

Všeobecné obchodní podmínky pro zasilání a zpracování zásilek

General Logistics Systems Czech Republic, s.r.o.

Průmyslová 5619/1
CZ-58601 Jihlava
dále jen: **GLS**

Tyto **Všeobecné obchodní podmínky** vznikly na základě §§ 1751 a následujících Zákona číslo 89/2012 Sb., Občanský zákoník, a doplňují tak zákonnou právní úpravu uvedenou v ustanovení §§ 2471 a následujících uvedeného zákona a tvoří nedílnou součást **Zasílatelské smlouvy**, na jejímž základě se **GLS** zavazuje obstarat přepravu zásilek a **Příkazce** se zavazuje zaplatit sjednanou odměnu – cenu zasílatelských služeb. Všeobecné obchodní podmínky upravují závazným způsobem vztahy vzniklé mezi **GLS** a **Příkazcem** při obstarání přepravy zásilek.

Příkazce prohlašuje, že se před uzavřením **Zasílatelské smlouvy** seznámil s obsahem těchto Všeobecných obchodních podmínek, že s nimi souhlasí a bez výhrad je přijímá.

Tyto **Všeobecné obchodní podmínky** se použijí přiměřeně i na rámcové Smlouvy o přepravě uzavřené před účinností těchto Všeobecných obchodních podmínek s tím, že:

- takovéto smlouvy jsou uzavřeny dle ustanovení § 2471 a následujícího zákona číslo 89/2012 Sb., Občanského zákoníku;
- hovoří-li tyto Všeobecné obchodní podmínky o zasílateli, rozumí se tím přepravce;
- hovoří-li tyto Všeobecné obchodní podmínky o příkazci, rozumí se tím objednatel přepravy;
- hovoří-li tyto Všeobecné obchodní podmínky o **zasílatelské smlouvě**, rozumí se tím přepravní smlouva

1. Úvod, definice pojmů

- GLS** poskytuje integrované tuzemské a exportní zasílatelské služby a rovněž expresní přepravní služby pro podnikatelské subjekty, instituce a korporace. Tito Příkazci obvykle působí jako právnícká osoba, nebo fyzická osoba podnikající dle živnostenského zákona a uzavírají se společností **GLS** rámcové **Zasílatelské smlouvy** ohledně využití těchto služeb a za tyto služby pravidelně platí odměnu, přičemž úhrada probíhá zpětně, na základě objemu poskytnutých služeb.
- GLS** má právo z jakéhokoli důvodu i bez uvedení důvodu odmítnout uzavření **Zasílatelské smlouvy**, nebo pozastavit její plnění.
- GLS** zajišťuje přepravu pouze vyplacených zásilek, to znamená, že ve všech případech platí odměnu za poskytování zasílatelských služeb **Příkazce**.
- Tyto Všeobecné obchodní podmínky definují práva a povinnosti **GLS** a **Příkazce** tak, aby mohla společnost **GLS** zajišťovat přepravu zásilek na náležitě kvalitativní úrovni.
- GLS** zajišťuje vždy doručení přímo od **Příkazce** k **Příjemci** (door-to-door) a má k dispozici komunikační zařízení a organizační strukturu, které umožňují **Příkazci** získávat odpovědi na veškeré dotazy související s doručení zásilkou buď telefonicky, elektronickou poštou nebo prostřednictvím internetových stránek.
- Přestože produkt **GLS** částečně zahrnuje zprostředkovanou službu (na základě služeb subdodavatele), technologie **GLS** zajišťuje možnost sledování zásilkou v průběhu celého procesu.
- Definice pojmů užívaných ve Všeobecných obchodních podmínkách:

Zasílatel - obchodní společnost General Logistics Systems Czech Republic, s.r.o. IČ: 26087961, se sídlem Průmyslová 5619/1, 586 01 Jihlava, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 66184 (dále jen **GLS**).

Příkazce - subjekt, který uzavřel s **GLS** **Zasílatelskou smlouvu**, případně jinou smlouvu související s přepravou věcí.

Odesílatel - subjekt, který je na zásilce označen jako „Odesílatel“.

Příjemce - subjekt, který je na zásilce označen jako „Příjemce“ a který má přijmout zásilku.

Zásilka (balík) - věc, kterou převzala **GLS** k poskytnutí služby dle **Zasílatelské smlouvy**, popřípadě jiné smlouvy související s přepravou věcí, uzavřené mezi **Příkazcem** a **GLS**, a která je opatřena přepravním štítkem **GLS**.

Exportní zásilka (balík) - věc, kterou převzala **GLS** k poskytnutí služby dle **Zasílatelské smlouvy**, popřípadě jiné smlouvy související s přepravou věcí, uzavřené mezi **Příkazcem** a **GLS**, a která je opatřena přepravním štítkem **GLS**, kdy adresa místa doručení je mimo Českou republiku.

Přepravní štítek - štítek umístěný na horní a největší straně zásilkou, který slouží k identifikaci odesílatele, příjemce a adresy doručení zásilkou a obsahuje čárový kód **GLS**.

Zasílatelská smlouva - smlouva uzavřená mezi **GLS** a **Příkazcem** písemnou, nebo jinou formou na základě ustanovení § 2471 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku.

IOD - informace o doručení zásilkou poskytnutá elektronicky nebo ústně.

POD - písemné potvrzení o doručení zásilkou.

Rollkarte - soupiska používaná společností **GLS** vydaná podle čísel zásilek, na niž příjemce potvrdí přijetí zásilkou.

Skener - Elektronické zařízení užívané k zaznamenávání údajů během přepravy zásilek, včetně elektronického potvrzení příjemce o převzetí zásilkou.

Sít' GLS - členové systému **GLS** General Logistics Systems v konkrétním čase.

Výdejní místo – externí partnerské místo pod označením **GLS ParcelShop**, nebo technické zařízení, které provede výdej zásilkou na základě prokázání oprávnění k jejímu vyzvednutí.

Nabídka – Návrh **GLS** obsahující veškeré cenové podmínky včetně výše odměny a cen jednotlivých zasílatelských služeb. Uzavřením **Zasílatelské smlouvy** (viz. Bod 3.1) dochází ze strany **Příkazce** k akceptaci Nabídky a dohodě o odměně za poskytování zasílatelských služeb.

Systém pro odbavení zásilek – software nebo online portál **GLS** sloužící ke generování jedinečného kódu zásilkou, tisku přepravního štítku a přenosu nezbytných dat od **Příkazce** do **GLS**.

Vlastní systém pro odbavení zásilek – systém umožňující generovat přepravní štítek a zasílat potřebná data, který nebyl vyvinut a dodán **GLS**.

Vlastní přepravní štítek – jedná se o přepravní štítek, který je generován vlastním systémem a vlastními prostředky na straně **Příkazce**, popř. Odesílatele. Štítek musí splňovat požadavky na správný tvar, umístění povinných informací a správný formát čárového kódu.

- GLS** má ve svém hlavním sídle kancelář zákaznického servisu, která je otevřená v pracovních dnech od 7.00 do 18.00 a na základě přepravních čísel zásilek poskytuje **Příkazci** informace o jejich doručení (IOD), na žádost zasílá **Příkazci** potvrzení o doručení (POD) a vyřizuje jakékoliv reklamace týkající se doručování zásilek.

Telefon: +420 567 771 111

Fax: +420 567 771 199

Email: info@gls-czech.com

- GLS** provozuje rovněž samostatnou kancelář zákaznického servisu určenou **příjemcům zásilek**, která je otevřená v pracovních dnech od 7.00 do 18.00 hodin. **Příjemce**, který zavolá na číslo +420 840 123 456, nebo +420 567 771 111 obdrží informace o své zásilce na základě referenčního čísla zásilkou.

- Informace týkající se stavu doručení zásilek je možné si vyhledat počínaje druhým dnem po jejich přijetí po zadání přepravního čísla zásilkou i na webových stránkách www.gls-czech.com v hlavním menu.

2. Řešení dotazů a reklamací

- Příkazce** nebo jeho zástupce může směřovat svůj dotaz s uvedením přepravního čísla zásilkou **zákaznickému servisu** a může požadovat informace o zásilce specifikované dále v tomto dokumentu: informace o doručení (IOD), nebo potvrzení o doručení (POD). Informace o balících (IOD) jsou v případě zásilek přepravovaných během posledních 3 měsíců poskytnuty okamžitě a osvědčení o doručení (POD) je u zásilek přepravovaných během posledních 3 měsíců zasláno do 4 hodin. Poté jsou informace o zásilce uchovávány tak, aby byly k dispozici minimálně po dobu dalšího jednoho roku, ale lhůta pro poskytnutí těchto informací se prodlužuje na 3 pracovní dny.

- Veškeré reklamace ztrát nebo poškození zásilek, které obdrží **zákaznický servis**, postoupí k prošetření a vyřízení reklamačnímu oddělení společnosti **GLS**. Reklamace se podává písemnou formou.

- V případě stížnosti obdrží **zákaznický servis** příslušnou stížnost, zajistí její prošetření a přijetí odpovídajících nápravných opatření a následně podá informaci stěžovateli.

- Zákaznický servis** a **reklamační oddělení** vyřizují písemně všechny reklamace a stížnosti v nejkratší možné lhůtě, nejpozději však do 30 dnů ode dne podání.

- Stížnosti jsou registrovány a příčiny chyb, pokud se vyskytnou, jsou odstraněny v souladu s ustanoveními systému pro řízení kvality dle normy ISO 9001.

3. Účel a geografická platnost Všeobecných obchodních podmínek GLS

- GLS** provádí zasílatelské služby výhradně na základě platné a účinné **Zasílatelské smlouvy**. Smlouvu lze uzavřít v obvyklé podobě - písemně, nebo po přijetí Nabídky a v souladu s obsahem této Nabídky, případně i ústně či konkludentně. Ve všech případech je však **nezbytným předpokladem pro platnost smlouvy** skutečnost, že **Příkazce** má požadovaný počet přepravních štítků, které mu společnost **GLS** vydala za účelem odeslání zásilek, nebo si klient tiskne přepravní štítky a zasílatelské informace sám v souladu s pravidly systému **GLS** a těchto štítků využívá při každém odeslání zásilek.

- Tyto **Všeobecné obchodní podmínky** jsou platné pro všechny činnosti společnosti **GLS** zejména provádění úkolů integrované balíkové přepravy, vyzvedávání, nakládky, vykládky, manipulace a překládky zásilek, dočasného uskladnění zásilek v případě nesplnění doručení, jakož i provádění správy při přepravě exportních zásilek v rámci zemi náležících do Sítě **GLS**.

- Tyto **Všeobecné obchodní podmínky** platí výhradně pro úkony související s přepravami, které jsou předmětem smluv uzavřených se společností **GLS**, a neplatí tudíž pro importní přepravu zásilek v případě, kdy **Příkazce** uzavře smlouvu s jiným členem Sítě **GLS** v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami zahraničního partnera.

3.4. Produkty a služby poskytované společností GLS:

- služba integrované přepravy balíků v tuzemsku s doručením zpravidla následující den po vyzvednutí, poskytnutí informací o tranzitní době,
- integrováná přeprava exportních balíků do členských států EU a dále do Norska a Švýcarska ve spolupráci se Sítí GLS,
- import balíků zaslanych do České republiky členy Sítě GLS z výše uvedených zemí; proclení zásilek dle instrukcí příjemce, doručení balíků,

3.4.1. Tuzemské integrované zasilatelské služby:

GLS zajistí vyzvednutí zásilky v souladu s požadavky odesílatele na místě uvedeném klientem a následné doručení, přičemž zásilka je pod nepřetržitým dohledem od chvíle vyzvednutí až do jejího doručení. Odesílatel může rovněž pohyb zásilky sledovat a informace o zásilce a potvrzení o doručení lze kdykoliv (v rámci vymezené lhůty) znovu vyhledat. V případě změny adresy se GLS zavazuje vyjasnit adresu a doručit zásilku na tuto novou adresu. Součástí služby je také druhý pokus o doručení, který následuje po prvním neúspěšném pokusu a – v případě změny adresy – buďto doručení zásilky na novou adresu, nebo dle instrukcí adresáta na původní adresu v jiném čase.

Business-Parcel:

Služba rychlého a efektivního doručení zásilky přímo k adresátovi (door-to-door). Na území České republiky doručujeme balíky vyzvednuté v jakémkoliv městě nebo vesnici v pracovní době (mezi 8.00 a 17.00) následující pracovní den po vyzvednutí. Druhý pokus o doručení je zdarma.

Express-Parcel:

Doručování urgentních zásilek v rámci požadovaného termínu, nejpozději do 12:00 následujícího pracovního dne po vyzvednutí. Tato služba je k dispozici pouze v určitých městech. Seznam těchto měst lze nalézt na webových stránkách GLS.

V případě zpoždění z důvodů zaviněných poskytovatelem služeb bude klientovi jako fixní náhrada poskytnut kredit ve výši dopravného a dvojnásobku příplatku účtovaného za příslušnou službu.

Business-Small Parcel a Express-Small Parcel:

Speciální manipulace s balíky s hmotností nižší než 2 kg; oddělené třídění, doprava ve zvláštních vácích GLS, jednoduchý postup pro určení zásilky s parametry „malý balík“ s využitím šablony GLS.

3.4.2. Přeprava exportních zásilek (mezinárodní integrované zasilatelské služby):

Zásilky jsou doručovány zahraničními smluvními partnery společnosti sítě GLS. Po celou dobu tohoto procesu však GLS zajišťuje dohled nad zásilkou, a to od chvíle jejího vyzvednutí až po její doručení; poskytuje rovněž zákazníkovi možnost, aby si kdykoliv (v rámci vymezené lhůty) mohl vyhledat informace o zásilkách a potvrzení o doručení. Pokud jde o exportní zásilky, je tranzitní doba, v závislosti na cílové destinaci, od 1 do 5 pracovních dnů. Tato tranzitní doba nezahrnuje proclení; je to doba od vyzvednutí až do chvíle, kdy zásilka dorazí do depa cílové destinace, kde proběhne proclení. Doba potřebná k celnímu odbovení zásilky se různí dle místních předpisů a související poplatky nese Příjemce nebo Příjemce. Pokud u exportní zásilky Příjemce či Příjemce nesplní své platební závazky související s proclením, zaniká GLS povinnost doručit zásilku přímo Příjemci a zároveň vzniká GLS právo na vyúčtování nákladů prokazatelně vzniklých v souvislosti s celním řízením a to vůči Příjemci. V případě změny adresy se GLS zavazuje vyjasnit aktuální adresu a na tuto novou adresu zásilku doručit. V případě neúspěšného doručení zahrnuje tato služba také druhý pokus o doručení.

Euro Business-Parcel a Euro Business-Small Parcel:

Spolehlivá, rychlá a efektivní silniční přeprava zásilek od odesílatele přímo k adresátovi (door-to-door) s výhodnými dodacími časy ve 41 zemích Evropy.

3.4.3. Služby s přidanou hodnotou nabízené tuzemským klientům za speciální ceny:

(Tyto služby objednat pouze prostřednictvím Systému pro odbavení zásilek GLS)

Guaranteed 24-Service:

Garantované doručení následující pracovní den – u této služby se GLS zavazuje zajistit doručení zásilky v rámci ČR následující pracovní den po vyzvednutí se zárukou kompenzace v případě nedodržení přepravní lhůty v důsledku pochybení na straně GLS.

Pick&Return-Service:

Vyzvednutí a vrácení – GLS, dle instrukcí svého smluvního partnera, vyzvedne balík na určeném místě a doručí jej klientovi na jakoukoliv adresu v ČR. Službu je možno objednat i v kanceláři zákaznického servisu.

Pick&Ship-Service:

Vyzvednutí a doručení - GLS, dle instrukcí svého smluvního partnera, vyzvedne balík na určeném místě a doručí jej na jakoukoliv konkrétní adresu v ČR. Službu je možno objednat i v kanceláři zákaznického servisu.

Cash-Service:

Doručení na dobírku – převod vybraného dobřeřečného na bankovní účet Příjemce probíhá automaticky minimálně dvakrát týdně; příplatek za službu zahrnuje náklady na bankovní převod v dané zemi. Příplatek za službu je účtován i v případě neúspěšného pokusu o předání balíku. V případě exportní zásilky s výjimkou Slovenska je nutné, aby měl Příjemce zřízen běžný účet v domácí měně v dané zemi (Euro ve Slovinsku, HUF v Maďarsku, RON v Rumunsku, HRK v Chorvatsku), aby mohl službu využívat v těchto příslušných zemích.

Exchange-Service:

Výměna balíků – GLS vyzvedává výměnný balík při doručení balíků, pro něž byla služba objednána.

FlexDelivery-Service:

Flexibilní doručení - služba nabízí 6 volitelných řešení a 3 pokusy pro flexibilní doručení a zároveň zajišťuje průběžné informování klienta prostřednictvím e-mailu. První zpráva obsahuje informaci o tom, že zásilka bude doručena následující pracovní den, kdo je odesílatelem, případně částku za dobírku. Druhá zpráva odeslaná v den doručení obsahuje předpokládaný časový interval doručení, kontaktní telefonní číslo na GLS. O druhém a třetím pokusu o doručení může adresát rozhodnout sám prostřednictvím aplikace na internetu.

FlexDeliverySMS-Service:

Flexibilní doručení - služba nabízí 6 volitelných řešení a 3 pokusy pro flexibilní doručení a zároveň zajišťuje průběžné informování klienta prostřednictvím e-mailu a SMS. První zpráva obsahuje informaci o tom, že zásilka bude doručena následující pracovní den, kdo je odesílatelem, případně částku za dobírku. Druhá zpráva odeslaná v den doručení obsahuje předpokládaný časový interval doručení, kontaktní telefonní číslo na GLS. O druhém a třetím pokusu o doručení může adresát rozhodnout sám prostřednictvím aplikace na internetu.

AddresseeOnly-Service:

Služba pro důvěrné zásilky – Při objednání této služby může odesílatel určit osobu, která bude balík přebírat. Doručení balíku probíhá na základě předložení průkazu totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas). Identifikační číslo dokladu je uvedeno ve formuláři Rollkarte.

DocumentReturn-Service:

Dokumenty zpět – Řešení pro situace, kdy je třeba, aby příjemce potvrdil speciální přepravní dokumenty doprovázející balík a poté je zaslal zpět odesílateli. Na tuto službu se nevztahuje zodpovědnost za škodu dle Všeobecných obchodních podmínek GLS.

DeclaredValueInsurance-Service:

Pojištění deklarované hodnoty, které je možné sjednat pro jednotlivé balíky. Tuto službu lze odesílatelem a příjemcem požadavkového formuláře přes zákaznický servis, nebo on-line prostřednictvím Systému pro odbavení zásilek GLS (on-line pouze do výše 100.000 Kč).

AddOnInsurance-Service:

U všech typů balíků si zákazník může objednat paušální připojištění navíc k pojistnému krytí, které je poskytováno automaticky. Cena připojištění je předmětem individuální dohody.

SMS-Service:

Oznámení prostřednictvím SMS zprávy. Odesílatel oznámí příjemci den odeslání balíku a skutečnost, že balík bude doručen následující pracovní den. Textová zpráva je formulována odesílatelem a může obsahovat identifikační číslo balíku a částku, která bude splatná při doručení. Na konec textové zprávy je automaticky přidáváno telefonní číslo kanceláře zákaznického servisu GLS. Text zprávy nesmí být delší než 130 znaků.

PreAdvice-Service:

V raných hodinách zasílá GLS krátké textové zprávy, v nichž informuje příjemce o předpokládané době doručení. Textová zpráva obsahuje identifikační číslo balíku, předpokládaný časový interval doručení a kontaktní telefonní číslo na GLS.

ThinkGreen-Service:

Služba CO2 neutrální přepravy. Objednáním této služby odesílatel přispívá na prověřené projekty výsadby zeleně, která kompenzuje emise CO2 vzniklé přepravou dané zásilky.

ShopDelivery-Service:

Doručení zásilky k osobnímu vyzvednutí přímo GLS ParcelShopu zvoleného již při objednávce přepravy.

ShopReturn-Service:

Možnost bezplatného vrácení zboží odesílateli prostřednictvím libovolného GLS ParcelShopu na základě předtisknutého přepravního štítku.

4. Zásilky, štítky, způsob balení, uvedení adresy, zalepení zásilek

- Pečlivě a dostatečně zabalení zboží zajišťuje, že odeslaná zásilka bude bez problémů způsobila pro mechanickou manipulaci, nákladku a efektivní silniční přepravu, a zboží bude možno doručit na příslušnou adresu bez poškození. GLS zodpovídá pouze za dostatečně zabalené zásilky opatřené řádným přepravním štítkem.
- V systému GLS jsou zásilky zpracovávány průmyslovou technologií. Zásilka, kterou není možno zpracovat obvyklou technologií používanou v zasilatelství balíků, nemůže být převzata k přepravě.
- Příjemce je při balení povinen dodržet níže uvedené podmínky:
 - Odesílatel lze pouze řádně zalepené uzavřené zásilky opatřené přepravním štítkem.
 - Zásilky nesmí mít dlouhé nebo ostré výstupky.
 - Prostor krabice musí být optimálně vyplněn, je třeba zajistit přiměřený rozměr a kvalitu obalového materiálu a vyplnit celý prostor krabice tak, aby zboží bylo ochráněno před poškozením. Výplňový materiál dostatečně tloušťky musí být po celém obvodu zboží. Zboží se nikdy nesmí přímo dotýkat přepravního kartonu.
 - Křehké zboží musí být zabaleno do polystyrenu nebo jiného výplňového materiálu; nápis "křehké", „nekloupat“ či obdobné upozornění slouží pouze jako informace a nezajišťuje ochranu zboží.
 - Elektronické přístroje odeslané do opravy by měly být zabaleny ve svých originálních a úplných obalech s vhodným výplňovým materiálem.
 - Láhev a sklenice umístěné v zásilce musí být zabaleny v certifikovaných obalech určených k balíkové přepravě. Zboží s nepravidelným tvarem, jehož balení je obtížné, je nutno zajistit před poškozením - obalením smršťovací fólií a pod ní ještě použít další vrstvu obalového materiálu.
 - Kartónové krabice je nutné po stranách zalepit lepicí páskou. Pokud je to možné, mělo by na ni být uvedeno firemní logo odesílatele.
 - Krabice svázané dohromady jsou vyloučeny z přepravy. Svazek se může rozpadnout, a do cílové destinace dorazí pouze jednotka označená štítkem.
 - Přepravní štítek, průsvitný samolepicí obal obsahující přepravní list, a nálepky označující zvláštní služby musí být nalepeny na největší stranu zásilky.
 - V případě podávání více zásilek na jednu adresu je třeba nalepit nálepky označující zvláštní služby na každou z těchto zásilek.
 - V případě objednání služby „Cash-Service“ (dobírka) je třeba ještě před zahájením přepravy (nejpozději do 20:00 v den převzetí zásilky) zaslat v elektronické podobě a způsobem stanoveným GLS celkovou částku, která má být vybrána. V případě, že služba „Cash-Service“ (dobírka) nebude Příjemcem objednána výše uvedeným způsobem, popřípadě bude objednána v rozporu s uzavřenou Zasilatelskou smlouvou, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami či jinými pokyny GLS, zejména pokud bude v rozporu s nabídkou GLS objednána do země, do které se tato služba z České republiky

neposkytuje, nebude k ní přihlédnuto. Informaci o této službě je rovněž nutno uvést na zásilce samotné s využitím standardního štítku GLS. Na standardním štítku GLS musí být vždy uvedena částka, která má být vybrána, a to v souladu s hodnotou každé jednotlivé části zásilky. V případě chybné nebo nejasné objednávky se GLS pokusí kontaktovat klienta a údaje vyjasnit.

- l) Nebezpečné zboží není možné odeslat ani v případě, kdy je jako nebezpečné zboží označeno.

4.4. GLS považuje za důležité předcházet škodám, a proto prostřednictvím svých webových stránek a případně zákaznického servisu nabízí svým klientům bezplatné rady, jak postupovat při balení. Štítek s označením "Křehké"/"Fragile" či jiná podobná upozornění v žádném případě nezabavují odesílatele odpovědnosti za řádné zabalení zboží v souladu s jeho charakterem. Tento štítek zboží nechrání!

5. Příjem zásilek

5.1. Zásilky jsou vyzvedávány v provozovně **Příkazce**. Na základě samostatné smlouvy může **Příkazce** podat své zásilky opatřené balíkovými a přepravními štítky také v třídícím centru GLS nebo v regionálním depu. Příjem těchto zásilek je prováděn v předem dojednaných časech s plánovaným doručením následující pracovní den. V tomto případě je třeba, aby zásilky vložil na pásový dopravník řidič **Příkazce**.

5.2. Při vyzvedávání zásilek řidič GLS nekontroluje, zda zásilka odpovídá požadavkům na přepravu, může však odmítnout zásilky, u nichž je zřejmé, že těmto požadavkům zjevně nevyhovují. Vyzvednutí zásilky nepředstavuje schválení jakékoliv výjimky z platných ustanovení těchto Podmínek.

5.3. Zásilky pro přepravu přijímá buď příslušný řidič, nebo zaměstnanec depa oproti **potvrzení** (doklad o předání). Toto potvrzení slouží pouze jako doklad o počtu zásilek, které byly převzaty k přepravě. Položková registrace a vážení zásilek probíhá v souladu s ustanoveními smlouvy v depu GLS nebo v třídícím centru GLS.

5.4. Pro dokumentaci odeslaných zásilek může **Příkazce** využít následujících možností:

- Elektronicky generovaných seznamů zásilek v Systému pro odbavení zásilek GLS.
- Kopie zásilkového štítku,
- Miništítek s číslem zásilky (samolepící, 2 kopie této samolepky lze oddělit od zásilkového lístku),

5.5. GLS se zavazuje provádět s **Příkazcem** vyúčtování na základě počtu odeslaných zásilek, v případě pochybností se může výjimečně uskutečnit také položková kontrola na základě evidence čísel zásilek vedené **Příkazcem**. Na základě dohody může GLS rovněž poskytovat údaje o zásilkách prostřednictvím počítačového systému.

5.6. Pokud **Příkazce** bez předchozího souhlasu GLS výrazně překročí dohodnuté nebo obvykle odesílané množství, hmotnost či objem odesílaných zásilek, má GLS právo tyto nadlimitní zásilky převzít až po uzavření dodatku k Zásilkové smlouvě.

6. Doručení

6.1. Při doručení je pečlivě zabalená a čitelně adresovaná zásilka předána příjemci doručujícím řidičem. Není možné, aby příjemce řidiče nechal na adrese doručení zásilky čekat. Pokud by tato situace nastala, může být proces doručení přerušeno.

6.2. Při předání zásilky příjemce potvrdí podpisem její převzetí. Převzetí mohou potvrdit i jiné osoby, u nichž lze z daných okolností předpokládat, že jsou oprávněné k převzetí zásilky. K těmto osobám náleží v první řadě osoby přítomné v provozovně příjemce, u zásilek na soukromou adresu osoby na ní se zdržující, u doporučených zásilek pouze příjemce či osoby disponující plnou mocí. Podpisem Příjemce stvrzuje, že Zásilka byla doručena řádně a splňuje všechny potřebné náležitosti.

6.3. Během doručování doporučené zásilky v rámci služby "AddresseeOnly-Service" je příjemcem osoba, kterou určí odesílatel. Tato osoba musí prokázat doklady svou totožnost. V tomto případě je kromě podpisu příjemce třeba uvést i číslo a druh dokladu, kterým příjemce prokazuje svou totožnost.

6.4. V případě služby „Cash-Service“ (pokud byla objednána) proběhne doručení pouze po zaplacení dobírkové částky, kdy následně dojde ze strany Příjemce k potvrzení převzetí zásilky podpisem. Před provedením těchto úkonů nesmí příjemce zásilku otevřít. Dobírkovou částku může příjemce uhradit platební kartou nebo v hotovosti. V případě úhrady dobírkové částky platební kartou bude **Příkazci** naúčtován příplatek dle platného ceníku, pokud **Příkazce** úhradu dobírkové částky platební kartou v zásilkové smlouvě výslovně nezakázal.

6.5. V případě zájmu ze strany Příjemce může být obyčejná zásilka předána prostřednictvím výdejního místa. Oprávnění k jejímu převzetí je prokazováno průkazem totožnosti nebo unikátním heslem, které mu GLS zašle prostřednictvím emailu či SMS. V tomto případě není postupováno dle ustanovení 7.3 a neprobíhá další pokus o doručení na původní adresu.

6.6. Během procesu zaslání zásilek bude GLS považovat za platné pouze instrukce, které obdrží od **Příkazce**.

7. Hmotnostní a rozměrová omezení

7.1. **Příkazce** může odesílat zásilky o váze do 40kg na jednu zásilku. Obvod zásilky (tj. 2x výška + 2x šířka + 1x délka) nesmí překročit 3 metry a maximální povolené rozměry zásilky jsou: délka 2 m, výška 0,6 m, šířka 0,8 m. V případě malého obchodního balíku (Business Small Parcel) je max. hmotnost zásilky 2 kg a délka 40 cm. Balík musí projít trojúhelníkovou šablonou pro malé zásilky (cca 5 x30 cm).

7.2. V souladu s ustanoveními smlouvy zavází GLS každou zásilku automaticky na kalibrovaných elektronických vahách při příchodu do regionálního depa nebo do třídícího centra. Navážena hmotnost je pak připojena k číslu zásilky a automaticky zaregistrována. Údaje o zjištěné hmotnosti jsou základními údaji v procesu automatické fakturace.

7.3. V rámci systému GLS se neodesílají zásilky přesahující hmotnost 40kg nebo uvedené rozměrové limity. GLS má právo přepravit jakoukoliv zásilku, která nemůže být z výše uvedených důvodů odeslána, prostřednictvím jiného dopravce, který takovéto zásilky přepravuje, a vyúčtovat takto vzniklé náklady **Příkazci**. Na tyto zásilky se nevztahují **Všeobecné obchodní podmínky GLS** a udávaná doba doručení je v těchto případech neplatná.

7.4. Zásilky doručované prostřednictvím Výdejního místa mohou mít maximální hmotnost 15 kg a rozměry: délka 1 m, výška 0,6 m, šířka 0,8 m.

8. Předměty vyloučené z rámce služeb GLS

8.1. Níže uvedené zásilky, případně předměty společnost GLS nepřevazuje (zásilky či zboží vyloučené z obstarání přepravy):

- zboží nedostatečně zabaleno a/nebo nezabaleno v souladu s balením obvyklým v daném odvětví, tj. zboží, které není zabaleno a chráněno způsobem odpovídající zejména jeho váze, tvaru, charakteru, materiálu, ze kterého je zboží vyrobeno a jeho povaze,
- zásilky se zjevným překročením hmotnostních nebo rozměrových limitů; v případě, že GLS přesto tuto zásilku přijme k obstarání přepravy, vyhrazuje si právo účtovat k ceně zasilatelských služeb příplatek za nadrozměrnou zásilku,
- svázané zásilky, zásilky přepravované na dřevěných přepravkách, zásilky zjevně poškozené,
- zboží podléhající zkáze, infekční nebo zapáchající,
- lidské a zvířecí ostatky,
- živá zvířata a rostliny,
- zásilky v pytlích, vacích a volně zabalené zásilky,
- zboží s vysokou hodnotou, např. finanční přijme k obstarání přepravy, vyhrazuje si právo účtovat k ceně zasilatelských služeb příplatek za nadrozměrnou zásilku, o letecké díla, předměty mající citovou hodnotu,
- umělecká díla, předměty vyžadující řízenou teplotu,
- teplotně nestabilní zboží vyžadující řízenou teplotu,
- střelivo, střelné zbraně, výbušniny a podobné předměty, s výjimkou Zásilek obsahujících mechanické zbraně, u nichž je napínací síla menší než 150 N, a nejedná se tak o zbraně „kategorie D“ ve smyslu zákona č. 119/2002 Sb., o střelných zbraních a střelivu, ve znění pozdějších předpisů),
- zásilky adresované na P. O. box příjemce,
- v případě mezinárodních zásilek zboží podléhající spotřební dani jako např. alkoholické nápoje a tabákové výrobky,
- movité věci uvedené na seznamu Úmluvy ADR (mezinárodní silniční přepravy nebezpečných věcí) nebo na seznamu Úmluvy IATA (letecká přeprava nebezpečných věcí) jako nebezpečné zboží. V případě dotazu či nejasností lze kontaktovat zákaznický servis za účelem zajištění aktuálního znění těchto úmluv,
- pneumatiky o rozměrech větších než 18", s hmotností balíku přesahující 20 kg, spojené pneumatiky a pneumatiky na dodávková a nákladní vozidla bez výjimky,
- disky kol bez obalu a obuté disky kol,
- autobaterie,
- tlakové nádoby,
- tekuté zboží, zejména zboží balené v kbelících, kanystrech, plechovkách, skleněných nádobách apod.,
- zboží s hodnotou vyšší než 125.000 Kč, resp. ekvivalent 5.000 EUR u exportních balíků,
- zboží nebo zásilky, jejichž zaslání je zakázáno jakýmkoliv platným právním předpisem, (například z důvodu jejich obsahu, zamýšleného příjemce nebo země ze/do které mají být zaslány). Platné právní předpisy zahrnují všechny zákony, podzákonné právní normy (např. vyhlášky, nařízení či opatření), na jejichž základě lze uložit sankci, dále pak jakákoliv obchodní omezení a hospodářské sankce vůči zemím, osobám či subjektům (např. vyhlášení embarga), včetně opatření, která byla zavedena Organizací spojených národů, Evropskou unií a členskými státy Evropské unie.

8.2. V případě, že **Příkazce** nebo jím pověřená osoba předá GLS k přepravě zásilku obsahující zboží vyloučené z obstarání přepravy, a to bez výslovného písemného souhlasu GLS, nedojde k uzavření zasilatelské smlouvy a GLS nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé v souvislosti s předáním a doručením zásilky, která je vyloučena z obstarávání přepravy. V takovém případě je **Příkazce** povinen uhradit GLS veškeré náklady s tímto spojené a veškerou jemu vzniklou škodu.

8.3. Zásilky, které jsou vyloučeny z obstarání přepravy, není GLS povinná přijmout k zajištění přepravy a má právo (nikoli povinnost) tyto zásilky odmítnout. Přijetím Zásilky se GLS nezabývá práva odmítnout obstarání přepravy Zásilky, pokud později nabude důvodné podezření, že Zásilka obsahuje zboží vyloučené z obstarání přepravy dle těchto Všeobecných obchodních podmínek. V takovém případě je GLS oprávněna po informování **Příkazce** na jeho náklady Zásilku podle konkrétních okolností a vhodnosti buď doručit **Příjemci**, nebo vrátit **Příkazci**, popřípadě naložit se Zásilkou jinak, včetně její likvidace v krajním případě nutnosti, a to tak, aby bylo pokud možno zamezeno vzniku případných škod či rizik.

8.4. V případě zásilek do zahraničí jsou z přepravy rovněž vyloučeny: osobní majetek, zboží podléhající spotřební dani a zboží doprovázené mezinárodním dokumentem ATA Carnet.

9. Služby

9.1. GLS poskytuje služby jako zprostředkovatel přepravy a pro plnění zasilatelsko-přepravních úkolů přepravy zásilek využívá služeb jednotlivých dopravců, jejichž činnost v průběhu celého procesu monitoruje a garantuje kvalitu této činnosti. Činnosti zajišťované výše uvedenými dopravci se objevují ve faktuře jako zprostředkované služby, které vzhledem k povaze těchto služeb nejsou uváděny samostatně.

9.2. GLS přijímá k přepravě zásilky v uzavřeném a neporušeném obalu, aniž kontroluje jejich obsah. V tomto stavu také zajistí jejich dopravu k příjemcům, tj. v uzavřeném obalu a bez kontroly obsahu.

9.3. V případě jakéhokoliv viditelného poškození zásilky nebo obalu umožní GLS příjemci, aby ihned po doručení zkontroloval obsah zásilky. Výsledek této kontroly je doručujícím řidičem zaznamenaný do Zápisu o škodě sepsaného společně s příjemcem. Zápis o škodě není uplatněním nároku na náhradu škody.

9.4. Rozsah, charakteristika a podmínky služeb:

9.4.1. Součástí služeb je: přijetí zásilek předávaných v depu GLS, v třídicím centru, nebo na místě označeném Příkazcem, vyzvednutí a přeprava zásilek k příjemci pouze vyplaceným přepravným. GLS jedná především dle instrukcí Příkazce a zavazuje se k přepravě zásilek, přičemž náklady této přepravy nese Příkazce.

9.4.2. Předávání zásilek probíhá oproti podpisu příjemce nebo jiné osoby, která dle okolností může být považována za oprávněnou k převzetí zásilek. K těmto osobám náleží v první řadě osoby přítomné na adrese příjemce, u doporučených zásilek pouze příjemce či osoby disponující plnou mocí. Při doručení prostřednictvím Výdejního místa je předání zásilky prováděno na základě předložení průkazu totožnosti nebo uvedení příslušného hesla.

9.4.3. Zásilky předané GLS v místě vyzvednutí do 17.00 budou doručeny v rámci České republiky následující pracovní den (označení "24-hodin" neznámá přesnou tranzitní dobu, ale pouze doručení následující pracovní den). Příkazce může posílat také expresní zásilky (Express Parcels - dopolední doručování) do míst specifikovaných v seznamu poskytnutém GLS (doručení uskutečněné do 12.00 následující pracovní den), dle podmínek stanovených ve smlouvě. V případě exportních zásilek je tranzitní doba zpravidla 1 – 5 pracovních dnů (pouze orientační údaj), která může být prodloužena o dobu potřebnou k celnímu odbavení.

9.4.4. Druhý pokus o doručení po prvním neúspěšném pokusu je součástí služby. Pokud byla důvodem neúspěchu prvního pokusu o doručení nesprávná adresa nebo jiné okolnosti, které může Příkazce odstranit, potom GLS požádá Příkazce o nápravu. V případě druhého (u služby FlexDelivery-Service třetího) neúspěšného pokusu o doručení se zásilka přepraví nazpět odesílatelem. Všechny nedoručené zásilky skladuje společnost GLS až 5 pracovních dnů (nebo až 10 pracovních dnů, pokud příjemce uvedl, že je na dovolené). Po uplynutí této lhůty budou zásilky vráceny odesílateli bez jakéhokoliv dalšího oznámení. Pokud je zásilka příjemcem odmítnuta, nebo pokud vnesne Příkazce požadavek na zrušení přepravy, GLS nebude provádět další pokus o doručení a vrátí balík odesílateli.

9.4.5. Poskytování informací o doručení odeslaných zásilek (IOD) zajišťuje společnost GLS pro Příkazce od následujícího pracovního dne po vyzvednutí zásilky a to buď telefonicky, nebo prostřednictvím systému sledování zásilky Track&Trace na webových stránkách GLS. Příkazce může požádat o písemný doklad o doručení (POD); tento doklad poskytuje GLS zdarma až pro 5% průměrného denního počtu zásilek odeslaných Příkazcem. GLS je oprávněna účtovat adekvátní poplatek za přípravu dokumentů z důvodu nadměrných požadavků na vystavení potvrzení o doručení. Za řádný doklad o doručení se považuje podepsaná soupiska ("Rollkarte POD"), která může být případně nahrazena potvrzenou a podepsanou elektronickou či naskenovanou stvrzenkou.

9.4.6. Služba Cash-Service (Dobírka), tj. výběr dobřečného při doručení je provedena v případě Příkazcem včas podané objednávky zasláné elektronickou cestou schválenou GLS, nebo objednávkou zaznamenanou v souladu s pravidly do určité doby v Systému pro odbavení zásilek GLS a to pouze do země, ve které je tato služba z České republiky nabízena. Potom za výběr dobřečného při doručení (oproti potvrzení o doručení nebo pokladnímu dokladu) přebírá GLS plnou odpovědnost.

Pokud se GLS z jakéhokoliv důvodu nezdaří vybrat při doručení na dobírku příslušnou částku, neznámá vznik dluhu na straně GLS vůči Příkazci. Příjemce i nadále nese odpovědnost za platbu této částky v rámci původního právního vztahu a obvyklé podmínky pojištění se na žádné nevybrané částky dobírky nevztahují. V případě nevybrané částky dobírky se zodpovědnost GLS rozšiřuje do výše poplatku za poskytnutou službu vybraní dobírky. Kromě toho má GLS povinnost spolupracovat při následném dovybrání dobírkové částky.

Pokud se výběr dobírkové částky nezdaří z důvodů, které lze prokazatelně přičíst úmyslnému pochybení nebo zanedbání profesních povinností na straně GLS, je možné v souladu s občanským zákoníkem vznést nárok na náhradu škody. Výše dobírky na jednu zásilku může být maximálně 60.000 Kč.

9.4.7. Při objednání služby „Cash-Service“ (Dobírka) bere Příkazce na vědomí, že GLS je osoba pověřená pouze pro výběr dobírkové sumy, a že GLS není oprávněna jednat jménem Příkazce nebo uzavírat smlouvu s příjemcem dobírkové zásilky jménem Příkazce. GLS dále upozorňuje, že není osobou povinnou dle ustanovení § 2 zákona číslo 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, což samo o sobě neznámá, že touto povinnou osobou není sám Příkazce. Příkazce je povinen dodržovat veškeré povinnosti stanovené zákonem číslo 253/2008 Sb.

9.4.8. Služba DocumentReturn-Service (zaslání přepravních listů), je poskytována na základě samostatných písemných smluv. Na tyto smlouvy se nevztahují standardní podmínky pojištění. Personál GLS při poskytování služeb bezprostředně spolupracuje s personálem objednatele a adresáta, z tohoto důvodu nemá možnost odstranit překážky, které se vyskytnou při provádění práce. Pokud v rozsahu těchto služeb není možné splnit úkoly z jakéhokoliv důvodu, neposkytuje GLS za jejich nesplnění a případné důsledky finanční záruku. Objednatel nemůže uplatňovat vůči GLS nároky za škodu v případě doručování uzavřené zásilky, která byla předávána po polozkách.

10. Cena za odeslání zásilky, úhrada nákladů

10.1. Podle Zasilatelské smlouvy a veškerých dodatků k této smlouvě se GLS a Příkazce dohodli na cenách. (Smlouva se považuje za přijatou rovněž v případě, kdy byla cenová nabídka přijata ústní dohodou či písemně nebo pokud využít službu již započalo). Ceny se stanovují za předpokladu objemové hmotnosti 1m3 = min. 300 kg.

10.2. V případě zpětných zásilek, přesměrovaných zásilek nebo zásilek s atypickými rozměry probíhá úhrada platby od Příkazce v souladu s aktuálně platným ceníkem.

10.3. V případě zásilek přepravovaných do zemí mimo EU se GLS zavazuje pouze k přepravě exportních zásilek s dodací paritou DDU nebo DDP.

10.4. Objednávky speciálních celních služeb provádí GLS výhradně na základě předchozí uzavřené dohody!

10.5. V případě exportních zásilek je Příkazce povinen řádně uzavřít dohodu s příjemcem o tom, které náklady která strana ponese. Příkazce je dále povinen předložit GLS příslušnou objednávkou, pouze v souladu s touto dohodou.

10.6. V případě zajištění přepravy exportních zásilek se Příkazce zavazuje seznámit se aktuální právní úpravou cílové země a nese odpovědnost za správnost uvedené dodací parity. Pokud je na základě uvedené dodací parity zahraniční Příjemce povinen zaplatit poplatky za proclení, daně, náklady a výdaje a tuto povinnost Příjemce nesplní, zaniká GLS povinnost doručit zásilku přímo Příjemci a přeprava se považuje za uskutečnou okamžikem dodáním do celního skladu či obdobného místa dle cílové destinace. Pokud GLS vznikly jakékoli náklady z důvodů způsobených Příjemcem či z důvodů porušení povinností Příkazce v tomto odstavci, má Příkazce povinnost uhradit GLS veškeré takto vzniklé náklady, a to i v případě, že zásilka nebyla doručena přímo Příjemci.

10.7. Příkazce bere na vědomí, že i v případě, že je zásilka osvobozena od daní a cla, neznámá to, že nevzniknou poplatky za proclení či jiné náklady a výdaje v souvislosti s celním či jiným obdobným řízením. Příkazce je povinen uhradit GLS veškeré náklady, které GLS musela jako přepravce uhradit za zahraničního Příjemce či Příkazce.

10.8. V případě, že v souvislosti se službou „CashService“ bude dobřečná částka uhrazena prostřednictvím platební karty, zavazuje se Příkazce uhradit dodatečné náklady za uskutečnou bezhotovostní platbu ve výši dle aktuálně platné nabídky. Tato částka bude fakturována Příkazci společně s ostatními službami.

10.9. GLS si vyhrazuje právo reagovat na aktuální cenový vývoj pohonných hmot a účtovat palivový příplatek. Součástí ceny je i tzv. mýtný příplatek, jehož výše je stanovena podle aktuálních sazeb mýtného v daném kalendářním roce. Výše příplatku a způsob jejich kalkulace jsou součástí aktuální nabídky ke dni jejího zpracování a zároveň jsou k dispozici na internetové adrese www.gls-czech.com. Výše palivového příplatku a mýtného příplatku se však každý měsíc aktualizuje a to dle vývoje cen. V případě odlišnosti mezi údaji uvedenými v nabídce a na internetové adrese www.gls-czech.com platí údaje uvedené na internetové adrese, pokud se strany nedohodnou jinak.

10.10. GLS si vyhrazuje právo k jednostranné změně Nabídky, a to v případech, kdy se Příkazce dlouhodobě odchyluje od parametrů zásilek, na základě kterých byla Nabídka kalkulována, nebo odůvodněných významnou změnou provozních, režijních a jiných nákladů na straně GLS. V případě změny Nabídky je GLS povinná tuto změnu oznámit Příkazci alespoň deset kalendářních dnů před vstoupením této změny v platnost. V případě, že Příkazce nepojedná jeden pracovní den přede dnem účinnosti navržených změn nepsaně nebo e-mailem svůj nesouhlas, nebo po dni účinnosti navržených změn objedná přepravu zásilek, má se za to, že s navrženými změnami či doplňky souhlasí.

10.11. V případě projevení nesouhlasu se změnou Nabídky je Příkazce oprávněn od Zasilatelské smlouvy odstoupit. Pokud tak neučiní, je vázán novou Nabídkou od prvního dne její platnosti.

11. Práva a povinnosti smluvních stran

11.1. Příkazce je povinen zabalit každou zásilku v souladu se standardy v odvětví a s ohledem na manipulaci s balíky, opatřit zásilku řádně vyplněným standardním přepravním štítkem GLS a příslušnými dokumenty. Adresa na zásilce – zejména údaje o příjemci – musí být úplné.

11.2. Příkazce je povinen před zahájením přepravy předat GLS úplná přepravní data v elektronické formě a ve schváleném formátu. V případě chybějících dat má GLS právo i bez předchozího upozornění pozastavit přepravu zásilky a vrátit jí Příkazci nebo Odesílateli.

11.3. GLS nese odpovědnost za jakékoli omyly při vyplňování štítků nebo chyby v předaných datech.

11.4. GLS nemá povinnost upozornit na neúplnost nebo nesprávnost dokladů či dat.

11.5. Příkazce odpovídá GLS, jejím pověřeným dopravcům a jejím zákazníkům za všechny škody a újmy které vzniknou tím, že Příkazce nesplnil některou ze svých povinností dle těchto obchodních podmínek, zejména pak za škodu způsobenou Zásilkou, nebo jejím obsahem.

11.6. Příkazce je povinen zaplatit poplatek za službu do určené lhůty bankovním převodem na bankovní účet GLS.

11.7. Pokud Příkazce odesílá zboží vyloučené ze služeb GLS, viz Článek 9, nebo nesplní výše stanovené povinnosti, může mu GLS dočasně odmítnout plnění služby.

11.8. Za zneužití přepravního štítku odpovídá Příkazce v plném rozsahu. Příkazce je povinen:
a) opatřit každou zásilku pouze jedním platným přepravním štítkem, veškeré staré štítky musí být odstraněny;
b) využívat výhradně přidělenou číselnou řadu přepravních štítků a při vyčerpání zažádat o přidělení nové číselné řady;
c) nesmí využívat jinou číselnou řadu než přidělenou a nesmí opakovaně používat stejnou číselnou řadu.
d) zajistit, že dvě různé zásilky nebudou opatřeny shodným číslem zásilky.

Příkazce nesmí přepravní štítek předat dalším osobám. V případě, že se tak stane, odpovídá za přepravní štítek tak, jako by jej použil pro přepravu svých zásilek. V případě porušení výše uvedených povinností je GLS oprávněna zablokovat číselnou řadu přidělenou Příkazci pro tisk přepravních štítků a naúčtovat poplatek (smluvní pokutu) ve výši 500,- Kč za každý případ porušení.

12. Dispoziční právo

12.1. Je-li příjemce nepřítomen, může zmocnit **GLS** k doručení zásilky k sousedovi nebo jiné určené osobě, do poštovní schránky nebo do výdejního místa. V případě tohoto zmocnění, ať už v písemné podobě či ústní, bude potvrzení o předání (IOD, POD) vyhotoveno v modifikované formě.

13. Fakturace, platba

- 13.1. **GLS** vykonává služby výhradně na základě zaplacení ceny zasilatelských služeb **Příkazcem**, nepřepravuje nevyplacené zásilky, za jejichž dopravu má zaplatit příjemce.
- 13.2. Faktura za služby se vždy vystavuje zpětně, dle dohody jedenkrát nebo dvakrát v měsíci.
- 13.3. **GLS** fakturuje výkony dle typu služeb v jedné celkové částce. Splatnost je standardně 7 kalendářních dnů od data vystavení faktury. Úhrada faktury probíhá vždy bankovním převodem. Příloha faktury obsahuje podrobný rozpis s uvedením čísla zásilky, její hmotnosti, aktivovaných služeb a ceny.
- 13.4. **Příkazce** je povinen zaplatit fakturu bankovním převodem do uvedeného data splatnosti. V případě zpoždění platby je **Příkazce** od prvního dne prodlení povinen zaplatit **GLS** úroky z prodlení ve výši 0,05% denně z dlužné částky a uhradit náklady vzniklé v souvislosti s výběrem těchto pohledávek po splatnosti.
- 13.5. **Příkazce** zásilky bere na vědomí, že **GLS** má zástavní právo k zásilce ve smyslu § 2481 Občanského zákoníku a v případě nezaplacení ceny za zasilatelské služby má **GLS** právo na uspokojení své pohledávky z výše zmíněné zástavy podle ustanovení §1359 a násl. Občanského zákoníku. **GLS** je dále oprávněna vyúčtovat **Příkazci** také rozdíl mezi jakoukoliv zvýhodněnou cenou a cenou podle základního ceníku **GLS**, a to i zpětně za vystavené a neuhrazené faktury. V případě prodlení je **Příkazce** povinen předat **GLS** zpět všechny přidělené přepravní štítky a **GLS** je oprávněna zablokovat číselnou řadu přidělenou **Příkazci** pro tisk přepravních štítků a dále je oprávněna bez předchozího upozornění pozastavit poskytování zasilatelské služby a to v kteroukoli dobu. **GLS** je dále oprávněna jednostranně započít na své splatné pohledávky za **Příkazcem**, s jejichž placením se **Příkazce** dostal do prodlení, veškeré dobírkové částky vybrané při doručení zásilek od příjemců, které je jinak jako svůj závazek povinen odvést **Příkazce**. O provedení zápočtu je **GLS** povinna **Příkazce** vyzoomět.
- 13.6. Veškerá fakturace zasilatele probíhá elektronicky. V případě, že **Příkazce** požaduje zaslání fakturace v listinné podobě, může **GLS** účtovat příplatek za vyhotovení a doručení fakturace v listinné podobě.
- 13.7. Pokud **GLS** nesprávně (v neprospěch **Příkazce**) vyúčtovala **Příkazci** fakturou svou pohledávku na zaplacení ceny za služby, je **Příkazce** oprávněn písemně upozornit na tuto skutečnost **GLS** s popisem konkrétní nesprávnosti, a to ve lhůtě do třiceti dnů od doručení faktury (reklamační vyúčtování). Pokud tak **Příkazce** neučiní, má se za to, že vyúčtování provedené fakturou je bezchybné a **GLS** tím vzniká nárok na zaplacení ceny za služby vyúčtované dotčenou fakturou. Pokud je vyúčtování dotčenou fakturou nesprávné, **GLS** ve lhůtě třiceti dnů po doručení upozornění **Příkazce** o nesprávném vyúčtování vyúčtuje cenu za Zasilatelské služby správně.

14. Systém pro odbavení zásilek

- 14.1. K přenosu dat mezi **Příkazcem** a **GLS**, objednávání služeb a pro tisk jednotlivých přepravních štítků slouží výhradně, není-li sjednána výjimka dle článku 14.5 těchto podmínek, aplikace poskytované **GLS**. Jedná se o aplikace: GLS Connect, GLS Connect Online, GLS Online API a MyGLS.
- 14.2. Správná činnost aplikací vyžaduje spolehlivé připojení k internetu na straně **Příkazce**.
- 14.3. Informace o aplikacích jsou uvedeny na webových stránkách **GLS** a v dokumentaci dané aplikace. Podporu poskytuje zákaznický servis **GLS**.
- 14.4. **GLS** neodpovídá za škody vzniklé špatným užíváním nebo nastavením aplikace, špatným nastavením tiskárny, nebo za škody způsobené neodborným zásahem do konfiguračních a zdrojových souborů aplikace.
- 14.5. Pokud **Příkazce** či Odesílatel není schopen využít standardních systémů **GLS** pro odbavení zásilek, lze udělit výjimku a povolit užívání *Vlastního softwarového řešení* na základě podpisu dodatku Zasilatelské smlouvy ve formě *Dohody o používání vlastního systému pro tisk štítků*.
- 14.6. V případě, že **Příkazce** neuzavře *Dohodu o používání vlastního software*, nemá právo uplatnit reklamaci na neshodu, která vznikla nesprávným datovým přenosem, či špatným formátem přepravního štítku.

15. Záruka

15.1. Záruka garance se na přepravní čas u tuzemských a mezinárodních zásilek nevztahuje. Jedná se o přepravní časy obvyklé. V oblasti působnosti dohody CMR se záruka řídí touto úpravou.

16. Případy poškození zboží

16.1. **GLS** poskytne v rámci sjednané výše pojištění zásilky **Příkazci** u každé zásilky, u níž vznikne prokazatelně škoda zaviněná **GLS**, tj. škoda vzniklá v důsledku nedbalé či nepřiměřené manipulace se zásilkou včetně částečné či úplné ztráty nebo zničení zásilky, náhradu způsobené škody. Škoda je omezena pouze na škodu na poškozené zásilce, tj. náklady na její opravu či znovu pořízení poškozené věci, tedy pouze na **skutečnou přímou škodu** (skutečnou škodou se tedy rozumí to, oč se hodnota zásilky v důsledku škodní události snížila) a nevztahuje se na jakékoliv následné škody (např., ale nikoliv pouze na ušlý zisk, příjem, profit, budoucí obchod, sankce za prodlení, smluvní pokuty, penále apod.), tj. nepřímá škoda a ušlý zisk se nenahrazují. Odpovědnost za škody způsobené vlivem vyšší moci je vyloučena.

16.2. Zjevné porušení nebo poškození obalu může být rozporováno nejpozději při doručení zásilky. O rozsahu poškození nebo částečné ztrátě obsahu zásilky musí být na místě sepsán Zápis o škodě na formuláři **GLS**.

16.3. V případě škody, která není při doručení zjevná, vznikne oprávněný nárok na náhradu pouze v případě, je-li tento nárok předložen **Příkazcem GLS** v písemné formě do 3 dnů od doručení nebo vrácení zásilky a pokud byly příčiny poškození prokazatelně na straně poskytovatele služby. Při neporušeném balení zásilky neodpovídá **GLS** za mechanické, elektrické, nebo elektronické poškození obsahu i když vnitřní balení zásilky bylo dostatečné. Příjemce, popř. **Příkazce** je povinen dát **GLS** dostatečnou příležitost zkontrolovat poškozenou zásilku buď osobně, nebo pověřenou osobou. Příjemce, popř. **Příkazce** nesmí se zásilkou do této doby manipulovat a je povinen zachovat i její obal. Pokud **Příkazce** nepředloží svůj požadavek ve výše uvedeném termínu, neposkytne zásilku **GLS** k prověření, nebo se zásilkou neoprávněně manipuluje, stává se jeho nárok na náhradu škody neplatným.

16.4. V přepravní částce je obsaženo standardně základní pojištění, které kryje náklady na opravu či náhradu, ke kterým může být připočten i poplatek za službu, avšak maximálně do výše 6.000 Kč. Pokud však **Příkazce** předává k zajištění přepravy zásilku v souladu s ustanovení 8.1.s) Všeobecných obchodních podmínek, jejíž hodnota překračuje částku 6.000,- Kč, má povinnost o této skutečnosti písemně (e-mailem) informovat **GLS** a sdělit skutečnou hodnotu zásilky a dále má povinnost zajistit přípojištění zásilky. Neučiní-li tak, jedná se o zásilku, která obsahuje předmět (zboží) vyloučené z přepravy dle ustanovení článku 8 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

16.5. Rozsah odpovědnosti **GLS** za škodu je omezena a to tak, že v případě ztráty, zničení nebo poškození zásilky při obstarávání přepravy, popřípadě zásilky převzaté zasilatelem k přepravě nebo k ukončení s přepravou souvisejícím anebo v jakémkoliv jiném případě částkou odpovídající skutečné přímé škodě do maximální výše 6.000,- Kč za jednu škodní událost anebo i více škodních událostí mající však stejnou příčinu vzniku škody. V případě přípojištění zásilky pak se hodnota maximální škody zvyšuje podle výše přípojištění.

16.6. **Příkazce** může zásilku nechat pojištit na vyšší hodnotu, toto pojištění je však možné uzavřít pouze na základě zaplacení dodatečného příplatku a souhlasu **GLS**, která potvrdí rozsah pojistného krytí. Pouhé uvedení údaje o hodnotě zásilky (ceny) se nepokládá za příkaz k pojištění.

16.7. Za škodní případ se nepovažuje, pokud **GLS** doručí zásilku opožděně, nevyinkasuje sumu za dobírku, nezašle zpět potvrzený přepravní list, avšak může důvěryhodným způsobem prokázat doručení zásilky ve svém vlastním systému (IOD, POD). V těchto případech může být nárok **Příkazce** uplatňován výhradně vůči příjemci zásilky a **GLS** nese odpovědnost pouze do výše poplatku za službu.

16.8. Bez souhlasu **GLS** nemá **Příkazce** žádné právo postoupit svůj reklamační nárok jakékoliv třetí straně.

16.9. **GLS** neposkytuje žádné pojistné krytí pro cenné předměty, jež jsou již zajištěny prostřednictvím jiného pojištění. **Příkazce** má právo sjednat si doplňující pojištění.

16.10. Pokud **GLS** uzná nárok na náhradu škody za oprávněný, zajistí vyplacení náhrady škody do deseti pracovních dnů od ukončení reklamačního řízení.

16.11. Postupy, dle nichž se řeší škodní případy, jsou upraveny společností **GLS** v **Reklamačním řádu**, který je zveřejněn na internetové adrese www.gls-czech.com.

17. Promlčení

17.1. Jakékoli právní nároky vůči **GLS** jsou promlčeny po uplynutí jednoho roku. Promlčecí lhůta začíná plynout dnem, kdy se oprávněná strana dozvěděla, nebo mohla dozvědět o svém nároku, nejpozději však dnem doručení.

18. Písemná forma

18.1. V některých případech si **GLS** vyhrazuje právo uzavřít dohodu specifikující podmínky odlišné od těchto **Všeobecných obchodních podmínek**. Rozšiřující a doplňkové dohody, jakož i veškeré další dohody jsou platné pouze, jsou-li uzavřeny v písemné formě.

19. Oddělitelnost / Soudní pravomoc

19.1. Pokud se jakékoliv ustanovení těchto **Všeobecných obchodních podmínek** stane neplatným, nebude tím dotčena platnost dalších ustanovení uvedených v tomto dokumentu. Takovéto neplatné ustanovení bude nahrazeno jiným ustanovením, které bude v maximální možné míře naplňovat obchodní smysl původního ustanovení.

19.2. Jakékoliv spory, neshody nebo nároky vyplývající ze smluvního vztahu mezi **GLS** a **Příkazcem** budou řešeny nejprve smírnou cestou. Nebude-li možné tyto spory vyřešit smírnou cestou, dohodly se smluvní strany v souladu s § 89a zák. č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, v platném znění, že místně příslušným soudem pro případ sporů vyplývajících z uzavřených smluv či těchto **Všeobecných obchodních podmínek** je soud příslušný dle sídla **GLS**.

19.3. V případě pochybností platí vydání **Všeobecných obchodních podmínek** v českém jazyce.

19.4. **GLS** si vyhrazuje právo kdykoliv změnit tyto Podmínky nebo aktuální ceníky služeb a to i bez předchozího upozornění **Příkazce**.

19.5. V případě, že vznikne výkladový rozpor mezi **Všeobecnými obchodními podmínkami** a ostatními platnými dokumenty upravujícími smluvní vztah mezi **GLS** a **Příkazcem**, platí výklad v tomto pořadí: Zasilatelská smlouva včetně dodatků, **Všeobecné obchodní podmínky, ostatní platné dokumenty**.

19.6. **GLS** může omezit nebo pozastavit službu přepravy zásilek a nesplnit tak podmínky uvedené ve **Všeobecných obchodních podmínkách**, pokud se jedná o zásah vyšší

moci nebo regulační opatření. Z důvodu dopravních omezení nebo nepříznivé meteorologické situace může GLS buď pozastavit služby v určitých oblastech, nebo se odklonit od všeobecně platných pravidel doručování. GLS má povinnost informovat Příkazce o veškerých těchto omezeních nebo o pozastavení služeb. V těchto případech nemůže Příkazce vznést nárok na náhradu škody dle článku 16.

20. Ochrana údajů, povinnost zachování důvěrnosti

20.1. Příkazce je srozuměn s tím, že GLS ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“) a ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen GDPR) zpracovává, shromažďuje a uchovává osobní údaje Příkazce uvedené ve smluvních dokumentech, případně získané z jiných vztahů souvisejících se vzájemnou spoluprací Příkazce a GLS, a další osobní údaje nezbytné pro poskytování zasilatelských služeb. Tyto osobní údaje budou GLS zpracovávány a uchovávány v zákaznické databázi GLS pro účely plnění jeho závazků vyplývajících ze Zasilatelské smlouvy, dále pro účely oprávněných zájmů správce, a dále pak pro informační, administrativní a evidenční účely související s dodržáním právních povinností GLS. GLS je při poskytování zasilatelských služeb správcem osobních údajů.

20.2. GLS zpracovává osobní údaje výhradně pro účely poskytování zasilatelských a přepravních služeb nebo doplňkových služeb (služby s přidanou hodnotou) a to na základě uzavřených Zasilatelských smluv a to v rozsahu, které byly poskytnuty GLS na základě Zasilatelských smluv, konkrétně pak v tomto rozsahu:

- 20.2.1. jméno, příjmení, adresa za účelem doručení či vrácení zásilky,
- 20.2.2. telefonní číslo za účelem oznámení a informování o stavu doručení,
- 20.2.3. e-mail za účelem oznámení a informování o stavu doručení, potvrzení uzavření smlouvy a obchodnímu jednání, kdy může být na poskytnutý e-mail zasláno obchodní sdělení s nabídkou produktů a služeb GLS nebo newsletter, kdy v každém zasláném obchodním sdělení má Příkazce možnost odmítnout jejich zaslání,
- 20.2.4. číslo účtu za účelem výběru a zaslání dobírek,
- 20.2.5. IP adresu pouze pro případ reklamačního řízení, kdy zákazník rozporuje objednávku služby nebo pro kontrolu neoprávněných přístupů,
- 20.2.6. Cookies za účelem zlepšení přehlednosti webových stránek, pro přihlášení/odhlášení do webové služby, vyhodnocení návštěvnosti webových stránek,
- 20.2.7. identifikační číslo Příkazce za účelem fakturace za provedené služby a jednoznačné identifikace společnosti Příkazce.

20.3. Zákonným důvodem pro zpracování osobních údajů je smlouva uzavírána mezi GLS a osobou tyto údaje poskytující a z ní vyplývající nezbytnost zpracování osobních údajů pro splnění smlouvy, případně je nezbytnost dána pro účely oprávněných zájmů GLS či třetí strany (Příkazce, příjemce) např. pro účely vedení soudních sporů, reklamačních řízení a marketingu a dále je nezbytnost dána pro plnění právních povinností (např. daňové a celní zákony).

20.4. Příkazce smí předat pouze ty osobní údaje, u nichž je v postavení správce osobních údajů. Poskytnutí osobních údajů ze strany Příkazce je dobrovolné, nicméně nebudou-li osobní údaje poskytnuty, není možné ze strany GLS poskytovat zasilatelské a přepravní služby.

20.5. Příkazce se zavazuje zajistit u všech osob zúčastněných na obchodním vztahu mezi GLS a Příkazcem, zejména u odesílatele a příjemce, zákonný důvod (např. souhlas) pro zpracování osobních údajů ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů a dle článku 6 odst. 1 GDPR, aby GLS mohla řádně plnit povinnosti vyplývající ze zasilatelské smlouvy a z platných vnitrostátních i mezinárodních právních předpisů a z mezinárodních sankčních ujednání (embargo) a dále se zavazuje, že pokud bude GLS předávat osobní údaje příjemcům či jiných zúčastněných osob, bude se jednat pouze o údaje, které jsou získávány a zpracovávány v souladu s GDPR, jsou přesné, odpovídají stanovenému účelu a jsou v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu, tak aby je GLS mohla v souladu s GDPR použít pro poskytování požadovaných zasilatelských a přepravních služeb. Pro případ porušení povinností uvedených v tomto odstavci odpovídá Příkazce za škodu, která byla GLS způsobena a zavazuje se uhradit GLS veškerou škodu (újmou), která GLS vznikne.

20.6. GLS i Příkazce se zavazují plnit vůči všem subjektům údajů zákonné informační povinnosti dle vnitrostátních právních předpisů a zejména dle článku 12 a násl. GDPR, což znamená, že jak obecnou informační povinnost, tak i případné dílčí odpovědi na žádosti či stížnosti subjektu údajů poskytuje GLS ve vztahu k jejím poskytovaným službám a Příkazce ve vztahu k jeho poskytovaným službám. GLS i Příkazce jsou si vzájemně povinni při zpracování odpovědi na žádosti a stížnosti subjektu údajů poskytnout veškerou nezbytnou potřebnou součinnost.

20.7. GLS má právo osobní údaje uchovávat po dobu, po kterou GLS může vůči třetím stranám uplatňovat jakákoli práva, případně po dobu, po kterou může třetí strana, zejména Příkazce či příjemce uplatňovat jakákoli práva po GLS, popřípadě po dobu, kterou normativně stanovuje zákona (např. daňové a celní právní předpisy).

20.8. Zásady správy a zpracování osobních údajů, jakož i práva a povinnosti s tím spojené včetně práv subjektů údajů a záruky zabezpečení osobních údajů jsou pak obsaženy v dokumentu věnovaném ochraně osobních údajů, který je dostupný na webových stránkách www.gls-czech.com.

20.9. Příkazce je zodpovědný za následky a škody, které vznikly v důsledku zneužití přístupových oprávnění a hesel do systémů a rozhraní GLS. GLS tyto přístupy zřizuje pro osoby oprávněné dle smlouvy, případně pro Příkazcem zmocněně. Příkazce je povinen učinit na své straně nezbytná opatření proti jejich zneužití.

20.10. GLS se seznámí s obsahem zasilaných balíků pouze v rozsahu, který je nezbytný pro poskytnutí služby.

- 20.11. GLS:
- a) nesmí otevřít žádné zabalené a zalepené zásilky, pokud není zákonem, smlouvou či těmito Všeobecnými obchodními podmínkami stanoveno jinak;
 - b) smí prohlédnout jen nezalepené zásilky, a to pouze v nezbytném rozsahu, za účelem zjištění údajů nutných pro odeslání, rozřídění, přepravu a doručení;
 - c) nesmí sdělovat žádné údaje získané během procesu poskytování služby třetím stranám – s výjimkou Příkazce, odesílatele, adresáta (nebo dalších zplnomocněných příjemců) a oprávněných orgánů státní moci;
 - d) nesmí předat zásilku – za účelem prohlédnutí obsahu – jiným osobám kromě Příkazce, odesílatele, adresáta (nebo dalším zplnomocněných příjemců) a oprávněných orgánů státní moci;
 - e) nesmí předávat žádné informace o poskytovaných službách jiným osobám než Příkazci, odesílateli, adresátovi (nebo dalším zplnomocněným příjemcům) a oprávněným orgánům státní moci.

- 20.12. GLS smí zásilku otevřít a uzavřít, pokud
- a) je obal zásilky poškozen do té míry, že rozbalení zásilky je oprávněné z důvodu potřeby ochránit obsah této zásilky a tento obsah není možné ochránit bez rozbalení zásilky;
 - b) je toto nutné z důvodu odstranění rizika způsobeného obsahem zásilky,
 - c) zásilku nelze doručit ani vrátit.

20.13. GLS může zásilku prodat jako náhradu za nezaplacenou odměnu za zprostředkování přeprav.

20.14. GLS řídí proces otevírání zásilek a jednotlivé kroky zaznamenává do zprávy. Skutečnost, že zásilka byla otevřena, musí být vyznačena na zásilce a pokud je to možné, je třeba informovat odpovídajícím způsobem odesílatele a zároveň mu sdělit důvody tohoto kroku.

20.15. GLS je oprávněna zásilku, kterou není možné doručit ani vrátit po uplynutí 6 měsíců od převzetí prodat a není-li to možné tak zničit. V případě, že je to nutné z důvodu ochrany zdraví, životního prostředí či majetku, je GLS oprávněna zásilku zničit ještě před uplynutím této lhůty.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou aktualizovaným zněním Všeobecných obchodních podmínek vydaných 1. dubna 2005 a nabývají účinnosti od 25. května 2018.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky a standardní ceník uveřejňuje společnost GLS na webových stránkách www.gls-czech.com.

Další informace ohledně využití služeb – tj. podrobný popis služeb, tištěný materiál, formuláře, směrnice – GLS poskytuje Příkazci v tištěné podobě jako "Uživatelský manuál" a dále jsou tyto informace k dispozici také na webových stránkách www.gls-czech.com.