



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

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 „Zákon o poštových službách“), sa bude uplatňovať zodpovednosť GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o., sídlo: 1039 Budča 962 33, IČO: 36 624 942, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka č. 9084/S (ďalej len „GLS Slovakia“) podľa nasledovných všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „Všeobecné obchodné podmienky“ alebo „VOP“).

§ 1 Úvod

GLS Slovakia vykonáva prepravné služby v rozsahu Zákona o poštových službách (ďalej len „preprava balíkov“ alebo „prepravná služba“) pre Poverujúcich. Tieto prepravné služby sa poskytujú na základe uzatvorenej Zmluvy o preprave a/alebo Cenovej ponuky medzi Poverujúcim a GLS Slovakia. Všeobecné obchodné podmienky popisujú služby - produkty, ku ktorým sa GLS Slovakia zaviazala 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 Slovakia. 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 oboznámil s obsahom týchto Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti GLS Slovakia a že s nimi súhlasí a bez výhrad ich prijíma. GLS Slovakia je oprávnená vykonať zmeny VOP, pričom je povinná nimi oboznámiť Poverujúceho ich zverejnením na internetovej stránke gls-group.eu a to najneskôr pred nadobudnutím ich účinnosti. Poverujúci a GLS Slovakia sa dohodli, že sa Poverujúci zaväzuje priebežne sledovať internetové stránky GLS a oboznamovať sa s ich aktuálnym znením, vrátane znenia VOP. Poverujúci prehlasuje, že je s aktuálne platnými VOP oboznámený a vyjadruje s nimi súhlas podaním zásielky na prepravu. Elektronická komunikácia medzi GLS Slovakia a Poverujúcim zaslaná na e-mailovú adresu uvedenú v „Karte zákazníka“ alebo v „Súhlase so zasielaním elektronickej faktúry“ sa považuje za rovnocennú s listovou komunikáciou.

§ 2

Zákaznícky servis

V sídle spoločnosti GLS Slovakia funguje cez pracovné dni v štandardných podmienkach od 08.00 do 18.00 hod. zákaznícky servis, kde poverení pracovníci podávajú zákazníkovi 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@gls-slovakia.sk

* Pevná linka. Cena za hovor je účtovaná podľa taríf poskytovateľa telekomunikačných služieb.

** Cena za hovor je účtovaná podľa taríf poskytovateľa telekomunikačných služieb.

§ 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). Potvrdenie o doručení (POD) je k dispozícii nasledujúci pracovný deň po doručení 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 po ich zaevidovaní zo strany sťažovateľa na <https://gls-group.eu/SK/sk/reklamacie/>, následne sa sťažnosť, alebo reklamácia prešetrí, zabezpečia sa nápravné opatrenia a v rámci možnosti sa informuje sťažovateľ. Sťažnosti a reklamácie sa môžu zapísať aj do knihy sťažností uloženej v centrále GLS Slovakia alebo na všetkých ostatných depách. Zákaznícky servis alebo reklamačné oddelenie prešetrí sťažnosti a reklamácie v najkratšej možnej lehote, ale najneskôr do 30 dní od podania sťažnosti, alebo reklamácie. 30 dňová lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť dňom, kedy Poverujúci dodá GLS Slovakia všetky požadované podklady potrebné k vybaveniu jeho reklamácie. V prípadoch kedy sa reklamácia týka väčšieho počtu zásielok, môže spoločnosť GLS Slovakia predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie až na 90 dní (§ 28 ods. 4 Zákona o poštových službách), pričom o predĺžení lehoty je spoločnosť GLS Slovakia povinná informovať užívateľa prepravnej služby v lehote 30 dní od podania sťažnosti alebo reklamácie. Užívateľ prepravnej služby sa zaväzuje GLS Slovakia poskytnúť pri vybavení reklamácie požadovanú súčinnosť, ktorá zahŕňa aj predloženie požadovaných podkladov reklamačnému oddeleniu GLS Slovakia. V prípade nepredloženia požadovaných podkladov užívateľom prepravnej služby v lehote 8 dní od dňa jej doručenia, je GLS Slovakia oprávnená uzavrieť reklamáciu po uplynutí zákonnej lehoty na jej vybavenie, pričom za škodu GLS Slovakia užívateľovi prepravnej 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 uzatvorenej Zmluvy a/alebo odsúhlasenej 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. Za správnosť označenia prepravovaného balíka prislúchajúcim adresným štítkom zodpovedá Poverujúci. GLS Slovakia zároveň nezodpovedá za dôsledky neoprávnenej 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 prepravy, 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 „*BusinessParcel*“ a „*BusinessSmallParcel*“ (doručenie v nasledujúci deň po vyzdvihnutí, informatívny údaj),
- exportná preprava balíkov v spolupráci s GLS General Logistics Systems do krajín Európskej Únie a do Švajčiarska, Nórska, Lichtenštajnska, Spojeného kráľovstva Veľkej Británie a Severného Írska, Monaka, Turecka, Cypru, Bosny a Hercegoviny, Srbska,
- 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. V prípade balíka B2C (doručenie na súkromnú adresu) sú realizované 3 pokusy o doručenie, v prípade balíka B2B (doručenie na firemnú adresu) 2 pokusy o doručenie. V prípade dohody s užívateľom prepravných 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:

ExpressParcel - Expresný balík, ExpressSmallParcel - Malý expresný balík – doručenie súrneho, terminovaného balíka do 12 hod. nasledujúceho pracovného dňa po podaní (len do miest určených a odsúhlasených spoločnosťou GLS Slovakia).
CashService - Dobierka - Zúčtovanie a prevod hotovosti prijatej pri doručení na číslo bankového účtu partnera. Prevod dobierky sa uskutoční denne (v pracovné dni) alebo na základe osobitnej dohody so zmluvným partnerom týždenne alebo 1-krát mesačne. Dobierku môže GLS Slovakia vybrať od príjemcu na základe požiadavky Poverujúceho v hotovosti, bezhotovostne použitím služby VIAMO alebo platbou prostredníctvom prenosných POS terminálov, platobnými kartami. Výnimku tvorí výber dobierky za balíky, ktoré boli doručené do balíkomatov GLS Slovakia (vlastných alebo spoločnosti Alza) na základe požiadavky poverovateľov a/alebo užívateľov prepravných služieb, kde dobierku je možné zaplatiť len platobnou kartou, a to prostredníctvom zabudovaného POS terminálu v samotnom balíkomate, prípadne online prostredníctvom GLS Aplikácie. Službu je možné objednať iba prostredníctvom nainštalovanej aplikácie GLS Connect alebo prostredníctvom online platformy GLS ONLINE a MY GLS. Maximálna hodnota dobierky za balík, nesmie byť viac ako 2 655,50 Eur. Poplatok za službu sa účtuje aj v prípade neúspešného pokusu o doručenie balíka. GLS Slovakia si vyhradzuje právo zaokrúhliť sumu každej v hotovosti vyplatenej dobierky v súlade s pravidlami stanovenými v zákone č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších právnych predpisov. Elektronické potvrdenie o zaplatení dobierky je odoslané na emailovú adresu príjemcu. Toto potvrdenie si tiež môže príjemca stiahnuť na stránke <https://www.glskurier.sk/potvrdenie-platby>.

BankCardService - Platba kartou za dobierku - platbu prostredníctvom platobného terminálu, prípadne online prostredníctvom GLS Aplikácie - je možné objednať spolu so službou **CashService**. Výberom tejto služby GLS Slovakia ponúka príjemcovi platbu prostredníctvom prenosného POS Terminálu, ktorý má každý kuriér pri sebe a následne vytlačí aj doklad o zaplatení.

AddOnInsuranceService - Pripoistenie všetkých balíkov – dodatočné pripoistenie všetkých balíkov pri hodnote nad 332,00 Eur do max. hodnoty 2 655,50 Eur.

DeclaredValueInsuranceService - Pripoistenie vybraných balíkov – dodatočné jednorazové pripoistenie k vybraným balíkom pri hodnote nad 332,00 Eur do max. hodnoty 2 655,50 Eur. Službu je možné objednať prostredníctvom programu GLS Online, MY GLS alebo GLS Connect.

Pick&ShipService - Vyzdvihnutie a doručenie – GLS Slovakia na základe poverenia zmluvného partnera vyzdvihne balík na určenom mieste a doručí ho na inú udanú adresu na Slovensku. GLS Slovakia informuje e-mailovou notifikáciou na

poskytnutý kontakt zmluvným partnerom pri zadaní prepravy o predpokladanom 3-hodinovom časovom intervale vyzdvihovania balíka na ním určenej adrese. Službu je možné objednať pomocou softvéru GLS Connect a prostredníctvom internetovej platformy GLS Online alebo MY GLS. V prípade vyzdvihnutia na Slovensku a ak objednávka bola prijatá v pracovný deň do 16:00 služba bude vykonaná nasledujúci pracovný deň, ak termín vyzdvihnutia nebol zmluvným partnerom zvolený inak. Pokiaľ bola preprava objednaná a pokyny k nej obdržané po 16:00 doba vyzdvihnutia sa môže predĺžiť o 1 pracovný deň.

Pick&ReturnService – Vyzdvihnutie a vrátenie – GLS Slovakia na základe poverenia zmluvného partnera, vyzdvihne balík na určenom mieste a doručí ho späť zmluvnému partnerovi. GLS Slovakia informuje prostredníctvom e-mailovej notifikácie na poskytnutý kontakt zmluvným partnerom pri zadaní prepravy, o predpokladanom 3-hodinovom časovom intervale vyzdvihovania balíka na ním určenej adrese. Službu je možné objednať pomocou softvéru GLS Connect a prostredníctvom internetovej platformy GLS Online alebo MY GLS. V prípade vyzdvihnutia na Slovensku a ak objednávka bola prijatá v pracovný deň do 16:00 hod. služba bude vykonaná nasledujúci pracovný deň, ak termín vyzdvihnutia nebol zmluvným partnerom zvolený inak. Pokiaľ bola preprava objednaná a pokyny k nej obdržané po 16.00 hod. doba vyzdvihnutia sa môže predĺžiť o 1 pracovný deň.

ExchangeService – Výmena balíkov – GLS Slovakia doručuje balík Adresátovi a zároveň od Adresáta vyzdvihuje balík. Vyzdvihnutý balík je doručovaný späť Zmluvnému zákazníkovi. Pri objednaní služby bude zmluvnému partnerovi účtovaný poplatok za prepravu doručovaného balíka, vyzdvihnutého balíka a doplnkovú službu.

DayDefiniteService – Doručenie v určený deň - odosielateľ si vopred zvolí deň, kedy GLS Slovakia doručí balík adresátovi do 5 pracovných dní po jeho podaní.

Guaranteed24Service – Zaručene na ďalší deň – V prípade objednania služby sa GLS Slovakia zaväzuje uskutočniť doručenie v nasledujúci prac. deň od vyzdvihnutia. Ak táto lehota nie je dodržaná vinou GLS Slovakia, GLS Slovakia vráti cenu za prepravu a dvojnásobok príplatku za službu. Službu je možné využívať výhradne pre doručovanie B2B balíkov.

ContactService – Telefonické kontaktovanie pred doručením- kuriér GLS je povinný telefonicky kontaktovať príjemcu pred doručením a informovať ho o predpokladanom čase. Hovor slúži iba na informačné účely a nie je možné dohodnúť iný čas doručenia.

ScheduledDeliveryService – Časovo vymedzené doručenie – v prípade objednania služby môže odosielateľ požiadať o doručenie balíka vo vopred určenom dvojhodinovom časovom intervale medzi 8 a 17 hod. (v mestách vybavenými depom).

AddresseeOnlyService – Doporučený balík – odosielateľ určí konkrétnu osobu, ktorá prevzme balík. Pri preberaní balíka musí adresát predložiť doklad potvrdzujúci jeho totožnosť. Číslo dokladu totožnosti sa zaznamená elektronicky pri doručení.

FlexDeliveryService – E-mailová notifikácia - informovanie príjemcu e-mailom o pohybe jeho balíka; príjemca má tiež možnosť aktívne vstúpiť do procesu doručovania, on-line zaznamenaním zmeny na základe pokynov, ktoré obdrží v e-mailovej v notifikácii. E-mailová notifikácia obsahuje informácie a odkazy na stránku s možnosťou zadania požiadavky na zmenu doručenia. Má možnosť uskutočniť zmenu adresy doručenia, dňa doručenia, prípadne si zvolí osobný odber na depe, alebo vyzdvihnutie balíka v sieti tzv.

GLS ParcelShopov, GLS Balíkomatov a Alzaboxov, prípadne odmietnuť balík. Ak inštrukcie k preprave neboli príjemcom zadané, balík sa automaticky bude doručovať v prvý deň po jeho odoslaní, ďalej tretí a piaty deň v prípade neúspešného pokusu o doručenie. Pri neúspešnom pokuse o doručenie, príjemca dostane e-mailovú notifikáciu o neúspešnom doručení s možnosťou naplánovania si ďalšieho doručovania.

FlexDeliverySMSService – SMS notifikácia - informovanie príjemcu o pohybe jeho balíka prostredníctvom SMS alebo správy z mobilnej aplikácie Viber; príjemca má tiež možnosť aktívne vstúpiť do procesu doručovania a to on-line zaznamenaním zmeny prostredníctvom odkazu na stránku, ktorú obdrží v SMS notifikácii alebo v správe z mobilnej aplikácie Viber. Notifikácia obsahuje odkaz na stránku s možnosťou zadania požiadavky pre ďalšie doručenie. Má možnosť uskutočniť zmenu adresy doručenia, dňa doručenia, prípadne si zvolí osobný odber na depe, alebo vyzdvihnutie jeho balíka v sieti tzv. GLS ParcelShopov, GLS Balíkomatov a Alzaboxov, prípadne odmietnuť balík. Ak inštrukcie k preprave neboli príjemcom zadané, balík sa automaticky bude doručovať v prvý deň po jeho odoslaní, ďalej tretí a piaty deň v prípade neúspešného pokusu o doručenie. Pri neúspešnom pokuse o doručenie, príjemca dostane SMS notifikáciu alebo správu z mobilnej aplikácie Viber o neúspešnom doručení s možnosťou naplánovania si ďalšieho doručovania. Služba je možná len v prípade, ak je aktívna služba **FlexDeliveryService** (e-mail).

ShopDeliveryService – pri objednaní služby bude balík doručovaný do vybraného GLS Parcelshopu, GLS Balíkomatu alebo Alzaboxu. GLS Slovakia prostredníctvom e-mailovej notifikácie a textovej správy alebo správy z mobilnej aplikácie Viber oznámi adresátovi, že jeho balík dorazil do Parcelshopu, Balíkomatu. Pri preberaní balíka je potrebné, aby adresát predložil číslo balíka alebo PIN kód z SMS, Viber správy alebo e-mailovej notifikácie, prípadne doklad potvrdzujúci jeho totožnosť. Balíky odoslané so službou **ShopDeliveryService** môžu byť doručené iba do vybraného GLS ParcelShopu, GLS Balíkomatu alebo Alzaboxu, ktorý zvolil klient, ale nie priamo na adresu adresáta. Aktuálna sieť GLS ParcelShopov, GLS Balíkomatov a Alzaboxov je dostupná na <https://gls-group.com/SK/sk/vyhľadavac-parcelshopov>.

Doručenie do GLS Balíkomatu alebo Alzaboxu

Doručenie do GLS Balíkomatu alebo Alzaboxu je možné, ak zmluvný partner zadal službu **ShopDeliveryService** alebo tento spôsob doručenia bol zvolený adresátom prostredníctvom možnosti presmerovania balíka službou **FlexDeliveryService**. Do siete GLS Balíkomatov je možné doručenie balíkov aj po ústnej dohode príjemca - kuriér alebo príjemca - zákazník oddelenie GLS Slovakia. Po doručení balíka do GLS Balíkomatu alebo Alzaboxu, adresát dostane e-mailovú notifikáciu a SMS alebo správu z aplikácie Viber o doručení, obsahujúcu adresu konkrétneho GLS Balíkomatu alebo AlzaBoxu, číslo balíka a v prípade potreby aj špecifický kód potrebný k vyzdvihnutiu balíka. Spoločnosť GLS Slovakia disponuje dvomi typmi Balíkomatov a to displejovým a Bluetooth. V prípade balíkov na dobierku doručených do GLS Balíkomatu s displejom je možné sumu dobierky zaplatiť platobnou kartou, a to prostredníctvom zabudovaného POS terminálu v samotnom GLS Balíkomate alebo online prostredníctvom GLS Aplikácie. Pre vyzdvihnutie balíkov z GLS Balíkomatov s displejom je potrebné zadať šesťmiestny kód na displeji balíkomatu. V prípade balíkov na dobierku doručených do GLS Balíkomatu s bluetooth (balíkomat bez displeja) je možné sumu dobierky zaplatiť online prostredníctvom GLS

Aplikácie. Pre vyzdvihnutie balíkov z GLS Balíkomatov s bluetooth (bez displeja) je potrebná GLS Aplikácia s povolenými lokalizačnými službami, zapnutým bluetooth a prístupom na internet. V prípade balíkov na dobierku doručených do Alzaboxu je možné sumu dobierky zaplatiť online prostredníctvom GLS Aplikácie. Pre vyzdvihnutie balíkov z Alzaboxu je potrebné zadať šesťmiestny kód na displeji Alzaboxu. Dvere do priehradky s balíkom sa otvoria až po zaplatení dobierky. Adresát po vyzdvihnutí dostane e-mailové potvrdenie o úspešnom prevzatí balíka a úhrade sumy dobierky. Maximálne rozmery balíkov, ktoré je možné umiestniť do GLS Balíkomatov sa nachádzajú v §8 týchto VOP. Prijemca si môže balík vyzdvihnúť počas 2 kalendárnych dní z Alzaboxov a počas 4 kalendárnych dní z GLS Balíkomatov.

Doručenie do GLS Parcelshopu

Doručenie do GLS Parcelshopu je možné v prípade, že zmluvný partner zvolil službu *ShopDeliveryService* alebo na základe voľby adresáta, ak je pri balíku zadaná služba *FlexDeliveryService* alebo podľa ústnej dohody účastníkov doručovania prijemca - kuriér alebo prijemca - zákaznícke oddelenie GLS Slovakia.

Po doručení do GLS Parcelshopu, adresát dostane e-mailovú notifikáciu s adresou príslušného Parcelshopu, číslo balíka a SMS alebo správu z aplikácie Viber s PIN kódom pre vyzdvihnutie. Prijemca má štandardne 5 pracovných dní na jeho vyzdvihnutie. Pri vyzdvihnutí je potrebné, aby sa prijemca alebo ním poverená osoba preukázala číslom balíka a PIN z notifikácie, prípadne dokladom potvrdzujúcim jeho totožnosť. *PreAdviceService* – informovanie užívateľa služby o časovom intervale trojhodinovom časovom okne pre doručenie balíka, informácia sa odosiela formou SMS alebo správy z mobilnej aplikácie Viber v deň doručenia.

SMSService – informovanie užívateľa služby o doručovaní balíka. Informácia sa odosiela v deň, kedy bol Poverovateľom vytlačený prepravný štítok a odoslané údaje ku konkrétnemu balíku, formou SMS alebo správy z mobilnej aplikácie Viber. Textová správa by mala byť formulovaná klientom a môže obsahovať identifikačné číslo balíka a sumu dobierky, ktorá bude vybratá pri doručení. Na koniec správy sa automaticky pridá telefónne číslo zákazníckeho servisu GLS Slovakia, ktoré slúži pre potreby adresátov. Službu je možné objednať prostredníctvom GLS Connect, My GLS alebo GLS Online; správa nesmie obsahovať viac ako 160 znakov, následne je v systémoch potrebné manuálne potvrdiť odoslanie správ.

DocumentReturnService – **Vrátenie dokumentov** – pri doručovaní balíka kuriér GLS Slovakia, dá potvrdiť adresátovi dokument, ktorý sprevádza balík a doručí ho späť odosielateľovi.

ParcelShop – "Pick-up point" V sieti Parcelshopov GLS Slovakia, je možné podať balík na doručenie na území Slovenska a na export (do vybraných krajín Európy). Informácie o spôsobe podania balíkov a aktuálnej sieti Parcelshopov GLS sú k dispozícii na www.gls-slovakia.sk alebo stránke www.glskurier.sk.

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

ShopReturnService – Prijemca môže požiadať o vrátenie balíka aj prostredníctvom webového portálu odosielateľa alebo portálu <https://www.glskurier.sk/> vygenerovaním šesťmiestneho PIN kódu. Prijemca môže vrátiť balík so službou **ShopReturnService** zadaním PIN kódu v GLS Parcelshope alebo v GLS Balíkomate s displejom; prípadne použitím GLS aplikácie v GLS Balíkomate s bluetooth (bez displeja). Prijemca, ktorý požiadal o vrátenie tovaru prostredníctvom služby **ShopReturnService** nelepí na balík prepravný štítok. Služba je spoplatnená podľa platného cenníka a nie je automaticky poskytovaná každému odosielateľovi, ale po vzájomnej dohode.

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

HungaryExpressParcel, *HungaryExpressSmallParcel* - **Expresný 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.

CashService – Dobierka – Zúčtovanie a prevod hotovosti prijatej pri doručení na číslo bankového účtu partnera. Prevod dobierky sa uskutoční denne (v pracovné dni) alebo na základe osobitnej dohody so zmluvným partnerom týždenne alebo 1-krát mesačne. Službu je možné objednať iba prostredníctvom nainštalovanej aplikácie GLS Connect alebo prostredníctvom online platformy GLS Online alebo MY GLS.

Poplatok za službu sa účtuje aj v prípade neúspešného pokusu o doručenie balíka. Výška dobierky nesmie presiahnuť limit danej krajiny. Informácie sa nachádzajú v exportnej cenovej ponuke.

BankCardService – Platba kartou za dobierku - platbu prostredníctvom prenosného POS terminálu - je možné objednať spolu so službou **CashService**. Výberom tejto služby GLS ponúka príjemcovi platbu prostredníctvom prenosného POS Terminálu, ktorý má každý kuriér pri sebe a následne vytlačí aj doklad o zaplatení. Službu je možné objednať len k balíku na dobierku do Maďarska, Českej republiky, Slovinska a Chorvátska.

AddOnInsuranceService – Pripoistenie všetkých balíkov - pri hodnote nad 332,00 Eur do max. hodnoty 1 000,00 Eur.

DeclaredValueInsuranceService – Pripoistenie vybraných balíkov – dodatočné jednorazové pripoistenie k vybraným balíkom pri hodnote nad 332,00 Eur do max. hodnoty 1 000,00 Eur. Službu je možné objednať prostredníctvom programu GLS Online, GLS Connect, MY GLS.

Pick&ShipService - Vyzdvihnutie a doručenie - GLS na základe poverenia zmluvného partnera vyzdvihne balík na území Maďarska a doručí ho na inú udanú adresu na Slovensku. Službu je možné objednať pomocou softvéru GLS Connect a prostredníctvom internetovej platformy GLS Online alebo MY GLS. V prípade vyzdvihnutia v zahraničí a ak objednávka bola prijatá do 16:00 služba vyzdvihnutia bude vykonaná nasledujúci pracovný deň, ak termín vyzdvihnutia nebol zmluvným partnerom zvolený inak. Pokiaľ bola preprava objednaná a pokyny k nej obdržané po 16:00 doba vyzdvihnutia sa môže predĺžiť o 1 pracovný deň.

Pick&ReturnService – Vyzdvihnutie a vrátenie - GLS na základe poverenia zmluvného partnera, vyzdvihne balík na určenom mieste v Maďarsku a doručí ho späť zmluvnému partnerovi. Službu je možné objednať pomocou softvéru GLS Connect a prostredníctvom internetovej platformy GLS Online alebo MY GLS. V prípade vyzdvihnutia v zahraničí a ak objednávka bola prijatá do 16:00, služba bude vykonaná



nasledujúci pracovný deň, ak termín vyzdvihnutia nebol zmluvným partnerom zvolený inak. Pokiaľ bola preprava objednaná a pokyny k nej obdržané po 16:00 doba vyzdvihnutia sa môže predĺžiť o 1 pracovný deň. **ExchangeService – Výmena balíkov** - GLS Slovakia doručuje balík Adresátovi a zároveň od Adresáta vyzdvihuje balík. Vyzdvihnutý balík je doručovaný späť Zmluvnému zákazníkovi. Pri objednaní služby bude Zmluvnému zákazníkovi účtovaný poplatok za prepravu doručovaného a vyzdvihnutého balíka a doplnková služba **ExchangeService**. Služba možná len na území Maďarska.

Guaranteed24Service – Zaručene na ďalší deň – V prípade objednania služby sa GLS zaväzuje uskutočniť doručenie v nasledujúci prac. deň od vyzdvihnutia. Ak táto lehota nie je dodržaná vinou GLS Slovakia, GLS Slovakia vráti cenu za prepravu a dvojnásobok príplatku za službu – len na území Maďarska. Službu je možné využívať výhradne pre doručovanie B2B balíkov.

ContactService – Telefonické kontaktovanie pred doručením- Kuriér GLS je povinný telefonicky kontaktovať príjemcu pred doručením a informovať ho o predpokladanom čase. Hovor slúži iba na informačné účely a nie je možné dohodnúť iný čas doručenia. Služba možná len pre balíky odosielané na export do Maďarska.

DayDefiniteService – Doručenie v určený deň – odosielateľ si vopred zvolí deň, kedy GLS doručí balík adresátovi do 5 pracovných dní po jeho podaní. Služba možná len na území Maďarska.

ScheduledDeliveryService – Časovo vymedzené doručenie - v prípade objednania služby môže odosielateľ požiadať o doručenie balíka vo vopred určenom dvojhodinovom časovom intervale medzi 8 a 17 hod. Služba možná len na území Maďarska v mestách vybavenými depom.

AddresseeOnlyService – Doporučený balík – odosielateľ určí konkrétnu osobu, ktorá prevezme balík. Pri preberaní balíka musí adresát predložiť doklad potvrdzujúci jeho totožnosť. Číslo dokladu totožnosti sa zaznamená elektronicky pri doručení. Služba možná len na území Maďarska.

FlexDeliveryService (platí len v prípade balíkov do CZ, HU, RO, SI a HR) – E-mailová notifikácia - informovanie príjemcu e-mailom o pohybe jeho balíka; príjemca má možnosť aktívne vstúpiť do procesu doručovania on-line zaznamenaním zmeny adresy doručenia, dňa doručenia, prípadne si zvolí osobný odber na depe, odmietnutie balíka alebo vyzdvihnutie jeho balíka v sieti tzv. GLS ParcelShopov alebo v sieti GLS Balíkomatov. Spoločnosť GLS môže mať k dispozícii na doručovanie balíkov aj Balíkomaty tzv. boxy iných spoločností záleží od krajiny doručenia. Ak inštrukcie k preprave neboli príjemcom zadané, balík sa automaticky bude doručovať v prvý deň po jeho odoslaní, ďalej tretí a piaty deň v prípade neúspešného pokusu o doručenie.

FlexDeliverySMSService (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, dňa doručenia, prípadne si zvolí osobný odber na depe, odmietnutie balíka alebo vyzdvihnutie jeho balíka v sieti tzv. GLS ParcelShopov alebo v sieti GLS Balíkomatov. Spoločnosť GLS môže mať k dispozícii na doručovanie balíkov aj Balíkomaty tzv. boxy iných spoločností záleží od krajiny doručenia. Aktuálny zoznam krajín s možnosťou doručenia do siete ParcelShopov, alebo balíkomatov je uvedený na www.gls-slovakia.sk. Služba je možná len v prípade, ak je aktívna služba **FlexDeliveryService** (e-mail).

FlexDeliveryService (platí len v prípade balíkov do DE, AT, PL, BE, CH, LU, DK, NL, FR, GB, ES, GR, FI, IE, IT, PT, NO, BG) – E-mailová notifikácia - informovanie príjemcu o pohybe jeho balíka.

ShopDeliveryService – pri objednaní služby bude balík doručovaný do vybraného GLS Parcelshopu, GLS Balíkomatu alebo balíkomatu inej spoločnosti, ktorá má uzatvorenú zmluvu s danou GLS v krajinách východnej Európy: v Maďarsku, Českej republike, Slovinsku, Rumunsku a Chorvátsku. Balíky odoslané so službou **ShopDeliveryService** môžu byť doručené iba do vybraného GLS ParcelShopu alebo Balíkomatu, ktorý zvolil zmluvný partner, ale nie priamo na adresu adresáta. GLS prostredníctvom notifikácie oznámi adresátovi, že jeho balík dorazil do GLS Parcelshopu, Balíkomatu. Pri preberaní balíka musí adresát predložiť číslo balíka a PIN kód z SMS/e-mailu, prípadne predložiť doklad potvrdzujúci jeho totožnosť. Niektoré krajiny môžu na výber balíkov využívať aj svoje GLS Aplikácie.

PreAdviceService – informovanie užívateľa prepravnej služby o trojhodinovom časovom okne pre doručenie balíka, informácia sa odosiela formou SMS v deň doručenia. Služba je aktívna len pre balíky smerujúce do Maďarska.

SMSService – informovanie užívateľa prepravnej služby o doručení balíka, informácia sa odosiela v deň, kedy bol Poverovateľom vytlačeny prepravny štítok a odoslané údaje ku konkrétnemu balíku, formou SMS. Textová správa by mala byť formulovaná klientom a môžu obsahovať identifikačné číslo balíka a sumu dobierky, ktorá bude vybratá pri doručení. Na koniec správy sa automaticky pridá telefónne číslo zákazníckeho servisu GLS Slovakia, ktoré slúži pre potreby adresátov. Službu je možné objednať prostredníctvom GLS Online, MY GLS alebo Connect; správa nesmie obsahovať viac ako 160 znakov. Služba je aktívna len pre balíky smerujúce do Maďarska. Následne je v systémoch potrebné manuálne potvrdiť odoslanie správ.

DocumentReturnService – Vrátenie dokumentov – pri doručovaní balíka kuriér GLS, dá potvrdiť adresátovi dokument, ktorý sprevádza balík a doručí ho späť odosielateľovi. Služba možná len pre územie Maďarska.

Pri exportných balíkoch sa časy doručenia pohybujú v rozpätí 2-10 pracovných dní po nakládke 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 Slovakia. V iných prípadoch je doručenie do Českej republiky v lehote 48 hod.

"Pri vývoze je doručenie balíka v určitom termíne zabezpečené zahraničnými partnermi spoločnosti GLS General Logistics Systems tak, že od nakládky 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 spätne vyhľadať".

K preprave balíkov, je možné objednanie vyššie uvedených doplnkových služieb za príplatok, ktorých ceny sa nachádzajú v cenovej ponuke uzatvorenej medzi Poverovateľom a GLS Slovakia.

§ 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 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. Za správnosť údajov na adresných štítkoch a za správne označenie balíka adresným štítkom zodpovedá Poverujúci. 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 je nutné, aby balenie balíkov spĺňalo nasledovné podmienky:

- Tovar na opravu alebo na výmenu je nutné zaslať v originálnom obale použitím dostatočného množstva výplňového materiálu.
- Každý tovar, aj ťažko zabaliteľný, je potrebné zabaliť pevným obalom.
- Kartóny je potrebné prelepiť lepiacou páskou z každej strany. Pokiaľ je to možné, je potrebné používať lepiacu pásku s logom spoločnosti Poverujúceho.
- Obálku obsahujúcu prepravny list alebo nálepky označujúce krehký tovar, dobierku alebo iné špeciálne označenia je potrebné nalepiť na najväčšiu plochu balíka.
- Všetky už použité prepravné štítky, prepravné pásky s originálnym logom iných odosielateľov, faktúry či dodacie listy je potrebné odstrániť. V prípade, ak z dôvodu neodstránenia týchto indiktorov či prepravných štítkov, resp. štítkov inej prepravnej spoločnosti dôjde k strate balíka, nevyzbieraniu dobierky alebo omeškaniu doručenia balíka, GLS Slovakia nezodpovedá za škody vzniknuté z tohto titulu.
- Pokiaľ dodávka na jednu adresu pozostáva z viacerých kusov, nálepky so špeciálnymi požiadavkami je potrebné nalepiť na každý kus. Pokiaľ sa dodávka skladá z viacerých kusov, je potrebné 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 s výnimkou balíkov obsahujúcich nebezpečné veci v obmedzenom množstve LQ (Limited Quantity), ktoré sú zabalené v predpísaných obaloch a označené značkou pre obmedzené množstvo LQ (Limited Quantity). Autobatérie nové alebo použité musia byť vybavené zariadením na nosenie, zvonka nemôžu vykazovať žiadne nebezpečné stopy lúhov alebo kyselín a musia byť zabezpečené proti skratu.
- Tovarový balík je potrebné zabaliť tak, aby sa jednotlivé kusy tovaru v obale nepohybovali.
- V prípade zasielania tekutín, je potrebné uprednostniť plastové fľaše pred sklenenými. Okolo fliaš sa vždy umiestňuje absorpčný materiál.
- Na spodok krabice je potrebné umiestniť vrstvu tlmiaceho materiálu, čím sa zvýši ochrana tovaru pri preprave.
- Každú časť tovaru je potrebné zvlášť obaliť ochranným materiálom a umiestniť tovar do stredu krabice, pričom jednotlivé časti musia byť od seba a od stien obalu dostatočne vzdialené.
- Zvyšné medzery sa vyplnia a na vrch sa umiestni ďalšia vrstva tlmiaceho materiálu.
- Na povrchu balíka nesmú byť nerovnosti či vyčnievajúce časti.
- Zabalenie tovaru musí byť také, aby sa naň (na rovnú plochu) mohol umiestniť prepravny 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.
- Je nutné 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 je nutné 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 Slovakia nezodpovedá za škodu v prípade nedostatočného balenia, aj keď je na tovare označenie „Krehký tovar“.
- Ťažko zabaliteľný tovar zvláštneho tvaru je nutné 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 Slovakia nezodpovedá za vzniknuté škody.
- Adresa, adresný štítok, vrecko na dodací list a štítky označujúce objednané služby je nutné nalepiť na najväčšiu plochu krabice.
- V prípade viacerých balíkov adresovaných na jednu adresu je nutné nálepky so špeciálnymi službami nalepiť na každý balík osobitne.
- V prípade objednania služby **CashService** (Dobierka), je povinnosťou Príkazcu odoslať dáta k dobierkovým balíkom elektronickou formou do GLS Slovakia. V prípade chybnéj objednávky GLS Slovakia balík vráti späť odosielateľovi, alebo dôjde k odovzdaniu balíka s pôvodne nastavenou sumou. Suma dobierky musí byť uvedená aj na prepravnom štítku. V prípade viacerých balíkov adresovaných na jednu adresu, treba dobierkové nálepky s uvedením sumy zodpovedajúcej obsahu balíka nalepiť na každý kus balíka). GLS Slovakia nezodpovedá za vybratie dobierky za taký balík, na ktorom je dobierková suma uvedená na adresnom štítku, ale táto suma nebola odoslaná elektronicky do GLS Slovakia.
- GLS nezodpovedá za vybratie dobierky v prípade, ak Poverujúci odoslal elektronické dáta k balíkom v nesprávnom formáte (neschválenom GLS) respektíve neskoro (najneskôr do 23:59 hod v deň, kedy boli Poverujúcim odovzdané balíky do GLS).
- V prípade, ak GLS Slovakia počas prepravy balíkov zistí, že k balíkom neboli prijaté a spracované elektronické dáta (údaje o doručovacej adrese,

údaje o objednaných službách, údaje o výške dobiekovej sumy) má právo pozastaviť ich doručovanie a v prípade, ak je za tento stav zodpovedný Poverujúci, na náklady Poverujúceho ich vrátiť späť na adresu odkiaľ boli vyzdvihnuté.

- 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 Budči, Budča 1039 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 (ďalej len POV). Toto potvrdenie je jediný akceptovateľný doklad v prípade žiadosti o lokalizovanie zásielok. POV môže vypísať len priamy zmluvný partner GLS (subdodávateľ) zodpovedný za výber balíkov u zákazníka. 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 tlačeného 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 § 30 Zákona o poštových službách.

§ 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 za štandardných podmienok potvrdiť prevzatie balíka elektronicke, podpisom do ručného skenera vodiča, resp. na tzv. rollkarte vodiča.

Vodič je oprávnený zaznamenať pri podpise príjemcu aj celé jeho meno, ktoré zaregistruje ručným skenerom k ostatným údajom.

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 takéhoto doručenia dáva osoba, ktorá balík prevzala, automaticky súhlas GLS Slovakia k spracovaniu osobných údajov, ktoré sa uskutočňuje v zmysle týchto VOP. V prípade balíkov so službou **AddresseeOnlyService - 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 dobiecky (pokiaľ ide o dobiečku) a po potvrdení prevzatia podpisom. Obsah balíka môže príjemca skontrolovať až potom. Maximálna hodnota dobiecky nesmie prekročiť sumu 2 655,50 Eur.

Doručenie do Parcelshopu

Ak je balík doručený do GLS Parcelshopu, osoba ktorá chce prevziať balík a preukáže sa číslom balíka alebo PIN kódom, považuje sa za oprávnenú osobu prevziať balík, s tým že Poskytovateľ služby je vždy oprávnený požadovať a zaznamenať číslo osobného identifikačného dokladu preberajúceho. Ak nastanú pochybnosti o dôveryhodnosti osoby preberajúcej balík, Poskytovateľ služby je oprávnený odmietnuť jeho odovzdanie. Príjemca má 5 pracovných dní na vyzdvihnutie svojho balíka z príslušného GLS Parcelshopu - po uplynutí tejto lehoty je balík automaticky vrátený späť odosielateľovi.

Doručenie do GLS Balíkomatu

Balík sa považuje za doručený, ak adresát alebo osoba oprávnená adresátom prevziať balík, použila špecifický kód k prevzatí, ktorý bol zaslaný pre identifikáciu a tak potvrdil/potvrdila jeho oprávnenie na výber z GLS Balíkomatu alebo Alzaboxu alebo pre výber použila GLS aplikáciu. Pre výber balíka sa používa kód zaslaný v notifikácii alebo GLS Aplikácii - podľa typu balíkomatu. V prípade doručenia balíka do GLS Balíkomatu má príjemca 4 kalendárne dni na jeho vyzdvihnutie alebo 2 kalendárne dni na vyzdvihnutie balíka z Alzaboxov - ak balík nebude vyzdvihnutý príjemcom v stanovenej dobe, nasledujúci pracovný deň bude vrátený odosielateľovi.

§ 8

Objem a hmotnosť balíka

Hmotnostné a veľkostné limity platné pre tuzemské balíky

Tuzemským doručením alebo tuzemským balíkom sa rozumie: Preprava balíkov odoslaných a doručených v rámci územia Slovenska.

Maximálna hmotnosť každého prijatého balíka pre prepravu v rámci tuzemska je 40 kg, pričom obvod balíka nesmie prekročiť 3 metre (t.j. kruhový obvod = $2x$ výška + $2x$ šírka + $1x$ dĺžka) a maximálna povolená veľkosť jednotlivých strán balíka je: dĺžka max. 2 m, výška 0,6 m, šírka 0,8 m.

V prípade balíkov **BusinessSmall/Parcel** je maximálna povolená hmotnosť balíka 2 kg, a maximálna dĺžka balíka 40 cm.

Maximálne rozmery balíka, ktoré môžu byť umiestnené do GLS Balíkomatu: dĺžka: 0,51m, výška: 0,42m, šírka 0,39m

Hmotnostné a veľkostné limity platné pre export a import

Maximálna hmotnosť každého balíka na export a import je do 31,5 kg. Pre balíky do a z Veľkej Británie je maximálna povolená hmotnosť balíka 30,0 kg. Maximálne rozmery sú rovnaké ako tie, ktoré platia pre tuzemské balíky.

Na základe zmluvných podmienok GLS Slovakia, doručí každý balík do obvodného depa alebo do distribučnej centrály, kde je balík automaticky odvážený na certifikovanej 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 s nadváhou (t.j. pri preprave v rámci tuzemska presahujúce hmotnosť 40 kg alebo 31,5 kg v prípade exportu a importu balíkov) alebo nadrozmerné balíky, t. j. balíky presahujúce parametre povolené v tomto paragrafe. GLS Slovakia je oprávnená odoprieť vyzdvihnutie a prepravu balíkov, ktoré nespĺňajú uvedené kritériá, alebo ak balík vykazuje nadrozmerné, ale na prvé posúdenie z technologického hľadiska môže byť prijatý, v takomto prípade je GLS oprávnená fakturovať príplatok za nadrozmerné podľa platného cenníka, resp. požadovať za doručenie balíka v zahraničí extra príplatok podľa sadzovníka krajiny doručenia. GLS Slovakia si vyhradzuje právo v prípade takýchto balíkov využiť služby zmluvných špeditéroov a zvýšené náklady vyúčtovať Poverujúcemu. Na balíky presahujúce parametre povolené v tomto paragrafe neplatia Všeobecné poisťacie podmienky a časová garancia doručenia.

V prípade exportných a importných balíkov GLS postupuje nasledovne:

Spoločnosť GLS odváži zásielky certifikovanými váhami a ak sa takto zistí, že presahujú príslušné hodnoty, hmotnostný limit, vráti ich odosielateľovi. Ak krajina určenia odmieta prevziať zásielku z dôvodu, že zásielka presahuje vyššie uvedený hmotnostný limit, GLS vráti balík odosielateľovi. GLS je oprávnená postúpiť ďalej Klientovi (odosielateľovi) všetky ďalšie náklady súvisiace s prepravou. V prípade takýchto balíkov nie je garancia doručenia.

§ 9

Balíky vylúčené z prepravy GLS Slovakia:

Z prepravy sú vylúčené:

- nedostatočne zabalený tovar, balíky nevhodne zabalené a/alebo zabalené v rozpore s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami, alebo v rozpore s príslušnými obchodnými zvyklosťami,
- látky, ktoré sú zjavne škodlivé alebo nebezpečné pre ľudský život, zdravie, alebo životné prostredie,
- nadrozmerné balíky a balíky presahujúce povolenú hmotnosť,
- zviazané a zlepené balíky, balíky v akomkoľvek drevenom obale,
- zásielky poslané v drevených debnách alebo na paletách,
- cestovné kufre, batožina s osobnými vecami,
- 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, antikvariátne predmety,
- tovar, ktorý je potrebné chrániť akýmkoľvek tepelným spôsobom, senzitívny tovar na teplotu
- akékoľvek strelné zbrane, strelivo, výbušniny a zbrane fungujúce na princípe stlačeného vzduchu alebo plynu, skutočné zbrane, ich napodobeniny a ich časti a súčasti,
- suchý ľad, rádioaktívny materiál,
- balíky adresované na poštový priečinok,
- listy, listové zásielky,

- v prípade exportných balíkov tovar podliehajúci spotrebnej dani, alkohol, tabakové výrobky a balíky osobnej povahy - balíkom osobnej povahy sa rozumie balík obsahujúci nové a/alebo použité veci osobnej potreby, veci z domácej produkcie (napr. zaváraniny) a/alebo veci, ktorých hodnotu nie je možné určiť na základe dokladu o nadobudnutí veci (napr. faktúra, pokladničný blok),
- tovar v režime ADR (nebezpečný tovar), okrem:
 - prepravy balíkov obsahujúcich nebezpečné veci v obmedzenom množstve LQ (Limited Quantity) podľa výnimky kap. 3.4 dohody ADR,
 - prepravy lítiových batérií vo výnimke podľa osobitného ustanovenia č. 188 dohody ADR,
- 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 posielat. 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 zahŕňujú aj tie sankcie, ktoré ukladá 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 prepravné služby 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: nakládka balíkov na miestach určených Poverovateľom, na depách GLS Slovakia, na triediacej centrále, v GLS Parcelshopoch, v

miestach GLS Balíkomatov a Alzaboxov, odvoz balíkov, doručenie balíkov užívateľom prepravných 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.

- Užívateľ prepravnej služby je oprávnený prevziať balík po podpísaní sa do ručného skenera vodiča alebo prepravného listu (Rollkarte – súpisový rozvoz), alebo balík môže prevziať osoba, ktorá je oprávnená na prevzatie balíka za adresáta. Také osoby sú predovšetkým osoby na súkromnej adrese príjemcu, alebo osoby, ktoré majú splnomocnenie.
- 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.
- V prípade exportných balíkov je doba doručenia 2-10 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, cez ktoré balík prechádza počas doručenia do cieľovej krajiny a tiež štátnych sviatkov v cieľovej krajine.
- Ak je dôvodom prvého neúspešného pokusu o doručenie balíka nesprávna adresa, poverovateľ má možnosť byť informovaný o takýchto balíkoch formou automatického e-mailového reportu, ktorý nastavuje zákaznícky servis GLS Slovakia v spolupráci s obchodným oddelením. GLS Slovakia sa následne pokúsi o opätovné doručenie balíka po oznámení správnych údajov. Pokiaľ je tento pokus o doručenie neúspešný, balík je vrátený odosielateľovi po uplynutí lehoty skladovania. V prípade B2B (business-to-business) balíka, ak nie je možné jeho doručenie príjemcovi z dôvodu nezastihnúť príjemcu na adrese, GLS Slovakia ho skladuje maximálne 5 pracovných dní. Ak počas tohto obdobia GLS neobdrží žiadne doplňujúce informácie alebo požiadavky k balíku, automaticky uskutoční druhý pokus o doručenie na piaty deň od prvého neúspešného pokusu, pokiaľ je aj tento pokus o doručenie neúspešný, balík bude vrátený odosielateľovi. Výnimku tvorí, ak príjemca oznámi dovolenku, 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 jeho doručenie z dôvodu nezastihnúť príjemcu na adrese, GLS ho skladuje maximálne 5 pracovných dní (výnimku tvorí, ak príjemca oznámi dovolenku, v tomto prípade je doba uskladnenia 10 pracovných dní). Ak počas tohto obdobia GLS neobdrží žiadne doplňujúce informácie alebo požiadavky k 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.

V prípade, že doručovanie balíka príjemca odmietne, balík je bez upozornenia a uskladnenia vrátený späť odosielateľovi.

- 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.
- Prostredníctvom online sledovania balíka (Track & Trace), sú dostupné informácie o pohybe balíka, informácie sú dostupné aj v distribučných systémoch GLS (MY GLS, GLS Online, GLS Connect) s možnosťou stiahnutia Potvrdenia o doručení (POD). Poverujúci si môže vyžiadať kópiu potvrdenia o doručení aj od zákazníckeho oddelenia GLS.
- 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, súpisový alebo elektronický (naskenovaný) podpísaný prepravný list je taktiež doklad o doručení.
- Službu Proof of delivery nad rámec ako je v bode 7 poskytuje GLS Slovakia za poplatok, podpísaný prepravný list, súpisový, alebo elektronický podpísaný prepravný list je taktiež doklad o doručení.
- GLS Slovakia preberá na seba zodpovednosť za dobierky - **CashService**, zdokladované potvrdením o zaplatení dobierky. V prípade nevyzdvihnutia dobierky sa suma dobierky nestáva dlhom GLS Slovakia, ale dlžníkom naďalej ostáva príjemca. U balíkov zasielaných na dobierku vykoná GLS Slovakia inkaso čiastky uvedenej v elektronických dátach a prevedie vyzbieranú sumu na poverovateľom určený bankový účet. Všeobecné poisťovacie podmienky sa nevzťahujú na zinkasovanú sumu dobierky. Elektronické potvrdenie o zaplatení dobierky je odoslané na emailovú adresu príjemcu. Toto potvrdenie si tiež môže príjemca stiahnuť na stránke <https://www.glskurier.sk/potvrdenie-platby>.
- 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 skutočnosťiam 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.

ClimateProtect príplatok: Účtovaním uvedeného príplatku odosielateľ podporuje projekt Sadíme budúcnosť - ktorú zabezpečuje Ekopolis n.o..

Sezónny príplatok: GLS Slovakia si vyhradzuje právo účtovať sezónny príplatok v období od 1.11. do 31.12.

Krízová situácia: Spoločnosť GLS Slovakia si vyhradzuje právo účtovať krízový príplatok v prípade krízovej situácie za každý jeden balík. Krízová situácia je obdobie, počas ktorého je bezprostredne ohrozená alebo narušená bezpečnosť štátu a ústavné orgány Slovenskej republiky môžu po splnení stanovených podmienok vyhlásiť výnimočný stav, núdzový stav alebo mimoriadnu situáciu. Krízová situácia je tiež zvláštna právna skutočnosť, spočívajúca v mimoriadnej, nepredvídateľnej, neodvratiteľnej a nezavinenej udalosti, ktorá obmedzuje alebo inak negatívne ovplyvňuje spoločnosť GLS Slovakia pri poskytovaní prepravných služieb. GLS Slovakia na základe tohto stavu, situácie určí výšku účtovaného poplatku a informuje o tom formou oficiálneho listu zaslaného e-mailom.

GLS Slovakia prepraví balík v medzinárodnej preprave jedine na základe dodacích podmienok DAP 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 prípadné colné konanie 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 dodacích podmienok, ktoré poskytne. Preto, ak na základe takto poskytnutej dodacej podmienky je zahraničný príjemca povinný platiť clo, dane, poplatok za colné konanie a iné náklady a nezaplatiť ich, prípadne takéto náklady uhradí spoločnosť GLS Slovakia, potom je Poverovateľ povinný zaplatiť všetky tieto náklady spoločnosti GLS Slovakia. Ak príjemca v tretej krajine nebude zastihnuteľný alebo balík odmietne prevziať, budú všetky colné náklady spojené s návratom balíka odosielateľovi fakturované na Poverovateľa. 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 Slovakia.

1. GLS si vyhradzuje právo k jednostrannej zmene Cenovej ponuky, a to v prípadoch, keď sa Príkazca dlhodobo odchyľuje od parametrov zásielok, na základe ktorých bola ponuka kalkulovaná, alebo odôvodnených významnou zmenou prevádzkových, režijných a iných nákladov na strane GLS Slovakia. V prípade zmeny Cenovej ponuky je GLS Slovakia povinná túto zmenu oznámiť Príkazcovi aspoň desať kalendárnych dní pred vstúpením tejto zmeny do platnosti. Ak Príkazca najneskôr jeden pracovný deň pred dňom účinnosti navrhnutých zmien neoznámí GLS Slovakia písomne alebo e-mailom svoj nesúhlas a po dni účinnosti navrhnutých zmien objednáva prepravu zásielok, znamená to, že s navrhovanými zmenami alebo doplnkami súhlasí.
2. V prípade prejatia nesúhlasu so zmenou cenovej ponuky je Príkazca oprávnený od Zasielateľskej zmluvy odstúpiť. Ak tak neurobí, je viazaný novou cenovou ponukou od prvého dňa jej platnosti.

§ 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 adresy 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 Uživatelskej 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 spoločnosti 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 prepravnej služby vopred poskytnúť splnomocnenie pre GLS Slovakia na to, aby zásielku odovzdal susedovi alebo inej určenej osobe, prípadne doručil zásielku do GLS Parcelshopu, GLS Balíkomatu, alebo Alzaboxu 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 raz, alebo dvakrát za kalendárny mesiac. GLS Slovakia vyúčtuje cenu prepravnej služby spolu v jednej sume vrátane ceny doplnkových služieb. Faktúra je splatná v lehote určenej zmluvou, prípadne akceptovanou cenovou ponukou. Úhrada faktúry sa v každom prípade vykoná bankovým prevodom na účet GLS Slovakia. GLS Slovakia má právo vyfakturovať poskytnuté prepravné služby aj mimo riadnych fakturačných termínov, pričom takáto faktúra je splatná v deň jej vystavenia. Vyššie uvedený postup môže GLS Slovakia uplatniť aj v prípade, že Poverujúci prestane podávať balíky z akéhokoľvek dôvodu počas trvania Zmluvy o vnútroštátnej a exportnej zásielkovej službe balíkov. GLS Slovakia vykonáva fakturáciu Poverujúceho podľa čísel odoslaných balíkov na základe vygenerovanej číselnej rady pre Poverujúceho. Ku každej faktúre sa posielajú v elektronickej podobe príloha, ktorá obsahuje podrobný rozpis hmotnosti a poplatkov na jednotlivé identifikačné čísla balíkov. V prípade, že zo strany Poverujúceho dôjde k zamene číselnej rady, GLS Slovakia vystaví faktúru Poverujúceho na zákaznicke číslo, na

ktoré je táto číselná rada vygenerovaná. GLS Slovakia za túto zámenu nezodpovedá a nie je povinná vystaviť opravnú faktúru.

GLS Slovakia môže vystaviť Poverujúcemu elektronickú faktúru a zašle ju na emailovú adresu uvedenú v „Karte zákazníka“ alebo v „Súhlase so zasielaním elektronickej faktúry“. Automatické zasielanie elektronických faktúr je možné nastaviť najviac na 2 e-mailové adresy Poverujúceho. GLS Slovakia môže v odôvodnených prípadoch od Poverujúceho žiadať platbu vopred na zaistenie svojich nárokov za poskytnuté služby, a to formou osobitného dodatku k zmluve, v rámci ktorého budú stanovené podmienky platby vopred.

V prípade neuhradenia faktúry Poverujúcim v dohodnutej lehote splatnosti, GLS Slovakia je oprávnená svoje nároky zabezpečiť zadržaním vyzbieraných dobierok na pokrytie úhrady splatnej faktúry do výšky jej skutočnej hodnoty (fakturovanej čiastky vrátane DPH). GLS Slovakia je tiež oprávnená jednostranným právnym úkonom započítať svoju splatnú pohľadávku predstavujúcu cenu uskutočnených prepravných služieb s pohľadávkou Poverujúceho na vyplatenie vyzbieraných dobierok. Jednostranné započítanie je jednostranným právnym úkonom, na ktorého platnosť a účinnosť sa nevyžaduje súhlas druhej strany.

Na zabezpečenie svojich nárokov voči Poverujúcemu má GLS Slovakia zádržné právo k balíku, pokiaľ sa balík nachádza v jej držbe.

Zároveň GLS Slovakia je oprávnená účtovať úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy, za každý deň omeškania. Okrem toho má GLS Slovakia právo aj na paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky a to aj bez potreby osobitného upozornenia. Výšku paušálnej náhrady spojených s uplatnením pohľadávky ustanoví vláda Slovenskej republiky nariadením. Na základe právoplatného súdneho rozhodnutia má GLS Slovakia nárok aj na úhradu nákladov spojených so súdnym vymáhaním pohľadávky od Poverujúceho.

§ 15 Záruka

GLS Slovakia sa zaväzuje, že v prípade nesplnenia objednanej služby **Guaranteed24Service** – garantované doručenie na druhý pracovný deň, t. j. ak doba doručenia presiahne 1 pracovný deň z viny GLS Slovakia, uhradí GLS Poverovateľovi cenu prepravy a 200 % z ceny objednanej služby **Guaranteed24Service**. Za oneskorené doručenie sa nepovažuje ak: doručenie zásielky v stanovenej lehote nebolo úspešné, pretože v čase pokusu o doručenie adresát alebo iný oprávnený príjemca nebol k dispozícii na uvedenej adrese, doručenie sa neuskutočnilo vzhľadom na nedostatok údajov, adresa bola chybná, nedostatočná alebo neúplná, adresát odmietol prevziať balík alebo došlo k udalostiam vyššej moci. Udalosti vyššej moci sú mimoriadne, nepredvídateľné udalosti, ktoré nie sú považované za zavinenia GLS, ako sú prírodné katastrofy, extrémne počasie alebo mimoriadne udalosti, vojna, revolúcia, blokáda, zákaz vývozu a dovozu, štrajky, požiare, povodne, epidémie, karantény, prepravné embargá a všetky ostatné okolnosti neuvedených v tomto dokumente, kde GLS nie je schopná predchádzať a predvídať, a za čo GLS nemôže niesť zodpovednosť. Za vyššiu moc sa považuje aj akákoľvek okolnosť vedúca k obmedzeniu prepravy GLS na obdobie dlhšie ako 2 hodiny alebo opatrenia orgánov, ktoré majú za následok evakuáciu zariadení GLS trvajúce dlhšie ako 1 hodinu. Počas vyššie uvedených mimoriadnych situácií a prebiehajúcej vianočnej sezóny sa službu na balíky

neodporúča aktívovať, vzhľadom na to, že v spomenutých situáciách garancia doručenia a záruka zaniká. Pri poskytovaní prepravných služieb právne vzťahy medzi GLS Slovakia a Poverujúcim, ktoré neupravuje zasielateľská zmluva, alebo Všeobecné obchodné podmienky GLS Slovakia, sa riadia príslušnými ustanoveniami Zákona o poštových službách.

§ 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 332,00 Eur. Poistenie kryje len skutočnú škodu na balíku, nie ušlý zisk, pokuty a penále, sankčné nároky tretích strán, alebo iné nepriame 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. V prípade vzniku škody na prepravovanej použitej a/alebo opotrebovanej veci sa skutočná hodnota tejto prepravovanej veci odvíja od jej veku a miery jej opotrebovania, t.j. časová hodnota veci. Časovou hodnotou prepravovanej veci je hodnota, ktorú je nutné v mieste a čase odoslania vynaložiť na znovunadobudnutie novej veci rovnakého druhu a kvality, znížená o zodpovedajúcu mieru opotrebovania a/alebo iného znehodnotenia prepravovanej veci. Výška náhrady škody bude vypočítaná ako časová hodnota veci s prihliadnutím na opotrebovanie, vek a amortizáciu veci v zmysle Amortizačnej tabuľky, ktorá je verejne prístupná na webovej stránke GLS Slovakia.

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 zákazníckeho 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, že neevduje voči Poverovateľovi pohľadávky po lehote splatnosti. V prípade poistných udalostí sa GLS Slovakia riadi Všeobecnými poistnými podmienkami, a reklamačným poriadkom.

§ 17

Premiácie

Všetky nároky voči GLS Slovakia sa premičia v zmysle príslušných zákonných ustanovení. Pri právach vzniknutých z celkového zničenia alebo straty balíka, plynúce premičacia doba odo dňa, keď balík mal byť doručený príjemcovi, pri ostatných právach odo dňa, keď bol balík doručený. Zmena v osobe

dílníka, alebo veriteľa, nemá vplyv na plynutie premlčacej 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 svojim obsahom približujú dotknutej neplatnej časti. V prípade vzniku sporu medzi GLS Slovakia a Poverujúcim (zmluvnými stranami), majúceho právny základ alebo vyplývajúceho zo Zmluvy o preprave, 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 akéhokoľvek 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/EC (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 a/alebo Cenovej ponuke (zasielateľských zmlúv) s Poverujúcim. GLS Slovakia taktiež podlieha Zákonu o poštových službách. 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, za účelom zasielania dotazníka pre hodnotenie poskytovaných služieb
- číslo účtu - za účelom vyzbierania a zasielania dobierok (iba v prípade, ak je odosielateľom fyzická osoba)
- identifikačné číslo zákazníka

GLS Slovakia prístupuje 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 a/alebo 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 spracúvaní osobných údajov, nesie Poverujúci plnú zodpovednosť za spôsobenú škodu. V prípade vzniku škody na strane Poverujúceho, spôsobenej porušením povinností GLS Slovakia pri spracúvaní osobných údajov, nesie GLS Slovakia plnú zodpovednosť za spôsobenú škodu.

GLS Slovakia poskytuje prepravné služby alebo prispieva k poskytovaniu prepravných služieb a v zmysle Zákona o poštových službách je povinná dodržiavať poštové tajomstvo, ochranu informácií a ochranu osobných údajov. GLS Slovakia poskytuje 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 možností 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 prepravných služieb sú povinní organizačne a technicky zabezpečiť zachovanie

mlčanlivosti pri preprave balíkov. GLS Slovakia a osoba (organizácia) spolupracujúca pri vykonávaní prepravných 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 1.12.2023.
2. Práva a povinnosti výslovne neupravené v Zmluve o preprave a/alebo Cenovej ponuke alebo tymito Všeobecnými obchodnými podmienkami sa spravujú príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike.
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 a/alebo Cenovej ponuky a sú pre Poverujúceho záväzná. Poverujúci ich v každom prípade obdrží ako prílohu Zmluvy o preprave.
6. Spôsob využitia prepravných služieb a ostatné informácie – Poverujúci obdrží bližšie informácie ako popis jednotlivých služieb, formuláre, tlačivá, popis vyplňovania jednotlivých tlačív od pracovníkov spoločnosti GLS Slovakia.

Všeobecné obchodné podmienky – vysvetlivky

IOD: elektronické alebo ústne informácie o doručení balíka.

POD: písomné potvrdenie o doručení balíka, kópia potvrdenia 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: členovia patriaci do systému GLS, krajiny, ktoré sú súčasťou siete.

Poverujúci: zmluvný partner spoločnosti GLS Slovakia, znáša všetky náklady prepravy, GLS Slovakia sa riadi pri vykonávaní prepravy príkazmi Poverujúceho. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, je Poverujúcim odosielateľ v prípade zmluvy o pravidelnom doručovaní balíkov.

Poverujúci / Príkazca: zmluvný partner spoločnosti GLS Slovakia, znáša všetky náklady prepravy, GLS Slovakia sa riadi pri vykonávaní prepravy príkazmi Poverujúceho. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, je Poverujúcim odosielateľ v prípade zmluvy o pravidelnom doručovaní balíkov.

Príjemca / Adresát - osoba ktorá je príjemcom balíka.