



1. SZ. MELLÉKLET

ADATKEZELÉSI TEVÉKENYSÉGEK, MELYEK A POSTAI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS ÜZLETI FELTÉTELEK RÉSZÉT KÉPEZIK

FRISSÍTVE: 2026.09.14.

1. CSOMAGFELADÁSSAL ÉS CSOMAGKÉZBESÍTÉSEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉSEK

1.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

A csomagkézbesítéssel kapcsolatos adatkezelések eltérhetnek aszerint, hogy a Feladó az Adatkezelőtől milyen szolgáltatás(oka)t rendelt meg. A szolgáltatások pontos leírása az Adatkezelő Általános Üzleti Feltételeiben található.

A csomag kézbesítésével kapcsolatos adatkezelés az Adatkezelő által nyújtott alapszolgáltatás.

Az 1. sz. mellékletben megjelölt további szolgáltatások a Megbízó (feladó) által igénybe vehető többlétszolgáltatások, így az ezzel kapcsolatos adatkezelés kizárólag akkor valósul meg, ha a Megbízó (feladó) ezt a többlétszolgáltatást megrendelte. A többlétszolgáltatásoknál kizárólag a többlétszolgáltatás jellegéből adódó plussz adatkezelések kerülnek feltüntetésre, az alapszolgáltatás részeként meghatározott adatkezelések nem. Azaz ilyen esetben a Házhoz szállításnál illetve az adott többlétszolgáltatásnál megadott adatkezelési szabályokat együttesen kell alkalmazni.

Az ÁÜF rendelkezései értelmében a feladó az alábbi négy módon és szerződés alapján tudja a csomagfeladást megrendelni:

- Hosszú távú szerződés keretében vagy
- GLS Csomagpontban történő csomagfeladással vagy
- a <https://ecsomag.gls-hungary.com/> oldalon keresztül vagy
- a GLS Applikációban leadott megrendeléssel.

A fenti négy eltérő típusú szerződésekhez kapcsolódóan

- a feladó eltérő többlétszolgáltatásokat rendelhet meg – ennek részletszabályait az ÁÜF 2. sz. melléklete tartalmazza;
- a csomag felvétele eltérő módon történhet (címen, GLS Csomagponton vagy GLS Automatában)
- a csomag kézbesítése is eltérő módokon történhet (címen, GLS Csomagponton vagy GLS Automatában).

Az adott csomag kézbesítéséhez szükséges adatkezelést – így különösen a kezelt adatok körét – a fenti három szempont együttese határozza meg. Az 3. pont részletezi a csomagra vonatkozó megrendelt szolgáltatáshoz (ideértve: alap,- és többlétszolgáltatások) kapcsolódó adatkezelést illetve a csomag felvételével kapcsolatos adatkezelést, míg a 4. pontban az átvételi módok szerint (cím, GLS CsomagPont, GLS Automata) vannak megkülönböztetve az egyes adatkezelések.

2. MESTERSÉGES INTELLIGENCIA ALKALMAZÁSA

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

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

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

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

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

3. ADATKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG CSOMAGSZÁLLÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓAN

3.1. ADATKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG CSOMAGFELADÁSHOZ KAPCSOLÓDÓAN

Az alábbi táblázat egy összefoglaló áttekintést ad arról, hogy az egyes szerződéstípusok esetében a csomagfelvételhez kapcsolódóan Adatkezelő milyen adatkezelési tevékenységet hajt végre.

A csomag feladását a feladó rendeli meg, így az Adatkezelő a csomag feladásához és annak kézbesítéséhez szükséges személyes adatokat elsődlegesen a feladótól szerzi meg a fent hivatkozott szerződések valamelyike alapján. A feladó rendeli meg továbbá az egyes többlétszolgáltatásokat is az ÁÜF 2. sz. mellékletében meghatározott módon, az alapszolgáltatástól eltérő adatkezelés tehát csak és kizárólag ezen többlétszolgáltatás megrendelés esetében történik.

	Hosszú távú megállapodás esetében	GLS CsomagPontban megkötött szerződés alapján történő csomagfeladás	A https://ecsomag.gls-hungary.com/ oldalon megrendelt szolgáltatás esetében	A GLS Applikációban megrendelt szolgáltatás esetében
Adatkezelés célja	A Feladóval kötött csomaglogisztikai szolgáltatásra irányuló szerződés teljesítése (csomagok kiszállítása) és a teljesítés megtörténnének igazolása			
Adatkezelés jogalapja	Szerződés teljesítése	Szerződés teljesítése	Szerződés teljesítése	Szerződés teljesítése
Kezelt személyes adatok köre				
<i>Feladó vonatkozásában</i>	közvetlenül a feladótól vagy a feladó képviselőjétől felvett: Kötelező adat: - Név, felvételi cím, számlázási cím, aláírás, - bankszámlaszám (csak utánvét beszédés, azaz BankCardService és CashService megrendelése esetében) Opcionális adat: email cím, telefonszám	közvetlenül a feladótól vagy a feladó képviselőjétől felvett: Kötelező adat: - Név, aláírás, - bankszámla szám (csak utánvét beszédés, azaz BankCardService és CashService megrendelése esetében)	közvetlenül a feladótól vagy a feladó képviselőjétől felvett: Kötelező adat: - Név, - felvételi cím, - email cím, - számlázási cím, - bankszámla szám (csak utánvét beszédés, azaz BankCardService és CashService megrendelése esetében) Opcionális adat: telefonszám, aláírás	közvetlenül a feladótól vagy a feladó képviselőjétől felvett: Kötelező adat: - Név, - felvételi cím, - email cím, - számlázási cím, - bankszámla szám (csak utánvét beszédés, azaz BankCardService és CashService megrendelése esetében) Opcionális adat: telefonszám
<i>Címzett vonatkozásában</i>	közvetlenül a feladótól felvett: Kötelező adat: - Név, kézbesítési cím Ezen adatokat Adatkezelő a feladótól veszi fel a feladó és a címzett közötti jogviszony (szerződés) alapján.	közvetlenül a feladótól felvett Kötelező adat: - Név, - kézbesítési cím, - Email cím és telefonszám (GLS Csomagpontba vagy GLS Automatába)	közvetlenül a feladótól felvett Kötelező adat: - Név, - kézbesítési cím, - Email cím és telefonszám (GLS Csomagpontba vagy GLS Automatába)	közvetlenül a feladótól felvett Kötelező adat: - Név, - kézbesítési cím, - Email cím és telefonszám (GLS Csomagpontba vagy GLS Automatába)

		történo kézbesítés megrendelés s esetében)	történo kézbesítés megrendelés s esetében)	történo kézbesítés megrendelés s esetében)
	Opcionális adat: Az email cím és telefonszám megadása nem kötelező az alapszolgáltatás esetében. i. közvetlenül a címzettől (érintettől) felvett: aláírás, személyazonosító okmány elnevezése, betűjele és száma vagy egyedi azonosító kód	Opcionális adat: email cím, telefonszám a fenti esetben nem említett esetekben	Opcionális adat: email cím, telefonszám a fenti esetben nem említett esetekben	Opcionális adat: email cím, telefonszám a fenti esetben nem említett esetekben
Átvevő vonatkozásában	Amennyiben a küldeményt nem a címzett veszi át): Név, személyazonosságot igazoló okmány típusa és betűjele, száma, aláírás (közvetlenül az átvevőtől (érintettől) felvett)			
Adatok tárolásának időtartama	A postai küldemény feladását követő ötödik naptári év utolsó napja (Postatv. 55.§ (7) bek.)			

3.2. ADATKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG CSOMAGKÉZBESÍTÉSHEZ KAPCSOLÓDÓAN

A csomag kézbesítése esetében az adatkezelést és ezen belül különösen a kezelt adatok körét az határozza meg, hogy címen, GLS CsomagPontban vagy a GLS Automatába történik a csomag kézbesítése, melyről az alábbi táblázat ad áttekintést.

	Címen történő csomagkézbesítés	GLS CsomagPontban történő csomagkézbesítés	GLS Automatába történő csomagkézbesítés
Adatkezelés célja	A Feladóval kötött csomaglogisztikai szolgáltatásra irányuló szerződés teljesítése (csomagok kiszállítása) és a teljesítés megtörténtének igazolása		
Adatkezelés jogalapja	Szerződés teljesítése a személyazonosító okmány tekintetében a Jogi kötelezettség teljesítése (A jogi kötelezettség alapja: Postatv. 41 § (8) és (10) bek.)	Szerződés teljesítése	
Kezelt személyes adatok köre			
Feladó vonatkozásában	közvetlenül a feladótól vagy a feladó képviselőjétől felvett: Kötelező adat: - Név, felvételi cím, számlázási cím, aláírás, - bankszámlaszám (csak utánvét beszedés, azaz BankCardService és CashService megrendelése esetében) Opcionális adat: email cím, telefonszám		
Címzett vonatkozásában	a) közvetlenül a feladótól felvett ¹ :	a) közvetlenül a feladótól felvett ²	a) közvetlenül a feladótól felvett ³

¹ Ezen adatokat Adatkezelő a feladótól veszi fel a feladó és a címzett közötti jogviszony (szerződés) alapján.

² Ezen adatokat Adatkezelő a feladótól veszi fel a feladó és a címzett közötti jogviszony (szerződés) alapján.

³ Ezen adatokat Adatkezelő a feladótól veszi fel a feladó és a címzett közötti jogviszony (szerződés) alapján.

	Kötelező adat: - Név - Kézbesítési cím - Telefonszám az alábbi többlétszolgáltatások esetében (SMSService, ContactService, PreadviceService, FlexDeliveryService és FDS SMS kiegészítéssel, ShopDeliveryService) - Email cím az alábbi többlétszolgáltatások esetében (FlexDeliveryService és FDS SMS kiegészítéssel, ShopDeliveryService) Opcionális adat: - Email cím - Telefonszám az alapszolgáltatás illetve a fent nem részletezett többlétszolgáltatások esetében b) közvetlenül a címzettől (érintettől) felvett: - aláírás (kivéve ContactlessDeliveryService) - személyazonosító okmány elnevezése, betűjele és száma vagy egyedi azonosító kód	Kötelező adat: - Név - Email cím - Telefonszám b) közvetlenül az érintettől (címzett) felvett - személyazonosító okmány elnevezése, betűjele és száma	Kötelező adat: - Név - Email cím - Telefonszám b) közvetlenül az érintettől felvett Kötelező adat - csomagátvételhez szükséges egyedi azonosító kód
Átvevő vonatkozásában (ha a küldeményt nem a címzett veszi át):	közvetlenül az érintettől felvett - aláírás (kivéve ContactlessDeliveryService) - személyazonosító okmány elnevezése, betűjele és száma vagy egyedi azonosító kód	közvetlenül az érintettől felvett - személyazonosító okmány elnevezése, betűjele és száma vagy egyedi azonosító kód	közvetlenül az érintettől felvett - csomagátvételhez szükséges egyedi azonosító kód
Adatok tárolásának időtartama	A postai küldemény feladását követő ötödik naptári év utolsó napja (Postatv. 55.§ (7) bek.)		

4. ÖSSZEFOGLALÓ A POSTAI SZOLGÁLTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ EGYÉB ADATKEZELÉSEKRŐL

Az adatkezelési tevékenységek különbözhetnek aszerint, hogy melyik szerződéshez tartoznak. Az alábbi táblázat összefoglalja, hogy mely szerződések esetében mely adatkezelési tevékenységeket végzi a Szolgáltató.

Adatkezelési tevékenység	Hosszú távú szerződés	GLS CsomagPonton történő feladás	A https://ecsomag.gls-hungary.com/ oldalon megrendelt szolgáltatás	A GLS Applikációban megrendelt szolgáltatás
MEGBÍZÓKKAL/FELADÓKKAL MEGKÖTENDŐ VAGY MEGKÖTÖTT SZERZŐDÉSEKKEL KAPCSOLATOS EGYÉB ADATKEZELÉSEK				
Potenciális ügyfelek telefonos megkeresésével	x	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó

(„hideg hívások”-kal) kapcsolatos adatkezelés				
Ügyféléllátogatásokkal kapcsolatos adatkezelés	x	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó
Árajánlat, szerződés	x	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó
Egyéni vállalkozókkal, őstermelőkkel kötött szerződésekhez kapcsolódó adatkezelés	x	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó
Csomagcímkére nyomtatott feladói és címzeti adatok	x	x	x	x
Szerződéses kapcsolattartók adatai	x	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó
Számlázás	x	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó
Utánvétel beszédések kezelése	x	x	x	x
PANASZKEZELÉS, KÖVETELÉSKÉZELÉS				
Panaszkezelés (Ügyfélszolgálat)	x	x	x	x
Panaszkezelés a GLS Csomagponton	nem alkalmazandó	x	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó
Számlareklamáció	x	nem alkalmazandó	x	x
Adatvédelmi panasz	x	x	x	x
Követeléskezelés	x	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó
ÜGYFÉLSZOLGÁLATTAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSEK (kivéve Panaszkezelés)				
Az info@glshungary.com, jofogas@glshungary.com email címekre érkező e-mailekkel kapcsolatos adatkezelés	x	x	x	x
Utánvétek kezelése	x	x	x	x
Új ügyfél kezdőcsomag	x	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó
Telefonhívások	x	x	x	x
KÁRBEJELENTÉssel, KÁRÜGYINTÉZÉssel KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSEK				
Kárbejelentéssel kapcsolatos adatkezelések	x	x	x	x
Jogos kárigénnyel kapcsolatos kifizetésekkel összefüggő adatkezelések	x	x	x	x
Elvesztett, eltűnt csomagokkal kapcsolatos adatkezelések	x	x	x	x
ADR csomagokhoz kapcsolódó adatkezelések	x	nem alkalmazandó ⁴	nem alkalmazandó ⁵	nem alkalmazandó ⁵
A https://ecsomag.gls-hungary.com/ FELÜLETEN KERESZTÜL MEGRENDELTT SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ EGYÉB ADATKEZELÉSEK (CSOMAGKÉZBESÍTÉS/CSOMAGFELADÁS KIVÉTELÉVEL)				
A https://ecsomag.gls-hungary.com/ oldalon történő regisztráció	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó	x	nem alkalmazandó
Számlázás a https://ecsomag.gls-hungary.com/ oldalon	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó	x	nem alkalmazandó

⁴ Ezen többletszolgáltatás megrendelésére az Általános Üzleti Feltételek alapján nincs mód, így Szolgáltató ezzel összefüggésben személyes adatot csak akkor kezelhet, ha a feladó az ÁÜF-ben foglalt rendelkezések megszegésével olyan terméket adott fel, mely az ADR hatálya alá tartozik.

⁵ Ezen többletszolgáltatás megrendelésére az Általános Üzleti Feltételek alapján nincs mód, így Szolgáltató ezzel összefüggésben személyes adatot csak akkor kezelhet, ha a feladó az ÁÜF-ben foglalt rendelkezések megszegésével olyan terméket adott fel, mely az ADR hatálya alá tartozik.



megrendelt szolgáltatás vonatkozásában				
Az ecsomag@glshungary.com email címre érkező e-mailekkel kapcsolatos adatkezelés	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó	x	nem alkalmazandó
A GLS APPLIKÁCIÓBAN MEGRENDELTE SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ EGYÉB ADATKEZELÉSEK (CSOMAGKÉZBESÍTÉS/CSOMAGFELADÁS KIVÉTELÉVEL)				
A GLS Applikációban történő regisztráció	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó	x ⁶
Számlázás a GLS Applikációban megrendelt szolgáltatás vonatkozásában	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó	x
Az ecsomag@glshungary.com email címre érkező e-mailekkel kapcsolatos adatkezelés	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó	nem alkalmazandó	x

⁶ A GLS Applikációban történő regisztrációval kapcsolatos adatkezelésről külön adatkezelési tájékoztató rendelkezik, mely a GLS Applikációban érhető el, ezt tehát jelen Adatkezelési tájékoztató nem tartalmazza.

5. MEGBÍZÓKKAL/FELADÓKKAL MEGKÖTENDŐ VAGY MEGKÖTÖTT SZERZŐDÉSEKKEL KAPCSOLATOS EGYÉB ADATKEZELÉSEK

Ezen adatkezelések a fenti csomagkézbesítéssel kapcsolatos szolgáltatások igénybevételén túlmutató adatkezeléseket tartalmaznak.

Jelen pont illetve melléklet nem tartalmazza a Megbízók által kezelt olyan rendszerek, szoftverek használatával az ott rögzített adatokkal kapcsolatos adatkezeléseket nem tartalmazza, azokról az adott rendszer, szoftver esetében az Adatkezelő külön tájékoztatást nyújt.

5.1. POTENCIÁLIS ÜGYFELEK TELEFONOS MEGKERESÉSÉVEL („HIDEG HÍVÁSOK”-KAL) KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

Adatkezelés célja: Potenciális ügyfelek felkutatása, ajánlatadás.

Adatkezelés jogalapja: Adatkezelő jogos érdeke

Kezelt személyes adatok köre: Kapcsolattartó neve, telefonszáma, email címe, pozíciója, csomagküldéssel összefüggő viselkedési szokások.

Adatok tárolásának időtartama: Adatkezelési cél megvalósulásáig. Azon ügyfelek esetében, ahol ajánlatadásra, majd szerződéskötésre kerül sor, ott az ezen adatkezelési célnál rögzített ideig kerülnek az adatok tárolásra.

5.2. ÜGYFÉLLÁTOGATÁSOKKAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

Adatkezelés célja: Potenciális és szerződött ügyfelek felkeresése ajánlatadási illetve szerződéskötési célból.

Adatkezelés jogalapja: Adatkezelő jogos érdeke.

Kezelt személyes adatok köre: Kapcsolattartó neve, telefonszáma, email címe, pozíciója, csomagküldéssel összefüggő viselkedési szokások, ügyféllátogatás helye, időpontja, résztvevők neve, telefonszáma, email címe.

Adatok tárolásának időtartama: Adatkezelési cél megvalósulásáig. Azon ügyfelek esetében, ahol ajánlatadásra, majd szerződéskötésre kerül sor, ott az ezen adatkezelési célnál rögzített ideig kerülnek az adatok tárolásra.

5.3. ÁRAJÁNLAT, SZERZŐDÉS

Adatkezelés célja: a csomaglogisztikai szolgáltatások nyújtására vonatkozó szerződés megkötése és teljesítése.

Adatkezelés jogalapja: szerződés teljesítése. A személyes adat megadása a GLS-sel megkötött szerződés előfeltétele, megadása kötelező.

Kezelt személyes adatok köre: Megbízó (feladó) neve, Megbízó (feladó) webcíme, Megbízó (feladó) nevében eljárni jogosult személy neve; Megbízó (feladó) bankszámlaszáma, Kapcsolattartó neve, email címe, telefonszáma, Csomag felvételi cím.

Adatok tárolásának időtartama: szerződés megszűnésétől számított 5 év.

5.4. EGYÉNI VÁLLALKOZÓKKAL, ÖSTERMELŐKKEL KÖTÖTT SZERZŐDÉSEKHEZ KAPCSOLÓDÓ ADATKEZELÉS

Adatkezelés célja: a csomaglogisztikai szolgáltatások nyújtására vonatkozó szerződés megkötése és teljesítése.

Adatkezelés jogalapja: szerződés teljesítése. A személyes adat megadása a GLS-sel megkötött szerződés előfeltétele, megadása kötelező.

Kezelt személyes adatok köre: Megbízó (feladó) neve, anyja neve, lakcíme, személyazonosító adatai, születési helye, ideje.

Adatok tárolásának időtartama: szerződés megszűnésétől számított 5 év.

5.5. SZÁMLÁZÁS

Adatkezelés célja: szolgáltatásért járó díj számlázása.

Adatkezelés jogalapja: Jogi kötelezettség teljesítése (A jogi kötelezettség alapja: Számviteli tv. 169. § (2)).

Kezelt személyes adatok köre: Megbízó (Vevő) neve, címe, címzett neve, címe, telefonszáma, email címe.

Adatok tárolásának időtartama: A Számviteli tv. 169. § -a alapján 8 év.

5.6. UTÁNVÉT BESZEDÉSEK KEZELÉSE

Adatkezelés célja: az utánvétek beszédése és az azzal történő elszámolás.

Adatkezelés jogalapja: szerződés teljesítése. A személyes adat megadása a GLS-sel megkötött szerződésnek nem előfeltétele, de amennyiben az ügyfél ezen szolgáltatást meg kívánja rendelni, úgy az adatok megadása a teljesítés feltétele. Ennek elmaradása esetében a szolgáltatás nem teljesíthető, így megadása kötelező.

Kezelt személyes adatok köre: kapcsolattartó neve, email címe, címzett neve, email címe, bankszámlaszáma, pozíciója, telefonszáma.

Adatok tárolásának időtartama: A postai küldemény feladását követő naptári év vége

5.7. CSOMAGCÍMKÉRE NYOMTATOTT ADATOK

Adatkezelés célja: postai szolgáltatás teljesítése (csomagkézbesítés)

Adatkezelés jogalapja: szerződés teljesítése
Kezelt személyes adatok köre: Feladó és Címzett neve, küldemény felvételi címe, küldemény rendeltetési helye, Feladó és a Címzett telefonszáma.
Adatok tárolásának időtartama: A csomagkézbesítés után a címkére nyomtatott adatok a címzethez kerülnek.

5.8. SZERZŐDÉSES KAPCSOLATTARTÓK ADATAI

Adatkezelés célja: postai szolgáltatási szerződés teljesítésével kapcsolatos, a szerződött feleket terhelő együttműködési kötelezettség teljesítése;
Adatkezelés jogalapja: Adatkezelő jogos érdeke
Kezelt személyes adatok köre: Kapcsolattartó neve, telefonszáma, email címe
Adatok tárolásának időtartama: A szerződés fennállása alatt a kapcsolattartói minőség fennállásáig, egyébként a szerződés megszűnését követő öt év.

6. PANASZKEZELÉS

Adatkezelő a Postatv. 57. § (3) bek.-e értelmében köteles legalább egy, az Fgytv. 17/B. § (2) bekezdése szerint nyitva tartó és telefonon keresztül is elérhető központi ügyfélszolgálatot üzemeltetni, továbbá biztosítani, hogy a panaszosok panaszukat szóban, írásban, továbbá interneten keresztül is megtehessek. Az Ügyfélszolgálat, panaszbejelentéssel kapcsolatos részletes szabályokat az Általános Üzleti Feltételek tartalmazzák.

Adatkezelőt egyrészt az Fgytv. mint általános szabály, másrészt a Postatv. mint speciális jogszabály alapján terheli kötelezettség a panaszok kivizsgálására vonatkozóan. A Postatv. 57. § (1) bek.-e értelmében az Adatkezelővel szemben benyújtott panaszra az Fgytv. panaszkezelésre és ügyfélszolgálatra vonatkozó 17/A-17/C. §-ában foglalt rendelkezéseket csak annyiban lehet alkalmazni, amennyiben a Postatv. 57. §-nak rendelkezései azt megengedik.

6.1. PANASZKEZELÉS (ÜGYFÉLSZOLGÁLAT FELÉ BEJELENTETT)

Adatkezelés célja: panaszkezelés, panaszjövőhagyás, csomagazonosítás;
Adatkezelés jogalapja: Jogi kötelezettség teljesítése (Jogi kötelezettség alapja: Fgytv, 17/A-17/C. § illetve Postatv. 57. §)
Kezelt személyes adatok köre: címzett neve, telefonszáma, email címe, küldemény rendeltetési címe, feladó neve, telefonszáma, email címe, lakcíme, átvevő neve, telefonszáma, email címe, küldemény felvételi címe, személyi igazolvány szám, bankszámlaszám

Adatok tárolásának időtartama: Panasz benyújtását követő 3 év

6.2. PANASZKEZELÉS (CSOMAGPONT FELÉ BEJELENTETT)

Adatkezelés célja: panaszkezelés
Adatkezelés jogalapja: Jogi kötelezettség teljesítése (Jogi kötelezettség alapja: Fgytv, 17/A-17/C. § illetve Postatv. 57. §)
Kezelt személyes adatok köre: A panaszban a panaszos által megadott adatok köre, mely az alábbiakra terjedhet ki: panaszos neve, telefonszáma, email címe, küldemény rendeltetési címe, feladó neve, telefonszáma, email címe, lakcíme, címzett vagy átvevő neve, telefonszáma, email címe, küldemény felvételi címe, személyi igazolvány szám, bankszámlaszám.
Adatkezelő a panasszal érintett csomag azonosítását a csomagszám alapján végzi. A fenti adatok közül a panaszos azonosításához szükséges legalább egy személyes adat megadása kötelező (pl. panaszos neve). A panasz kivizsgálásához szükséges a panaszos írásbeli elérhetőségének (email cím vagy lakcím) megadása.
Adatok tárolásának időtartama: A panasz benyújtását követő 3 év

6.3. SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁHOZ, PANASZOKHOZ, MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS, KAPCSOLÓDÓ FOLYAMATJAVÍTÁS

Adatkezelés célja: Szolgáltatás nyújtásához, panaszokhoz, kapcsolódó minőségirányítás, folyamatjavítás, a szolgáltatások minőségének ellenőrzése, elemzése, valamint oktatás, ideértve a gépi tanulás alapú virtuális asszisztens tanítása céljából történő anonimizálást és felhasználást.
Adatkezelés jogalapja: Adatkezelő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja) Adatkezelő jogos érdeke a hozzá beérkezett igényekhez alkalmazkodó belső folyamatok kialakítása, folyamatos monitorozása, ellenőrzése, elemzése és szükség esetén javítása, az ügyintézési folyamatok hatékonyabb működtetése, a válaszadási idő csökkentése; valamint az ügyfélkiszolgálásban résztvevők képzése, oktatása a megfelelő ügyfélkiszolgálás érdekében.
Kezelt személyes adatok köre: címzett neve, telefonszáma, email címe, küldemény rendeltetési címe, feladó neve, telefonszáma, email címe, lakcíme, átvevő neve, telefonszáma, email címe, küldemény felvételi címe, személyi igazolvány szám, bankszámlaszám
Adatok tárolásának időtartama: 5 év (Fgytv, 17/A-17/C. § illetve Postatv. 54. § (7) bek.- és 57. § pontja alapján)

6.4. SZÁMLAREKLAMÁCIÓ

Adatkezelés célja: panaszkezelés a számlában szereplő adatok kapcsán
Adatkezelés jogalapja: Jogi kötelezettség teljesítése (Jogi kötelezettség alapja: Fgytv, 17/A-17/C. § illetve Postatv. 57. §)
Kezelt személyes adatok köre: A számlareklamációban a panaszos által megadott adatok köre, mely az alábbiakra terjedhet ki: panaszos neve, telefonszáma, email címe, küldemény rendeltetési címe, feladó neve, telefonszáma, email címe, lakcíme, címzett vagy átvevő neve, telefonszáma, email címe, küldemény felvételi címe, személyi igazolvány szám, bankszámlaszám.
Adatkezelő a panasszal érintett csomag azonosítását a csomagszám alapján végzi. A fenti adatok közül a panaszos azonosításához szükséges legalább egy személyes adat megadása kötelező (pl. panaszos neve). A panasz kivizsgálásához szükséges a panaszos írásbeli elérhetőségének (email cím vagy lakcím) megadása.
Adatok tárolásának időtartama: A panasz benyújtását követő 3 év

6.5. ADATVÉDELMI PANASZ

Adatkezelés célja: adatvédelemmel összefüggő jogi kötelezettség teljesítése (Adatkezelés jogalapja: Jogi kötelezettség teljesítése (Jogi kötelezettség alapja: GDPR 12. cikk)
Kezelt személyes adatok köre: Panaszos neve, email címe, Panaszos által a panaszban megadott egyéb adat küldemény rendeltetési címe, feladó neve, telefonszáma, email címe, lakcíme, címzett vagy átvevő neve, telefonszáma, email címe, küldemény felvételi címe, személyi igazolvány szám, bankszámlaszám.
A panasz kivizsgálásához szükséges a panaszos írásbeli elérhetőségének (email cím vagy lakcím) megadása.
Adatok tárolásának időtartama: A panasz benyújtását követő 5 év

6.6. KÖVETÉLÉSKEZELÉS

Adatkezelés célja: követelések kezelése, behajtása.
Adatkezelés jogalapja: szerződés teljesítése.
Kezelt személyes adatok köre: Számlában szereplő fél (vevő) neve, számlázási címe, anyja neve, születési hely, idő, telefonszám, email cím.
Adatok tárolásának időtartama: a szerződés megszűnését vagy a követelés behajtását követő 5 évig.
Ezen adatok az ÁÜF-ben foglaltak értelmében a 3. sz. mellékletben meghatározott követeléskezelő cégek részére kerül továbbításra.

7. ÜGYFÉLSZOLGÁLATTAL KAPCSOLATOS EGYÉB ADATKEZELÉSEK

Az Ügyfélszolgálat egyéb feladata az Adatkezelő tevékenységét érintő tájékoztatás nyújtása is mind a szerződött partnerek (Megbízók, Feladók), mind a címzettek mind az egyéb érintettek részére. Az Ügyfélszolgálat panaszkezeléssel kapcsolatos feladatait a 4.1 pont tartalmazza.

7.1. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT RÉSZÉRE MEGKÜLDÖTT E-MAILEKKEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

(Érintett email címek: info@glshungary.com, jofogas@glshungary.com; import@glshungary.com és az export@glshungary.com; global@glshungary.com; importvam@glshungary.com; exportvam@glshungary.com; pickup@glshungary.com; bo@glshungary.com; vip@glshungary.com)
Adatkezelés célja: ügyféllel történő kommunikáció;
Adatkezelés jogalapja: Jogi kötelezettség teljesítése (Jogi kötelezettség alapja: Fgytv, 17/A-17/C. § illetve Postatv. 57. §)
Kezelt személyes adatok köre: címzett neve, telefonszáma, email címe, küldemény rendeltetési címe, feladó neve, telefonszáma, email címe, lakcíme, átvevő neve, telefonszáma, email címe, küldemény felvételi címe, személyi igazolvány szám, bankszámlaszám
Adatok tárolásának időtartama: 5 év

7.2. UTÁNVÉTRENDDELKEZÉSEK KEZELÉSE

Adatkezelés célja: A beszedes@glshungary.com email címre érkező utánvétekkel kapcsolatos kérdések kezelése (utánvétekkel kapcsolatos rendelkezések módosítása)
Adatkezelés jogalapja: Szerződés teljesítése
Kezelt személyes adatok köre: címzett neve, címzett email címe, lakcíme, bankszámlaszáma, pozíciója, telefonszáma.
A személyes adat megadása a GLS-sel megkötött szerződésnek nem előfeltétele, de amennyiben az ügyfél ezen szolgáltatást meg kívánja rendelni, úgy az adatok megadása a teljesítés feltétele. Ennek elmaradása esetében a szolgáltatás nem teljesíthető, így megadása kötelező.
Adatok tárolásának időtartama: A postai küldemény feladását követő ötödik naptári év utolsó napja (Postatv. 55.§ (7) bek.)

7.3. ÚJ ÜGYFÉL KEZDŐCSOMAG

Adatkezelés jogalapja: a csomaglogisztikai szolgáltatások nyújtására vonatkozó szerződés teljesítése
Adatkezelés jogalapja: Szerződés teljesítése.



Kezelt személyes adatok köre: Ügyfél név, cím, telefonszám

A személyes adat megadása a GLS-sel megkötött szerződésnek nem előfeltétele, de amennyiben az ügyfél ezen szolgáltatást meg kívánja rendelni, úgy az adatok megadása a teljesítés feltétele. Ennek elmaradása esetében a szolgáltatás nem teljesíthető, így megadása kötelező.

Adatok tárolásának időtartama: A szerződés megszűnését követő 5 év.

7.4. TELEFONHÍVÁSOK

Adatkezelés jogalapja: információnyújtás, panaszkezelés

Adatkezelés jogalapja: Jogi kötelezettség teljesítése (Jogi kötelezettség alapja: Fgytv, 17/A-17/C. § illetve Postatv. 57. §)

Kezelt személyes adatok köre: hangfelvétel; Adatok tárolásának időtartama: A felvételt követő 3 év;

8. KÁRBEJELENTÉssel, KÁRÜGYINTÉZÉssel KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSEK

8.1. KÁRBEJELENTÉssel KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSEK

Adatkezelés célja: panaszkezelés, panaszjövőahagyás mely több csatornán érkezik, de ideértendő a karugyintezes@glshungary.com címre érkező levelek feldolgozása is.

Adatkezelés jogalapja: Jogi kötelezettség teljesítése (A jogi kötelezettség alapja: Postatv. 57. §)

Kezelt személyes adatok köre: címzett neve, telefonszáma, email címe, lakcíme, feladó neve, telefonszáma, email címe, lakcíme, átvevő neve, telefonszáma, email címe, lakcíme, személyi igazolvány szám, bankszámlaszám, fénykép

Adatok tárolásának időtartama: A postai küldemény feladását követő ötödik naptári év vége

8.2. JOGOS KÁRIGÉNNYEL KAPCSOLATOS KIFIZETÉSEKKEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉSEK

Adatkezelés célja: panaszkezelés, panaszjövőahagyás

Adatkezelés jogalapja Jogi kötelezettség teljesítése (A jogi kötelezettség alapja: Számviteli tv. 169. § (2))

Kezelt személyes adatok köre: nyilatkozatok, számlák, kárbejelentésnél rendelkezésre bocsátott adatok

Adatok tárolásának időtartama: kifizetéstől számított 8 év

8.3. ELVESZTETT, ELTÚNT CSOMAGOKKAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSEK

Adatkezelés célja: csomagazonosítás, a lossp@glshungary.com email címre érkező

levelek feldolgozása.

Adatkezelés jogalapja: jogszabályi kötelezettség teljesítése, jogszabályi megfelelés

Kezelt személyes adatok köre: címzett neve, telefonszáma, email címe, lakcíme, feladó neve, telefonszáma, email címe, lakcíme, átvevő neve, telefonszáma, email címe, lakcíme

Adatok tárolásának időtartama: A postai küldemény feladását követő ötödik naptári év vége

Jogos kárigény esetében az ott rögzített megőrzési idő irányadó.

8.4. ADR CSOMAGOKHOZ KAPCSOLÓDÓ ADATKEZELÉSEK

Adatkezelés célja: ADR-rel kapcsolatos szabályok betartásának igazolása;

Adatkezelés jogalapja: Jogi kötelezettség teljesítése (A jogi kötelezettség alapja: 284/2023. (VI. 30.) Korm. rendelet a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Európai Megállapodás (ADR) "A" és "B" Mellékletének belföldi alkalmazásáról 1. sz. melléklete alapján az ADR Szabályzat (284/2023. (VI. 30.) Korm. rendelet 1.3.3)

Kezelt személyes adatok köre: gépjárművezető (és egyéb személyek, akik kapcsolatba hozhatók az ADR csomagokkal) neve, anyja neve, születési helye, ideje, email címe, munkaköre, bizonyítvány száma Adatok tárolásának időtartama: 5 év

9. A [HTTPS://ECSOMAG.GLS-HUNGARY.COM/](https://ecsomag.gls-hungary.com/) FELÜLETEN ILLETVE A GLS APPLIKÁCIÓN KERESZTÜL MEGRENDELTE SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ EGYÉB ADATKEZELÉSEK

9.1. A [HTTPS://ECSOMAG.GLS-HUNGARY.COM/](https://ecsomag.gls-hungary.com/) OLDALON TÖRTÉNŐ REGISZTRÁCIÓ

Adatkezelés célja: A Feladó eseti csomagszállítási szolgáltatás megrendelési folyamatának egyszerűsítése

Adatkezelés jogalapja: Felhasználó hozzájárulása

Kezelt személyes adatok köre: Kötelezően megadandó személyes adatok a Felhasználó email címe, jelszó

Opcionálisan megadható a regisztráció során: Felhasználó neve, felvételi cím(ek), kézbesítési cím(ek), számlázási cím, e-mail cím, telefonszám, bankszámlaszám

Adatok tárolásának időtartama: a Felhasználó hozzájárulásának visszavonásáig, azaz a regisztráció törléséig

9.2. A [HTTPS://ECSOMAG.GLS-HUNGARY.COM/](https://ecsomag.gls-hungary.com/) PORTALON ÉS A GLS APPLIKÁCIÓBAN MEGRENDELTE ESETI CSOMAGSZÁLLÍTÁS SZOLGÁLTATÁSI DÍJÁNAK MEGFIZETÉSE

A szolgáltatási díj megfizetésére az OTP SimplePay rendszerében kerül sor. A SimplePay rendszer online felületén a Feladó egy, az OTP Mobil Kft. által üzemeltetett biztonságos online fizetési felületre kerül, ahol a Feladó megadja a Kártyaadatait és az adott fizetési móddal történő fizetés lebonyolításához elengedhetetlen személyes adatait. A Kártyaadatok megadása közvetlenül az OTP Bank Nyrt. által biztosított banki rendszerben történik. Amennyiben a Vevő a Kártyaadatait későbbi fizetés céljára a fizetési folyamat során elmentette, ezen Kártyaadatok szintén a banki rendszerben kerülnek közvetlenül tárolásra. **A Kártyaadatok tekintetében adatkezelőnek az OTP Bank Nyrt. minősül.** A banki rendszerben tárolt mentett Kártyaadatokhoz az OTP Mobil Kft. ezen mentett Kártyával történő fizetés során a Kártyaadat beolvasás folyamatában férhet hozzá az OTP Bank Nyrt.-vel kötött szerződés alapján, a bank megbízásából és nevében, adatfeldolgozóként. Ezen adatfeldolgozó tevékenység további részleteit az Adatkezelési tájékoztató tartalmazza, mely itt érhető el <https://simplepay.hu/vasarlo-aff/>

A Szolgáltató a Feladó által a fizetés során megadott kártyaadatokhoz és személyes adatokhoz nem fér hozzá, ezen adatok vonatkozásában nem minősül adatkezelőnek.

9.3. SZÁMLÁZÁS A [HTTPS://ECSOMAG.GLS-HUNGARY.COM/](https://ecsomag.gls-hungary.com/) OLDALON ÉS A GLS APPLIKÁCIÓBAN MEGRENDELTE SZOLGÁLTATÁS VONATKOZÁSÁBAN

Adatkezelés célja: szolgáltatásért járó díj számlázása

Adatkezelés jogalapja: Jogi kötelezettség teljesítése (A jogi kötelezettség alapja: Számviteli tv. 169. § (2))

Kezelt személyes adatok köre: Feladó neve, számlázási cím, email cím

Ezen adatok megadása kötelező, ennek hiányában az elektronikus számlát a Szolgáltató nem tudja kiállítani. Ezen adatok megadása nélkül így a Feladó a szolgáltatást nem tudja megrendelni.

Adatok tárolásának időtartama: A Számviteli tv. 169. § -a alapján 8 év

A számla a számlázz.hu rendszerében kerül kiállításra, mely rendszert a KBOSS.hu Kft. üzemelteti. A KBOSS.hu Kft. a <https://ecsomag.gls-hungary.com/> oldalon illetve a GLS Applikációban megrendelt szolgáltatások esetében a számlázás körében (ideértve: számla kibocsátása, megőrzése) adatkezelőnek minősül. A KBOSS.hu Kft. adatkezelési tájékoztatója itt érhető el: <https://www.szamlazz.hu/adatvedelem/>

9.4. EMAIL CÍMRE ÉRKEZŐ E-MAILEKKEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

Adatkezelés célja: a szolgáltatás teljesítéséhez, elálláshoz, szerződés felmondáshoz kapcsolódó adatkezelés

Adatkezelés jogalapja: Jogi kötelezettség teljesítése (Jogi kötelezettség alapja: Fgytv, 17/A17/C. § illetve Postatv. 57. §)

Kezelt személyes adatok köre: címzett neve, telefonszáma, email címe, küldemény rendeltetési címe, feladó neve, telefonszáma, email címe, felvételi cím, átvevő neve, telefonszáma, email címe, küldemény felvételi címe, személyi igazolvány szám, bankszámlaszám
Adatok tárolásának időtartama: 5 év

10. A CSOMAGPONTBAN MEGRENDELTE SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ EGYÉB ADATKEZELÉSEK

10.1. A CSOMAGPONTBAN TÖRTÉNŐ FELADÁS ALKALMÁVAL TÖRTÉNŐ REGISZTRÁCIÓ

Adatkezelés célja: A Feladó eseti csomagszállítási szolgáltatás megrendelési folyamatának egyszerűsítése

Adatkezelés jogalapja: Felhasználó hozzájárulása

Kezelt személyes adatok köre: Felhasználó neve, címe, e-mail címe, telefonszám, bankszámlaszám

Adatok tárolásának időtartama: a Felhasználó hozzájárulásának visszavonásáig, azaz a regisztráció törléséig

