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

GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o.
Budča 1039
962 33 Budča
Slovenská Republika
Ďalej len: GLS Slovakia

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

§ 1
Úvod

GLS Slovakia vykonáva prepravu a expresnú poštovú službu v rozsahu zákona č. 324/2011 Z.z. o poštových službách (ďalej len prepravu balíkov) pre Poverujúcich. Táto služba sa poskytuje na základe uzatvorenia zmluvy (alebo / a cenovej ponuky) medzi Poverujúcim a GLS Slovakia. Všeobecné obchodné podmienky popisujú služby - produkty, ku ktorým sa GLS Slovakia 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" zoznámil s obsahom „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 obeznámený a vyjadruje s nimi súhlas podaním zásielky na prepravu.

§ 2
Zákaznícky servis

V sídle spoločnosti GLS Slovakia funguje cez pracovné dni v štandardných podmienkach od 08.00 do 16.00 hod zákaznícky servis, kde poverení pracovníci podávajú zákazníkom na základe čísla balíka informácie o balíkoch (IOD), na požiadavku Poverujúceho kópiu dokladu o doručení balíka (POD) a riešia prípadné reklamácie, ktoré sa týkajú prepravy balíkov.
Informácie o doručovaní balíkov možno získať na stránke www.gls-slovakia.sk, on-line, v systéme na vyhľadávanie balíkov podľa čísla balíka."

Kontakty na zákaznícky servis:
Tel.:+421 45 524 25 00 alebo 18 685
e-mail: info@gls-slovakia.sk

§ 3
Poskytovanie informácii, 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 potvrdenie 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, kde sa sťažnosť, alebo reklamácia prešetrí, zabezpečia se nápravné opatrenia a v rámci možností 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 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 dotýka väčšieho počtu zásielok, môže spoločnosť GLS Slovakia predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie až na 90 dní § 28, ods. 4, ZOPS, pričom o predĺžení lehoty je spoločnosť GLS Slovakia povinná informovať užívateľa poštovej služby v lehote 30 dní od podania sťažnosti alebo reklamácie. Užívateľ poštovej služby sa zaväzuje GLS Slovakia poskytnúť pri vybavení reklamácie požadovanú súčinnosť, ktorá zahŕňa aj predloženie požadovaných podkladov reklamačnému oddeleniu GLS Slovakia. V prípade nepredloženia požadovaných podkladov užívateľom poštovej služby v lehote 8 dní odo dňa jej doručenia, je GLS Slovakia oprávnená uzavrieť reklamáciu po uplynutí zákonnej lehoty na jej vybavenie, pričom za škodu GLS Slovakia užívateľovi poštovej služby v tomto prípade nezodpovedá. Sťažnosti a reklamácie sa registrujú podľa predpisov ISO kvality manažmentu a odstraňujú sa príčiny chýb. GLS Slovakia povinne vedie evidenciu o podaných reklamáciách, ich obsahu a spôsobe vybavenia. Poverujúci je povinný poskytnúť GLS Slovakia správne údaje o charaktere obsahu balíka a jeho povahe, inak zodpovedá za škodu, ktorá GLS Slovakia vznikne porušením tejto povinnosti.

§ 4
Ciele a územná platnosť Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti GLS Slovakia

GLS Slovakia zabezpečuje distribúciu balíkov na základe platnej zmluvy a/alebo uzatvorenej cenovej ponuky. Zmluvný vzťah môže vzniknúť bežnou formou, podpísaním zmluvy účastníkmi, alebo po písomnej akceptácii cenovej ponuky. Podmienkou platnosti zmluvného vzťahu je, aby mal Poverujúci vždy k dispozícii dostatok prepravných štítkov (čiarových kódov), vydaných spoločnosťou GLS Slovakia, a aby Poverujúci používal len prepravné štítky vystavené na svoju spoločnosť, ktoré vyhovujú systému GLS Slovakia. Poverujúci sa zaväzuje používať výlučne jemu pridelené prepravné štítky a tieto neodovzdávať, nezamieňať, nevypožičiavať, nesprístupňovať akýmkoľvek iným Poverujúcim, pričom v prípade neoprávnenej manipulácie s prepravnými štítkami sa Poverujúci zaväzuje GLS Slovakia na prvú výzvu uhradiť škodu vzniknutú takýmto spôsobom. GLS Slovakia zároveň nezodpovedá za dôsledky neoprávneného manipulovania s prepravnými štítkami (zámena, použitie nesprávnych štítkov a pod.) súbežne GLS Slovakia nemôže v takýchto prípadoch zodpovedať za správnosť fakturácie, za nesprávne vybranie dobierky, nesprávne zaslelanie 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 pravu 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 Turecka, Nórska, Lichtenštajnska, Švajčiarska, Veľkej Británie,
- import balíkov prostredníctvom systému General Logistics Systems a jej zmluvných partnerov na Slovensko z vyššie uvedených relácií, ako aj presclievanie 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 spätne 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) 3 pokusy o doručenie, v prípade balíka B2B (doručenie na firemnú adresu) 2 pokusy o doručenie. V prípade dohody s užívateľom poštových služieb môže GLS Slovakia doručiť balík aj na alternatívne miesto doručenia a to do vybraného „Parcelshopu" alebo „Balíkomatu".

Odosielateľ môže využiť pri tuzemskom doručovaní balíka nasledovné dopinkové 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 automaticky každý pracovný deň 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 platobných terminálov, platobnými kartami. Výnimku tvorí výber dobierky za balíky, ktoré boli predoručené do balíkomatov GLS Slovakia na základe požiadavky poverovateľov a/alebo užívateľov poštových služieb, kde dobierku je možné zapatiť len bezhotovostne, prostredníctvom zabudovaného platobného terminálu v samotnom balíkomate. 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 2 655,51 Eur. Poplatok za službu sa účtuje aj v prípade neúspešného pokusu o doručenie balíka.

BankCardService – Platba kartou za dobierku - platbu prostredníctvom platobného 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.

AddOnInsuranceService – Pripoistenie všetkých balíkov – dodatočné pripoistenie všetkých balíkov pri hodnote nad 331,94 Eur do max. hodnoty 2 655,51 Eur.

DeclaredValueInsuranceService - Pripoistenie vybraných balíkov – dodatočné jednorazové pripoistenie k vybraným balíkom pri hodnote nad 331,94 Eur do max. hodnoty 2 655,51 Eur. Službu je možné objednať prostredníctvom programu GLS Online, MY GLS alebo GLS Connect.

Pick&ShipService - Vyzdvihnutie a doručenie – GLS na základe poverenia zmluvného partnera vyzdvihne balík na určenom mieste 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 na Slovensku a ak objednávka bola prijatá do 17:00 služba bude vykonaná nasledujúci pracovný deň. Pokiaľ bola preprava objednaná a pokyny k nej obdržané po 17:00 doba vyzdvihnutia sa predĺži o 1 pracovný deň. V prípade vyzdvihnutia v zahraničí je tento termín do 16:00.

Pick&ReturnService – Vyzdvihnutie a vrátenie – GLS na základe poverenia zmluvného partnera, vyzdvihne balík na určenom mieste a doručí ho späť odosielateľovi. 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 do 17:00 služba bude vykonaná nasledujúci pracovný deň. Pokiaľ bola preprava objednaná a pokyny k nej obdržané po 17:00 doba vyzdvihnutia sa predĺži o 1 pracovný deň. V prípade vyzdvihnutia v zahraničí je tento termín do 16:00.

ExchangeService – Výmena balíkov – GLS Slovakia výmenou za doručený balík vyzdvihne na Slovensku odosielateľovi iný balík nachádzajúci sa u adresáta. Pri objednaní služby bude odosielateľovi účtovaný poplatok za prepravu balíka na výmenu, vyzdvihnutého balíka a dopinkovú službu.

StandbyService – Vyzdvihnutie príjemcom – adresát si môže prevziať balík v depe počas pracovnej doby po dohode s vedúcim depa. Bližšie informácie o depách sa nachádzajú na https://gls-group.eu/SK/sk/hladanie-depa-

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- vodič 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 prevezme balík. Pri preberaní balíka musí adresát predložiť doklad potvrdzujúci jeho totožnosť. Číslo dokladu totožnosti sa zaznamená elektronicky pri doručení.

[redacted]

FlexDeliveryService – 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, času doručenia, prípadne si zvoliť osobný odber na depe, odmietnutie balíka, alebo vyzdvihnutie jeho balíka v sieti tzv. ParcelShopov alebo v sieti balíkomatov GLS Slovakia. 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 - SMS notifikácia - informovanie príjemcu o pohybe jeho balíka prostredníctvom SMS; príjemca má možnosť aktívne vstúpiť do procesu doručovania on-line zaznamenaním zmeny adresy doručenia, času doručenia, prípadne si zvoliť osobný odber na depe, odmietnutie balíka, alebo vyzdvihnutie jeho balíka v sieti tzv. ParcelShopov alebo v sieti Balíkomatov GLS Slovakia. 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. Služba je možná len v prípade, ak je aktívna služba FlexDeliveryService (e-mail).

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

SaturdayService - Sobotné doručenie – GLS Slovakia doručí balíky aj v sobotu do vybraných miest na Slovensku (služba možná len v mestách vybavenými depom).

ShopDeliveryService – pri objednaní služby bude balík doručovaný do vybraného GLS Parcelshopu alebo Balíkomatu. GLS Slovakia prostredníctvom textovej notifikácie oznámi adresátovi, že jeho balík dorazil do Parcelshopu, Balíkomatu. Pri vyzdvihovaní balíka musí adresát predložiť doklad potvrdzujúci jeho totožnosť alebo PIN kód z SMS správy a musí tiež uviesť číslo balíka. Balíky odoslané so službou ShopDelivery Service môžu byť doručené iba do vybraného GLS ParcelShopu alebo Balíkomatu, ktorý zvolil klient ale nie priamo na adresu adresáta.

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

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

LateCollectionService - Neskoré vyzdvihnutie – v prípade objednania služba GLS Slovakia zabezpečí pravidelné vyzdvihovanie balíkov mimo pracovnej doby, pričom využitie služby je viazané na prepravu vopred určeného množstva balíkov.

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

ParcelShop – "Dropoff point" (doručovací bod), alternatívny spôsob doručenia balíka. Balík je na základe požiadavky užívateľa poštových služieb, a/alebo poverovateľa doručený do vopred vybraného ParcelShopu – výdajného miesta, kde je možné jeho vyzdvihnutie príjemcom štandardne do 5 dní odo dňa doručenia balíka do ParcelShopu. GLS prostredníctvom SMS notifikácie informuje príjemcu o doručení, čísle balíka, PIN kóde, ktorý je potrebný pre výber balíka a adrese príslušného Parcelshopu. Pri vyzdvihnutí príjemca musí predložiť doklad potvrdzujúci jeho totožnosť alebo PIN kód z SMS a uviesť číslo balíka. Pri objednaní služby sa odporúča uviesť viacero oprávnených osôb pre vyzdvihnutie. Pre informácie o aktuálnej sieti ParcelShopov je potrebné kontaktovať GLS Slovakia, alebo si overiť aktuálnu sieť ParcelShopov na www.gls-slovakia.sk.

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

Balíkomat - Doručenie balíkov – GLS Slovakia v rámci rozširovania svojich služieb zaviedla možnosť doručenia balíkov do GLS Balíkomatov. Poverenie na doručenie do Balíkomatov GLS môže dať poverovateľ a/alebo užívateľ poštovej služby. GLS informuje príjemcu SMS alebo e-mail notifikáciou o doručení, čísle balíka a adrese príslušného GLS Balíkomatu. V avíze sa tiež nachádza špecifický kód potrebný k vyzdvihnutiu balíka. V prípade balíka na dobierku, je možné za dobierku zaplatiť len platobnou kartou. Po vyzdvihnutí príjemca obdrží e-mailom potvrdenie o úspešnom vyzdvihnutí balíka a zaplatení sumy dobierky. Sumu dobierky zaplatenej prostredníctvom POS terminálu odovzdá GLS Slovakia zmluvnému partnerovi po pripísaní čiastky na účet GLS Slovakia Podrobné informácie o dostupnej sieti balíkomatov je možné získať na www.gls-slovakia.sk.

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

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

HungaryExpressParcel, HungaryExpressSmallParcel - Expresný balík do Maďarska a malý expresný balík do Maďarska - doručenia 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 automaticky každý pracovný deň alebo na základe osobitnej dohody so zmluvným partnerom týždenne alebo 1-krát mesačne. Dodatočný poplatok za službu zahŕňa náklady na bankový prevod v danej krajine. V prípade zásielky na export musí mať klient zriadený bežný účet v cieľovej krajine vedený v mene cieľovej krajiny (napr. Účet HUF v Maďarsku, účet CZK v Českej republike, účet EUR v Slovinsku, účet RON v Rumunsku, alebo účet HRK vedený v Chorvátsku) s cieľom využiť túto službu v týchto krajinách. 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 platobného terminálu - je možné objednať spolu so službou CashService. Výberom tejto služby GLS ponúka príjemcovi platbu prostredníctvom prenosného POS Terminálu, ktorý má každý kurér pri sebe a následne vytlačí aj doklad o zaplatení. Službu je možné objednať len k balíku na dobierku do Maďarska, Českej republiky a Slovinska. AddOnInsuranceService – Pripoistenie všetkých balíkov - pri hodnote nad 331,94 Eur do max. hodnoty 1 000,00 Eur.

DeclaredValueInsuranceService – Pripoistenie vybraných balíkov – dodatočné jednorazové pripoistenie k vybraným balíkom pri hodnote nad 331,94 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 v Maďarsku. 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 do 17:00 služba bude vykonaná nasledujúci pracovný deň. Pokiaľ bola preprava objednaná a pokyny k nej obdržané po 17:00 doba vyzdvihnutia sa predĺži o 1 pracovný deň. V prípade vyzdvihnutia v zahraničí je tento termín do 16:00.

Pick&ReturnService – – Vyzdvihnutie a vrátenie – GLS na základe poverenia zmluvného partnera, vyzdvihne balík na určenom mieste a doručí ho späť odosielateľovi. 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 do 17:00 služba bude vykonaná nasledujúci pracovný deň. Pokiaľ bola preprava objednaná a pokyny k nej obdržané po 17:00 doba vyzdvihnutia sa predĺži o 1 pracovný deň. V prípade vyzdvihnutia v zahraničí je tento termín do 16:00.

ExchangeService – Výmena balíkov - GLS výmenou za doručený balík vyzdvihne odosielateľovi iný balík nachádzajúci sa u adresáta. Služba možná len na území Maďarska.

StandbyService – Vyzdvihnutie príjemcom – adresát si môže prevziať balík v depe počas pracovnej doby, po dohode s vedúcim depa. Služba možná len na území Maďarska. Bližšie informácie o depách sa nachádzajú na https://gls-group.eu/SK/sk/hladanie-depa-gls.html

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- vodič 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. 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. - 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. Platí 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, času doručenia, prípadne si zvoliť osobný odber na depe, odmietnutie balíka alebo vyzdvihnutie jeho balíka v sieti tzv. ParcelShopov alebo v sieti Balíkomatov GLS Slovakia. 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, času doručenia, prípadne si zvoliť osobný odber na depe, odmietnutie balíka alebo vyzdvihnutie jeho balíka v sieti tzv. ParcelShopov alebo Balíkomatov. 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. 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, LU, DK, NL, FR, GB, ES, GR, FI, IT, PT, NO, BG) – Emailová notifikácia - informovanie príjemcu o pohybe jeho balíka.

ShopDeliveryService – pri objednaní službu bude balík doručovaný do vybraného GLS Parcelshopu alebo Balíkomatu. GLS Slovakia prostredníctvom textovej notifikácie oznámi adresátovi, že jeho balík dorazil do Parcelshopu, Balíkomatu. Pri vyzdvihovaní balíka musí adresát predložiť doklad potvrdzujúci jeho totožnosť alebo PIN kód z SMS správy a musí tiež uviesť číslo balíka. Balíky odoslané so službou ShopDelivery Service môžu byť doručené iba do vybraného GLS ParcelShopu alebo Balíkomatu, ktorý zvolil klient ale nie priamo na adresu adresáta.

Doručenie do GLS Balíkomatov- GLS informuje príjemcu SMS alebo e-mail notifikáciou o doručení, čísle balíka a adrese príslušného GLS Balíkomatu. V avíze sa tiež nachádza špecifický kód potrebný k vyzdvihnutiu balíka. V prípade balíka na dobierku, je možné za dobierku zaplatiť len platobnou kartou. Po vyzdvihnutí príjemca obdrží e-mailom potvrdenie o úspešnom vyzdvihnutí balíka a zaplatení sumy dobierky. Sumu dobierky zaplatenej prostredníctvom POS terminálu odovzdá GLS Slovakia zmluvnému partnerovi po pripísaní čiastky na účet GLS Slovakia.

PreadviceService – informovanie užívateľa poštovej služby o časovom intervale 3 hodín, pre doručenie balíka, informácia sa odosiela formou SMS v deň doručenia. Služba je aktívna len pre balíky smerujúce do Maďarska.

SMSService – informovanie užívateľa poštovej služby o doručení balíka, informácia sa odosiela v deň, kedy bol Poverovateľom vytlačený prepravný štítok a odosiané 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.

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

Pri exportných balíkoch sa časy doručenia pohybujú v rozpätí 2-7 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 "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 premíčanie) 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 výkonnú cestnú prepravu, a tým sa zabezpečilo jeho doručenie adresátovi bez poškodenia. GLS Slovakia preberá zodpovednosť za prepravu len za dostatočne a predpísaným spôsobom zabalené a označené balíky a za balíky označené predpísanými adresnými štítkami GLS Slovakia, označenými logom a menom GLS, z ktorého je zrejmé, že balík je doručovaný v systéme GLS. Manipulácia s balíkmi v systéme GLS Slovakia sa vykonáva priemyselnou technológiou, t.j. nie je dovolené podávanie balíkov, na ktorých daná technológia nemôže byť využitá.

Z tohto dôvodu musí balenie balíkov spĺňať nasledovné podmienky:

- Tovar na opravu alebo na výmenu je nutné zaslať v originálnom obale použitím 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 prepravný list alebo nálepky označujúce krehký tovar, dobierku alebo iné špeciálne označenia je potrebné nalepiť na najväčšiu plochu balíka.

- Všetky už použité prepravné štítky je potrebné odstrániť. V prípade, ak z dôvodu neodstránenia starých/použitých prepravných štítkov, resp. štítkov inej prepravnej spoločnosti dôjde k strate balíka, nevyzbieraniu dobierky alebo omeškania 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.
- 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 by jednotlivé časti mali byť od seba a od stien obalu dostatočne vzdialené.
- Zvyšné medzery sa vyplnia a na vrch sa umiestni ďalšia vrstva tlmiaceho materiálu.
- Na povrchu nesmú byť nerovnosti či vyčnievajúce časti.
- Zabalenie tovaru musí byť také, aby sa naň (na rovnú plochu) mohol umiestniť prepravný list a čiarové kódy, ktoré budú potom skenované v prekladiskách a pri transporte.
- Podaný môže byť len nadne zalepený a neporušený balík.
- Z balíkov nesmú vyčnievať dlhé alebo ostré alebo špicaté časti tovaru.
- Je nutné podľa možností 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, je povinnosťou Príkazcu odoslať dáta k dobierkovým balíkom elektronickou formou do GLS Slovakia. V prípade chybnej 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 (schválenom 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 dobierkovej 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.
- Nebezpečný tovar nie je možné prevziať na prepravu ani v prípade vonkajšieho označenia na balíku, že sa jedná o nebezpečný tovar.
- Pre GLS Slovakia je prioritné predchádzať škodovým udalostiam, preto pre svojich partnerov cez zákaznícky servis poskytuje poradenskú službu na spôsob balenia balíkov.

§ 6
Vyzdvihnutie balíka

Vyzdvihnutie balíkov sa vykoná na adrese určenej Poverovateľom, Zmluvní partneri – na základe osobitnej zmluvy – môžu správne označené balíky (balíky s nalepeným prepravným štítkom schváleným GLS Slovakia) odovzdať aj na depách GLS, alebo centrálnom prekladisku GLS Slovakia v 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 nakládka a prebratí balíka vodič alebo kompetentný zamestnanec pobočky GLS Slovakia vystaví potvrdenie o prevzatí balíka, na ktorom sa uvádza len počet vyzdvihnutých balíkov. V prípade, že nie je možné fyzicky prepočítať počet vyzdvihnutých balíkov, záväzným údajom je počet naskenovaných balíkov v systéme GLS.

Poverujúci používajú na identifikáciu balíka nasledujúce doklady:

- kópiu prepravného štítku,
- samolepiace miništítky s číslami balíka,
- v prípade štítku 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 par. 30 zákona 324/2011.

§ 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 prevzatiu za adresáta, je príjemca povinný za štandardných podmienok potvrdiť prevzatie balíka elektronicky, 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. Účelom je napr. možnosť vyhľadania mena príjemcu, v prípade elektronickej alebo telefonickej otázky.

Balík môže byť s predchádzajúcim súhlasom príjemcu odovzdaný a doručený aj v susedstve, na recepcii alebo inom dohodnutom mieste, pričom vodič túto skutočnosť zaznamená elektronicky 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 dobierky (pokiaľ ide o dobierku) a po potvrdení prevzatia podpisom. Obsah balíka môže príjemca skontrolovať až potom. Maximálna hodnota dobierky nesmie prekročiť sumu 2 655,51,- Eur.

§ 8
Objem a hmotnosť balíka

Hmotnostné a veľkostné limity platné pre tuzemské balíky

Tuzemským doručením alebo tuzemským balíkom sa rozumie: Preprava balíkov odoslané 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 strán balíka je: dĺžka max. 2 m, výška 0,6 m, šírka 0,8 m.
V prípade balíkov BusinessSmallParcel je maximálna povolená hmotnosť balíka 2 kg, a maximálna dĺžka balíka 40 cm.

Hmotnostné a veľkostné limity platné pre export a import

Maximálna hmotnosť každého balíka na export a import je do 31,5 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 elektronickej váhe a zistená hmotnosť je priradená k číslu balíka a automaticky zaregistrovaná. Zistená hmotnosť je základom vyúčtovania. V systéme GLS Slovakia nemôžu byť prepravované balíky 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 nadrozmer, ale na prvé posúdenie z technologického hľadiska môže byť prijatý, v takomto prípade je GLS oprávnená fakturovať príplatok za nadrozmer podľa platného cenníka. GLS Slovakia si vyhradzuje právo v prípade takýchto balíkov využiť služby zmluvných špeditérov a zvýšené náklady vyúčtovať Poverujúcemu. Na balíky presahujúce parametre povolené v tomto paragrafe neplatia Všeobecné poistné podmienky a časová garancia doručenia.

V prípade exportných a importných balíkov GLS Slovakia postupuje nasledovne:

Všeobecné obchodné podmienky GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o. (01.11.2020)
Spoločnosť GLS Slovakia 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 Slovakia vráti balík odosielateľovi. GLS Slovakia 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:

- 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, zdravie tela integrita alebo ľudské prostredie,
- nadrozmerné balíky a balíky presahujúce povolenú hmotnosť,
- zviazané a zlepené balíky, balíky v akomkoľvek drevenom obale,
- zásielky posiané v drevených debnách alebo na paletách,
- 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, drané 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, sensitívny tovar na teplotu,
- akékoľvek strelné zbrane, strelivo, výbušniny a 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,

- v prípade exportných balíkov tovar podliehajúci spotrebnej dani, alkohol, tabakové výrobky a balíky osobnej povahy
- tovar v režime ADR (nebezpečný tovar),
- cigarety, omamné látky,
- tovary alebo zásielky, posielanie ktorých je na základe všetkých platných sankčných zákonov zakázané, napr. kvôli ich obsahu, zamýšľanému príjemcovi, či krajine do ktorej alebo z ktorej sa majú posielať. Sankčné zákony zahŕňajú všetky právne predpisy, nariadenia a vyhlášky, ktoré ukladajú sankcie (vrátane obchodných obmedzení a ekonomických sankcií) na krajiny, jednotlivcov alebo právne subjekty a bez obmedzenia zahŕňajú aj tie sankcie, ktoré uložila Organizácia spojených národov, Európska Únia a členské štáty Európskej únie,
- v prípade balíkov posielaných do zahraničia sú vylúčené z prepravy akékoľvek osobné hnuteľné 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: https://www.mzv.sk/europske_zalezitosti/sankcie_eu-prehlad_sankcii_eu. Pri porušení sankčných predpisov si GLS Slovakia vyhradzuje právo s posielanými položkami naložiť rôznym spôsobom, vrátane ich likvidácie.

§ 10
Služby

GLS Slovakia poskytuje zasielateľské 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, odvoz balíkov, doručenie balíkov užívateľom poštových služieb. GLS Slovakia pri preprave balíka plní výlučne pokyny Poverovateľov a zabezpečí prepravu len v prípade, keď sa Poverujúci zaviaže znášať všetky náklady, ktoré sú s prepravou spojené.

2. Užívateľ poštovej služby je oprávnený prevziať balík po podpísaní sa do ručného skenera vodiča alebo prepravného listu (Rollkarte – súpisky rozvozu), alebo balík môže prevziať osoba, ktorá je oprávnená na prevzatie balíka za adresáta. Také osoby sú predovšetkým osoby na adrese príjemcu, alebo osoby, ktoré majú splnomocnenie.

3. Poverovateľ si zmluvne môže objednať službu ExpressParcel - dopoludňajšie doručenie (doručenie v nasledujúci pracovný deň do 12,00 hod.) do miest zapísaných v aktuálne platnom zozname vydanom spoločnosťou GLS Slovakia.

4. V prípade exportných balíkov je doba doručenia 2-7 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.

5. Ak je dôvodom prvého neúspešného pokusu o doručenie balíka nesprávna adresa, potom GLS Slovakia požiada Poverovateľa o opravu adresy alebo jej spresnenie. GLS Slovakia sa následne pokúsi o opätovné doručenie balíka v nasledujúci pracovný deň po dni oznámenia správnych údajov. Pokiaľ je i tento pokus o doručenie neúspešný, balík je vrátený odosielateľovi. V prípade B2B (bussines-to-bussines) balíka, ak nie je možné tento doručiť príjemcovi, GLS Slovakia ho skladuje maximálne 5 pracovných dní (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 (bussines-to-customer) balíka, ak nie je možné tento doručiť príjemcovi, 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 o balíku, automaticky uskutoční 2. pokus a 3. pokus o jeho doručenie v lehote do 5. pracovných dní. Pokiaľ je aj 3. pokus o doručenie neúspešný, balík je automaticky vrátený odosielateľovi.

6. 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.
7. GLS Slovakia poskytne Poverujúcemu informácie o balíku (IOD) telefonicky alebo na internetovej stránke. Vyhľadávanie stavu balíka je možné už na druhý deň po dni prevzatia balíka.
8. Poverujúci môže žiadať písomné potvrdenie o doručení balíka (Proof of delivery – POD) bez poplatkov na 5 % z priemerného počtu balíkov odovzdaných v jeden deň. Podpísaný prepravný list, súpiska alebo elektronicky (naskenovaný) podpísaný prepravný list je taktiež doklad o doručení.
9. Službu Proof of delivery nad rámec ako je v bode 7 poskytuje GLS Slovakia za poplatok, podpísaný prepravný list, súpiska, alebo elektronický podpísaný prepravný list je taktiež doklad o doručení.
10. 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 poistné podmienky sa nevzťahujú na zinkasovanú sumu dobierky.

V prípade, ak GLS Slovakia prevzala balík zabalený a odovzdala zatvorený, nepoškodený balík, príjemcovi a pri kontrole položiek v balíku sa zistilo, že ich počet nezodpovedá skutočnostiam uvedeným na prepravnom liste, nemá Poverujúci nárok na náhradu škody od GLS Slovakia.

§ 11
Cena prepravných služieb

Ceny zasielateľských služieb sú určené aktuálnym cenníkom GLS Slovakia a celkovou hmotnosťou balíka, vrátane obalu a prip. 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

Sezónny príplatok: GLS Slovakia si vyhradzuje právo účtovať sezónny príplatok v období od 1.11. do 31.12. Výška poplatku je aktualizovaná každý rok, kde GLS Slovakia o jeho výške informuje formou oficiálneho listu zaslaného e-mailom.

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 spinení stanovených podmienok vyhlásiť výnimočný stav, núdzový stav alebo mimoriadnu situáciu. Krízová situácia je tiež zvláštna právna skutočnosť, spočívajúca v mimoriadnej, nepredvídateľnej, neodvrátiteľnej 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 parity DDU alebo DDP. Osobitné colné vybavenie GLS Slovakia vykoná na základe osobitnej dohody s Poverovateľom. V prípade exportných balíkov je povinnosťou Poverovateľa dohodnúť sa s príjemcom na znášaní nákladov za prepravu a len na základe tejto dohody si môže objednať prepravu tovaru u spoločnosti GLS Slovakia.

Pri exportných balíkoch doručovaných prostredníctvom GLS, ručí Poverovateľ za pravdivosť parít, ktoré poskytne odosielateľ. Preto, ak na základe takto poskytnutej parity by bol zahraničný príjemca povinný platiť clo, dane, príplatky a iné náklady a nezaplatí ich, prípadne takéto náklady uhradí spoločnosť GLS Slovakia, potom je Poverovateľ povinný zaplatiť všetky tieto náklady spoločnosti GLS Slovakia. Cenová ponuka vypracovaná spoločnosťou GLS – General Logistics Systems Slovakia, s.r.o. je obchodným tajomstvom a každé jej šírenie bez jej písomného súhlasu sa považuje za porušenie obchodných podmienok spoločnosti GLS Slovakia.

1. GLS si vyhradzuje právo k jednostrannej zmene 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 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 neoznámi 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 prejavenia nesúhlasu so zmenou ponuky je Príkazca oprávnený od Zasielateľskej zmluvy odstúpiť. Ak tak neurobí, je viazaný novou 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 adries musia byť uvedené úplné údaje Adresáta a správne uvedené PSČ Adresáta. GLS Slovakia nezodpovedá za škody spôsobené neúplným, nevhodným, chybným a nedostatočným zabalením balíka, ako aj neúplným uvedením a označením adresy Adresáta. Poverovateľ v spolupráci s GLS Slovakia vychádza pritom z Užívateľskej príručky GLS Slovakia. Poverujúci je povinný uhradiť cenu vykonanej služby na účet GLS Slovakia v dohodnutom termíne splatnosti. GLS Slovakia má právo v niektorých odôvodnených prípadoch požadovať úhradu preddavku na poskytnuté služby vopred a to až do výšky 100% sumy poskytnutých služieb, pričom si GLS Slovakia vyhradzuje právo začať s poskytovaním služieb pripísaním tejto sumy preddavku na jej účet. V prípade, že Poverovateľ odovzdá na prepravu tovar vylúčený z prepravy (viď. § 9), alebo nesplní povinnosti v súlade s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami, GLS Slovakia má právo prerušiť a odmietnuť ďalšie zasielateľské služby, ktoré mu zmluvne poskytuje a zároveň nezodpovedá za škody na takomto balíku. Poverovateľ v plnej miere zodpovedá za správnosť a úplnosť poskytnutých údajov spoločnosti GLS Slovakia. Ide najmä o správne uvedenie čísla účtu na prevod dobierok, všetky firemné údaje a akékoľvek zmeny v týchto firemných údajoch, ktoré 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 nepritomnosti príjemcu môže Poverovateľ a/alebo užívateľ poštovej služby vopred poskytnúť splnomocnenie pre GLS Slovakia na to, aby zásielku odovzdal susedovi alebo inej určenej osobe, prípadne doručil zásielku do GLS Parcelshopu, alebo GLS Balíkomatu 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, početnosť fakturácie závisí od priemerného denného počtu balíkov. 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 Poverujúcemu podľa čísel odoslaných balíkov na základe vygenerovanej číselnej rady pre Poverujúceho. Ku každej faktúre sa posiela v elektronickej podobe príloha, ktorá obsahuje podrobný rozpis hmotnosti a poplatkov na jednotlivé identifikačné čísla balíkov. V prípade, že zo strany Poverujúceho dôjde k zámene číselnej rady, GLS Slovakia vystaví faktúru Poverujúcemu na zákaznícke 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

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 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 záložné 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 vo výške 40 €. 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 oneskoré 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 nedostok 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 aktivovať, vzhľadom na to, že v spomenutých situáciách garancia doručenia a záruka zaniká. Pri poskytovaní poštových služieb právne vzťahy medzi GLS Slovakia a Poverujúcim, ktoré neupravuje zasielateľská zmluva, alebo Všeobecné obchodné podmienky GLS Slovakia, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona 324/2011 Z.z.

§ 16
Náhrada škody, reklamácie

GLS Slovakia zodpovedá za škodu (poistenie balíka) na všetkých balíkoch, ktoré sa poškodili vinou GLS, v čase od prevzata, počas prepravy, až do jej vydania adresátovi alebo stratu počas tohto obdobia. V cene prepravy sú balíky automaticky poistené do hodnoty 331,94€. Poistenie kryje len skutočnú škodu na balíku, nie 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.

Za škodovú udalosť sa nepovažuje, ak GLS Slovakia:

- balík doručí oneskorene,
- neprevezme finančnú hotovosť za dobierku,
- nevráti potvrdený dodací list, hoci zásielku doručí 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 neeviduje voči Poverovateľovi pohľadávky po lehote splatnosti. V prípade poistných udalostí sa GLS Slovakia riadi Všeobecnými poistnými podmienkami, a reklamačným poriadkom.

§ 17
Premíčanie

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

§ 18
Forma zmluvy

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

§19
Platnosť Všeobecných obchodných podmienok

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

§ 20
Všeobecné, alebo špecifikované obmedzenie a prerušenie jednotlivých služieb

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

GLS Slovakia si vyhradzuje právo odmietnuť akceptáciu objednanej prepravy a poskytovanie služieb pre Poverovateľa, ktorý má vo vzťahu ku GLS Slovakia akékoľvek neuhradené záväzky po lehote splatnosti a je predpoklad, že neuhradí svoje budúce záväzky, prípadne bolo na poverovateľa začaté konkurzné konanie a/alebo vyhlásený konkurz, začaté reštrukturalizačné konanie a/alebo povolená reštruktualizácia, 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 / Cenovej ponuke (zasielateľských zmlúv) s Poverujúcim. GLS Slovakia taktiež podlieha zákonu č. 324/2011 Z.z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZOPS"). GLS Slovakia vzhľadom na vymedzený účel a prostriedky spracúvania osobných údajov má postavenie prevádzkovateľa (nejde o spracúvanie osobných údajov v mene niekoho iného). GLS Slovakia spracúva osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu v akom boli poskytnuté Poverujúcim na účely plnenia zmluvy, konkrétne:

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

GLS Slovakia pristupuje k ochrane osobných údajov vážne, preto venuje maximálnu možnú pozornosť zabezpečeniu ochrane osobných údajov v súlade s požiadavkami uvedenými v GDPR a v Zákone o ochrane osobných údajov a v ostatných všeobecne záväzných právnych predpisoch Slovenskej republiky ako aj interných právnych dokumentoch GLS Slovakia. Aby mohla GLS Slovakia riadne plniť povinnosti vyplývajúce z uzatvorených Zmlúv o preprave / Cenových ponúk medzi GLS Slovakia a Poverujúcim a z vnútroštátnych a medzinárodných právnych predpisov o prepravných zmluvách, je povinnosťou Poverujúceho zabezpečiť u všetkých dotknutých osôb (odosielateľ / príjemca a pod.) zákonný dôvod spracovania osobných údajov (napr. súhlas so spracovaním osobných údajov) v zmysle článku 6 ods.1 GDPR. Zároveň je povinnosťou Poverujúceho, aby takto získané osobné údaje dotknutých osôb boli získané a spracované v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov a GDPR a z tohto dôvodu, v prípade porušenia alebo nedodržania týchto povinností zo strany Poverujúceho, GLS Slovakia nezodpovedá za škody vzniknuté porušením povinností Poverujúceho pri spracovávaní osobných údajov. Zároveň, v prípade vzniku škody na strane GLS Slovakia, spôsobenej porušením povinnosti 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 poštové služby alebo prispieva k poskytovaniu poštových služieb a v zmysle ZOPS je povinná dodržiavať poštové tajomstvo, ochranu informácií a ochranu osobných údajov. GLS Slovakia poskytuje poštové služby, zasielateľské a prepravné služby aj prostredníctvom kuriérov, ktorí sú v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov viazaní povinnosťou mlčanlivosti. Prostredníctvom technických a organizačných bezpečnostných opatrení GLS Slovakia zabezpečuje maximálnu ochranu osobných údajov pred ich stratou alebo zneužitím. Osobné údaje dotknutých osôb sú spracúvané v informačných systémoch, ktoré sú chránené náležitými bezpečnostnými opatreniami podľa bezpečnostnej politiky informačných technológií v GLS Slovakia. Ochrana osobných údajov taktiež spočíva v používaní fyzických opatrení pre ochranu údajov, aby sa zabránilo zničeniu údajov, strate alebo zneužitiu, neoprávnenej zmene, čítaniu, používaniu alebo posielaniu.

Poverujúci a GLS Slovakia plnia informačnú povinnosť voči dotknutým osobám v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov a podľa článku 12 a nasledujúcich GDPR. Poverujúci a GLS Slovakia informujú dotknuté osoby o ich právach súvisiacich so spracovaním osobných údajov poskytnutím informácií za účelom toho, aby mali jasné a detailné informácie týkajúce sa spracovania ich osobných údajov a všetkých práv s tým súvisiacich, a taktiež týkajúce sa 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 poštových služieb sú povinní organizačne a technicky zabezpečiť zachovanie mlčanlivosti pri preprave balíkov. GLS Slovakia a osoba (organizácia) spolupracujúca pri vykonávaní poštových služieb sú povinní umožniť výkon štátneho dohľadu a na požiadanie poskytnúť informácie potrebné na výkon štátneho dohľadu.

§ 22

Záverečné ustanovenia, zmeny VOP

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 01.11.2020.
2. Práva a povinnosti výslovne neupravené v Zmluve o preprave / Cenovej ponuke alebo týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami sa spravujú príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
3. GLS Slovakia si vyhradzuje právo na úpravu a/alebo zmenu týchto Všeobecných obchodných podmienok.
4. Všeobecné obchodné podmienky, uverejňuje GLS Slovakia na webovej stránke www.gls-slovakia.sk
5. Všeobecné obchodné podmienky tvoria súčasť Zmluvy o preprave / Cenovej ponuky a sú pre Poverujúceho záväzné. Poverujúci ich v každom prípade obdrží ako prílohu zmluvy.
6. Spôsob využitia služieb a ostatné informácie – Poverujúci obdrží bližšie informácie ako popis jednotlivých služieb, formuláre, tlačivá, popis vypĺňovania 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 potvrdenej súpisky.

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

Scanner: čítačka čiarových kódov pri preprave balíkov.

GLS General Logistics Systems: členovia piatriaci 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.

[redacted]