

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 kizárólag bérmentesített csomagokat továbbít, azaz a Feladó fizeti minden esetben a szolgáltatás díjait.

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

2. Hatály

A jelen üzleti feltételek a GLS Hungary összes tevékenységére vonatkoznak, különösen csomagok feladására, kezelésére, átrakására, tárolására valamint csomagszállítási szolgáltatás teljesítésére Magyarországon belül, valamint nemzetközi szinten, függetlenül attól, hogy a GLS Hungary a szolgáltatást maga nyújtja, vagy harmadik személlyel végezteti.

3. A szolgáltatás terjedelme és akadályai

3.1. A GLS Hungary szállítványozóként olyan szállítási szolgáltatásokat nyújt, amelyeket önálló fuvarozók illetve a CsomagPontot üzemeltető szerződött partnerek hajtanak végre. A gazdaságos és gyors szállítást a GLS szabályozott folyamatokkal éri el: a csomagok szállítása gyűjtőrakományként történik, a szortírozás depókban, valamint az átrakási helyeken automata szállítószalagok segítségével valósul meg. A csomagokat rendszeresen szkennelik, amikor áthalad valamely átrakási helyen, a kézbesítő depóba való beérkezéskor, amikor a kézbesítő gépkocsivezetők átveszik azokat a címzetthez történő kiszállításra. A rendszer rögzíti a dátumot és a pontos időpontot. További dokumentálásra nem kerül sor a csatlakozási pontokon.

3.2. A GLS Hungary az árut (a csomag tartalmát) nem vizsgálja, és annak, illetve csomagolásának javításáért nem köteles intézkedéseket tenni.

3.3. A csomagok elhozatala a közvetlen szolgáltatást nyújtó alvállalkozók által, valamint a csomagok átvétele a GLS CsomagPont csomagfelvevő helyeken a GLS Hungary által készített átvételi bizonylatokon kerül nyugtázásra. A csomagok csomagszámainak, súlyának, címzettjeinek, tartalmának és értékének és egyéb feltételeknek az igazolását a GLS Hungary nem végzi.

3.4. A CsomagPontban meghirdetett elszállítási időpontig feladott csomagokat a GLS Magyarországon és Szlovákiában általában a következő munkanapon házhoz szállítja az átvevő címére. Egyéb export esetén a megadott átfutási idők tájékoztató jellegűek.

3.4.1 A GLS Hungary belföldi rendeltetésű csomagok esetén kétszer kísérli meg a kézbesítést. Export csomagok esetén a kézbesítés, a célországban üzemeltetett a címzett lakóhelyéhez közeli ParcelShopban is lehetséges.

3.4.2 A kézbesítés az üzleti átvevők esetében a postai érkeztetőben vagy az áruátvételnél történik.

3.4.3 A csomagok kiadása a címzett vagy más olyan személyek aláírása ellenében történik, akikről a körülmények szerint feltételezhető, hogy jogosultak a csomagok átvételére. Ide sorolandók mindenekelőtt a címzett helyiségeiben jelen lévő személyek és a meghatalmazással rendelkezők. A csomagok kézbesítése felmentő hatállyal történik a címzett, a címzett szomszédjának vagy a címzett üzletében vagy lakásában jelen lévő személy aláírása ellenében, kivéve azt az esetet, ha indokolt kétségek merülnek fel a fenti személyek átvételi jogosultságát illetően.

3.4.4 A kiszállítás igazolásaként az átvevő által aláírt rollkarte-szelvény, vagy ennek az okmányoknak a digitális másolata szolgál.

3.4.5 Amennyiben mindkét kézbesítési kísérlet meghiúsul a csomagot a GLS a csomagcímkén megadott feladónak szállítja vissza.

3.4.6 Cash-Service, Utánvétel beszédés a Feladó szabályszerű, írásos megbízása esetén történik. A GLS a beszédett utánvéteket a Feladó által a megbízáson megadott bankszámlaszámra utalja át. A CsomagPont csak a hiánytalanul kitöltött utánvételbeszedési megbízást fogadhat el. A beszédett (elismervény ellenében kézbesítéskor átvett) utánvétekekért a GLS Hungary teljes felelősséggel tartozik. Az utánvétel beszédés elmaradása azonban nem hozza létre a GLS Hungary tartozását a Feladó felé, az összeggel az eredeti jogviszonyban, továbbra is a Címzett tartozik. A szokásos biztosítási feltételek a nem beszédett utánvétel összegre nem nyújtanak fedezetet.

Utánvét beszedésének elmaradása esetén a GLS az utánvét beszedés szolgáltatási díjait tartozik felelősséggel, továbbá tartozik közreműködni az utólagos beszedésben.

3.5. A GLS Hungary az általa a csomagról mért adatokat eltárolja, amihez a csomagszám segítségével lehet hozzáférni.

3.6. A GLS kockázati körén kívül eső teljesítési akadályok a fennállásuk idejére felmentik a GLS Hungary-t azon kötelezettségek alól, amelyek teljesítése ily módon lehetetlenné válik.

4. Tudakozódás, panaszok intézése

A GLS Hungary a székhelyén Vevőszolgálatot tart fenn, mely munkanapokon 7-19 óráig működik és a csomagszámok alapján felvilágosítást ad (IOD), a csomagokról, kérésre a CsomagPont részére POD-t küld.

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

Azokra a csomagokra vonatkozó panaszokat amelyekre a fuvardíjat a Feladó a CsomagPont ré-szére megfizette a GLS CsomagPont fogadja, gondoskodik a kivizsgálásról, a helyesbítő tevékenységek megtételéről és tájékoztatja a panasztevőt. A panaszok a kifüggesztett Vásárlók könyvébe is beírhatók.

5. A feladó egyetértése az iparszerű csomagküldés sajátosságaival

A feladó a 3. pont (különösen 3.1 pont) alatt leírt szolgáltatási terjedelmet teljes mértékben kielégítőnek fogadja el, és lemond a további intézkedésekről, különösen a csatlakozási pontok dokumentációjára vonatkozóan.

6. A szállításból kizárt tárgyak köre

A 3. (különösen a 3.1) pontban rögzített folyamatokra tekintettel a GLS Hungary az alábbiakban felsorolt árukat értékük és/vagy összetételük miatt kizárja a szállításból. A GLS Hungary tartalmi vizsgálat nélkül, lezárt, sértetlen csomagokat vesz át fuvarozásra és azokat lezártan, tartalmi vizsgálat nélkül szolgáltatja ki a címzettnek. A GLS Hungary a csomag tartalmát nem ellenőrzi abból a szempontból, hogy megsértették-e az alábbi kizárási szabályokat.

6.1. A szállításból ki vannak zárva a 40 kg-ot meghaladó tömegű, a 3 m-t meghaladó körméretű (körméret = 2xszélesség + hosszúság). A csomag maximális hosszaként 2 m, maximális magassága-ként 0,6 m és maximális szélességként 0,8 m engedélyezett.

6.2. A csomag értéke nem haladhatja meg az 500 000 forintot.

6.3. A szállításból ki van zárva:

- a nem kielégítő módon és/vagy nem kereskedelemben szokásos módon csomagolt áruk,
- a láthatóan túlsúlyos, vagy túlméretes küldemények
- az összepántolt csomagok,
- a bármilyen módon különlegesen óvatos kezelést igénylő áru (pl. különösen törékeny vagy csak függőlegesen állva vagy az egyik meghatározott oldalán fektetve szállítható),
- romlandó, fertőző, undort keltő áruk,
- romlandó élelmiszer, palackozott italok
- a hőmérsékletre érzékeny áruk,
- földi maradványok,
- élő állatok és növények,
- különlegesen értékes áru (pl. pénz, nemesfém és drágakő, kihúzott nyereményszelvények és hasonlók, ékszer, drágakő, igazgyöngy, antikvítás, numizmatika),
- műtárgyak, előszereteti értékkel rendelkező tárgyak,
- telefonkártya és a mobiltelefon-feltöltőkártya,
- pénztértékű dokumentum (pl. értékpapír, váltó, takarékbetétkönyv...),
- lőszer, lőfegyver, robbanószer és hasonlók,
- a címzett postafiók címére szóló csomagok,

- az ADR (Rendelet a veszélyes áruk közúton történő szállításáról) értelmében veszélyes áruk,
- a következő célországokba szülő csomag: Görögország, a jelenleg az Európai Unióhoz nem tartozó országok, valamennyi európai sziget (kivéve Málta), Izland, Vatikán, San Marino, Monaco, Kanári-szigetek.

6.4 A külföldi rendeltetéssel átadott csomagok esetén a felvételből ki vannak zárva ezenkívül, a jövedéki- és fogyasztási adóköteles termékek, palackozott italok és az ATA-Carnet-vel kísért áruk.

6.5 Az automatikusan nem szortírozható áru (pl.: fadoboz, kanna) átvételéhez külön megállapodásra van szükség.

6.6 GLS Hungary a 6.1-6.4. pontban rögzített kizárási szabályok ellenében feladott csomagok által okozott rongálódásért vagy veszteségért csak azzal a feltétellel vállal felelősséget, hogy a feladó a GLS Hungary-vel előzetesen az info@glshungary.com e-mail címen írásban közölte a csomag tartalmát és értékét, és a GLS Hungary ennek ismeretében írásban kifejezetten jóváhagyta az átvételt. A közreműködő, fuvarozó vagy kíségetőjének írásos hozzájárulása, valamint a csomag hallgatólagos átvétele nem jelenti a GLS Hungary fenti hozzájárulását.

6.7 Amennyiben a feladó a 6.1-6.5. pontok ellenében ad át csomagot a GLS Hungary-nek, akkor a GLS Hungary teljesen szabadon dönthet arról, hogy a feladónak elvitelre rendelkezésre bocsátja a csomagot vagy a feladó költségére visszaszállítja, raktározza vagy átadja azt valamely másik szolgáltatónak továbbszállításra, akinél nincsenek kizárási szabályok érvényben. Amennyiben a körülmények igazolják, a GLS Hungary jogosult az ilyen árut a feladó előzetes értesítése után a feladó költségére értékesíteni, vagy a veszély elhárítása céljából megsemmisíteni.

7. A feladó kötelezettségei

7.1 A feladó köteles minden csomagot a GLS Hungary által jóváhagyott és hiánytalanul kitöltött dokumentummal ellátni és/vagy azt mellékelni. A feladó felel a hiányosságából eredő bármilyen hiba következményeiért.

7.2 A GLS csomagcímken az alábbiakat kell a feladónak megadnia:

Címzett rovat:

- címzett neve
- irányítószám, város
- utca, házzszám, emelet, ajtó
- címzett telefonos elérhetősége (a kézbesítés megkönnyítése érdekében megadható)

Tartalom:

- csomag tartalma
- csomag tartalmának értéke

Feladó:

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

7.3 A feladó felelős a feladott áru szabályszerű és a fent vázolt szolgáltatási terjedelemben az igénybevételnek megfelelő külső és belső csomagolásáért oly módon, hogy a csomagolás különösen biztosítsa, hogy ne lehessen a csomag tartalmához hozzáférni anélkül, hogy az ne hagyna egyértelmű nyomot a külső csomagoláson. A GLS Hungary csomagolási irányelve útmutatást ad Önnek a kérdésben (lásd a www.gls-hungary.com oldalt).

8. Csomag, csomagcímke, csomagolás, címezés, 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 technológiával nem kezelhetők.

A csomagolásnál következő feltételeket kell teljesíteni:

- Csak teljesen lezárt csomag adható fel,
- 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, a „Törékeny” jelzés gondosságra int, de nem védi az árut,
- 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 vehetők fel, mert a csomagolás széteshet, és csak a címkével azonosított csomagegység ér célba,
- A címezést, a csomagjegyet, a szállítólevelet tartalmazó tasakot, illetve a külön szolgáltatásokat azonosító matricákat a csomag legnagyobb felületére kell ragasztani,
- Több csomag egy címre történő feladása esetén a különleges szolgáltatásokat jelölő matricákat minden csomagra fel kell ragasztani.
- Utánvétel megrendelése esetén a beszedendő összeget az Utánvétel beszedési meg-bízásán és a küldeményen, a GLS által rendszeresített matrica alkalmazásával, (több csomag esetén az utánvétel 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 egyeztetést kísérel meg.
- Veszélyes áru még külső jelzéssel sem adható fel.

9. Alternatív kézbesítési hely – Drop off Point

FlexDelivery-Service szolgáltatás igénybe vétele esetén, a csomag első sikertelen kézbesítését követően, a Címzett rendelkezése alapján a kézbesítés CsomagPontba történik. Rendelkezés hiányában a 3.4. pontban leírtak szerint történik a csomagkezelés.

9.1. Azokat a csomagokat, amelyeket egy sikertelen kézbesítési kísérlet után a CsomagPont üzemeltetőnek átadásra kerültek vagy amelyek kézbesítési címe maga a CsomagPont, a Csomagpont üzemeltetőnek a Csomagpont Irányelveknek megfelelően kell tárolnia vagy átadnia a Címzett részére. A Csomagpont-Irányelvek előírásainak megsértése esetén a CsomagPont üzemeltető viseli a károkat és költségeket, amelyeket a Feladó vagy egy harmadik fél a GLS Hungary felé támaszt.

9.2. A CsomagPont üzemeltető felel azokért a károkért, amelyek az ő felügyelete alatt keletkeztek, a csomag átvételétől a címzettnek vagy a GLS Hungary futárának történő átadás időpontjáig,

9.3. A GLS Hungary bármikor jogosult a csomagpont-üzemeltető által őrzött csomag visszakövetelésére.

9.4. A CsomagPont üzemeltetőt a beszedett utánvétekért teljes körű felelősség terheli. A beszedett utánvétek átutalása a GLS számlaszámára hetente legalább egy alkalommal megtörténik, amennyiben a szerződés máshogy nem rendelkezik.

10. Szállítványozási díjak, a költségek megtérítése

10.1. A GLS CsomagPont és a feladó között a meghirdetett díjak és pótdíjak vannak érvényben. Ezek alapját az 1 köbméter = 166,67 kilogramm képezi. A visszáru és az automatikusan nem szortírozható áru szállítása a mindenkor érvényes ártáblázat szerint történik.

10.2. A feladó által tilos ellenigényt leszámlázni, kivéve, ha azt a bíróság jogerősen megítélte, vagy a GLS írásban elismerte.

11. Felelősség

11.1. A GLS Hungary a fuvarozás alapfeltételeiről szóló törvényi szabályozás szerint felel. A CMR rendelkezéseit a felelősségről a határokon átlépő közúti szállítás esetén kell alkalmazni.

11.2. A GLS Hungary felel azért az elvesztés vagy sérülés által keletkezett kárért, mialatt a csomag a GLS Hungary felügyelete alatt van a csomag bruttó tömegének minden kilogrammja után 8,33 Nemzetközi Valutaalap

SDR (különleges lehívási jog) összegben. A GLS Hungary nem felel az olyan következményes károkért, mint pl. a tisztán gazdasági veszteség, vagy elmaradt haszon.

11.3. A CsomagPont üzemeltető felel azokért a károkért, amelyek az ő felügyelete alatt keletkeztek, a csomag átvételétől a jogosult átvevőnek vagy a GLS Hungary futárának történő átadás időpontjáig.

12. Biztosítás

12.1. Azokban az esetekben, amelyekben a feladó nem kötött szállítási biztosítást és a fuvardíjat megfizette, a GLS Hungary lemond a 10.2. pont szerinti felelősségkorlátozásról, és megtéríti a feladott áru értékét legfeljebb

- a nettó beszerzési ár, illetve

- használt árunál a napi érték, illetve

- árverés alkalmával eladott árunál az árverésen elért ár mértékéig attól függően, hogy az egyes esetekben melyik ár a legalacsonyabb,

csomagonként azonban legfeljebb 50 000 Ft/csomag mértékig.

A feladó és biztosítója között megállapodott visszatartás csak akkor alapozza meg a GLS Hungary megfelelő joglemondását, ha arról írásban kifejezetten megállapodtak.

12.2. A feladó nem jogosult a GLS Hungary hozzájárulása nélkül átengedményezni vagy elzálogosítani a biztosítási követelést.

13. A költségek megtérítése

A feladó további igényeinek kizárása. A feladó nem érvényesítheti a GLS Hungaryval szemben fennálló további igényeit pénzbírság, kötbér továbbterhelésének formájában, amelyet a feladó harmadik személynek köteles teljesíteni, különösen, ha ennek a harmadik személynek nem áll módjában az igényét GLS Hungary-val szemben közvetlenül érvényesíteni.

14. Elévülés

14.1. A GLS Hungary-val szemben fennálló minden követelés egy év elteltével elévül.

14.2. Az elévülési idő annak a napnak a végével kezdődik, amikor a csomagot kézbesítették, illetve ha a kézbesítésre nem került sor, annak a napnak a végével, amikor a kézbesítésnek meg kellett volna történnie.

15. Írásbeliség

Mellék és kiegészítő megállapodások illetve a megállapodástól való eltérés kizárólag írásos formában érvényesek.

16. Részleges hatály / bírósági területi illetékessége

16.1. Amennyiben ezen Általános Üzleti Feltételek valamely rendelkezése hatálytalan lenne, vagy azzá válna, akkor ez nem érinti a többi rendelkezés hatályát. A hatálytalan rendelkezés helyébe olyat kell léptetni, amely gazdasági céljával a lehető legközelebb áll ahhoz.

16.2. A bírósági illetékesség helye a területileg illetékes Bíróság.

Az Általános Üzleti Feltételekben szereplő fogalmak meghatározása

IOD - elektronikus, vagy szóbeli információ a csomagkézbesítésről

POD - a csomag átadását igazoló írásos igazolás,

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

Feladó - a csomag feladója, a GLS CsomagPont ügyfele, a mindenkorai költségviselő

Jelen Általános Üzleti Feltételek GLS CsomagPont ügyfelekre és alvállalkozói közvetlen értékesítésre vonatkozó változata, érvényes 2013. augusztus 1-jétől.

Jelen Általános Üzleti Feltételeket és a CsomagPontok érvényes díjtételeit a GLS Hungary a www.gls-hungary.com honlapon közzéteszi. A Feladó a CsomagPont Átvételi elismervény aláírásával tudomásul veszi az Általános Üzleti Feltételekben foglaltakat.