

Obchodné podmienky GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o. (ďalej len "GLS")

vzťahujúce sa na zákazníkov GLS ParcelShop-ov

Lieskovská cesta 13

962 21 Lieskovec

Slovak Republic

Ak nie je výhradne vymedzené v týchto ustanoveniach inak, riadi sa vzťah Všeobecnými obchodnými podmienkami **GLS** Slovakia, právnym poriadkom Slovenskej republiky a dohodami o medzinárodnej pozemnej preprave tovaru.

§ 1. Úvod

GLS poskytuje tuzemskú a zahraničnú integrovanú prepravu balíkov a expresnú poštu. **GLS** zabezpečuje prepravu iba vyplatných balíkov (zásielok), to znamená, že vo všetkých prípadoch platí poplatok za službu odosielateľ/poverujúci.

Aj keď produkt **GLS** čiastočne zahŕňa sprostredkovateľskú službu (na základe služieb subdodávateľa), technológia **GLS** zabezpečuje možnosť sledovania balíkov (zásielky) v priebehu celého procesu.

§ 2. Účinnosť

Tieto obchodné podmienky sú platné pre všetky činnosti **GLS**, najmä vykonávanie úloh integrovanej balíkovej prepravy, vyzdvihovanie, nakládky, vykládky, manipuláciu a prekládky zásielok, dočasného uskladnenia zásielok v prípade nespĺnenia doručenia, ako aj vykonávanie správy pri preprave exportných zásielok v rámci krajín patriacich do siete **GLS General Logistics Systems**, bez ohľadu na to, či **GLS** poskytuje službu sama alebo využíva služby tretej strany.

§ 3. Rozsah a obmedzenia služby

§ 3.1. **GLS** poskytuje zasielateľské služby, ktoré sú vykonávané nezávislými autodopravcami a zmluvnými partnermi, ktorí prevádzkujú ParcelShop-y. **GLS** dosahuje hospodárne a rýchle doručenie vďaka využívaniu riadenia procesov: balíky sú transportované v zoskupených prepravách a triedenie prebieha v depách a na tranzitných bodoch (HUB) s využitím automatických dopravníkových systémov. Balíky sú pravidelne skenované, keď prejdú tranzitným bodom (HUB), pri prízjazde na doručovacie depo a keď ich doručujúci vodiči vyzdvihnú pre doručenie adresátovi. Systém zaznamenáva dátum a presný čas každého skenovania. Následná dokumentácia už nie je vedená.

§ 3.2. **GLS** prijíma k preprave zásielky v uzavretom a neporušenom obale, bez kontroly ich obsahu. V tomto stave tiež zabezpečí ich doručenie príjemcom, t.j. v uzavretom obale a bez kontroly obsahu.

§ 3.3. Procesy príjmu balíkov, ktoré vykonáva subdodávateľ poskytujúci službu menom **GLS**, a príjmové miesta v ParcelShop-e sú certifikované a využívajú formu predpísanou spoločnosťou **GLS**. **GLS** nevykonáva overovanie čísel balíkov, hmotnosti, adresátov, obsahu a hodnoty balíkov alebo splnenie ďalších podmienok.

§ 3.4. Balíky podané k doručeniu na ParcelShop-e počas inzerovanej zbernej doby budú doručené spoločnosťou **GLS** ku dverám adresáta v rámci Slovenskej republiky obvykle v nasledujúci pracovný deň. V prípade exportných balíkov slúžia uvedené doručovacie časy len pre informáciu (t.j. nie sú garantované).

§ 3.4.1 Druhý pokus o doručenie na udanú adresu je základnou súčasťou služby v rámci vnútroštátneho doručovania. V prípade medzinárodného doručovania balíkov môže byť druhé doručenie vykonané do **GLS** ParcelShop-u v blízkosti adresy príjemcu.

§ 3.4.2 V prípade adries podnikateľských subjektov prebieha doručenie na recepcii alebo na mieste príjmu tovaru.

§ 3.4.3 Odovzdanie zásielok prebieha **oproti podpisu príjemcu** alebo inej osoby, ktorá podľa okolností môže byť považovaná za osobu oprávnenú na prevzatie balíka. K týmto osobám patrí v prvom rade osoby prítomné na adrese príjemcu a osoby disponujúce plnou mocou.

§ 3.4.4 Za riadny doklad o doručení sa považuje podpísaná súpiska ("ParcelShop Rollkarte"), ktorá môže byť prípadne nahradená potvrdenou a podpísanou elektronickou / naskenovanou potvrdenkou.

§ 3.4.5 V prípade druhého neúspešného pokusu o doručenie sa zásielka prepraví naspäť **odosielateľovi**.

§ 3.4.6 Služba **Cash-Service** (Dobierka), t.j. **výber hotovosti pri doručení**, sa vykonáva na základe písomného príkazu riadne vyplneného **odosielateľom**. **GLS** prevádza vybranú dobierku na bankový účet, ktorý uviedol **odosielateľ** na príkaze. ParcelShop prijíma len tie príkazy na vybranie dobierky, ktoré boli riadne a úplne vyplnené. Iba v tom prípade preberá **GLS** za výber hotovosti (oproti pokladničnému dokladu vydanému pri doručení) plnú zodpovednosť.

§ 3.4.7 Ak sa **GLS** z akéhokoľvek dôvodu nepodarí vybrať pri doručení na dobierku príslušnú sumu, neznamená to vznik dlhu na strane **GLS** voči **odosielateľovi**. Prijemca i naďalej nesie zodpovednosť za platbu tejto sumy v rámci pôvodného právneho vzťahu a obvyklé podmienky poistenia sa na žiadne nevybraté čiastky dobierky nevzťahujú. V prípade nevybratia čiastky dobierky sa zodpovednosť **GLS** rozširuje do výšky poplatku za poskytnutú službu vybranú dobierky. Okrem toho má **GLS** povinnosť spolupracovať pri následnom dovýbere dobierkovej sumy.

§ 3.5. **GLS** uchováva o balíku dáta, ktoré kúpila. Tieto dáta sú prístupné po zadaní prepravného čísla balíka.

§ 3.6. **GLS** je zbavená zodpovednosti za čiastočné alebo úplné neplnenie zmluvných povinností alebo vzniku škody v prípade, že toto neplnenie je v dôsledku vyššej moci.

§ 4. Otázky, vybavovanie reklamácií

GLS prevádzkuje kanceláriu zákazníckeho servisu, ktorá je otvorená v pracovných dňoch od 7:00 do 18:00 hod. a ktorá na základe prepravných čísel balíkov poskytuje informácie o doručovaní balíkov (IOD) a zasiela odosielateľovi na požiadanie potvrdenie o doručení (POD).

Informácie týkajúce sa stavu doručenia zásielok je možné si vyhľadať počnúc druhým dňom po jeho prijatí a po zadaní prepravného čísla zásielky aj na webových stránkach www.gls-slovakia.sk v menu "Sledovanie zásielok" (Track&Trace).

ParcelShop prijíma reklamácie, týkajúce sa balíkov, za ktoré odosielateľ zaplatil ParcelShop-u prepravné. ParcelShop zabezpečí ich šetrenie, zabezpečí vykonanie príslušného nápravného opatrenia a vhodne informuje osobu, ktorá uplatnila reklamáciu.

§ 5. Súhlas odosielateľa s použitím priemyselného typu prepravy balíkov

Odosielateľ akceptuje rozsah služby popísanej v bode 3 (obzvlášť v bode 3.1.) ako plne vyhovujúce jeho potrebám a zrieka sa ďalších požiadaviek, obzvlášť s ohľadom na dokumentáciu zapojených subjektov.

§ 6. Predmety vylúčené z prepravy

So zreteľom na povahu procesov opísaných v bode 3 (obzvlášť v bode 3.1), **GLS** vylučuje z prepravy s ohľadom na jeho hodnotu a / alebo zloženie nižšie uvedené tovaru. **GLS** prijíma balíky pre prepravu, ktoré sú zapečatené a s neporušeným obalom bez kontrolovať ich obsah, a doručí ich adresátom bez overovania ich súhlasu. **GLS** nekontroluje balíky za účelom zistenia, či neporušujú nižšie uvedené pravidlá pre vylúčenie z prepravy.

§ 6.1. Balíky presahujúce hmotnosť 40kg, obvod 3m (obvod = 2x šírka + 2x výška + dĺžka) sú z prepravy vylúčené. Balíky majú maximálnu povolenú dĺžku 2m, maximálnu povolenú výšku 0,6m a maximálnu povolenú šírku 0,8m.

§ 6.2. Hodnota balíka nesmie presiahnuť 5 000,00 €

§ 6.3. Nižšie uvedené predmety spoločnosť **GLS** neprepravuje:

- 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 priečinok (P.O.BOX),
- v prípade exportných balíkov tovar podliehajúci spotrebnej dani, alkohol, tabakové výrobky, a balíky posielané pre súkromné osoby,
- 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 poslať. Sankčné zákony zahŕňajú všetky právne predpisy, nariadenia a vyhlášky, ktoré ukládajú 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,
- balíky posielané do nasledujúcich cieľových krajín: Grécko, Andorra, Büsingen am Hochrhein, Ceuta, Gibraltár, Grécko, Livigno, Malta, Melilla, Monako, San Marino, a všetky európske ostrovy (s výnimkou pre nemecké ostrovy, ostrovy Veľkej Británie a Írska).
- 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** o každom balíku, ktorého osobitná hodnota je vyššia ako 5 000,00 EUR. V prípade, že si poverujúci túto povinnosť nesplní, **GLS** nezodpovedá za žiadne škody vzniknuté na takomto balíku.

§ 6.4 **GLS** preberá záväzok za škodu alebo stratu spôsobenú zaslaním balíkov pri porušení pravidiel týkajúcich sa vylúčenia uvedených v 6.1 - 6.3 len vtedy, ak odosielateľ vopred informoval **GLS** písomnou formou na emailovú adresu inform@gl-slovakia.sk o obsahu balíka a jeho hodnote a **GLS** po vyznení výslovne schválila príjem balíka. Písomný súhlas sprostredkujúceho, autodopravcu alebo asistenta, alebo bezvýhradné prijatie balíka nepredstavuje udelenie súhlasu **GLS** v súlade s vyššie uvedeným.

§ 6.5 Ak odosielateľ odovzdá balík **GLS** a poruší body 6.1 - 6.3, potom je úplne na uvážení **GLS**, aby rozhodla, či dá balík k dispozícii pre vyzdvihnutie odosielateľom, alebo či ho na náklady odosielateľa zašle späť, uskladní ho, alebo odovzdá ďalej pre prepravu inému poskytovateľovi služieb, u ktorého neplatia žiadne pravidlá vylúčenia. Ak nemožno spravodlivo požadovať po **GLS** prepravu zásielky, ktorá je vylúčená z prepravy, má **GLS** právo po predchádzajúcom upovedomení odosielateľa a na jeho náklady balík predať alebo zničiť z dôvodu odvrátenia nebezpečenstva vzniku škody.

§ 7. Povinnosti odosielateľa

§ 7.1 **Odosielateľ** je povinný ku každému balíku pripojiť alebo priložiť dokumenty schválené spoločnosťou **GLS** a to riadne vyplnené a bez chýbajúcich záznamov. Odosielateľ zodpovedá za chyby spôsobené opomenutím alebo nepresnosťami.

§ 7.2 **Odosielateľ** musí na adresnom štítku poskytnúť nasledujúce informácie:

Adresát:

- meno adresáta
- ulica, číslo domu, príp. poschodie, číslo dverí
- poštovné smerovacie číslo, mesto
- telefónne číslo adresáta (pre zvýšenie účinnosti doručení)

Odosielateľ:

- meno odosielateľa
- poštovné smerovacie číslo, mesto
- ulica, číslo domu, príp. poschodie, číslo dverí
- telefónne číslo odosielateľa (za účelom kontaktu v prípade akejkoľvek prekážky pri doručovaní)

§ 7.3 **Odosielateľ** je povinný zabezpečiť vhodné vonkajšie a vnútorné zabalenie, ktoré zabráni prístupu k obsahu balíka bez zanechania zjavnej známky na vonkajšom obale. V tomto smere je praktickou pomôckou opis v bode 8. a návod na balenie **GLS** (na stránkach www.gls-slovakia.sk).

§ 8. Balíky, adresné štítky, zabalenie, adresovanie, uzavretie balíka

Starostlivé a dostatočné zabalenie tovaru zaisťuje, že odosielaná zásielka bude bez problémov spôsobilá pre mechanickú manipuláciu, nákladku a efektívnu cestnú prepravu, a tovar bude možné doručiť na príslušnú adresu bez poškodenia.

GLS zodpovedá iba za dostatočne zabalené zásielky opatrené riadnym prepravným štítkom.

V systéme **GLS** sú zásielky spracovávané priemyselnou technológiou. Zásielka, ktorú nie je možné spracovať obvyklou technológiou používanou v zasielateľstve balíkov, nemôže byť prevzatá na prepravu.

Odosielateľ je pri balení povinný dodržať nižšie uvedené podmienky:

- Odosielateľ možno iba riadne zalepené a uzavreté zásielky opatrené adresným štítkom.
- Nie je možné prepraviť zásielky s dlhými alebo ostrými výstupkami.
- Priestor krabice musí byť optimálne vyplnený; je potrebné zabezpečiť primeraný rozmer a kvalitu obalového materiálu a vyplniť celý priestor krabice tak, aby bol tovar ochránený pred poškodením.
- Krehký tovar musí byť zabalený do polystyrénu alebo iného výplňového materiálu; nápis "krehké" či obdobné upozornenie slúži iba ako informácia a nezabezpečuje ochranu tovaru. Štítk s označením "**Krehké**" / "**Fragile**" či iné podobné upozornenia v žiadnom prípade nezavazujú odosielateľa zodpovednosti za riadne zabalenie tovaru v súlade s jeho charakterom. Tento štítk tovar nechráni!
- Elektronické prístroje odosielané do opravy by mali byť zabalené vo svojich originálnych a úplných obaloch s vhodným výplňovým materiálom.
- Fľaše a poháre umiestnené v zásielke musia byť chránené ochrannými vrstvami umiestnenými nielen medzi nimi, ale aj pod a nad každou z nich.
- Tovar s nepravidelným tvarom, ktorého balenie je obtiažne, je nutné zaistiť pred poškodením - obalením zmršťovacou fóliou a pod ňou ešte použiť ďalšiu vrstvu obalového materiálu.
- Kartónové krabice je nutné po stranách zalepiť lepiacou páskou. Ak je to možné, malo by na nej byť uvedené firemné logo odosielateľa.
- Krabice zviazané dohromady sú vylúčené z prepravy. Zväzok sa môže rozpadnúť, a do cieľovej destinácie dorazí iba jednotka označené štítkom.
- Adresný štítk a nálepky označujúce zvláštne služby musia byť nalepené na najväčšiu stranu zásielky.
- V prípade podávania viacerých zásielok na jednu adresu je potrebné nalepiť nálepky označujúce osobitné služby na každú časť zásielky.
- Nebezpečný tovar nie je možné odoslať ani v prípade, keď je ako nebezpečný tovar označený.
- Ak je balík posielaný na dobierku, ku adresnému štítku musí byť nalepená ružová nálepka dobierka so sumou, ktorú si určí odosielateľ. Ak je posielaný viac ako jeden balík na adresu je, dobierková nálepka musí byť nalepená na každom balíku s uvedením čiastky, ktorá bude vyzbieraná kuriérom. V prípade nesprávne alebo neúplne uvedených údajov sa GLS pokúsi kontaktovať klienta a chybu napraviť.

§ 9. Alternatívne miesto doručenia - miesto vykládky

§ 9.1. Následne po neúspešnom pokuse o doručenie môže adresát požiadať **GLS** o uloženie zásielky do ľubovoľného ParcelShop-u. Ak adresát neudal žiadne pokyny, bude s balíkom zaobchádzané podľa odstavca 3.4.

§ 9.2. Balíky, ktoré boli odovzdané prevádzkovateľovi ParcelShop-u po jednom neúspešnom pokuse o doručenie alebo ktorých doručovacou adresou je ParcelShop, musia byť skladované a odovzdané adresátovi prevádzkovateľom ParcelShop-u v súlade so smericami ParcelShop-u. Ak budú porušené ustanovenia smerníc ParcelShop-u, je prevádzkovateľ ParcelShop-u zaviazaný uhradiť škody a prípadné náklady, ktoré bude odosielateľ alebo tretia strana od **GLS** požadovať.

§ 9.3. **GLS** má právo požadovať, aby akékoľvek balíky uchovávané u prevádzkovateľa ParcelShop-u boli vrátené **GLS**.

§ 9.4. Prevádzkovateľ ParcelShop-u je plne zodpovedný za vybrané dobierkové sumy a je povinný dobierkové sumy obratom, najmenej však jedenkrát týždenne, previesť na účet **GLS**.

§ 10. Poplatky za prepravu balíkov, úhrada nákladov

§ 10.1. Inzerované poplatky a doplatky platia medzi **ParcelShop-om** a **odosielateľom**. Základom výpočtu je 1 kubický meter = 166.67 kilogramov. Doprava spätných zásielok a tovaru, ktoré nemožno automaticky triediť, sa uskutoční podľa platného cenníka.

§ 10.2. Objednávateľ nesmie vykonať vzájomný zápočet, pokiaľ nebude jeho nárok priznaný súdom, a to právoplatným rozhodnutím, alebo nárok písomne neuznala **GLS**.

§ 11. Zodpovednosť za škodu

§ 11.1. **GLS** zodpovedá za škodu len v rozsahu stanovenom zákonom. V prípade medzinárodnej prepravy je potrebné aplikovať ustanovenia CMR vzťahujúce sa k zodpovednosti za škodu.

§ 11.2. V prípade leteckých zásielok je **GLS** zodpovedná za škody spôsobené stratou alebo poškodením balíka počas doby, ktorú je balík pod dohľadom **GLS**, čiastkou 8,66 SDR (jednotka „Special Drawing Rights“ Medzinárodného menového fondu) za každý hrubý kilogram balíka.

§ 11.3. **GLS** nie je zodpovedná za ekonomickú škodu alebo stratu zisku.

§ 11.4. Prevádzkovateľ ParcelShop-u zodpovedá za priame škody, ktoré sa vyskytnú v čase, keď má balík vo svojom držaní od doby prijatia balíka do tej doby, pokiaľ bude balík odovzdaný adresátovi alebo kuriérovi **GLS**.

§ 12. Poistenie

§ 12.1. V prípadoch, kedy si odosielateľ neobstaral poistenie a zaplatil iba cenu za prepravu, zodpovedá **GLS** za prípadnú škodu podľa hodnoty posielaného tovaru až do výšky:

- čistej obstarávacej ceny, alebo

- obvyklé ceny so zohľadnením opotrebenia (v prípade použitého tovaru), alebo

- ceny dosiahnutej pri aukcii (v prípade tovaru predaného v aukcii či nadobudnutej obdobným spôsobom), v závislosti na tom, ktorá z uvedených cien je v individuálnom prípade najnižšej

GLS nezodpovedá za škodu na balíku, ktorá prekročí sumu vo výške **331,94 € za balík**.

§ 12.2. **Odosielateľ** nie je oprávnený postúpiť alebo dať do zástavy poisťný nárok bez súhlasu **GLS**.

§ 13. Úhrada nákladov

Vylúčenie ďalších nárokov odosielateľa. Odosielateľ nesmie voči **GLS** uplatňovať ďalšie nevybavené nároky vo forme pokuty, penále alebo poplatku z omeškania, ktoré je odosielateľ povinný uhradiť tretej strane, obzvlášť ak nie je táto tretia strana oprávnená vymáhať svoju pohľadávku priamo u **GLS**.

§ 14. Doložka o premlčaní

§ 14.1. Premlčacia lehota všetkých právnych nárokov voči **GLS** vyprší po uplynutí jedného roka.

§ 14.2. Premlčacia lehota začína plynúť od konca dňa, kedy bol balík doručený, alebo ak k doručeniu nedošlo, potom od konca dňa, kedy malo k doručeniu dôjsť.

§ 15. Písomná forma

Akékoľvek prídavné alebo doplnkové dohody, alebo odchýlky od dohody alebo týchto podmienok, sú platné len v prípade, že boli uzavreté písomne.

§ 16. Obmedzená platnosť / súdna príslušnosť

§ 16.1. V prípade, že niektoré z ustanovení obsiahnutých v týchto Obchodných podmienkach stratí platnosť, zostávajú ostatné ustanovenia naďalej v platnosti. Neplatné ustanovenie bude nahradené takým, ktorého ekonomický účinok čo najviac zodpovedá pôvodnému ustanoveniu.

§ 16.2. Miestne príslušný je súd v mieste sídla spoločnosti **GLS**.

§ 17. Definície pojmov uvedených v Obchodných podmienkach

IOD - elektronické alebo ústne informácie o doručení balíka

POD - písomné potvrdenie o doručení balíka, kópia potvrdenej súpisky

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

Odosielateľ - odosielateľ balíka, zákazník ParcelShop-u, ktorý nesie náklady v každom prípade

ParcelShop - prevádzkareň zmluvného partnera **GLS**, označená symbolom **GLS** ParcelShop, ktorá prijíma a vydáva zásielky prepravované sieťou **GLS**

Tieto Obchodné podmienky a s nimi spojené platné cenové podmienky sú zverejnené spoločnosťou **GLS** na internetovej stránke www.gls-group.sk. Odovzdaním balíka na prepravu v ParcelShop-e alebo vodičovi subdodávateľa **GLS**, odosielateľ súhlasí s ustanoveniami týchto Obchodných podmienok.

Táto verzia Obchodných podmienok vzťahujúcich sa na zákazníkov **GLS** ParcelShop-ov a na nepriamy predaj prostredníctvom subdodávateľov je platná od 1. 10. 2014.