós eljárás sikertelensége esetén a csomag a **Megbízóhoz** visszaszállításra kerül. Amennyiben a címzett a csomag átvételét megtagadja, akkor a második kézbesítési kísérletre nem kerül sor, a csomag a **Megbízóhoz** automatikusan visszaszállításra kerül.

Ha a csomag nem kézbesíthető, akkor azt a **GLS Hungary** maximum 5 munkanapig tárolja (kivételesen a címzett jelzett szabadsága esetén, ekkor maximum 10 munkanapig), ennek lejárta után a csomagokat – külön jelzés nélkül - visszaszállítja a **Megbízóhoz**.

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

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

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

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

GLSAutomatába történő kézbesítés esetén csak IOD kérhető.

10.6. *CashService*, Utánvétel beszedés a **Megbízó** szabályszerű, írásos, vagy elektronikus úton adott a **GLS Hungary** által visszaigazolt, illetve a **GLS Connect**ben vagy a **GLS Online** rendszerben előírás szerint rögzített és határidőig elküldött megbízása esetén történik, a beszedett (elismervény, ellenében kézbesítéskor átvett) utánvétekekért a **GLS Hungary** teljes felelősséggel tartozik.

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

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

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

Utánvétel beszedés elmaradása esetén a **GLS Hungary** az utánvétel beszedés szolgáltatási díjait tartozik felelősséggel, továbbá tartozik közreműködni az utólagos beszedésben. Amennyiben az utánvétel beszedés elmaradása a **GLS Hungary** szándékos károkozására, vagy gondatlan üzemvitelére bizonyíthatóan visszavezethető, és az utólagos beszedés nem jár sikerrel akkor az utánvétel összeg értékéig támasztható kárigény. A kárigény benyújtásakor a **Megbízó** igazolni köteles, hogy a fennálló tartozást a címzett a **Megbízó** által küldött fizetési felszólítás ellenére sem fizette meg. Ha az utánvétel beszedés elmaradását a **Megbízó** többszörszolgáltatásra vonatkozó elégtelen megbízása (utánvétel adat nem, hiányos vagy késedelmes küldése vagy az erre a célra szolgáló dokumentáció nem vagy hiányos kitöltése) idézte elő akkor a **GLS Hungary** kárfelelőssége nem áll fenn.

10.7. *DocumentReturnService* Okmánykezelés, *DisplayService* Polcserviz *ItemisedDeliveryService*, Tételes átadás szolgáltatások külön, írásos megállapodás alapján



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

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

## 11. Csomagszállítás díja, a kiadások megtérítése

A **GLS Hungary** a csomagszállítási szerződésben, illetve annak módosításaiban állapodik meg a **Megbízóval** az árakban. (A szerződés az ajánlat írásos, vagy szóbeli elfogadásával és a szolgáltatás igénybevételének megkezdésével is elfogadottnak tekintendő.)

A visszáruk, az átirányítások és a szokatlan méretű áruk vonatkozásában a **Megbízóval** az elszámolás a mindenkor érvényes ártáblázat szerint történik.

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

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

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

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

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

## 12. A Megbízó kötelezettségei

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

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

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

Amennyiben **Megbízó** a 9. pontban kizárt árufelelőséget ad fel, vagy a fenti kötelezettségeinek nem tesz eleget, **GLS Hungary** jogosult felé a szolgáltatást felfüggeszteni.

A **Megbízó** felelős a feladott csomagok tartalma által okozott károkért, és a kárenyhítés kapcsán felmerült költségek megtérítéséért, amennyiben a károkozás a jelen feltételek megsértésére vezethető vissza.

A **Megbízó** köteles minden jelentős adatmódosításról a **GLS Hungary**-t haladéktalanul, írásos formában értesíteni, többek között bejelentési kötelezettség áll fenn ha:

- a **Megbízó** nevében, címében történt változás,
- a csomagfelvételei hely változása esetén,
- bankszámlaszám módosulásakor,
- az aláírásra, cégképviselőre jogosult személyében történt változás,
- külföldi cég esetében magyarországi telephelyet, adószámot érintő változás
- a cégforma módosul,

A **Megbízó** teljes körű felelősséget vállal, hogy az általa a **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 vonalas és mobil telefonszámainak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges módon és terjedelemben történő felhasználására) és az adatfelhasználás vonatkozásában a szükséges felhatalmazással rendelkezik.

A **GLS Hungary** kizárja minden irányú felelősségét a **Megbízó** által rendelkezésre bocsátott, és a szolgáltatás teljesítése körében felhasznált adatokkal és adatkezeléssel kapcsolatosan.

## 13. Rendelkezési jog

A **Megbízó** a címzett távollétének esetére meghatalmazhatja **GLS Hungary**-t arra, hogy a csomagot szomszédnak, vagy más, megfelelő személynek kézbesítse. Ilyen írásos, vagy szóbeli meghatalmazások esetén az átvételi igazolás (IOD, POD) értelemszerűen módosult formában készül.

Export csomag esetén a **GLS Hungary** a címzett írásbeli rendelkezésének megfelelően is eljárhat, akár átvételi

elismervényt helyettesítő gépkocsivezetői feljegyzést is elfogadhat.

#### 14. Számlázás, bérmentesítés

A **GLS Hungary** kizárólag a **Megbízó** általi bérmentesítés mellett végzi a szolgáltatást, portós feladású csomagot nem továbbít.

A szolgáltatás számlája minden esetben utólag készül, megállapodás szerint havi kétszeri, vagy egyszeri számlázási ciklusban.

A **GLS Hungary** a teljesítést szolgáltatási nemenként, egy összegben állítja számlába, a számla kiállításától számított 5 munkanapos fizetési határidővel. A számla kiegyenlítése minden esetben átutalással történik. A szolgáltatási számla melléklete csomagszámokénti részletezést tartalmaz, a mért súly és díj megadásával.

A **Megbízó** a számla ellenértékét átutalással, határidőre köteles kiegyenlíteni. Nem fizetés, illetve jelentős fizetési késedelem esetén, azaz a fizetési határidő lejártát követően a **GLS Hungary** jogosult lejárt követeléseit a Megbízó igényeivel szemben beszámítani, illetve jogosult a hatályos jogszabályok szerint visszatartási és zálogjogot érvényesíteni. Késedelem esetén a **GLS Hungary** a késedelem első napjától a Ptk. 6:48 §-a, illetve a Ptk. 6:155 §-a alapján késedelmi kamatot és a Ptk. 6:155 § (2) bekezdésben foglaltak szerint 40 euró behajtási költségátalányt számít fel. **GLS Hungary** jogosult a kintlévőség behajtásával kapcsolatban felmerült jogi és egyéb költségeinek megtérítésére.

A fizetési határidő lejártát követő 30. napot követően a **GLS Hungary** jogosult a Megbízóval szemben fennálló követelése kezelésére harmadik fél követeléskezelő társaságot megbízni. Ezen esetben a **GLS Hungary** a Megbízóval szemben fennálló követelése kezelése céljából, kizárólag e cél eléréséhez szükséges adatokat – amennyiben Megbízó természetes személy, úgy e cél eléréséhez szükséges személyes adatokat – jogosult harmadik fél követeléskezelő társaságnak. Az átadandó személyes adatok:

- a Megbízó személyének beazonosításához szükséges adatok;
- a követeléskezeléshez szükséges kapcsolati adatok (cím, e-mail cím, telefonszám);
- a követelés azonosításához szükséges adatok.

#### 15. Szavatosság

A **GLS Hungary** vállalja, hogy *Guaranteed24Service* Garantált másnapra szolgáltatás megvásárlása esetén, a neki felróható okból történő késedelmes kézbesítés (egy munkanapot meghaladó átfutási idő) esetén a fuvardíjat és a szolgáltatási díj 200%-át a **Megbízónak** visszatéríti.

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

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

#### 16. Káresemények

A **GLS Hungary** minden egyes csomagra a káreljárás lefolytatása során a Postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény tv 51.§ (7) bekezdésére figyelemmel, 44.§.(2)-ában foglalt felhatalmazás alapján a 44.§ (1) bekezdésben, a (3)-(8) bekezdésben, továbbá a 45-51. §-ban foglalt rendelkezések helyett a polgári törvénykönyv szerződésszegéssel okozott kárért való felelősségre vonatkozó szabályainak alkalmazását köti ki. A **GLS Hungary** a neki felróható károk esetére – a gondatlan, szakszerűtlen kezelésből eredő sérülések, a csomag részleges, vagy teljes elvesztése, vagy megsemmisülése esetére – kártérítési fedezetet (csomagbiztosítás) ad a **Megbízó** javára. Az automatikus csomagbiztosítás díját a fuvardíj foglalja magába, melyet a **Megbízó** köteles megfizetni. A biztosítás kizárólag első kárra, pótlási vagy javítási értékre ad fedezetet, következménykárok ki vannak zárva.

Jogos kárigény fedett sérülés esetén akkor keletkezik, ha a kiszolgáltatást követő 3 munkanapon belül, a kárigényt írásban bejelentik, és a kár bizonyíthatóan a szolgáltatónak felróható okból keletkezett.

Ennek a határidőnek az elmulasztása a kárigényt semmissé teszi.

A belföldi szolgáltatás alapárában foglalt biztosítás esetén a biztosítási összeg a beszerzési, pótlási, vagy javítási értéknek felel meg, amihez adott esetben hozzászámítandó a szolgáltatási díj, legfeljebb azonban 50.000,- Ft lehet. A beszerzési költséghez kapcsolódó adók a mindenkor érvényes jogszabályi előírásoknak megfelelően kerülnek elszámolásra. A nem időgarantált csomag késedelmes kézbesítéséért a **GLS Hungary** kártérítési felelősséggel nem tartozik.

Amennyiben a belföldi szolgáltatás díjának kétszerese ezt az összeget meghaladja, akkor a biztosítási összeg a fuvardíj kétszereséig nyújt fedezetet.

*GlobalBusinessParcel* esetén a fuvardíj megfizetése mellett életbe lépő automatikus csomagbiztosítás – a csomag bruttó súlyát tekintve – kg-onként maximum 19 SDR összegű kárfedezetet biztosít.

A **Megbízó** – külön díj megfizetése esetén – magasabb összegre is köthet biztosítást, ez azonban kizárólag a **GLS Hungary** fedezetbe vételt igazoló nyilatkozata alapján jön létre.

A garantált idejű szolgáltatás nem teljesítése vagy késedelmes teljesítése esetén a kártérítés összege a fuvardíj és a szolgáltatási díj kétszereséig terjedhet. Nem minősül káreseménynek, ha a **GLS Hungary** a garantált idejű megbízást a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt vagy a címzett elérhetetlensége miatt teljesítette késedelmesen, vagy a szállítólevél visszaforgatását elmulasztja, a csomag kézbesítését azonban saját rendszerében hitelt érdemlően (IOD, POD) igazolja. Ezekben az esetekben a **Megbízó** követelése kizárólag a címzettel szemben érvényesíthető, a **GLS Hungary** ilyen esetekben a szolgáltatás díjáig felel. A nem garantált idejű

szolgáltatások késedelmes teljesítésért a **GLS Hungary** nem tartozik kártérítési felelősséggel.

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

A **GLS Hungary** nem nyújt biztosítást arra az értékre, amelyre már más biztosítási védelem létezik. A **Megbízónak** jogában áll kiegészítő biztosítást kötni.

A szolgáltató az általa megalapozottnak ítélt kárösszeg kifizetéséről az elbírálástól számított nyolc munkanapon belül intézkedik.

**GLS Hungary** a biztosítási események kapcsán követendő eljárásokat az **Általános Csomagbiztosítási Feltételekben** szabályozza.

## 17. Elévülés

A feladást követő 15. naptól számított egy év elteltével elévülnek a **GLS Hungary**-vel szemben bármilyen jogalap alapján fennálló igények.

## 18. Írásbeliség

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

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

## 19. Részleges érvényesség / Bírósági illetékesség

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.

Vita esetén a Felek a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhatnak. A bírósági illetékesség helye: **GLS Hungary** székhelye szerint illetékes bíróság

## 20. A szolgáltatás általános vagy helyi korlátozása és szüneteltetése

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

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

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

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

## 21. Adatok védelme, titokvédelmi kötelezettség

21.1. A **GLS Hungary** a csomag szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, illetve a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat – a 2-6. bekezdésben foglalt eltérésekkel – a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben foglaltak és a 2001. évi CVIII tv figyelembevételével kezeli, dolgozza fel és továbbítja.

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

### 21.3. A **GLS Hungary**

21.3.1. a zárt csomagot – az 5. bekezdésben foglaltak kivételével - nem bonthatja fel;

21.3.2. a nem zárt csomagokat csak a felvételhez, feldolgozáshoz, továbbításhoz, illetve kézbesítéshez szükséges adatok megállapítása érdekében és annak megfelelő mértékben tanulmányozhatja;

21.3.3. a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatot – a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a 7. bekezdésben említett szervezetek kivételével – mással nem közölhet;

21.3.4. a küldeményt – tartalmának megismerése céljából – a **Megbízó**, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a 7. bekezdésben említett szervezetek kivételével másnak át nem adhatja;

21.3.5. a szolgáltatás teljesítéséről – a **Megbízó**, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a 7. bekezdésben említett szervezetek kivételével – másnak tájékoztatást nem adhat.

21.4. A 3. bekezdés 4) pontja alkalmazásában a **Megbízóval** megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt, akit arra a **Megbízó** megjelöl. A c) és e) pont tekintetében a **Megbízóval** megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt is, aki a csomag egyedi azonosító adatát, továbbá a jelszót és belépési kódot a **GLS Hungary**-vel elektronikus hírközlési úton (távközlő berendezés, Internet) közli.

21.5. A **GLS Hungary** a zárt csomagot felbonthatja, ha

21.5.1. a csomag burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átcsomagolással a küldemény tartalmának megóvása nem biztosítható,

21.5.2. a csomag tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt;

21.5.3. a csomagot a meg nem fizetett díj ellenében a **GLS Hungary** értékesítheti.

21.6. A csomag felbontását a **GLS Hungary** szabályozza és a megtett intézkedéseket jegyzőkönyvben rögzíti. A felbontás tényét a küldeményre rá kell vezetni, és ha erre lehetőség van, a felbontásról, a felbontás okáról a feladót értesíteni kell.

21.7. A **GLS Hungary**-nek és a postai közreműködői tevékenységet végző személynek (szervezetnek) megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel biztosítania kell a csomag szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát. A **GLS Hungary** és a postai közreműködői tevékenységet végző személy (szervezet) – a jogszabályi feltételek fennállása és erre irányuló megkeresés esetén – köteles a postai küldeményt, szöveges közleményt, illetve közlést átadni vagy bemutatni az annak megismerésére külön törvényben feljogosított szervezeteknek, továbbá azok megfigyelését, tárolását, illetve a küldeménybe, szöveges közleménybe más módon történő beavatkozást lehetővé tenni.

Az **Általános Üzleti Feltételek**ben szereplő fogalmak meghatározása

IOD – elektronikus, vagy szóbeli információ a csomagkézbesítésről,

Rollkarte – a **GLS Hungary** által használt, csomagszámonként kiállított fuvarokmány, melyen az átvevő a csomag átvételét igazolja, a POD az aláírt Rollkarte kivonata, másolatban,

Scanner – a csomagszállítás során az elektronikus adatrögzítés eszköze,

GLS General Logistics Systems hálózathoz tartozó országok – a mindenkori **GLS** rendszer tagjai,

Megbízó – a **GLS Hungary** szerződött partnere, a mindenkori költségviselő.

Jelen **Általános Üzleti Feltételek** az 1998. április 1-jével kibocsátott **Általános Üzleti Feltételek** módosított változata, érvényes 2015. szeptember 1-jétől. Az Általános Üzleti Feltételek a hatályba lépést megelőzően a Nemzeti Média – és Hírközlési Hatóságnak bejelentésre kerülnek és a hatályba lépést megelőző 15. naptól a [www.gls-group.eu](http://www.gls-group.eu) honlapon elérhetőek.

Jelen **Általános Üzleti Feltételek**et és a standard árlistát a **GLS Hungary** a [www.gls-group.eu](http://www.gls-group.eu) honlapon közzéteszi. A Megbízók a szerződéskötési ajánlat mellékleteként az **Általános Üzleti Feltételek**et minden esetben megkapják, az üzleti szerződések részét képezik.

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