

Všeobecné podmínky pro zasilání a zpracování zásilek

General Logistics Systems Czech Republic s.r.o. pro podnikatele

Průmyslová 5619/1

CZ-58601 Jihlava

dále jen: GLS

Tyto **Všeobecné podmínky** tvoří nedílnou součást **Smlouvy**, na jejímž základě se **GLS** zavazuje zajistit dodání zásilky na adresu uvedenou **Příkazcem** a **Příkazce** se zavazuje zaplatit sjednanou odměnu – cenu služeb. **Všeobecné podmínky** upravují závazným způsobem vztahy vzniklé mezi **GLS** a **Příkazcem** při obstarání přepravy zásilek. Služby poskytované na základě těchto Všeobecných podmínek jsou poskytovány na základě zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů.

Příkazce prohlašuje, že se před uzavřením **Smlouvy** seznámil s obsahem těchto **Všeobecných podmínek**, že s nimi souhlasí a bez výhrad je přijímá. Dohodou stran se lze odchýlit od jakýchkoliv ustanovení Všeobecných podmínek.

Tyto **Všeobecné podmínky** se použijí přiměřeně i na rámcové smlouvy o přepravě či zasilatelské smlouvy uzavřené před účinností těchto **Všeobecných podmínek**

1. Úvod, definice pojmů

- 1.1. **GLS** poskytuje integrované tuzemské a exportní služby a rovněž expresní přepravní služby pro podnikatelské subjekty, instituce a korporace. Tito **Příkazci** obvykle působí jako právnická osoba, nebo fyzická osoba podnikající dle živnostenského zákona a uzavírají se společností **GLS** rámcové **Smlouvy** ohledně využití těchto služeb a za tyto služby pravidelně platí odměnu, přičemž úhrada probíhá zpětně, na základě objemu poskytnutých služeb.
- 1.2. **GLS** má právo v případě porušení jakéhokoli ustanovení **Smlouvy**, **Všeobecných podmínek** či právních předpisů ze strany **Příkazce** nebo v případě podezření, že by mohlo dojít k porušení ustanovení **Smlouvy**, **Všeobecných podmínek** či právních předpisů ze strany **Příkazce** odmítnout uzavření **Smlouvy**, nebo pozastavit její plnění.
- 1.3. **GLS** zajišťuje přepravu pouze vyplacených zásilek, to znamená, že ve všech případech platí odměnu za poskytování služeb **Příkazce**.
- 1.4. Tyto **Všeobecné podmínky** definují práva a povinnosti **GLS** a **Příkazce** tak, aby mohla společnost **GLS** zajišťovat přepravu zásilek na náležitě kvalitativní úrovni.
- 1.5. **GLS** zajišťuje doručení od **Příkazce** k **Příjemci** a má k dispozici komunikační zařízení a organizační strukturu, které umožňují **Příkazci** získávat odpovědi na veškeré dotazy související s doručení zásilky buď telefonicky, elektronickou poštou nebo prostřednictvím internetových stránek.
- 1.6. Vedle podání Zásilky v místě určené **Příkazcem** a doručení Zásilky na adresu **Příjemce**, používá **GLS** pro podání a doručení Zásilky síť Výdejních míst v podobě smluvních kamenných poboček (**GLS Parcel Shop**), nebo automatizovaných výdejních míst (**APM**) svých smluvních partnerů a vlastních **APM** pod názvem **GLS Parcel Box**.
- 1.7. Přestože produkt **GLS** částečně zahrnuje zprostředkovanou službu (na základě služeb subdodavatele), technologie **GLS** zajišťuje možnost sledování zásilky v průběhu celého procesu.
- 1.8. Definice pojmů užívaných ve **Všeobecných podmínkách**:
GLS – 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.
Příkazce – fyzická nebo právnická osoba jednající v postavení podnikatele, která uzavřela s **GLS Smlouvu**, a to i případně prostřednictvím registrace a zřízení Uživatelského účtu v **Systému pro odbavení zásilek** jako fyzická nebo právnická osoba jednající v postavení podnikatele.
Odesílatel – subjekt, který je na zásilce označen jako „**Odesílatel**“.
Podání zásilky – přijetí Zásilky do přepravy **GLS** jedním z přípustných způsobů, kterými jsou osobní předání Zásilky kurýrovi **GLS**, nebo předání Zásilky v **GLS Parcel Shopu**, případně vložení Zásilky do **APM**.

Příjemce – neboli adresát je subjekt, který je na zásilce označen jako „**Příjemce**“ a který má přijmout zásilku.

Zásilka (balík) – věc, kterou převzala **GLS** k poskytnutí služby dle **Smlouvy** související s přepravou věci uzavřené mezi **Příkazcem** a **GLS**.

Exportní zásilka (balík) – věc, kterou převzala **GLS** k poskytnutí služby dle **Smlouvy** související s přepravou věci, uzavřené mezi **Příkazcem** a **GLS**, kdy adresa místa doručení je mimo Českou republiku.

Přepravní štítek – štítek umístěný na horní a největší straně zásilky, který slouží k identifikaci **Odesílatele**, **Příjemce** a adresy doručení zásilky a obsahuje číslo zásilky a čárový kód **GLS**.

Digitální přepravní štítek – virtuální přepravní štítek vytvořený **Příkazcem** v systému **GLS** ve formě datové věty, na základě které **GLS** Zásilku sama vybaví **Přepravním štítkem** a **Příkazci** sdělí **PIN** pro její podání.

Smlouva – smlouva uzavřená mezi **GLS** a **Příkazcem** písemnou nebo jinou formou, případně registrací a zřízením Uživatelského účtu v **Systému pro odbavení zásilek**.

IOD – Informace o doručení zásilky poskytnutá elektronicky nebo ústně.

POD – písemné potvrzení o doručení zásilky.

Síť GLS – členové logistického systému skupiny **GLS** v konkrétním čase.

Výdejní místo – provozovna smluvního partnera (**GLS Parcel Shop**) nebo automatické zařízení (**APM**) integrované v síti **GLS** určené k podání nebo doručení Zásilky.

APM – automatizované výdejní místo neboli samoobslužné technické zařízení umožňující nonstop podání nebo doručení Zásilky na základě identifikace oprávnění pomocí **PIN** provozované přímo **GLS** pod značkou **GLS Parcel Box** nebo zařízení provozované integrovaným externím partnerem.

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

Systém pro odbavení zásilek – software, aplikace nebo online portál **GLS** sloužící ke generování jedinečného kódu zásilky, 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 a umístění povinných informací.

Webové stránky GLS – informace uvedené na doméně www.gls-czech.com

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

1.9. **Kontakty na zákaznický servis GLS**

Telefon: +420 567 771 111

Fax: +420 567 771 199

Email: info@gl-czech.com

1.10. Informace týkající se stavu doručení zásilek je možné si vyhledat po zadání přepravního čísla zásilky i na webových stránkách **GLS** v hlavním menu.

2. Řešení dotazů a reklamací

2.1. **Příkazce** nebo jeho zástupce může směřovat svůj dotaz s uvedením přepravního čísla zásilky zákaznickému servisu a může požadovat informace o zásilce specifikované dále v tomto dokumentu. Informace o zásilce jsou uchovávány tak, aby byly k dispozici po dobu jednoho roku od doručení.

- 2.2. Veškeré reklamace ztrát nebo poškození zásilek zákaznický servis postoupí k prošetření a vyřízení reklamačnímu oddělení společnosti **GLS**. Reklamace se podává písemnou formou.
- 2.3. V případě stížnosti zákaznický servis zajistí její prošetření a přijetí odpovídajících nápravných opatření a následně podá informaci stěžovateli.
- 2.4. Zákaznický servis a reklamační oddělení vyřizují písemně všechny reklamace a stížnosti v nejkratší možné lhůtě, nejpozději však do 30 dnů ode dne podání.
- 2.5. 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 podmínek GLS

- 3.1. **GLS** provádí služby výhradně na základě platné a účinné **Smlouvy**. Smlouvu lze uzavřít v obvyklé podobě – písemně, elektronicky, nebo po přijetí **Nabídky** a v souladu s obsahem této **Nabídky**, případně i ústně či konkludentně.
- 3.2. Tyto **Všeobecné podmínky** jsou platné pro všechny činnosti společnosti **GLS**, zejména pro 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 zemí náležících do Sítě **GLS**.
- 3.3. Tyto **Všeobecné 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**:
 - a) služba integrované přepravy balíků v tuzemsku s doručením zpravidla následující den po vyzvednutí, poskytnutí informací o tranzitní době,
 - b) integrovaná přeprava exportních balíků do členských států EU a vybraných celních oblastí ve spolupráci se Sítí **GLS**,
 - c) 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 služby:

GLS zajistí vyzvednutí zásilky v souladu s požadavky **Odesílatele** na místě uvedené **Příkazcem** a následné doručení, přičemž zásilka je pod nepřetržitým dohledem od chvíle vyzvednutí až do jejího doručení. **Odesílatel** může rovněž pohyblivě 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, do Výdejního místa, nebo dle instrukcí adresáta na původní adresu v jiném čase.

BusinessParcel:

Služba rychlého a efektivního doručení zásilky přímo k adresátovi (door-to-door). Na území České republiky doručuje **GLS** 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.

ExpressParcel:

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.

BusinessSmallParcel a ExpressSmallParcel:

Speciální manipulace s balíky s hmotností nižší než 3 kg a maximálním objemem 10 l: oddělené třídění, doprava ve zvláštních vacích **GLS**, jednoduchý postup pro určení zásilky s parametry „malý balík“ s využitím šablony **GLS**.

- 3.4.2. Přeprava exportních zásilek (mezinárodní integrované služby): Zásilky jsou doručovány zahraničními smluvními partnery společnosti **GLS**. Po celou dobu tohoto procesu však **GLS** zajišťuje dohled nad zásilkou, a to od

chvíle jejího vyzvednutí až po její doručení; poskytujete 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 odbavení zásilky se různí dle místních předpisů. Související poplatky nese **Příkazce** nebo **Příjemce**. Pokud u exportní zásilky **Příjemce** či **Příkazce** 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 **Příkazci**. 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.

EuroBusinessParcel a EuroBusinessSmallParcel:

Spolehlivá, rychlá a efektivní silniční přeprava zásilek od **Odesílatele** přímo k adresátovi (door-to-door) s výhodnými dodacími časy v rámci Sítě **GLS**.

- 3.4.3. Služby s přidanou hodnotou nabízené tuzemským klientům za speciální ceny: (Tyto služby lze objednat pouze prostřednictvím Systému pro odbavení zásilek **GLS**)

Guaranteed24Service:

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&ReturnService:

Vyzvednutí a vrácení – **GLS**, dle instrukcí **Příkazce**, vyzvedne balík na určeném místě a doručí jej klientovi na adresu v ČR. Přepravní štítek přiveze kurýr, odpovědnost za správné označení balíků v místě nakládky nese **Odesílatel**.

Pick&ShipService:

Vyzvednutí a doručení – **GLS**, dle instrukcí svého smluvního partnera, vyzvedne balík na určeném místě a doručí jej na jakoukoliv konkrétní adresu v ČR. Přepravní štítek přiveze kurýr, odpovědnost za správné označení balíků v místě nakládky nese **Odesílatel**.

CashService:

Doručení na dobírku – převod vybraného doběřečného na bankovní účet **Příkazce**. Příplatek za službu nezahrnuje náklady na převod mimo rámec SEPA plateb. Příplatek za službu je účtován i v případě neúspěšného pokusu o předání balíku. V případě exportní zásilky je nutné, aby měl **Příkazce** zřízen běžný účet vedený v měně dané cílové destinace zásilky.

ExchangeService:

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

FlexDeliveryService:

Flexibilní doručení – služba nabízí několik volitelných řešení pro flexibilní doručení a zároveň zajišťuje průběžné informování klienta. 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**. Při opakovaném pokusu o doručení může **Příjemce** sdělit prostřednictvím software **GLS** svoje preference, ke kterým **GLS** v maximální možné míře při dalším doručení přihlédne. Pokus o doručení je možno opakovat maximálně dvakrát.

DeclaredValueInsuranceService:

Pojištění deklarované hodnoty, které je možné sjednat pro jednotlivé balíky. Tuto službu lze objednat vyplněním požadavkového formuláře přes zákaznický servis, nebo prostřednictvím Systému pro odbavení zásilek **GLS** maximálně do výše 100.000 Kč.

AddOnInsuranceService:

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

ThinkGreenService:

Služba ekologické přepravy. Objednáním této služby **Odesílatel** přispívá na prověřené projekty výsadby zeleně v ČR, které přispívají ke kompenzaci emisí vzniklých přepravou dané zásilky.

ShopDeliveryService:

Doručení zásilky k osobnímu vyzvednutí přímo do **Výdejního místa** zvoleného již při objednávce přepravy.

ShopReturnService:

Možnost vrácení zboží **Odesílateli** prostřednictvím Výdejních míst.

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

- 4.1. Pečlivě a dostatečně zabalení zboží zajistí, že odesílaná zásilka bude bez problémů způsobilá pro mechanickou manipulaci, nakládku 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.
- 4.2. Zásilka musí být opatřena přepravním štítkem, digitálním přepravním štítkem nebo při využití služeb Pick&Ship/ReturnService štítkem od kurýra. V případě předání Zásilky s přepravním štítkem si **Příkazce** tiskne přepravní štítky sám a zasilatelské informace předává v souladu s pravidly systému **GLS**. V případě podání Zásilky s digitálním přepravním štítkem je **Příkazce** povinen na největší straně Zásilky uvést čitelně, viditelně a neodstranitelně přidělený PIN a adresu Odesílatele i Příjemce.
- 4.3. V systému **GLS** jsou zásilky zpracovávány průmyslovou technologií. Zásilka, kterou není možno zpracovat obvyklou technologií používanou v zasilatelství balíků, nemůže být převzata k přepravě.
- 4.4. **Příkazce** je při balení povinen dodržet níže uvedené podmínky:
 - a) Odesílat lze pouze řádně zalepené a uzavřené zásilky opatřené přepravním štítkem nalepeným na největší straně Zásilky či s napsanými požadovanými údaji na největší straně při využití digitálního přepravního štítku.
 - b) Zásilky nesmí mít dlouhé nebo ostré výstupky.
 - c) 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 a nemohlo se v důsledku manipulace v přepravním kartonu pohybovat. Výplňový materiál dostatečné tloušťky musí být po celém obvodu zboží. Zboží se nikdy nesmí přímo dotýkat přepravního kartonu a jednotlivé kusy musí být od sebe navzájem odděleny.
 - d) Křehké zboží musí být zabaleno do polystyrenu nebo jiného výplňového materiálu; nápis „křehké“, „neklopit“ či obdobné upozornění slouží pouze jako informace a nezajišťuje ochranu zboží.
 - e) Elektronické přístroje odesílané do opravy by měly být zabaleny ve svých originálních a úplných obalech s vhodným výplňovým materiálem.
 - f) Láhve 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.
 - g) Kartónové krabice je nutné po stranách zalepit lepící páskou. Pokud je to možné, mělo by na ni být uvedeno firemní logo **Odesílatele**.
 - h) Krabice svázané dohromady jsou vyloučeny z přepravy. Svazek se může rozpadnout a do cílové destinace dorazí pouze jednotka označená štítkem.
 - i) Přepravní štítek a průsvitný samolepící obal obsahující přepravní list musí být nalepen na největší stranu zásilky. K dalším nálepkám či pokynům umístěným na obalu Zásilky nebude přihlíženo. Staré přepravní štítky musí být zcela odstraněny.
 - j) V případě podávání více zásilek na jednu adresu je třeba nalepit přepravní štítek na každou z těchto zásilek.
 - k) V případě objednání služby „CashService“ (dobírka) je třeba ještě před zahájením přepravy (nejpozději do příjezdu kurýra **GLS**) zaslat v elektronické podobě a způsobem stanoveným **GLS** data obsahující celkovou částku, která má být vybrána. V případě, že služba „CashService“ (dobírka) nebude **Příkazcem** objednána výše uvedeným způsobem, popřípadě bude objednána v rozporu s **Nabídkou GLS** objednána do země, do které se tato služba z České republiky neposkytuje, nebude k ní přihlíženo. Informaci o této službě je rovněž nutno uvést na zásilce samotné s využitím přepravního štítku **GLS**. Na přepravním štítku **GLS**

musí být vždy uvedena částka, která má být vybrána, a to v souladu s hodnotou každé jednotlivé části zásilky.

- l) V případě odeslání zásilek obsahujících nebezpečné věci v omezených množstvích dle definice kapitoly 3.4 ADR (LQ – Low Quantity) je **GLS** přijímá pouze po předchozí dohodě a výlučně jako kusy balené v omezeném množství a značené v souladu s kapitolou 3.4 ADR. Před přepravou musí odesílatel nebezpečných věcí balených v omezených množstvích **GLS** předem informovat prokazatelnou formou o celkové (brutto) hmotnosti takových věcí, které se mají odesílat. Jiné nebezpečné věci, než je uvedeno v kapitole 3.4 ADR (nebezpečné věci balené v omezených množstvích), jsou z přepravy vyloučené, a to i v případě, že jsou jako nebezpečné zboží označeny.
- 4.5. **GLS** považuje za důležité předcházet škodám, a proto prostřednictvím webových stránek **GLS**, a případně zákaznického servisu, nabízí svým klientům bezplatné rady, jak postupovat při balení.

5. Příjem zásilek

- 5.1. Zásilky jsou vyzvedávány v předem dojednaných časech výhradně v provozně **Příkazce** registrované v systému **GLS**. **Příkazce** může se souhlasem **GLS** podat své zásilky také na přepravním uzlu **GLS** (v třídícím centru, v regionálním depu) nebo ve Výdejním místě. U Zásilky podávané prostřednictvím **APM** má **Příkazce** povinnost zajistit, aby Zásilka šla do **APM** volně vložit a dvířka boxu šla uzavřít bez použití síly tak, aby Zásilka při zavření dvířek nepřekážela. Při nesplnění této povinnosti odpovídá **Příkazce** za veškeré škody vzniklé na Zásilce i na **APM**.
- 5.2. Požadavek na registraci dalšího svozového místa podává **Příkazce** písemně **GLS** ke schválení.
- 5.3. Při předávání zásilek k zajištění přepravy **GLS** nekontroluje, zda zásilka odpovídá požadavkům na přepravu, může však odmítnout zásilky, u nichž je zřejmé, že těmto požadavkům zjevně nevyhovují. Předání zásilky k zajištění přepravy nepředstavuje schválení jakékoliv výjimky z platných ustanovení těchto **Všeobecných podmínek**.
- 5.4. Zásilky pro přepravu přijímá buď příslušný řidič, zaměstnanec depa oproti potvrzení (doklad o předání). Toto potvrzení slouží pouze jako doklad o počtu zásilek, které byly převzaty k přepravě a může být předáno rovněž v elektronické podobě. Položková registrace a vážení zásilek probíhá v depu **GLS** nebo v třídícím centru **GLS**. Při podání zásilky ve Výdejním místě nebo **APM** je vystaveno elektronické potvrzení na emailovou adresu odesílatele uvedenou v objednávce přepravy.
- 5.5. Pro dokumentaci odeslaných zásilek může **Příkazce** využít elektronicky generované seznamy zásilek v systému pro odbavení zásilek **GLS**.
- 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 ke **Smlouvě**.

6. Doručení

- 6.1. Při doručení na adresu je 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 přerušen.
- 6.2. Při předání zásilky **Příjemce** potvrdí podpisem její převzetí. Převzetí mohou potvrdit i jiné osoby, u nichž lze za daných okolností předpokládat, že jsou oprávněně 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. V případě služby „CashService“ (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, v hotovosti nebo online prostřednictvím platební brány. V případě

úhrady dobírkové částky platební kartou bude **Příkazci** naúčtován příplatek dle platného ceníku.

- 6.4. V případě zájmu ze strany **Příjemce** může být zásilka na adresu uložena kurýrem v nejbližším Výdejním místě k vyzvednutí ze strany Příjemce, kdy v APM je úložní doba až 3 kalendářní dny a v GLS ParcelShopu až 5 pracovních dní. Úložní dobu je možné 1x prodloužit v APM o 3 kalendářní dny, v ParcelShopu o 3 pracovní dny. Příjemce je zároveň informován o uložení Zásilky ve Výdejním místě písemnou formou (SMS/e-mail) a zároveň obdrží PIN pro vyzvednutí Zásilky. V tomto případě neprobíhá další pokus o doručení na původní adresu.
- 6.5. Převzetí Zásilky potvrdí Příjemce podpisem na přenosném elektronickém skenovacím zařízení kurýra a tím stvrzuje převzetí Zásilky bez zjevného poškození. Převzetí Zásilky na Výdejním místě potvrdí příjemce sdělením/zadáním PINu, který obdržel od GLS.
- 6.6. Nedoručené zásilky se vrací automaticky zpět na adresu odesílatele, která je uvedena na přepravním štítku. Adresa na štítku musí obsahovat úplnou poštovní adresu na území České republiky. Balíky nelze vracet na adresy P.O.BOXů, Výdejních míst nebo do zahraničí.

7. Hmotnostní a rozměrová omezení

- 7.1. **Příkazce** může odesílat zásilky o váze do 40 kg na jednu zásilku. Obvod zásilky (tj. 2x výška + 2x šířka + 1x délka) nesmí překročit 3 metry a maximální povolené rozměry zásilky jsou: 2 m x 0,6 m x 0,8 m. V případě malého obchodního balíku (*BusinessSmallParcel*) je max. hmotnost zásilky 3 kg, délka 40 cm a maximální objem 10 l.
- 7.2. V souladu s ustanoveními smlouvy zváží **GLS** každou zásilku automaticky na kalibrovaných elektronických vahách při příchodu do regionálního depa nebo do třídícího centra. Navážená hmotnost je pak připojena k číslu zásilky a automaticky zaregistrována. Údaje o zjištěné hmotnosti jsou základními údaji v procesu automatické fakturace.
- 7.3. Zásilky doručované a přijímané prostřednictvím Výdejního místa mohou mít maximální hmotnost 20 kg. Zásilky doručované a podávané prostřednictvím GLS Parcel Shop mohou mít maximální rozměry: délka 1 m, výška 0,6 m, šířka 0,8 m. Zásilky doručované a podávané prostřednictvím APM mohou mít maximální rozměry: délka 0,50 m výška 0,36 m, šířka 0,43 m. V případě překročení hmotnosti nebo rozměrů je zásilka vrácena odesílateli.
- 7.4. V případě vyčerpání volné kapacity APM nebo z technických důvodů může dojít k přeměrování zásilky do nejbližšího Výdejního místa.
- 7.5. V rámci systému **GLS** se neodesílají zásilky přesahující hmotnost 40 kg nebo uvedené rozměrové limity. **GLS** má právo přepravit jakoukoliv takovou zásilku, náhradním způsobem a vyúčtovat takto vzniklé vícenáklady **Příkazci**. Na tyto zásilky se pak nevztahují **Všeobecné podmínky GLS** a udávaná doba doručení je v těchto případech neplatná.

8. Předměty vyloučené z rámce služeb GLS

- 8.1. Níže uvedené zásilky, případně předměty společnost **GLS** nepřepравuje (zásilky či zboží vyloučené z obstarání přepravy):
- zboží nedostatečně zabalené a/nebo nezabalené v souladu s balením obvyklým v daném odvětví, tj. zboží, které není zabalené a chráněno způsobem odpovídajícím 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 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,
 - finanční hotovost, drahé kovy, pravé perly, drahé kameny, klenoty, umělecká díla, starožitnosti, známky a jiné zboží s vysokou hodnotou,

- předměty a dokumenty, které lze směnit za hotovost, služby nebo zboží, např. platební karty, poukázky s nominální hodnotou, vstupenky, losy, loterijní lístky, cenné papíry včetně akcií, směnek, šeků, apod.,
 - zásilky obsahující osobní doklady a jiné druhy průkazů či dokladů např. obchodní dokumenty, dokumenty s citlivými daty apod., předměty mající citovou hodnotu, předměty nenahraditelné, jakož i zboží, jež samo o sobě má nízkou hodnotu, ale jehož ztráta či poškození znamená vysokou škodu,
 - 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 zbraň „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 přeprava nebezpečných věcí) s výjimkou LQ popsanou v bodě 4.3. těchto Všeobecných podmínek, nebo na seznamu Úmluvy IATA (letecká přeprava nebezpečných věcí) jako nebezpečné zboží. V případě dotazů či nejasností lze kontaktovat zákaznický servis za účelem zajištění aktuálního znění těchto úmluv,
 - pneumatiky pro osobní a nákladní motorová vozidla (s výjimkou motocyklů),
 - 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 100.000 Kč, resp. Ekvivalent 4.200 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, podzákoné 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 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 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** nezbujuje práva odmítnout obstarání přepravy zásilky, pokud později nabude důvodné podezření, že zásilka obsahuje zboží vyloučené z obstarání přepravy dle těchto **Všeobecných podmínek** případně dle právních předpisů či přepravních podmínek smluvních partnerů **GLS**. 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. O způsobu vyřízení bude **Příkazce** informován. Vzniknou-li **GLS** další náklady, je **Příkazce** povinen je uhradit.
- 8.4. V případě zásilek do zahraničí jsou z přepravy rovněž vyloučeny: osobní majetek a zboží doprovázené mezinárodním dokumentem ATA Carnet.

9. Služby

- 9.1. **GLS** poskytuje služby jako zprostředkovatel přepravy a využívá služeb jednotlivých dopravců, jejichž činnost v průběhu celého procesu monitoruje a garantuje kvalitu této činnosti.

- 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 zaznamenán do Zázpisu o škodě sepsaného společně s **Příjemcem**. Zázpis 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 třídícím centru, na Výdejním místě nebo na místě označeném **Příkazcem**, vyzvednutí a přeprava zásilek k **Příjemci**. 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 uvedeného příslušného PINu.
- 9.4.3. Zásilky předané GLS v místě vyzvednutí do 17.00 budou doručeny v rámci České republiky následující pracovní den (označení "24-hodin" neznamena přesnou tranzitní dobu, ale pouze doručení následující pracovní den). **Příkazce** může posílat také expresní zásilky (ExpressParcels – 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 až 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, potom GLS může požádat **Příkazce** o nápravu. V případě druhého neúspěšného pokusu o doručení se zásilka přepraví nazpět **Odesílateli**. 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 vznese **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 prostřednictvím **Systému pro odbavování zásilek** a na webových stránkách GLS. **Příkazce** může požádat o písemný doklad o doručení (POD); tento doklad poskytuje GLS zdarma až pro 5 % zásilek odeslaných **Příkazcem**. GLS je oprávněna účtovat adekvátní poplatek za přípravu dokumentů z důvodu nadměrných požadavků na vystavení potvrzení po doručení. Za řádný doklad o doručení se považuje elektronicky podepsaná či naskenovaná stvrzenka.
- 9.4.6. Služba *CashService* (Dobírka), tj. výběr dobřečného při doručení, je provedena pouze v případě **Příkazcem** včas podané objednávky zasláné elektronickou cestou schválenou GLS, nebo objednávkou zaznamenanou v souladu s pravidly je tato služba z České republiky nabízena. Potom za výběr dobřečného při doručení (oproti potvrzení o doručení nebo pokladnímu dokladu) přebírá GLS plnou odpovědnost. Službu dobírka nelze u zásilky dodatečně přidat, zrušit ani změnit její výši.
- Pokud se GLS z jakéhokoliv důvodu nepodaří vybrat při doručení na dobírku příslušnou částku, neznamená to 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 vybrání dobírky. Kromě toho má GLS povinnost spolupracovat při následném dovybrání dobírkové částky. V případě schválené kompenzace za nevybranou dobírku, GLS vyplácí náhradu v uznané výši na zadaný bankovní účet klienta výhradně v korunové nebo eurové měně.

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

- 9.4.7. Při objednání služby „CashService“ (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 neznamená, že touto povinnou osobou není sám **Příkazce**. **Příkazce** je povinen dodržovat veškeré povinnosti stanovené zákonem číslo 253/2008 Sb.

10. Cena za odeslání zásilky, úhrada nákladů

- 10.1. Podle Smlouvy 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 využití služby již započalo). Ceny se stanovují za předpokladu objemové hmotnosti 1 m³ = min. 300 kg.
- 10.2. V případě zpětných zásilek, přeměrovaných 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 do celních destinací je **Příkazce** povinen řádně uzavřít dohodu s **Příjemcem** o tom, jaké náklady každá ze stran ponese. **Příkazce** je dále povinen předložit GLS příslušnou objednávku pouze v souladu s touto dohodou zadáním do celního portálu GLS, včetně správného vyplnění HS kódu (Harmonizovaný kód, který je součástí mezinárodně standardizovaného systému názvů a čísel pro klasifikaci zboží) a dokumentů, se všemi povinnými náležitostmi.
- 10.6. V případě zajištění přepravy exportních zásilek se **Příkazce** zavazuje seznámit s 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 nebo ostatní náklady a výdaje, a tuto povinnost **Příjemce** nesplní, zaniká GLS povinnost doručit zásilku přímo **Příjemci** a přeprava se považuje za uskutečněnou okamžikem dodání do celního skladu či obdobného místa dle cílové destinace. Pokud GLS vznikly jakékoli náklady či sankce z důvodů způsobených **Příjemcem** či z důvodů porušení povinností **Příkazce**, 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, neznamená 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 dodatečně náklady za uskutečněnou 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 příplatků 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 nejpozději jeden pracovní den přede dnem účinnosti navržených změn nesdělí GLS písemně nebo e-mailem svůj nesouhlas, nebo po dni účinnosti navržených změn objednáva přepravu zásilek, má se za to, že s navrženými změnami či doplňky souhlasí. Je-li výše ceny mezi stranami sporná, případně není-li dohodnuta, platí obvyklá cena uvedená v ceníku uveřejněném na **Webových stránkách GLS**.

- 10.11. V případě projevení nesouhlasu se změnou Nabídky je Příkazce oprávněn od 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 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 ji Příkazci nebo Odesílateli.
- 11.3. GLS nenese odpovědnost za jakékoliv 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 není oprávněn s GLS uzavírat vlastním jménem Smlouvu na účet či ve prospěch třetích osob bez písemného souhlasu GLS. Takový písemný souhlas bude obsahovat zejména povinnost Příkazce řádně informovat třetí osoby o podmínkách přepravy a upravovat související odpovědnost Příkazce. V případě porušení této povinnosti ze strany Příkazce je GLS oprávněna okamžitě pozastavit proces doručování zásilek a s okamžitou platností odstoupit od všech smluv uzavřených s Příkazcem.
- 11.6. Příkazce není oprávněn dále přeprodávat přepravní služby GLS třetím stranám bez písemného souhlasu GLS.
- 11.7. 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 Všeobecných podmínek, zejména pak za škodu způsobenou zásilkou, nebo jejím obsahem.
- 11.8. Příkazce je povinen zaplatit poplatek za službu do určené lhůty bankovním převodem na bankovní účet GLS.
- 11.9. Pokud Příkazce odesílá zboží vyloučené ze služeb GLS, viz Článek 8, nebo nesplní výše stanovené povinnosti, může mu GLS odmítnout plnění služby.
- 11.10. Za zneužití přepravního štítku odpovídá Příkazce v plném rozsahu. Příkazce je povinen:
- opatřit každou zásilku pouze jedním platným přepravním štítkem, veškeré staré štítky musí být odstraněny;
 - využívat výhradně přidělenou číselnou řadu přepravních štítků a při vyčerpání požádat o přidělení nové číselné řady;
 - nesmí využívat jinou číselnou řadu než přidělenou a nesmí opakovaně používat stejnou číselnou řadu;
 - zajistit, že dvě různé zásilky nebudou opatřeny shodným číslem zásilky.
- 11.11. 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.
- 11.12. 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 200,- Kč za každý případ porušení. V případě zjištění totožného přepravního čísla na více zásilkách, GLS naúčtuje 200,- Kč za každý případ porušení.
- 11.13. GLS si vyhrazuje právo jakoukoli zásilku kdykoliv odmítnout, zadržet, zrušit, odložit či vrátit, pokud by taková zásilka podle názoru GLS mohla poškodit či zpozdit jiné zásilky. Totéž platí i v případě, kdy je přeprava zásilky v rozporu s právními předpisy, nebo s jakýmkoli ustanovením těchto Všeobecných podmí-

nek, nebo v případě, že Příkazce má vůči GLS splatnou pohledávku po splatnosti. Skutečnost, že GLS převezme zásilku, neznamená, že je taková zásilka v souladu s platnými právními předpisy nebo s těmito **Všeobecnými podmínkami**.

12. Dispoziční právo

- 12.1. Je-li Příjemce na adrese nepřítomen, může udělit pokyn GLS k doručení Zásilky jiné určené osobě, do poštovní schránky, do Výdejního místa nebo alternativnímu doručení. Pokud Zásilky není určený do vlastních rukou, lze GLS udělit pokyn s jeho uložením na Příjemcem zvoleném místě v bezprostřední blízkosti doručovací adresy. GLS Zásilku na zvoleném místě zanechá. Souhlas s uložením platí jen pro ty Zásilky, u kterých to bylo výslovně uvedeno, nikoli pro další Zásilky, které bude GLS doručovat. V případě tohoto postupu bude potvrzení o předání (IOD, POD) vyhotoveno v modifikované formě.

13. Fakturace, platba

- 13.1. GLS vykonává služby výhradně na základě zaplacení ceny služeb Příkazcem, nepřepравuje nevyplacené zásilky, za jejich dopravu má zaplatit Příjemce. GLS vzniká právo na zaplacení ceny okamžikem předání zásilky k zajištění přepravy.
- 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 na základě registrace Zásilky na prvním (vstupním) přepravním uzlu.
- 13.4. Splátnost je standardně 7 kalendářních dnů od data vystavení faktury. Úhrada faktury probíhá vždy bankovním převodem. 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 a v případě nezaplacení ceny za služby má GLS právo na uspokojení své pohledávky z výměnky zpeněžené zástavy, kdy zástavu lze prodat i na základě svépomocného prodeje. Svépomocný prodej se děje tak, že GLS oznámí Příkazci započítání výkonu zástavního práva a po uplynutí 30 dní od oznámení má GLS právo provést prodej zásilky.
- 13.6. V případě prodlení Příkazce je GLS 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 služeb, a to v kteroukoli dobu. GLS je dále oprávněna jednostranně započíst své splatné pohledávky za Příkazce, s jejichž placením se Příkazce dostal do prodlení, a veškeré dobírkové částky vybrané při doručení zásilek od příjemců, které je jinak jako svůj závazek povinná odvést Příkazci. O provedení zápočtu je GLS povinná Příkazce vyrozumět.
- 13.7. Veškerá fakturace probíhá elektronicky. V případě, že Příkazce požaduje zaslání fakturace v listinné podobě, může GLS účtovat příplatek za vyhotovení a doručení fakturace v listinné podobě.
- 13.8. Pokud GLS nesprávně (v neprospěch Příkazce) vyúčtovala Příkazci fakturu 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 (reklamace 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 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, software poskytovaný **GLS**, jejich výčet je uveden na **Webových stránkách GLS**.

- 14.2. Správná činnost software vyžaduje spolehlivé připojení k internetu na straně **Příkazce**.
- 14.3. Informace o software jsou uvedeny na **Webových stránkách GLS** a v dokumentaci daného software. Podporu poskytuje zákaznický servis **GLS**.
- 14.4. **GLS** neodpovídá za škody vzniklé špatným užíváním nebo nastavením software, špatným nastavením tiskárny, nebo za škody způsobené neodborným zásahem do konfiguračních a zdrojových souborů software.
- 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 **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 nenahrávají. 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 nárok na náhradu pouze v případě, je-li tento nárok předložen **Příkazcem GLS** v písemné formě do 3 pracovních dnů od doručení nebo vrácení zásilky, a pokud byly příčiny poškození prokazatelně na straně **GLS**. 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 prostřednictvím fotodokumentace pořízené ihned po doručení balíku. **Příjemce**, popř. **Příkazce**, nesmí se zásilkou bez souhlasu **GLS** manipulovat a je povinen zachovat i její obal, a to až do ukončení reklamačního řízení. 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 ostatních případech neuvedených v bodě 16.2. a 16.3. vznikne nárok na náhradu škody pouze v případě, je-li tento nárok předložen **Příkazcem GLS** v písemné formě do 60 kalendářních dnů od data, kdy zásilka byla předána k zajištění přepravy.
- 16.5. V přepravní části 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 20.000 Kč. Pokud však **Příkazce** předává k zajištění přepravy zásilku v souladu s ustanovením 8.1.u) **Všeobecných podmínek**, jejíž hodnota překračuje částku 20.000, - Kč, má povinnost o této skutečnosti písemně (e-mailem) informovat **GLS** a sdělit skutečnou hodnotu zásilky a dále má povinnost zajistit připojištění zásilky. Neučiní-li tak, jedná se o zásilku, která

obsahuje zboží vyloučené z přepravy dle ustanovení článku 8 těchto **Všeobecných podmínek**.

- 16.6. Rozsah odpovědnosti **GLS** za škodu je omezen, a to v případě ztráty, zničení nebo poškození zásilky při obstarávání přepravy, popřípadě zásilky převzaté **GLS** k přepravě, nebo k úkonům s přepravou souvisejících, anebo v jakémkoliv jiném případě částkou vyčíslenou dle právních předpisů, maximálně však částkou odpovídající skutečné přímé škodě do maximální výše 20.000, - Kč za jednu škodní událost nebo i více škodních událostí mající však stejnou příčinu vzniku škody. V případě připojištění zásilky se pak hodnota maximální škody zvyšuje podle výše připojištění.
- 16.7. **Příkazce** může zásilku nechat pojistit 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.
- 16.8. Za škodní případ se nepovažuje, pokud **GLS** doručí zásilku opožděně, nevynkazuje sumu za dobírku, 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.
- 16.9. Jestliže škoda vznikla zabavením nebo zadržením zásilky nebo jiným opatřením provedeným v zahraničí podle předpisu platného v zahraničí nebo na jeho základě, náhrada škody **Příkazci** nepřísluší.
- 16.10. Bez souhlasu **GLS** nemá **Příkazce** žádné právo postoupit svůj reklamační nárok jakékoliv třetí straně.
- 16.11. **GLS** neposkytuje žádné pojistné krytí pro cenné předměty, jež jsou již zajištěny prostřednictvím jiného pojištění. **Příkazce** má právo sjednat si doplňující pojištění.
- 16.12. Pokud **GLS** uzná nárok na náhradu škody za oprávněný, zajistí vyplacení náhrady škody do deseti pracovních dnů od ukončení reklamačního řízení.
- 16.13. Postupy, dle nichž se řeší škodní případy, jsou upraveny společností **GLS** v Reklamačním řádu, který je zveřejněn na **Webových stránkách GLS**.
- 16.14. V případě porušení povinností ze strany **GLS** nevzniká automaticky nárok na vrácení ceny za poskytované služby. Tento nárok vzniká pouze v dohodnutých případech nebo v případě, že by jednáním **GLS** došlo k bezdůvodnému obohacení. V tomto případě **GLS** vrátí **Příkazci** celou uhrazenou cenu.

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 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 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 a není-li zároveň dána výlučná pravomoc rozhodnout spor Český telekomunikační úřad dle § 6a zákona o poštovních službách (nevýhovně nebo nevyřízení reklamace vad poskytované služby), 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 podmínek** je soud příslušný dle sídla **GLS**.

- 19.3. V případě pochybností platí vydání **Všeobecných podmínek** v českém jazyce.
- 19.4. **GLS** si vyhrazuje právo kdykoliv změnit tyto **Všeobecné podmínky**, a to i bez předchozího upozornění **Příkazce**. Pokud **GLS** provede změnu těchto **Všeobecných podmínek**, zveřejní novou verzi **Všeobecných podmínek** na webových stránkách **GLS**. Změnu **Všeobecných podmínek** **GLS** dále oznámí také prostřednictvím informačního textu na faktuře, případně e-mailem. **Příkazce** má právo změny odmítnout a je oprávněn od **Smlouvy** odstoupit. Pokud tak neučiní, je vázán novými **Všeobecnými podmínkami**.
- 19.5. V případě, že vznikne výkladový rozpor mezi **Všeobecnými podmínkami** a ostatními platnými dokumenty upravujícími smluvní vztah mezi **GLS** a **Příkazcem**, platí výklad v tomto pořadí: **Smlouva** včetně dodatků, **Všeobecné podmínky**, ostatní platné dokumenty.
- 19.6. **GLS** může omezit nebo pozastavit službu přepravy zásilek a nesplnit tak podmínky uvedené ve **Všeobecných 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 služeb. Tyto osobní údaje budou **GLS** zpracovávány a uchovávány v zákaznické databázi **GLS** pro účely plnění jeho závazků vyplývajících ze **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 služeb správcem osobních údajů.
- 20.2. **GLS** zpracovává osobní údaje výhradně pro účely poskytování služeb nebo doplňkových služeb (služby s přidanou hodnotou), a to na základě uzavřených **Smluv**, a to v rozsahu, které byly poskytnuty **GLS** na základě **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 obchodním 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 zasílání,
- 20.2.4. číslo účtu za účelem výběru a zaslání dobírky,
- 20.2.5. IP adresu pouze pro případ reklamačního řízení, kdy zákazník rozporuje objednání 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 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 **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 příjemců 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 služeb. Pro případ porušení povinností uvedených v tomto odstavci odpovídá **Příkazce** za škodu, která byla **GLS** způsobena a zavazuje se uhradit **GLS** veškerou škodu (újmu), 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 povinností, 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 odpovědí 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 třetí 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 zákon (např. daňové a celní právní předpisy). 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 **GLS**.
- 20.8. **GLS** se zavazuje, že bude v elektronické podobě informovat **Příkazce**
- o procesu doručování zásilek formou podrobného rozpisu informací k zásilce. **Příkazce** sděluje, že **GLS** předává v této souvislosti osobní údaje, zejména jméno, příjmení, místo doručení, telefon, e-mail adresáta zásilky a žádá **GLS** o doplnění těchto osobních údajů o informace týkající se zásilky (např. číslo zásilky, datum a čas převzetí a doručení zásilky, přebírající osoba, hmotnost, přehled aktivovaných služeb, cena aj.), a to v elektronické podobě za účelem kontroly procesu doručování a kontroly plnění smluvních povinností (tzv. reporty).
 - o vybraných dobírkách formou podrobného rozpisu. **Příkazce** sděluje, že **GLS** předává v této souvislosti osobní údaje, zejména jméno, příjmení, místo doručení, telefon, e-mail adresáta zásilky a žádá **GLS** o doplnění těchto osobních údajů o informace týkající se doběřečného (např. její výše, datum vybraní dobírky a doručení zásilky, přebírající osoba, hmotnost, přehled aktivovaných služeb, cena aj.), a to v elektronické podobě za účelem kontroly procesu doručování včetně kontroly vybraného doběřečného a kontroly plnění smluvních povinností.
 - o detailním rozpisu poskytnutých služeb formou elektronické přílohy k faktuře. **Příkazce** sděluje, že **GLS** předává v této souvislosti osobní údaje adresáta zásilky, zejména jméno, příjmení, místo doručení a žádá **GLS** o doplnění těchto osobních údajů o informace týkající se zásilky (např. číslo zásilky, datum a čas převzetí a doručení zásilky, přebírající osoba, hmotnost, přehled aktivovaných služeb, cena aj.), a to v elektronické podobě za účelem kontroly procesu doručování a kontroly plnění smluvních povinností. **Příkazce** prohlašuje, že ke způsobu zpracování osobních údajů dle tohoto odstavce včetně pokynů vůči **GLS** má zákonný důvod, a že tento způsob zpracování osobních údajů je v souladu s příslušnými právními předpisy (např. GDPR).
- 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** zplnomocněné. **Příkazce** je povinen učinit na své straně nezbytná opatření proti jejich zneužití.

- 20.10. **GLS** se seznámí s obsahem zasílaných balíků pouze v rozsahu, který je nezbytný pro poskytnutí služby.
- 20.11. **GLS**:
- nesmí otevřít žádné zabalené a zalepené zásilky, pokud není zákonem, smlouvou či těmito **Všeobecnými podmínkami** stanoveno jinak;
 - smí prohlédnout jen nezalepené zásilky, a to pouze v nezbytném rozsahu, za účelem zjištění údajů nutných pro odeslání, rozřídění, přepravu a doručení;
 - 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;
 - nesmí předat zásilku – za účelem prohlédnutí obsahu – jiným osobám kromě **Příkazce, Odesílatele**, adresáta (nebo dalším zplnomocněných příjemců) a oprávněných orgánů státní moci;
 - 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:
- ji nelze dodat a současně ji nelze vrátit nebo nemá být podle smlouvy vrácena,
 - je důvodně podezření, že obsahuje věc považovanou podle **Všeobecných podmínek** za nebezpečnou, nebo věc, jejíž zajištění přepravy je vyloučeno
 - byla poškozena,
 - je důvodná obava, že došlo nebo že by do doručení mohlo dojít ke vzniku škody, nebo
 - je to nezbytné k dodržení povinností uložených **GLS** zvláštním právním předpisem.
- 20.13. **GLS** může zásilku prodat jako náhradu za nezaplacenou odměnu za zprostředkování přeprav.
- 20.14. **GLS** řídí proces otevírání zásilek a dokumentuje ho. Skutečnost, že zásilka byla otevřena, musí být vyznačena na zásilce lepicí páskou **GLS**.
- 20.15. **GLS** je oprávněna zásilku, kterou není možné doručit ani vrátit po uplynutí 6 měsíců od převzetí buď prodat nebo 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. **GLS** má právo zničit zásilku, u které nebylo úspěšně zrealizováno zástavní právo dle článku 13.5. těchto **Všeobecných podmínek**, tj. pokud se **GLS** nepodařilo zásilku prodat nebo pokud o zásilku neprojeví nikdo zájem ve lhůtě 3 let ode dne, kdy byla zásilka předána k zajištění přepravy.

21. Podmínky využití kreditního systému Portálu www.e-balik.cz

- 21.1. **Příkazce**, který splňuje dále uvedené podmínky, je pro potřeby kreditního systému nazýván **Uživatel**. **Uživatel** kreditního systému je subjekt, jenž je zaregistrován v Aplikaci a zároveň musí být u něj splněna podmínka, že se jedná o podnikatelský subjekt s platným IČ.
- 21.2. Kreditem se rozumí souhrn peněžních prostředků **Uživatele** v rámci Portálu, které uživatel poskytl **GLS** za účelem úhrady Ceny v budoucnu poskytnutých služeb.
- 21.3. Kredit **Uživatele** lze dobít pouze v české měně z jednou z podporovaných platebních metod. Kredit lze dobít ve výši libovolné peněžní částky v rozmezí od 500,- Kč – 10.000,- Kč včetně DPH, a to i opakovaně. Maximální možná výše zůstatku kreditu může činit nejvýše 15.000,- Kč včetně DPH. **Uživatel** není oprávněn kredit převést ze svého účtu na účet jiného **Uživatele**.
- 21.4. **GLS** vystaví **Uživateli** elektronicky na jeho email potvrzení o přijaté platbě a počtu kreditů připsaných na jeho účet. **GLS** je oprávněna z kreditu odečítat hodnotu odměn za objednané služby.
- 21.5. Po ukončení měsíce obdrží **Uživatel** daňový doklad – fakturu za poskytnuté přepravní služby s uvedením počtu přepravených zásilek a celkové ceny po uplatnění slev na svůj e-mail s možností stažení tohoto daňového dokladu i v Aplikaci.
- 21.6. **GLS** si vyhrazuje právo měnit ceny uvedené v ceníku Portálu a provádět další potřebné změny v software. O aktuálních cenách je **Uživatel** informován před odesláním objednávky přepravy.
- 21.7. V případě, že zůstatek kreditu **Uživatele** překročí stanovený limit 15.000,- Kč včetně DPH, vyhrazuje si **GLS** právo zamezit dalšímu dobítí kreditu nad tuto

stanovenou částku, a současně, pokud dojde k takovéto nadlimitní poukázání platbě, je **GLS** oprávněna takovouto platbu vrátit na účet, ze kterého **Uživatel** platbu poukázal.

- 21.8. **Uživatel** má v Aplikaci ve svém uživatelském účtu přístup k zobrazení zůstatku kreditu a k přehledu provedených transakcí. V případě nesrovnalostí je uživatel oprávněn vyšší zůstatku kreditu nebo provedenou transakci reklamovat u **GLS**, a to ihned po zjištění nesrovnalosti, nejpozději však do tří měsíců od uskutečnění reklamované transakce. Uplynutím této lhůty nárok zaniká. Skutečnosti tvrzené v reklamaci je **Uživatel** povinen prokázat.
- 21.9. **Uživatel** má právo požádat **GLS** o navrácení finančních prostředků poskytnutých do kreditního systému, a to až do výše aktuálního zůstatku. V rámci žádosti **Uživatel** uvede částku, kterou chce vrátit a důvod vrácení. Finanční prostředky budou vráceny na bankovní účet, ze kterého byl kredit uhrzen a není-li to možné na účet určený **Uživatelem**. V případě jakýchkoli pochybností ze strany **GLS**, má **GLS** právo požadovat žádost v jí určené formě (např. písemná forma, úředně ověřený podpis atp.). **GLS** je oprávněna účtovat storno poplatků za vrácení kreditu ve výši 500,- Kč.
- 21.10. **GLS** si vyhrazuje právo zablokovat nabíjení nebo čerpání kreditu na účtu **Uživatele**, pokud dojde k podezření z neoprávněné či protiprávní manipulace s účtem, přístupovými údaji či s platebními prostředky (např. placení odcizenu platební kartou) anebo v případě porušení povinností **Uživatele**.
- 21.11. **Uživatel** souhlasí s tím, že **GLS** nenesou odpovědnost za případnou dočasnou nefunkčnost či nedostupnost Portálu či domény <https://e-balik.cz> a nenesou odpovědnost za manipulaci s kreditem v důsledku nedostatečného zabezpečení přístupových údajů ze strany **Uživatele**.
- 21.12. **Uživatel** souhlasí s tím, že nedojde k vyčerpání kreditu po dobu 2 let od poslední změny zůstatku kreditu, nevyčerpaný kredit propadá **GLS** a **Uživatel** již nebude oprávněn požadovat vrácení kreditu.

Tyto **Všeobecné podmínky** jsou aktualizovaným zněním **Všeobecných obchodních podmínek** vydaných 1. dubna 2005 a nabývají účinnosti od 1. ledna 2025.

Tyto **Všeobecné podmínky** uveřejňuje **GLS** na webových stránkách **GLS**, kde jsou k dispozici i další informace ohledně využití služeb.