

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ GLS XXL SZOLGÁLTATÁS

Hatályos: 2023.04.01-jétől

A **GLS General Logistics Systems Hungary Kft.** („Szolgáltató” vagy „Társaság”) elkötelezett a folyamatos minőségi szolgáltatásnyújtás mellett. Fő célkitűzése, hogy szolgáltatásaival, a munkatársai által nyújtott kiszolgálással, az azt igénybe vevő ügyfelek minden tekintetben elégedettek legyenek. Minden igyekezetünk ellenére adódhatnak olyan helyzetek, melyek ezen céljainkat veszélyeztetik. Tudjuk, hogy a legkisebb hiba is komoly kellemetlenséget jelenthet ügyfeleinknek, ezért kiemelten fontos számunkra, hogy észrevételeit megossza velünk.

Amennyiben panaszt kíván benyújtani, az alábbi útmutató segítségével könnyen megteheti, segítve ezzel munkánkat is.

1. Mi minősül panasznak?

Panasznak az olyan bejelentés minősül, amelyben a Panaszos (ideértve a Feladó, Címzett) állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban vagy a Szolgáltató GLS XXL szolgáltatásra vonatkozó Általános szerződési feltételeiben (továbbiakban GLS XXL ÁÜF) foglaltaknak.

Azaz panasznak tekintendők:

- a szolgáltatásainkkal kapcsolatban a Panaszost ért kellemetlenségek,
- a Szolgáltató vagy a Szolgáltató által igénybevett közreműködők munkatársai viselkedésére, az ügyintézés hangnemére adott észrevételek,
- minden olyan esemény, mely során Panaszos megítélése szerint Társaságunk nem, vagy nem teljes mértékben tett eleget szerződéses-, illetve jogszabályi kötelezettségének, ideértve: számlareklamáció, utánvét beszédéssel kapcsolatos reklamáció, illetve adatvédelmi panasz

Nem minősül panasznak:

- a kárbejelentés vagy kártérítési igény érvényesítése
- a szerződésmódosítási igénybejelentés, kérelem
- felvilágosítás, tájékoztatás kérése

Kártérítési igény esetében a Szolgáltató a GLS XXL ÁÜF-ben foglaltak szerint jár el a kártérítési igény elbírálása során.

2. Ki jogosult panasszal élni?

Panaszt bárki jogosult bejelenteni függetlenül attól, hogy természetes személynek vagy jogi személynek minősül, továbbá attól is, hogy Társaságunk szerződött partnere-e vagy sem.

Egyes esetekben azonban a jogszabály a panasz benyújtását vagy annak kivizsgálását korlátokhoz kötheti. Például bizonyos esetekben csak fogyasztók

jogosultak panasztételre vagy meghatározott hatszövegek előtti jogorvoslatra.

3. Ki minősül fogyasztónak?

Fogyasztónak minősül minden önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki Társaságunktól a szolgáltatást megrendeli, továbbá, aki részére a Küldeményt kézbesítik, továbbá aki a GLS XXL szolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A fentiekben túl békéltető testületi eljárás kapcsán - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely a GLS XXL szolgáltatást igénybe veszi vagy aki részére a Küldeményt kézbesítik, továbbá aki a GLS XXL szolgáltatással kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is.

4. Mit kell tartalmaznia a panaszbejelentésnek?

Annak érdekében, hogy a bejelentés kivizsgálását Társaságunk a lehető legrövidebb idő alatt és a legteljesebb körűen kivizsgálhassa, az alábbi adatokat minden esetben adja meg:

- Csomagszám – küldeményazonosító,
- Panaszos neve és elérhetősége,
- A panaszolt esemény minél részletesebb leírása.

5. Mennyi időn belül terjeszthető elő a panasz?

A GLS XXL szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódóan Panasz megtételére az alábbiak szerint van mód:

- a sérelmezett tevékenységet vagy az erről történő tudomásszerzést követő harminc (30) napon belül,
- de legkésőbb az elévülési időn, azaz – a szándékos vagy a súlyosan gondatlan

károkozást kivéve - egy (1) éven belül. Az elévülés kezdő időpontja a Küldemény címzettnek történő kiszolgáltatásának időpontja vagy az az időpont, amikor a küldeményt a címzettnek ki kellett volna szolgáltatni. Az utánvét beszédessel kapcsolatos Szolgáltatói felelősségre is ezen egy éves elévülési határidő irányadó.

Számlával kapcsolatos kifogást a Megbízó a fizetési határidő lejártáig támaszthat. Amennyiben Megbízó és Szolgáltató az Egyedi szerződésben egy (1) napos fizetési határidőt kötnek ki, úgy ebben az esetben a számla kifizetése a külön megkötött, és a szerződést részét képező Állandó kompenzációs megállapodás alapján történik. Ezesetben számlával kapcsolatos kifogást a Megbízó a számla keltétől számított hét (7) napon belül támaszthat.

6. Hogyan tudja eljuttatni hozzánk panaszát?

6.1. Általános panasz

A panasz -ide nem értve a számlareklamációt - szóban és írásban is előterjeszhető, melyet a Szolgáltató Vevőszolgálat fogad az alábbi elérhetőségek valamelyikén.

Szolgáltató neve: GLS General Logistics Systems Hungary Kft.

Székhelye, mely egyben a panaszügyintézés helye is: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

Telefonos elérhetőség: 06 29 886-670

E-mail: xxlinfo@glh-hungary.com

Postai cím: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

Általános panasztételi felület:

<https://glh-group.eu/HU/hu/kapcsolat/reklamacio> - Panasz Űrlapot kell kitölteni

Weboldal: <https://glh-group.eu/HU/hu/home>

GLS Hungary székhelyén és a GLS XXL szolgáltatásnyújtás helyszínénél szolgáló kiszállító depóiban, valamint a GLS XXL szolgáltatás szortírozóüzemében (HUB) elhelyezett Vásárlók könyve.

6.2. Számlareklamáció

Amennyiben Panaszos a számlában szereplő összeget vitatja, úgy az alábbi elérhetőségeken kizárólag **írásban** terjeszthet elő reklamációt:

Szolgáltató neve: GLS General Logistics Systems Hungary Kft.

E-mail: szamlamelleklet@glh-hungary.com

Postai cím: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

Általános panasztételi felület:

<https://glh-group.eu/HU/hu/kapcsolat/reklamacio> - Számlareklamáció Űrlapot kell kitölteni.

6.3. Utánvéttel kapcsolatos reklamáció

Az utánvét beszédessel, annak összegével kapcsolatos panaszok az alábbi elérhetőségeken kizárólag **írásban** terjeszthetők elő:

Szolgáltató neve: GLS General Logistics Systems Hungary Kft.

E-mail: utanvet@glh-hungary.com

Postai cím: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

Általános panasztételi felület:

<https://glh-group.eu/HU/hu/kapcsolat/reklamacio> - Utánvét panasz Űrlapot kell kitölteni.

6.4. Adatvédelmi panasz

A személyes adatok megsértésével, valamint a személyes adatok kezelésével kapcsolatos panaszok kizárólag írásban terjeszthetők elő az alábbi elérhetőségek valamelyikén:

Szolgáltató neve: GLS General Logistics Systems Hungary Kft.

E-mail: adatvedelem@glh-hungary.com

Postai cím: 2351 Alsónémedi, GLS Európa u. 2.

Általános panasztételi felület: <https://glh-group.eu/HU/hu/kapcsolat/reklamacio> -

Adatvédelmi panasz Űrlapot kell kitölteni.

Az adatvédelmi panasz kivizsgálására a GLS XXL szolgáltatásra vonatkozó Adatkezelési tájékoztatóban megjelölt szabályok irányadók.

7. Mi történik a panaszvizsgálás során?

Társaságunk minden egyes panaszbejelentést a lehető legnagyobb odafigyeléssel kezel.

Szóban (telefonon) előterjesztett panaszt Társaságunk lehetőség szerint azonnal orvosol. Amennyiben a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy Társaságunk a panaszt, és az azzal kapcsolatos álláspontját rögzíti, és azt

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Panaszosnak átadja, míg
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak az írásbeli panasz kivizsgálására szabott határidőn belül megküldi.

Írásbeli panasz esetében Szolgáltató a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a panasz beérkezésétől számított harminc napon belül lefolytatja a kivizsgálást. Az ügy jellegére tekintettel, a panaszos egyidejű értesítése mellett ezen határidő indokolt esetben egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható. A panasz kivizsgálásának eredményéről fenti határidők betartásával kollégáink minden esetben tájékoztatják azzal, hogy a panaszt elutasító álláspontját Társaságunk minden esetben indokolással látja el.

8. Mit tehet, amennyiben elégedetlen a kivizsgálás eredményével?

8.1. Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetében

Fogyasztóvédelmi rendelkezések, ideértve különösen panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatlaltal kapcsolatos rendelkezések megsértése esteében a fogyasztónak minősülő az illetékes járási (kerületi) hivatalhoz fordulhat.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes hivatal elérhetősége:

Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya

Ügyfélszolgálat elérhetősége: Cím: 1088. Budapest, József krt. 6.

Telefon: 06-1- 459-4843, E-mail cím:
fogyved@pest.gov.hu

Hatósági eljárás a jogsértés bekövetkezését követő 3 éven túl nem indítható meg.

8.2. Békéltető testületi eljárás kezdeményezése

Fogyasztói jogvita esetében Panaszos a lakó, - vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulhat. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között.

A Békéltető testületek elérhetősége:

- Honlap: <http://www.bekeltetes.hu>,
- Részletes lista, elérhetőséggel 1. számú melléklet

8.3. Online vitarendezési platform

Az Európai Unió által biztosított online vitarendezési platform valamennyi, az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó és az Unióban letelepedett kereskedő közötti, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében nyújt alternatív vitarendezési fórumot.

Az Európai Online Vitarendezési Platform az alábbi linkre kattintva érhető el:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

8.4. Gazdasági Versenyhivatal

A fogyasztók megtévesztése, a fogyasztók választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés esetében a Gazdasági Versenyhivatal jár el.

- Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

- Levelezési cím: 1391 Budapest 62., Pf. 211.)

8.5. Bírósági jogérvényesítés

Társaságunkkal szemben fennálló jogvita az alábbiak szerint terjeszthető elő:

- Társaságunkkal GLS XXL szolgáltatásra szerződött partnerek (Megbízó/feladó) esetében pertárgy értékétől függően a Társaságunk székhelye szerint illetékes bíróság előtt, melynek elérhetősége

Járásbíróság hatáskörébe tartozó ügyekben:

Dabasi Járásbíróság

Cím: 2370 Dabas, Bartók B. út 54.
Levelezési cím: 2374 Dabas, Pf. 22.

Törvényszék hatáskörébe tartozó ügyekben:

Budapest Környéki Törvényszék
Cím: 1146 Budapest, Hungária krt. 179-187.
Levelezési cím: 1590 Budapest, Pf. 225

- Nem szerződött partnerek (pl. címzett) esetében a Polgári perrendtartás szerinti hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jár el.
Elérhetőség: <https://birosag.hu/>

8.6. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogsértés esetében a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat.

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Honlap: www.naih.hu

Társaságunk örömmel fogadja további pozitív és természetesen előremutató kritikai észrevételeit is.