

Všeobecné obchodné podmienky Distribúcia a spracovanie balíkov General Logistics Systems Slovakia s.r.o.

Lieskovská cesta 13
962 21 Lieskovec
Slovenská Republika

V prípadoch, kde zodpovednosť nie je stanovená pravidlami Zväzu logistiky a zasielateľstva Slovenskej republiky a Dohovoru CMR - o prepravnej zmluve v medzinárodnej cestnej nákladnej doprave (Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road, Ženeva, 15. júl 1978), v znení Protokolu k Dohovoru CMR, zverejneného v Zbierke zákonov SR pod č. 163/2008 Z. z., a zákonom NR SR č. 324/2011 o poštových službách, v platnom znení (ďalej len ZOPS), sa bude uplatňovať zodpovednosť GLS Slovakia podľa nasledovných všeobecných obchodných podmienok.

§ 1 Úvod

GLS Slovakia vykonáva prepravu a expresnú poštovú službu v rozsahu zákona č. 324/2011 Z.z. o poštových službách (ďalej len prepravu balíkov) pre Poverujúcich. Táto služba sa poskytuje na základe uzatvorenia zmluvy (alebo / a cenovej ponuky) medzi Poverujúcim a GLS Slovakia. Všeobecné obchodné podmienky popisujú služby - produkty, ku ktorým sa GLS Slovakia zaviazal ako dodávateľ, a taktiež podmienky, ktoré majú byť splnené zo strany Poverujúceho, aby mohla GLS Slovakia zaručiť kvalitu uskutočnenia služby (doručenia balíkov). GLS Slovakia ponúka prepravu z domu do domu a používa také komunikačné prostriedky, aby Poverujúci mohol dostať odpoveď na všetky otázky ohľadne distribúcie balíkov telefonicky, alebo prostredníctvom internetu. Služby GLS Slovakia obsahujú aj služby sprostredkované iným dodávateľom (subdodávateľský výkon). Za tieto služby zodpovedá subdodávateľ, v rozsahu uzatvorenej zmluvy s GLS. Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou každej „Zmluvy o preprave“ a/alebo „Cenovej ponuky“, ktorú uzatvára GLS Slovakia ako Zasielateľ s Poverujúcim. Poverujúci prehlasuje, že sa pred uzatvorením „Zmluvy o preprave“ a/alebo „Cenovej ponuky“ zoznámil s obsahom „Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti GLS Slovakia“ a že s nimi súhlasí a bez výhrad ich prijíma.

§ 2

Zákaznícky servis

"V sídle spoločnosti GLS Slovakia funguje cez pracovné dni od 08.00 do 17.00 hod zákaznícky servis, kde poverení pracovníci podávajú zákazníkom na základe čísla balíka informácie o balíkoch (IOD), na požiadavku Poverujúceho kópiu dokladu o doručení balíka (POD) a riešia prípadné reklamácie, ktoré sa týkajú prepravy balíkov. Informácie o doručovaní balíkov možno získať na stránke www.gls-slovakia.sk, on-line, v systéme na vyhľadávanie balíkov podľa čísla balíka."

Kontakty na zákaznícky servis:

Tel.: +421 45 524 25 00 alebo 18 585

e-mail: info@gl-slovakia.sk

§ 3

Poskytovanie informácií, riešenie sťažností a reklamácií

Poverujúci, resp. poverujúcim splnomocnená alebo poverená osoba, sa môže na Zákazníckom servise spoločnosti GLS Slovakia, informovať o balíku podľa jeho čísla a následne si môže vyžiadať určité informácie o balíku (IOD) a kópiu potvrdenia o doručení (POD). Služby IOD – informácie o balíkoch prepravených za posledné 3 mesiace získa okamžite a doklad o doručení (POD) o balíkoch prepravených za posledné 3 mesiace bude zaslaný do 4 hodín od jeho vyžiadania na kontakt uvedený Poverujúcim.

Po uplynutí 3 mesiacov od doručenia balíka sú informácie POD k dispozícii 1 rok a na vyžiadanie budú zaslané do 3 pracovných dní od ich vyžiadania, na kontakt uvedený Poverujúcim. Informácia o doručení (POD) je k dispozícii od pracovného dňa nasledujúceho po dni doručenia balíka. V prípade poškodenia balíka môže Poverujúci ohlásiť udalosť poverenému pracovníkovi Zákazníckeho servisu, ktorý postúpi prípad likvidátorovi škodovej udalosti v GLS Slovakia. Sťažnosti a reklamácie sa prijímajú na Zákazníckom servise, kde sa sťažnosť, alebo reklamácia prešetrí, zabezpečia sa nápravné opatrenia a v rámci možnosti sa informuje sťažovateľa. Sťažnosti a reklamácie sa môžu zapísať aj do knihy sťažností uloženej v centrále GLS Slovakia alebo na všetkých ostatných depách. Zákaznícky servis prešetrí sťažnosti a reklamácie v najkratšej možnej lehote, ale najneskôr do 30 dní od podania sťažnosti, alebo reklamácie. V prípadoch kedy sa reklamácia týka väčšieho počtu zásielok, môže spoločnosť GLS predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie až na 90 dní § 28, ods. 4, ZOPS, pričom o predĺžení lehoty je spoločnosť GLS povinná informovať užívateľa poštovej služby v lehote 30 dní od podania sťažnosti alebo reklamácie. Užívateľ poštovej služby sa zaväzuje GLS Slovakia poskytnúť pri vybavení reklamácie požadovanú súčinnosť, ktorá zahŕňa aj predloženie požadovaných podkladov reklamačného oddeleniu GLS Slovakia. V prípade nepredloženia požadovaných podkladov užívateľom poštovej služby v lehote 8 dní odo dňa jej doručenia, je GLS Slovakia oprávnená uzavrieť reklamáciu po uplynutí zákonnej lehoty na jej vybavenie, pričom za škodu GLS Slovakia užívateľovi poštovej služby v tomto prípade nezodpovedá. Sťažnosti a reklamácie sa

registrujú podľa predpisov ISO kvality manažmentu a odstraňujú sa príčiny chýb. GLS Slovakia povinne vedie evidenciu o podaných reklamáciách, ich obsahu a spôsobe vybavenia. Poverujúci je povinný poskytnúť GLS Slovakia správne údaje o charaktere obsahu balíka a jeho povahe, inak zodpovedá za škodu, ktorá GLS Slovakia vznikne porušením tejto povinnosti.

§ 4

Ciele a územná platnosť Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti GLS Slovakia

GLS Slovakia zabezpečuje distribúciu balíkov na základe platnej zmluvy a/alebo uzatvorenej cenovej ponuky. Zmluvný vzťah môže vzniknúť bežnou formou, podpísaním zmluvy účastníkmi, alebo po písomnej akceptácii cenovej ponuky. Podmienkou platnosti zmluvného vzťahu je, aby mal Poverujúci vždy k dispozícii dostatok prepravných štítkov (čiarových kódov) vydaných spoločnosťou GLS Slovakia, a aby Poverujúci používal len prepravné štítky vystavené na svoju spoločnosť, ktoré vyhovujú systému GLS Slovakia. Poverujúci sa zaväzuje používať výlučne jemu pridelené prepravné štítky a tieto neodovzdávať, nezamieňať, nevypožičiavať, nesprístupňovať akýmkoľvek iným Poverujúcim, pričom v prípade neoprávnenej manipulácie s prepravnými štítkami sa Poverujúci zaväzuje GLS Slovakia na prvú výzvu uhradiť škodu vzniknutú takýmto spôsobom. GLS Slovakia zároveň nezodpovedá za dôsledky neoprávneného manipulovania s prepravnými štítkami (zámena, použitie nesprávnych štítkov a pod.) súběžne GLS Slovakia nemôže v takýchto prípadoch zodpovedať za správnosť fakturácie, za nesprávne vybranie dobierky, nesprávne zasielanie dobierok a pod. Všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na všetky činnosti spoločnosti GLS Slovakia, najmä však na plnenie služieb expresnej prepravy balíkov, na vyzdvihnutie balíkov, na nakládku a vykládku balíkov, na zaobchádzanie s balíkmi, na prekládku balíkov a dočasné uskladnenie v prípade nedoručených balíkov a taktiež na organizovanie prepravy exportných balíkov v rámci krajín zahrnutých do siete spoločnosti GLS General Logistics Systems. Všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na prepravu, na ktoré sa GLS Slovakia zmluvne zaviazala, alebo na takúto prepravu existuje akceptovaná cenová ponuka. Všeobecné obchodné podmienky sa nevzťahujú na importné prepravy v prípadoch, v ktorých sa Poverujúci zmluvne dohodol so zahraničným partnerom „GLS General Logistics Systems“. Vtedy sa na túto prepravu vzťahujú Všeobecné obchodné podmienky zahraničného partnera.

Činnosť spoločnosti GLS Slovakia zahŕňa:

- doručenie tuzemských balíkov do 24 hodín Business Parcel" a Business Small parcel" (doručenie v nasledujúci deň po vyzdvihnutí, informatívny údaj),
- exportná preprava balíkov v spolupráci s GLS General Logistics Systems do krajín Európskej Únie a do Turecka, Nórska a Švajčiarska,
- import balíkov prostredníctvom Systému General Logistics Systems a jej zmluvných partnerov na Slovensko z vyššie uvedených relácií, ako aj preclievania balíkov na základe poverenia odosielateľa a doručenie týchto balíkov na území Slovenska.
- doplnkové služby, výkon sa zabezpečí písomnou dohodou, alebo vyznačením doplnkovej služby na akceptovanej cenovej ponuke.

Tuzemské služby spoločnosti GLS Slovakia

Pri tuzemskej distribúcii balíkov, je balík pod dozorom od nakládky až po vykládku a informácie týkajúce sa balíkov, ako aj doklad o doručení, je možné späťne vyhľadať. Pri zmene adresy spoločnosť GLS Slovakia po skontaktovaní spresní adresu a doručí zásielku na správnu adresu. Cena prepravy zahŕňa 3 pokusy o doručenie, v prípade dohody s užívateľom poštových služieb môže GLS Slovakia doručiť balík aj na alternatívne miesto doručenia a to do vybraného „Parcelshopu“ alebo „Balíkomatu“.

Odosielateľ môže využiť pri tuzemskom doručovaní balíka nasledovné doplnkové služby:

Express Parcel - Expresný balík, Express SmallParcel - Malý expresný balík – doručenie súrneho, terminovaného balíka do 12 hod. nasledujúceho pracovného dňa po podaní (len do miest určených a odsúhlasených spoločnosťou GLS).

Cash Service – Dobierka – Inkaso hodnoty balíka, na základe inštrukcii odosielateľa. Zúčtovanie a prevod dobierky prebehne automaticky, každý pracovný deň. Dobierku môže GLS Slovakia vybrať od prijemcu na základe požiadavky poverujúceho, v hotovosti, bezhotovostne použitím služby VIAMO alebo platbou prostredníctvom prenosných platobných terminálov, platobnými kartami. Výnimku tvorí výber dobierky za balíky, ktoré boli predoručené do balíkomatov GLS na základe požiadavky poverovateľov a/alebo užívateľov poštových služieb, kde dobierku je možné zaplatiť len bezhotovostne, prostredníctvom zabudovaného platobného terminálu v samotnom balíkomate.

AddOnInsurance Service – Prípoistenie balíkov - (pri hodnote nad 331,94 Eur).

PickShip Service, PickRentrun Service – GLS z poverenia zmluvného partnera – odosielateľa – na určenom mieste preberie balík a doručí ho na Slovensku na udanú adresu, alebo poverovateľovi.

Exchange Service – Výmena balíkov - GLS výmenou za doručený balík vyzdvihne na Slovensku a v Maďarsku odosielateľovi iný balík nachádzajúci sa u adresáta.

StandbyService – Vyzdvihnutie príjemcom – adresát si môže prevziať balík v depe počas pracovnej doby, po dohode s vedúcim depa.

DayDefinite Service – Doručenie v určený deň - Odosielateľ si vopred zvolí deň, kedy GLS doručí balík adresátovi do 5 pracovných dní po jeho podaní.

Guaranteed 24Service – Zaručene na ďalší deň – V prípade objednania služby Vám garantujeme, že za balíky nedoručené na druhý pracovný deň vinou GLS, Vám GLS vráti cenu za prepravu a dvojnásobok príplatku za službu.

PrivateDelivery Service – Doručenie na súkromnú adresu – v prípade objednania služby GLS doručí balík súkromnej osobe v pracovnom čase v mestách vybavených depami aj medzi 17 a 20 hod.

ScheduledDelivery Service – časovo vymedzené doručenie – V prípade objednania služby môže odosielateľ požiadať o doručenie balíka vo vopred určenom dvojhodinovom časovom intervale medzi 8 a 20 hod.

AddressedOnly Service – Doporučený balík – odosielateľ určí osobu, ktorá prevezme balík.

Flex-delivery service – emailová notifikácia - informovanie príjemcu o pohybe jeho balíka; príjemca má možnosť aktívne vstúpiť do procesu doručovania on-line, zaznamenaním zmeny adresy doručenia, času doručenia, prípadne si zvolí osobný odber na depe, odmietnutie balíka, alebo vyzdvihnutie jeho balíka v sieti tzv. ParcelShopov, alebo v sieti balíkomatov GLS Slovakia

Flex-delivery SMS service – SMS notifikácia - informovanie príjemcu o pohybe jeho balíka; príjemca má možnosť aktívne vstúpiť do procesu doručovania on-line zaznamenaním zmeny adresy doručenia, času doručenia, prípadne si zvolí osobný odber na depe, odmietnutie balíka, alebo vyzdvihnutie jeho balíka v sieti tzv. ParcelShopov, alebo v sieti balíkomatov GLS Slovakia

DeliveryAtWork Service - Doručenie do práce – Služba určená špeciálne pre B2B klientov. GLS doručí balík s touto doplnkovou službou nielen na určenú adresu príjemcu, ale dokonca priamo na konkrétne pracovisko zvoleného príjemcu (konkrétne oddelenie, kancelária, sklad, prevádzka a pod.)

Saturday Service - Sobotné doručenie - GLS doručí balíky aj v sobotu do vybraných miest na Slovensku (pre bližšie informácie kontaktujte obchodné oddelenie)

ParcelShop – “dropoff point“ (doručovací bod), alternatívny spôsob doručenia balíka. Balík je na základe požiadavky užívateľa poštových služieb, a/alebo poverovateľa doručený do vopred vybraného ParcelShopu – výdajného miesta, kde je možné jeho vyzdvihnutie príjemcom do 4 dní odo dňa doručenia balíka do ParcelShopu. Pre informácie o aktuálnej sieti ParcelShopov je potrebné kontaktovať GLS SK, alebo si overiť aktuálnu sieť ParcelShopov na www.gls-slovakia.sk

ParcelShop – “pick-up point“ (vyzdvihovací bod), V sieti Parcelshopov GLS Slovakia, je možné podať balík na expresné doručenie na území Slovenska a na export (krajinu EU). Informácie o spôsobe podania balíkov a aktuálnej sieti Parcelshopov GLS sú k dispozícii na www.gls-slovakia.sk

Balíkomat - Doručenie balíkov – GLS Slovakia v rámci rozširovania svojich služieb zaviedla možnosť doručenia balíkov do Balíkomatov GLS. Poverenie na doručenie do Balíkomatov GLS môže dať poverovateľ a/alebo užívateľ poštovej služby. Dobierka môže byť v prípade doručenia balíka do Balíkomatu uhradená len bezhotovostne a to platobnou kartou. Podrobné informácie o dostupnej sieti balíkomatov je možné získať na www.gls-slovakia.sk

Balíkomat – Odoslanie balíkov – GLS Slovakia v rámci rozširovania svojich služieb zaviedla možnosť odoslania balíkov na tuzemské a exportné doručenie (štáty EU) priamo prostredníctvom Balíkomatov GLS. Užívateľ poštovej služby si prostredníctvom online prístupu cez www.gls-balíkomat.sk vygeneruje prepravný štítok, tento nalepí na balík a na základe návodu na podanie balíka, balík vloží do balíkomatu. Podrobné informácie o dostupnej sieti balíkomatov je možné získať na www.gls-slovakia.sk

ShopDeliveryService – GLS zabezpečuje pre svojich poverovateľov poštových služieb bezplatne aplikáciu prostredníctvom ktorej užívateľa poštových služieb môžu priamo pri on-line objednávkach tovarov u takýchto poverovateľov zadať doručenie balíka do vybraného ParcelShopu, alebo Balíkomatu GLS.

SMS Preadvice – informovanie užívateľa poštovej služby o časovom intervale 3 hodín, pre doručenie balíka, informácia sa odosiela formou SMS v deň doručenia.

SMS Avizo – informovanie užívateľa poštovej služby o doručení balíka, informácia sa odosiela v deň, kedy bol Poverovateľom vytlačený prepravný štítok a odoslané údaje ku konkrétnemu balíku, formou SMS.

Služby pri exportnom doručovaní balíka, ktoré odosielateľ - poverovateľ môže využiť sú nasledovné:

Hungary Express Parcel, Hungary Express Small Parcel - Expressný balík do Maďarska a malý expresný balík do Maďarska - (doručenie v nasledujúci deň do 12.00 (v miestach odsúhlasených spoločnosťou GLS). Bez objednania služby „Express“ sa doručuje štandardne do 24 hod.

Cash Service – Dobierka – inkasovanie hodnoty balíka v hotovosti, na základe inštrukcii poverovateľa. Službu je možné objednať pre Maďarsko, Rumunsko, Českú republiku, Slovensko, Chorvátsko.

Exchange Service – Výmena balíkov GLS výmenou za doručený balík vyzdvihne odosielateľovi iný balík nachádzajúci sa u adresáta len na území Maďarska.

Pick&Ship Service, Pick&Rentrun Service – GLS z poverenia zmluvného partnera – odosielateľa – na určenom mieste preberie balík a doručí ho na udanú adresu, alebo poverovateľovi.

StandbyService – Vyzdvihnutie príjemcom – adresát si môže prevziať balík v depe počas pracovnej doby, po dohode s vedúcim depa len na území Maďarska.

Guaranteed 24Service – Zaručene na ďalší deň – V prípade objednania služby Vám garantujeme, že balíky nedoručené na druhý pracovný deň vinou GLS, Vám GLS vráti cenu za prepravu a dvojnásobok príplatku za službu – len na území Maďarska.

DayDefinite Service – Doručenie v určený deň, Odosielateľ si vopred zvolí deň, kedy GLS doručí balík adresátovi do 5 pracovných dní po jeho podaní. Len na území Maďarska.

ScheduledDelivery Service – časovo vymedzené doručenie – V prípade objednania služby môže odosielateľ požiadať o doručenie balíka vo vopred určenom dvojhodinovom časovom intervale medzi 8 a 20 hod. len na území Maďarska.

PrivateDelivery Service – Doručenie na súkromnú adresu – v prípade objednania služby GLS doručí balík súkromnej osobe v pracovnom čase v mestách vybavených depami aj medzi 17 a 20 hod. len na území Maďarska.

AddressedOnly Service – Doporučený balík – odosielateľ určí osobu, ktorá prevezme balík. Platí len na území Maďarska.

Flex-delivery service (platí len v prípade balíkov do CZ, HU, RO, SI a HR) – emailová notifikácia/informovanie príjemcu o pohybe jeho balíka; príjemca má možnosť aktívne vstúpiť do procesu doručovania on-line zaznamenaním zmeny adresy doručenia, času doručenia, prípadne si zvolí osobný odber na depe, odmietnutie balíka alebo vyzdvihnutie jeho balíka v sieti tzv. ParcelShopov

Flex-delivery SMS service (platí len v prípade balíkov do CZ, HU, RO, SI a HR) - SMS notifikácia/informovanie príjemcu o pohybe jeho balíka; príjemca má možnosť aktívne vstúpiť do procesu doručovania on-line zaznamenaním zmeny adresy doručenia, času doručenia, prípadne si zvolí osobný odber na depe, odmietnutie balíka alebo vyzdvihnutie jeho balíka v sieti tzv. ParcelShopov, alebo Balíkomatov. Aktuálny zoznam krajín s možnosťou doručenia do siete ParcelShopov, alebo balíkomatov je uvedený na www.gls-slovakia.sk

Flex-delivery service (platí len v prípade balíkov do DE, AT, PL, BE, LU) – emailová notifikácia/informovanie príjemcu o pohybe jeho balíka;

ShopDeliveryService – GLS Slovakia zabezpečuje pre svojich poverovateľov poštových služieb bezplatne aplikáciu prostredníctvom ktorej užívateľa poštových služieb môžu aj pri zasielaní balíkov do zahraničia priamo pri on-line objednávkach tovarov u takýchto poverovateľov zadať doručenie balíka do vybraného ParcelShopu, alebo Balíkomatu GLS. Aktuálny zoznam krajín so zoznamom balíkomatov a ParcelShopov je na www.gls-slovakia.sk

Pri exportných balíkoch sa čas doručenia pohybuje v rozpätí 2-5 pracovných dní po nahládke balíka, v závislosti od cieľovej destinácie a sú len informatívne. V prípade exportného balíka do Maďarska, štandardné doručenie je do 24 hod. od jeho vyzdvihnutia. Exportné balíky do Českej republiky sú doručené do 24.hod v prípade, ak bol balík vyzdvihnutý v miestach, schválených GLS. V iných prípadoch je doručenie do Českej republiky v lehotě 48 hod.

"Pri vývoze je doručenie balíka v určitom termíne zabezpečené zahraničnými partnermi spoločnosti GLS General Logistics Systems tak, že od nahládky až po vykládku ostane balík v uzavretom systéme GLS General Logistics Systems a informácie o balíkoch a doklad o doručení (s ohľadom na premlčanie) sa dajú späťne vyhľadať".

K hore uvedeným tuzemským a integrovaným službám prepravy je možné zmluvne objednať za osobitný príplatok doplnkové služby.

§ 5

Balík, adresný štítok, balenie, adresovanie, uzavretie balíkov

Poverujúci zodpovedá za starostlivé a odborné zabalenie tovaru, ktoré umožňuje, aby bol balík spôsobilý na priemyselnú manipuláciu, prekládku v triediacich strediskách a výkonnú cestnú prepravu, a tým sa zabezpečilo jeho doručenie adresátovi bez poškodenia. GLS Slovakia preberá zodpovednosť za prepravu len za dostatočne a predpísaným spôsobom zabalené a označené balíky a za balíky označené predpísanými adresnými štítkami GLS Slovakia, označenými logom a menom GLS, z ktorého je zrejmé, že balík je doručovaný v systéme GLS. Manipulácia s balíkmi v systéme GLS Slovakia sa vykonáva priemyselnou technológiou, t.j. nie je dovolené podávanie balíkov, na ktorých daná technológia nemôže byť využitá. **Z tohto dôvodu musí balenie balíkov spĺňať nasledovné podmienky:**

- Tovar na opravu alebo na výmenu sa musí zaslať v originálnom obale použitím výplňového materiálu.
- Každý tovar, aj ťažko zabaliteľný, treba chrániť pevným obalom.
- Kartóny treba prelepiť lepiacou páskou z každej strany. Pokiaľ je to možné, treba používať lepiaciu pásku s logom spoločnosti poverujúceho.
- Obálku obsahujúcu prepravný list alebo nálepky označujúce krehký tovar, dobierku alebo iné špeciálne označenia treba nalepiť na najväčšiu plochu balíka.
- Všetky už použité prepravné štítky treba odstrániť.
- Pokiaľ dodávka na jednu adresu pozostáva z viacerých kusov, nálepky so špeciálnymi požiadavkami treba nalepiť na každý kus. Pokiaľ sa dodávka skladá z viacerých kusov, treba celú sumu dobierky uviesť na prepravnom liste a tak isto na balíku.

- Nebezpečný tovar nie je možné odovzdať na prepravu ani v prípade správne označeného balíka.
- Tovarový balík je potrebné zabaliť tak, aby sa jednotlivé kusy tovaru v obale nepohybovali.
- V prípade zasielania tekutín, treba uprednostniť plastové fľaše pred sklenenými. Okolo fliaš sa vždy umiestňuje absorpčný materiál.
- Na spodok krabice treba umiestniť vrstvu tlmiaceho materiálu, čím sa zvýši ochrana tovaru pri preprave.
- Každú časť tovaru treba zvlášť obaliť ochranným materiálom a umiestniť tovar do stredu krabice, pričom by jednotlivé časti mali byť od seba a od stien obalu dostatočne vzdialené.
- Zvyšné medzery sa vyplnia a na vrch sa umiestni ďalšia vrstva tlmiaceho materiálu.
- Na povrchu nesmú byť nerovnosti či vyčnievajúce časti.
- Zabalenie tovaru musí byť také, aby sa naň (na rovnú plochu) mohol umiestniť prepravný list a čiarové kódy, ktoré budú potom skenované v prekladiskách a pri transporte.
- Podaný môže byť len riadne zalepený a neporušený balík.
- Z balíkov nesmú vyčnievať dlhé alebo ostré alebo špicaté časti tovaru.
- Musí sa podľa možnosti optimálne využiť priestor v krabici (t.j. vyplniť voľný priestor medzi tovarom a stenou krabice) a použiť kvalitný, rozmerovo vhodný obalový materiál, za účelom zabezpečenia ochrany tovaru.
- Krehký tovar sa musí baliť so zvýšenou pozornosťou, s použitím vhodného výplňového materiálu, ako napr. polystyrénová pena, za účelom zníženia rizika poškodenia. Označenie „Krehký tovar“ si síce vyžaduje starostlivé zaobchádzanie, ale úplne tovar neochráni, a pri poškodení GLS nezodpovedá za škodu v prípade nedostatočného balenia aj keď je na tovare označenie „Krehký tovar“.
- Ťažko zabaliteľný tovar zvláštneho tvaru sa musí okrem zmršťovacej fólie chrániť aj iným obalom.
- GLS Slovakia nevykonáva prepravu viacerých zviazaných alebo zlepených balíkov, lebo balenie sa môže rozpadnúť a do cieľa dorazí iba balík identifikovaný štítkom. V prípade straty resp. poškodenia časti alebo celého obsahu takto zabaleného balíka GLS nezodpovedá za škody vzniknuté na takomto balíku.
- Adresa, adresný štítok, vrecko na dodací list a štítky označujúce objednané služby sa musia nalepiť na najväčšiu plochu krabice.
- V prípade viacerých balíkov adresovaných na jednu adresu, sa musia nálepky so špeciálnymi službami nalepiť na každý balík osobitne.
- Pri podávaní balíkov na dobierku, sa musí suma dobierky uviesť na Zozname dobierok alebo sa musí poslať elektronickou formou GLS Slovakia. Suma dobierky sa musí uviesť aj na balíku s použitím príslušného štítku, ktorý je prijatý do systému GLS Slovakia, (v prípade viacerých balíkov adresovaných na jednu adresu, treba dobierkové nálepky s uvedením sumy zodpovedajúcej obsahu balíka nalepiť na každý kus balíka). Suma dobierky uvedená na zozname dobierok musí byť totožná so sumou dobierky uvedenou na balíku. V prípade chybnéj, neúplnej objednávky, sa GLS Slovakia pokúsi o jej spresnenie. GLS nezodpovedá za vybratie dobierky za taký balík, na ktorom je síce štítok – dobierka, ale táto dobierka a jej suma nie je na zozname dobierok, alebo na zozname dobierok nie je uvedená poverujúcim v požadovanom formáte, alebo ak zoznam dobierok nebol včas zaslaný do GLS.
- V prípadoch, ak poverujúci posieľa balík na dobierku do krajín, kde GLS vykonáva službu Cash Service, je povinný v prípade, že príkaz na vyzdvihnutie dobierky zadáva ručne vyplňovaním do nato určeného formulára, uviesť údaje zvlášť na samostatnom formulári pre každú krajinu.
- Nebezpečný tovar nie je možné prevziať na prepravu ani v prípade vonkajšieho označenia na balíku, že sa jedná o nebezpečný tovar.
- Pre GLS Slovakia je prioritné predchádzať škodovým udalostiam, preto pre svojich partnerov cez Zákaznícky servis poskytuje poradenskú službu na spôsob balenia balíkov.

§ 6

Vyzdvihnutie balíka

Vyzdvihnutie balíkov sa vykoná na adrese určenej Poverovateľom. Zmluvní partneri – na základe osobitnej zmluvy – môžu správne označené balíky (balíky s nalepeným prepravným štítkom schváleným GLS Slovakia) odovzdať aj na depách GLS, alebo centrálnom prekladisku GLS Slovakia v Lieskovci, Lieskovská cesta č. 13 v pracovných dňoch v časoch, ktoré sú uverejnené na stránke www.gls-slovakia.sk. Pri nakládke vodič GLS Slovakia nekontroluje správne zabalenie balíkov, ale má právo odmietnuť vyzdvihnutie balíkov, nespĺňajúcich tieto Všeobecné obchodné podmienky. Pri nakládke a prebratí balíka vodič alebo kompetentný zamestnanec pobočky GLS Slovakia vystaví potvrdenie o prevzatí balíka, na ktorom sa uvádza len počet vyzdvihnutých balíkov. V prípade, že nie je možné fyzicky prepočítať počet vyzdvihnutých balíkov, záväzným údajom je počet naskenovaných balíkov v systéme GLS.

Poverujúci používajú na identifikáciu balíka nasledujúce doklady:

- kópiu prepravného štítku,
- samolepiace miništítky s číslami balíka,
- v prípade štítku tlačeneho z vlastného systému, musí byť tento súbor písomne odsúhlasený GLS Slovakia. Prepravné štítky GLS Slovakia sú označené menom prípadne logom/alebo len menom alebo len logom GLS, ktoré slúžia aj na identifikáciu poštového podniku v zmysle par. 30 zákona 324/2011.

GLS Slovakia vykonáva fakturáciu Poverujúcim podľa čísel odoslaných balíkov na základe vygenerovanej číselnej rady pre Poverovateľov. Ku každej faktúre sa posieľa v elektronickej podobe príloha položiek faktúry. GLS môže vystaviť Poverujúcemu elektronicke faktúru a zašle ju na emailovú adresu uvedenú v „Zmluve“ alebo v „Súhlase so zasielaním elektronickej faktúry“.

§ 7

Doručenie balíka

Pri doručení balíka, vodič odovzdá adresátovi adresovaný balík. Pri doručovaní nie je vodič povinný čakať na adresáta, pokiaľ sa ten nenachádza na mieste doručenia. V prípade potreby čakania na adresáta na mieste doručenia, je vodič oprávnený prerušiť doručovanie balíka.

Pri odovzdaní balíka adresátovi alebo osobe, ktorá je oprávnená k jeho prevzatí za adresáta, je príjemca povinný potvrdiť prevzatie balíka podpisom na príslušnom dokumente.

Doručenie balíka sa potvrdzuje podpisom príjemcu na súpiske rozvozu GLS. Vodič je oprávnený zaznamenať pri podpise príjemcu aj celé jeho meno, ktoré zaregistruje ručným skenerom k ostatným údajom. Účelom je napr. možnosť vyhľadania mena príjemcu, v prípade elektronickej alebo telefonickej otázky.

Balík môže byť s predchádzajúcim súhlasom príjemcu odovzdaný a doručený aj v susedstve, na recepcii alebo inom dohodnutom mieste, pričom vodič túto skutočnosť zaznamená elektronicke do ručného skenera. V prípade balíkov so službou **AddressedOnly Service - Doporučený balík**, je príjemcom osoba určená odosielateľom, ktorá je povinná identifikovať sa zákonom stanoveným dokumentom. V takýchto prípadoch sa vedľa podpisu príjemcu zaznamenáva aj číslo predloženého preukazu (občianskeho preukazu alebo cestovného pasu). GLS Slovakia odovzdá balík príjemcovi len po zaplatení dobierky (pokiaľ ide o dobierku) a po podpísaní dokladu o doručení. Obsah balíka môže príjemca skontrolovať až potom. Maximálna hodnota dobierky nesmie prekročiť sumu 2 655,51.- Eur.

§ 8

Objem a hmotnosť balíka

GLS Slovakia prepravuje balíky štandardne do hmotnosti 40 kg pre každý jednotlivý balík, s maximálnou dĺžkou 2 m pre každý jednotlivý balík, s maximálnym kruhovým obvodom 3 m pre každý jednotlivý balík (kruhový obvod = $2 \times \text{výška} + 2 \times \text{šírka} + 1 \times \text{dĺžka}$) s maximálnou výškou 0,6 m pre každý jednotlivý balík a s maximálnou šírkou 0,8 m pre každý jednotlivý balík. V prípade balíkov Business SmallParcel je povolená maximálna hmotnosť balíka 2 kg, a maximálna dĺžka balíka 40 cm. GLS Slovakia je oprávnená odoprieť prepravu balíkov, ktoré nespĺňajú uvedené kritériá, alebo ak balík vykazuje nadrozmer, ale na prvé posúdenie z technologického hľadiska môže byť prijatý, v takomto prípade je GLS je oprávnená fakturovať príplatok za nadrozmer podľa platného cenníka. Na základe zmluvných podmienok GLS Slovakia, doručí každý balík do obvodného depa alebo do distribučnej centrály, kde je balík automaticky odvážený na elektronickej váhe a zistená hmotnosť je priradená k číslu balíka a automaticky zaregistrovaná. Zistená hmotnosť je základom vyúčtovania. V systéme GLS Slovakia nemôžu byť prepravované balíky presahujúce hmotnosť 40 kg, alebo nadrozmerne balíky, t. j. balíky presahujúce parametre povolené v tomto paragrafe. GLS Slovakia si vyhradzuje právo v prípade takýchto balíkov využiť služby zmluvných špeditérov a zvýšené náklady vyúčtovať Poverujúcemu. Na balíky presahujúce parametre povolené v tomto paragrafe neplatia Všeobecné poisťné podmienky a časová garancia doručenia.

§ 9

Balíky vylúčené z prepravy GLS Slovakia:

Z prepravy sú vylúčené:

- balíky nevhodne zabalené a/alebo zabalené v rozpore s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, alebo v rozpore s príslušnými obchodnými zvyklosťami,
- nadrozmerne balíky a balíky presahujúce povolenú hmotnosť,
- zviazané a zlepené balíky, balíky v akomkoľvek drevenom obale,
- rýchlo sa kaziaci tovar, infekčný tovar a tovar vyvolávajúci odpor,
- pozostatky ľudí alebo zvierat,
- živé zvieratá a rastliny,
- tovar vo vreciach a sypký tovar,
- tovar so zvláštnou zvýšenou hodnotou, ako napríklad peniaze, drahé kovy, dokumenty reprezentujúce peniaze, ceniny, vylosované lotérie, pravé perly, drahé kamene a šperky,
- umelecké diela, antikvárne predmety,
- tovar, ktorý treba chrániť akýmkoľvek tepelným spôsobom,
- zbrane, strelivo, výbušniny a pod.,
- balíky adresované na poštový príčinok,
- v prípade exportných balíkov tovar podliehajúci spotrebnej dani, alkohol, tabakové výrobky a balíky osobnej povahy
- tovar v režime ADR (nebezpečný tovar),

- cigarety, omamné látky,
- tovary alebo zásielky, posielanie ktorých je na základe všetkých platných sankčných zákonov zakázané, napr. kvôli ich obsahu, zamýšľanému príjemcovi, či krajine do ktorej alebo z ktorej sa majú posilať. Sankčné zákony zahŕňajú všetky právne predpisy, nariadenia a vyhlášky, ktoré ukladajú sankcie (vrátane obchodných obmedzení a ekonomických sankcií) na krajiny, jednotlivcov alebo právne subjekty a bez obmedzenia zahŕňajú aj tie sankcie, ktoré uložila Organizácia spojených národov, Európska Únia a členské štáty Európskej únie,
- v prípade balíkov posielaných do zahraničia sú vylúčené z prepravy akékoľvek osobné hnuťelné veci, tovar podliehajúci spotrebnej dani a tovar podliehajúci ATA Carnet-u,
- poverujúci je povinný písomne informovať GLS Slovakia o každom balíku, ktorého osobitná hodnota je vyššia ako 5 000 EUR. V prípade, že si poverujúci túto povinnosť nesplní, GLS Slovakia nezodpovedá za žiadne škody vzniknuté na takomto balíku,
- balíky určené osobám, alebo firmám na ktoré sú vyhlásené embargá. Povinnosťou odosielateľa (poverovateľa) je skontrolovať či odoslaním balíka neporušuje sankčné predpisy. (bližšie a aktuálne informácie sú dostupné na: http://www.foreign.gov.sk/sk/europske_zalezitosti/prehľad_europske_zalezitosti. Pri porušení sankčných predpisov si GLS Slovakia vyhradzuje právo s posielanými položkami naložiť rôznym spôsobom, vrátane ich likvidácie.

§ 10

Služby

GLS Slovakia poskytuje služby expresnej pošty a na uskutočnenie prepravy využíva služby zmluvných dopravcov. Ich činnosť kontroluje v celom rozsahu. GLS Slovakia preberá balíky na prepravu bez preskúmania ich obsahu, riadne zatvorené, nepoškodené a odovzdá ich adresátom takisto zatvorené, bez preskúmania ich obsahu. V prípade viditeľného poškodenia balíka, spoločnosť GLS Slovakia poskytne pri doručení príjemcovi možnosť preskúmať obsah balíka, pre následné lepšie prešetrenie škodovej udalosti.

Výsledok preskúmania obsahu balíka zaeviduje kuriér, ktorý spolu s príjemcom zapíše tento výsledok do zápisu o škode.

Rozsah a charakteristika služieb:

1. Rozsah služieb: nákladka balíkov na miestach určených Poverovateľom, na depách GLS Slovakia, na Triediacej centrále, v Parcelshopoch, v miestach Balíkomatov GLS, odvoz balíkov, doručenie balíkov užívateľom poštových služieb. GLS Slovakia pri preprave balíka plní výlučne pokyny Poverovateľov a zabezpečí prepravu len v prípade, keď sa Poverujúci zaviazal znášať všetky náklady, ktoré sú s prepravou spojené.
2. Užívateľ poštovej služby je oprávnený prevziať balík po podpísaní prepravného listu (Rollkarte – súpisky rozvozu), alebo balík môže prevziať osoba, ktorá je oprávnená na prevzatie balíka za adresáta. Také osoby sú predovšetkým osoby na adrese príjemcu, alebo osoby, ktoré majú splnomocnenie.
3. Doručenie balíkov, ktoré boli vyzdvihnuté spoločnosťou GLS Slovakia do 17.00 hod., sa uskutoční v rámci územia Slovenskej republiky v nasledujúci pracovný deň (označenie do 24 hodín neurčuje presnú lehotu doručenia, ale znamená v nasledujúci pracovný deň).
4. Poverovateľ si zmluvne môže objednať službu ExpressParcel - doobedňajšie doručenie (doručenie v nasledujúci pracovný deň do 12.00 hod.) do miest zapísaných v aktuálne platnom zozname vydanom spoločnosťou GLS Slovakia.
5. V prípade exportných balíkov je doba doručenia 2-5 pracovných dní (len informatívny, nezáväzný údaj), ktorá sa predlžuje o čas colného vybavenia. V prípade exportného balíka do Maďarska, štandardné doručenie je do 24 hod. od jeho vyzdvihnutia. Exportné balíky do Českej republiky sú doručené do 24. hod. v prípade, ak bol balík vyzdvihnutý v miestach, schválených GLS. V iných prípadoch je doručenie do Českej republiky v lehote 48 hod. Lehoty na doručovanie sa predlžujú o dni štátnych sviatkov platných na Slovensku, ako aj na územiach štátov, kam sa exportný balík doručuje.
6. Ak je dôvodom prvého neúspešného pokusu o doručenie balíka nesprávna adresa, potom GLS Slovakia požiada Poverovateľa o opravu adresy alebo jej spresnenie. GLS Slovakia sa následne pokúsi o opätovné doručenie balíka v nasledujúci pracovný deň po dni oznámenia správnych údajov. Pokiaľ je i tento pokus o doručenie neúspešný, balík je vrátený odosielateľovi. V prípade B2B (business-to-business) balíka, ak nie je možné tento doručiť príjemcovi, GLS ho skladuje maximálne 5 pracovných dní (výnimku tvorí, ak príjemca oznámi dovoľenku, v tomto prípade je doba uskladnenia 10 pracovných dní). Po uplynutí tejto lehoty je balík bez upozornenia vrátený odosielateľovi. V prípade B2C (business-to-customer) balíka, ak nie je možné tento doručiť príjemcovi, GLS ho skladuje maximálne 5 pracovných dní (výnimku tvorí, ak príjemca oznámi dovoľenku, v tomto prípade je doba uskladnenia 10 pracovných dní). Ak počas tohto obdobia GLS neobdrží žiadne doplňujúce informácie o balíku,

automaticky uskutoční 2. pokus a 3. pokus o jeho doručenie v lehote do 5. pracovných dní. Pokiaľ je aj 3. pokus o doručenie neúspešný, balík je automaticky vrátený odosielateľovi.

7. Druhý pokus o doručenie balíka podľa tohto bodu GLS Slovakia nevykoná, ak prevzatie balíka bolo príjemcom odmietnuté, alebo na základe pokynu Poverujúceho pošle balík späť odosielateľovi.
8. GLS Slovakia poskytne Poverujúcemu informácie o balíku (IOD) telefonicky alebo na internetovej stránke. Vyhľadávanie stavu balíka je možné už na druhý deň po dni prevzatia balíka.
9. Poverujúci môže žiadať písomné potvrdenie o doručení balíka (Proof of delivery – POD) bez poplatkov na 5 % z priemerného počtu balíkov odovzdaných v jeden deň. Podpísaný prepravný list, súpiska alebo elektronicky (naskenovaný) podpísaný prepravný list je taktiež doklad o doručení.
10. Službu Proof of delivery nad rámec ako je v bode 7 poskytuje GLS za poplatok, podpísaný prepravný list, súpiska, alebo elektronicky podpísaný prepravný list je taktiež doklad o doručení.
11. GLS Slovakia preberá na seba zodpovednosť za dobierku - Cash Service, zdokladované potvrdením o prevzatí od príjemcov na základe písomnej objednávky. V prípade nevyzdvihnutia dobierky sa suma dobierky nestáva dlhom GLS Slovakia, ale dlžníkom naďalej ostáva príjemca. U balíkov zasielaných na dobierku vykoná GLS inkaso čiastky uvedenej na súpiske balíkov a prevedie vyzbieranú sumu na poverovateľom určený bankový účet. Všeobecné poisťné podmienky sa nevzťahujú na zinkasovanú sumu dobierky.
12. V prípade, ak GLS Slovakia prevzala balík zabalený a odovzdala zatvorený, nepoškodený balík, príjemcovi a pri kontrole položiek v balíku sa zistilo, že ich počet nezodpovedá skutočnostiam uvedeným na prepravnom liste, nemá Poverujúci nárok na náhradu škody od GLS Slovakia.

§ 11

Cena prepravných služieb

Ceny zasielateľských služieb sú určené aktuálnym cenníkom GLS Slovakia a celkovou hmotnosťou balíka, vrátane obalu a príp. výškou dobierkovej čiastky. Za začiatok zmluvného vzťahu sa považuje písomná dohoda účastníkov alebo písomná akceptácia cenovej ponuky Poverujúcim. GLS Slovakia je oprávnená účtovať spätné doručovanie balíka (vratky), doručovanie presmerovaných balíkov alebo balíkov s neštandardnými rozmermi na základe aktuálne platnej cenovej ponuky. GLS Slovakia prepraví balík v medzinárodnej preprave jedine na základe parity DDU alebo DDP. Osobitné colné vybavenie GLS Slovakia vykoná na základe osobitnej dohody s Poverovateľom. V prípade exportných balíkov je povinnosťou Poverovateľa dohodnúť sa s príjemcom na znášaní nákladov za prepravu a len na základe tejto dohody si môže objednať prepravu tovaru u spoločnosti GLS Slovakia. Pri exportných balíkoch doručovaných prostredníctvom GLS, ručí Poverovateľ za pravdivosť parít ktoré poskytne odosielateľ. Preto ak na základe takto poskytnutej parity by bol zahraničný príjemca povinný platiť clo, dane, príplatky a iné náklady a nezaplatí ich, prípadne takéto náklady uhradí spoločnosť GLS Slovakia, potom je Poverovateľ povinný zaplatiť všetky tieto náklady spoločnosti GLS Slovakia. Cenová ponuka vypracovaná spoločnosťou GLS – General Logistics Systems Slovakia, s.r.o. je obchodným tajomstvom a každé jej šírenie bez jej písomného súhlasu sa považuje za porušenie obchodných podmienok Spoločnosti GLS.

§ 12

Zodpovednosť poverujúceho

Poverovateľ zodpovedá najmä za vhodné, bezchybné a dostačujúce zabalenie balíka, za správne a úplné označenie balíka prepravným štítkom alebo manipulačnými značkami. Pri uvádzaní adries musia byť uvedené úplné údaje Adresáta a správne uvedené PSČ Adresáta. GLS Slovakia nezodpovedá za škody spôsobené neúplným, nevhodným, chybným a nedostatočným zabalením balíka, ako aj neúplným uvedením a označením adresy Adresáta. Poverovateľ v spolupráci s GLS Slovakia vychádza pritom z Užívateľskej príručky GLS Slovakia. Poverujúci je povinný uhradiť cenu vykonanej služby na účet GLS Slovakia v dohodnutom termíne splatnosti. GLS Slovakia má právo v niektorých odôvodnených prípadoch požadovať úhradu preddavku na poskytnuté služby vopred a to až do výšky 100% sumy poskytnutých služieb, pričom si GLS Slovakia vyhradzuje právo začať s poskytovaním služieb pripísaním tejto sumy preddavku na jej účet. V prípade, že Poverovateľ odovzdá na prepravu tovar vylúčený z prepravy (viď. § 9), alebo nesplní povinnosti v súlade s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami, GLS Slovakia má právo prerušiť a odmietnuť ďalšie zasielateľské služby, ktoré mu zmluvne poskytuje a zároveň nezodpovedá za škody na takomto balíku. Poverovateľ v plnej miere zodpovedá za správnosť a úplnosť poskytnutých údajov spoločnosti GLS Slovakia. Ide najmä o správne uvedenie čísla účtu na prevod dobierok, všetky firemné údaje a akékoľvek zmeny v týchto firemných údajoch, ktoré spoločnosť GLS Slovakia poskytuje, pričom GLS Slovakia neskúma a ani nemôže skúmať, či na strane poverovateľa vyššie spomenuté dôležité údaje vydala na to oprávnená osoba. Táto zodpovednosť je v plnej miere na strane Poverovateľa.

§ 13

Dispozičné právo

Pre prípad neprítomnosti príjemcu môže Poverovateľ a/alebo užívateľ poštovej služby vopred poskytnúť splnomocnenie pre GLS Slovakia na to, aby zásielku odovzdal susedovi alebo inej určenej osobe, prípadne doručil zásielku do

Parcelshopu, alebo balíkomatu GLS alebo aby, kuriér v danom prípade spísal zápis namiesto dokladu o doručení. V prípade takýchto ústnych alebo písomných splnomocnení, je doklad o doručení (IOD, POD) pripravený v modifikovanej verzii.

§ 14

Fakturácia, vyúčtovanie

GLS Slovakia prepravuje balíky, len keď cenu za uskutočnené služby hradí výlučne Poverujúci. GLS Slovakia vykonáva fakturáciu za prepravné služby podľa veľkosti Poverovateľa raz, alebo dvakrát do mesiaca, početnosť fakturácie závisí od priemerného denného počtu balíkov. GLS Slovakia, môže v odôvodnených prípadoch žiadať platbu vopred, na zaistenie svojich nárokov za poskytnuté služby u poverovateľa. GLS Slovakia vyúčtuje cenu prepravnej služby kompletne v jednej sume aj s cenou doplnkových služieb. Faktúra je splatná v lehote určenej zmluvou, prípadne akceptovanou cenovou ponukou. Uhradenie faktúry sa v každom prípade vykoná bankovým prevodom na účet GLS Slovakia. Príloha faktúry obsahuje podrobný rozpis hmotností a poplatkov na jednotlivé identifikačné čísla balíkov. GLS Slovakia môže vystaviť Poverovateľom elektronickú faktúru a zašle ju na emailovú adresu uvedenú v „Zmluve“ alebo v „Súhlase so zasielaním elektronickej faktúry“. V prípade neuhradenia faktúry Poverovateľom v dohodnutej lehote splatnosti, GLS Slovakia je oprávnená účtovať úrok z omeškania vo výške minimálne 0,05% z dlžnej sumy, za každý deň omeškania. Okrem toho má v takomto prípade GLS Slovakia právo aj na paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky a to aj bez potreby osobitného upozornenia vo výške 40€. Výšku paušálnej náhrady spojených s uplatnením pohľadávky ustanoví vláda Slovenskej republiky nariadením. Na základe platného súdneho rozhodnutia má GLS Slovakia nárok aj na úhradu nákladov spojených so súdnym vymáhaním platnej pohľadávky od Poverovateľa. Na zabezpečenie svojich nárokov voči Poverovateľom má GLS Slovakia zádržné právo k balíku, a k dobierke pokiaľ sa balík nachádza v jej držbe.

GLS má právo vyfakturovať poskytnuté prepravné služby aj mimo riadnych fakturačných termínov k spornému dňu, pričom takáto faktúra je splatná v deň jej vystavenia. Zároveň GLS v takomto prípade môže svoje oprávnené nároky zabezpečiť zadržaním vyzbieraných dobierok – GLS má na zabezpečenie úhrady čiastky fakturovanej faktúrou podľa predchádzajúcej vety právo zadržať vyzbierané dobierky do výšky skutočnej hodnoty faktúry (fakturovanej čiastky vrátane DPH), GLS je tiež oprávnená jednostranným právnym úkonom započítať svoju pohľadávku predstavujúcu cenu uskutočnených služieb fakturovanú podľa predchádzajúcej vety s pohľadávkou klienta na vydanie – vyplatenie vyzbieraných dobierok. Vyššie uvedný postup môže GLS uplatniť aj v prípade, že klient prestane podávať balíky z akéhokoľvek dôvodu počas trvania zmluvy o tuzemskej a exportnej zásielkovej službe.

§ 15

Záruka

GLS Slovakia sa zaväzuje, že v prípade nesplnenia objednanej služby Guaranteed24 Service – garantované doručenie na druhý pracovný deň, t. j. ak doba doručenia presiahne 1 pracovný deň z viny GLS, uhradí GLS Poverovateľovi cenu prepravy a 200 % z ceny objednanej služby Guaranteed 24 Service. Pri poskytovaní poštových služieb právne vzťahy medzi GLS Slovakia a Poverujúcim, ktoré neupravuje zasielateľská zmluva, alebo Všeobecné obchodné podmienky GLS Slovakia, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona 324/2011 Z.z.

§ 16

Náhrada škody, reklamácie

GLS Slovakia zodpovedá za škodu (poistenie balíka) na všetkých balíkoch, ktoré sa poškodili vinou GLS, v čase od prevzatia, počas prepravy, až do jej vydania adresátovi alebo stratu počas tohto obdobia. V cene prepravy sú balíky automaticky poistené do hodnoty 331,94€. Poistenie kryje len skutočnú škodu na balíku, nie úšlý zisk, pokuty a penále, sankčné nároky tretích strán, alebo iné neprimerané náklady. Skutočnou škodou sa rozumie to, o čo sa zmenšil majetok poverujúceho na prepravovanom balíku v dôsledku škodovej udalosti. Nárok na náhradu škody vzniká len v prípade, ak škoda bola písomne oznámená GLS Slovakia do 3 pracovných dní po doručení balíka, alebo najneskôr do 8 pracovných dní po vrátení balíka Poverovateľovi a zo strany poškodeného subjektu bola na výzvu GLS Slovakia poskytnutá súčinnosť a súčasne predložené všetky podklady vzťahujúce sa k škodovej udalosti a/alebo vzniknutej škode. Nárok na náhradu škody za reklamáciu služieb GLS nevzniká poverovateľovi vtedy, ak nepredloží požadované doklady potrebné na posúdenie reklamácie v stanovenej lehote. Poverujúci po zaplatení príplatku podľa platného cenníka si môže pripoistiť balík aj na vyššiu sumu. Túto službu je možné dojednať len osobitnou písomnou zmluvou uzatvorenou medzi GLS a poverujúcim.

Za škodovú udalosť sa nepovažuje ak GLS Slovakia:

- balík doručí oneskorene,
- neprevezme finančnú hotovosť za dobierku,
- nevráti potvrdený dodací list, hoci zásielku doručil a informáciu o doručení možno poskytnúť Poverujúcemu prostredníctvom zákaznickeho servisu (IOD, POD).

GLS Slovakia neposkytuje poistenie na balíky, pri ktorých už existuje iné poistenie. Poverujúci má právo na pripoistenie balíka v inej poisťovacej spoločnosti. Po posúdení a uznaní nároku na náhradu škody prevedie GLS Slovakia príslušnú sumu odškodnenia. V prípade poistných udalostí sa GLS Slovakia riadi Všeobecnými poistnými podmienkami, a reklamačným poriadkom.

§ 17

Premiácie

Všetky nároky voči GLS Slovakia sa premičia uplynutím jedného roka. Pri právach vzniknutých z celkového zničenia alebo straty balíka, plynie premičacia doba odo dňa, keď balík mal byť doručený príjemcovi, pri ostatných právach odo dňa, keď bol balík doručený. Zmena v osobe dlžníka, alebo veriteľa, nemá vplyv na plynutie premičacej doby.

§ 18

Forma zmluvy

Zmluvy, prílohy zmlúv, ich zmeny, opravy, doplnenia a dodatočné dohody sú platné, len ak boli uzatvorené písomne. GLS General Logistics Systems si vyhradzuje právo na uzavretie dohody, ktorá sa v niektorých bodoch odlišuje od Všeobecných obchodných podmienok. Tieto dohody sú platné, len ak boli uzatvorené písomne.

§ 19

Platnosť Všeobecných obchodných podmienok

Pokiaľ by niektoré ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok boli, alebo sa v budúcnosti stali neplatnými, alebo nevykonateľnými, nebude tým dotknutá platnosť a vykonateľnosť ostatných ustanovení Všeobecných obchodných podmienok. Neplatná časť Všeobecných obchodných podmienok sa nahradí takými časťami, ktoré sú platné a vykonateľné a čo najviac sa svojím obsahom približujú dotknutej neplatnej časti. V prípade vzniku sporu medzi zmluvnými stranami majúceho právny základ alebo vyplývajúceho z tejto Zmluvy, bude daná na prejednanie a rozhodnutie sporu právomoc slovenského súdu podľa miesta sídla GLS Slovakia s rozhodným právom Slovenskej republiky.

§ 20

Všeobecné, alebo špecifikované obmedzenie a prerušenie jednotlivých služieb

GLS Slovakia môže obmedziť, alebo prerušiť prepravu balíkov popísanú vo Všeobecných obchodných podmienkach, z akéhokoľvek dôvodu spôsobeného vis major, alebo zmenou právnych predpisov. GLS Slovakia môže v prípade dopravných obmedzení, alebo meteorologických prekážok svoje služby v jednotlivých oblastiach prechodne obmedziť alebo sa od zvyčajných doručovacích podmienok odchýliť. O obmedzení služieb GLS Slovakia informuje Poverujúceho. V týchto prípadoch nemá Poverujúci nárok na náhradu škody.

GLS Slovakia si vyhradzuje právo odmietnuť akceptáciu objednanej prepravy a poskytovanie služieb pre Poverovateľa, ktorý má vo vzťahu ku GLS Slovakia akékoľvek neuhradené záväzky po lehote splatnosti a je predpoklad, že neuhradí svoje budúce záväzky, prípadne bolo na poverovateľa začaté konkurzné konanie a/alebo vyhlásený konkurz, začaté reštrukturalizačné konanie a/alebo povolená reštrukturalizácia, alebo je v likvidácii. Podmienky poskytovania služieb pre Poverovateľa podľa predchádzajúcej vety zo strany GLS Slovakia podliehajú osobitnej písomnej dohode s Poverovateľom.

§ 21

Ochrana osobných údajov a zachovanie mlčanlivosti

GLS Slovakia v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov) (ďalej len „GDPR“) a v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“) získava, zhromažďuje a spracúva osobné údaje výhradne pre účely poskytovania zasielateľských a prepravných služieb alebo doplnkových služieb (služby s pridanou hodnotou) a to na základe uzatvorených Zmlúv o preprave / Cenovej ponuke (zasielateľských zmlúv) s Poverujúcim. GLS Slovakia taktiež podlieha zákonu č. 324/2011 Z.z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZOPS“). GLS Slovakia vzhľadom na vymedzený účel a prostriedky spracúvania osobných údajov má postavenie prevádzkovateľa (nejde o spracúvanie osobných údajov v mene niekoho iného). GLS Slovakia spracúva osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu v akom boli poskytnuté Poverujúcim na účely plnenia zmluvy, konkrétne:

- meno, priezvisko, adresa - za účelom doručenia alebo vrátenia balíka
- telefónne číslo - za účelom oznámenia a informovania (SMS / telefonický kontakt) o stave a polohe doručovaného balíka
- e-mailová adresa - za účelom oznámenia a informovania o stave a polohe doručovaného balíka, za účelom informovania o novinkách GLS Slovakia, za účelom odosielania elektronickej fakturácie (s predchádzajúcim súhlasom príkazcu), za účelom rutínnej komunikácie pri riešení operatívnych situácií súvisiacich s doručovaním / vyzdvihovaním balíkov
- číslo účtu - za účelom vyzbierania a zasielania dobierok (iba v prípade, ak je odosielateľom fyzická osoba)
- identifikačné číslo zákazníka

GLS Slovakia pristupuje k ochrane osobných údajov vážne, preto venuje maximálnu možnú pozornosť zabezpečeniu ochrane osobných údajov v súlade s požiadavkami uvedenými v GDPR a v Zákone o ochrane osobných údajov a v ostatných všeobecne záväzných právnych predpisoch Slovenskej republiky ako aj interných právnych dokumentoch GLS Slovakia. Aby mohla GLS Slovakia riadne plniť povinnosti vyplývajúce z uzatvorených Zmlúv o preprave / Cenových ponúk medzi GLS Slovakia a Poverujúcim a z vnútroštátnych a medzinárodných právnych predpisov o prepravných zmluvách, je povinnosťou Poverujúceho zabezpečiť u všetkých

dotknutých osôb (odosielateľ / príjemca a pod.) zákonný dôvod spracovania osobných údajov (napr. súhlas so spracovaním osobných údajov) v zmysle článku 6 ods.1 GDPR. Zároveň je povinnosťou Poverujúceho, aby takto získané osobné údaje dotknutých osôb boli získané a spracované v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov a GDPR a z tohto dôvodu, v prípade porušenia alebo nedodržania týchto povinností zo strany Poverujúceho, GLS Slovakia nezodpovedá za škody vzniknuté porušením povinností Poverujúceho pri spracovávaní osobných údajov. Zároveň, v prípade vzniku škody na strane GLS Slovakia, spôsobenej porušením povinností Poverujúceho pri spracovávaní osobných údajov, nesie Poverujúci plnú zodpovednosť za spôsobenú škodu. V prípade vzniku škody na strane Poverujúceho, spôsobenej porušením povinností GLS Slovakia pri spracovávaní osobných údajov, nesie GLS Slovakia plnú zodpovednosť za spôsobenú škodu.

GLS Slovakia poskytuje poštové služby alebo prispieva k poskytovaniu poštových služieb a v zmysle ZOPS je povinná dodržiavať poštové tajomstvo, ochranu informácií a ochranu osobných údajov. GLS Slovakia poskytuje poštové služby, zasielateľské a prepravné služby aj prostredníctvom kuriérov, ktorí sú v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov viazaní povinnosťou mlčanlivosti. Prostredníctvom technických a organizačných bezpečnostných opatrení GLS Slovakia zabezpečuje maximálnu ochranu osobných údajov pred ich stratou alebo zneužitím. Osobné údaje dotknutých osôb sú spracúvané v informačných systémoch, ktoré sú chránené náležitými bezpečnostnými opatreniami podľa bezpečnostnej politiky informačných technológií v GLS Slovakia. Ochrana osobných údajov taktiež spočíva v používaní fyzických opatrení pre ochranu údajov, aby sa zabránilo zničeniu údajov, strate alebo zneužitiu, neoprávnenej zmene, čítaniu, používaniu alebo posielaniu.

Poverujúci a GLS Slovakia plnia informačnú povinnosť voči dotknutým osobám v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov a podľa článku 12 a nasledujúcich GDPR. Poverujúci a GLS Slovakia informujú dotknuté osoby o ich právach súvisiacich so spracovaním osobných údajov poskytnutím informácií za účelom toho, aby mali jasné a detailné informácie týkajúce sa spracovania ich osobných údajov a všetkých práv s tým súvisiacich, a taktiež týkajúce sa možnosti právnej nápravy, ktorú majú k dispozícii.

GLS Slovakia pozná obsah balíkov len do miery potrebnej k vykonaniu služby.

1. GLS Slovakia:
 - a) nemôže otvoriť uzavretý balík, okrem výnimiek vymenovaných v bode 3.,
 - b) v prípade neuzavretých balíkov, môže GLS Slovakia skontrolovať obsah len do miery potrebnej k preprave a k následnému doručeniu balíka,
 - c) údaje získané počas vykonávania služieb nie je možné poskytnúť inej osobe okrem – odosielateľa, adresáta (inej oprávnenej osobe) a organizácií vymenovaných v bode 5.,
 - d) zásielku v záujme zistenia jej obsahu nie je možné odovzdať inej osobe, okrem okolností uvedených v bode 5,
 - e) nie je možné vydať informácie o vykonaní služby inej osobe okrem – Poverujúceho, adresáta (inej oprávnenej osobe) a organizácií vymenovaných v bode 5.
2. Na základe bodu 1. písm. d) tohto paragrafu je právomoc osoby určenej Poverujúcim rovnocenná s právomocou Poverujúceho. Vzhľadom na bod 3. písm. c) a e) má osoba, ktorá informuje GLS Slovakia o údajoch týkajúcich sa identifikácie balíka, a má k dispozícii heslo a prihlasovací kód elektronickou formou (telekomunikačné prostriedky, internet) rovnocennú právomoc ako Poverujúci.
3. GLS Slovakia môže uzavretý balík otvoriť, iba ak
 - a) je balenie zničené v takej miere, že ochranu obsahu je možné zabezpečiť len otvorením, prípadne následným prebalením krabice balíka,
 - b) vznikla potreba odstrániť akékoľvek nebezpečenstvo vyplývajúce z obsahu balíka
 - c) za vykonanú službu v súvislosti s konkrétnym balíkom nebola GLS Slovakia uhradená dohodnutá cena v lehote splatnosti. V takomto prípade má GLS Slovakia právo balík a jeho obsah použiť na úhradu dohodnutej ceny za vykonanú službu.
4. Otvorenie balíkov je riadené GLS Slovakia, vykonané opatrenia sú zaznamenané formou zápisnice. Informácie o otvorení balíka treba uviesť na balíku, a ak je to možné o otvorení balíka a o jeho dôvodoch treba informovať odosielateľa.
5. GLS Slovakia a osoba (organizácia) spolupracujúca pri vykonávaní poštových služieb sú povinní organizačne a technicky zabezpečiť zachovanie mlčanlivosti pri preprave balíkov. GLS Slovakia a osoba (organizácia) spolupracujúca pri vykonávaní poštových služieb sú povinní umožniť výkon štátneho dohľadu a na požiadanie poskytnúť informácie potrebné na výkon štátneho dohľadu.

§ 22

Záverečné ustanovenia, zmeny VOP

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 25.05.2018.
2. Práva a povinnosti výslovne neupravené v Zmluve o preprave / Cenovej ponuke alebo týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami

sa spravujú príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

3. GLS Slovakia si vyhradzuje právo na úpravu a/alebo zmenu týchto Všeobecných obchodných podmienok.
4. Všeobecné obchodné podmienky, uverejňuje GLS Slovakia na webovej stránke www.gls-slovakia.sk
5. Všeobecné obchodné podmienky tvoria súčasť Zmluvy o preprave / Cenovej ponuky a sú pre Poverujúceho záväzné. Poverujúci ich v každom prípade obdrží ako prílohu zmluvy.
6. Spôsob využitia služieb a ostatné informácie – popis jednotlivých služieb, formuláre, tlačivá, popis vyplňovania jednotlivých tlačív – GLS Slovakia sprostredkuje Poverujúcim vo forme „Užívateľskej príručky“ a zverejní na webovej stránke www.gls-slovakia.sk

Všeobecné obchodné podmienky – vysvetlivky

IOD: elektronické alebo ústne informácie o doručení balíka.

POD: písomné potvrdenie o doručení balíka, kópia potvrdenej súpisky.

Súpiska(Rollkarte): prepravný list spoločnosti GLS Slovakia obsahujúci čísla balíkov, podpis a meno príjemcu, ako potvrdenie o prevzatí balíka.

Scanner: čítačka čiarových kódov pri preprave balíkov.

GLS General Logistics Systems: krajiny patriace do systému GLS.

Poverujúci: zmluvný partner spoločnosti GLS Slovakia, znáša všetky náklady prepravy, GLS Slovakia sa riadi pri vykonávaní prepravy jedine príkazmi Poverujúceho.