

Opći uvjeti poslovanja General Logistics Systems Croatia d.o.o. za ostale poštanske usluge

- sa sjedištem u: Stupničke Šipkovine 22 HR-10255 Donji Stupnik, OIB: 88360795357, upisano kod Sudskog registra Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem subjekta upisa (MBS): 080852963 (u daljnjem tekstu: **GLS Croatia**)

Osnovu ovih **Općih Uvjeta Poslovanja čine CMR** (Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road, Geneva, Zapisnik od 15. srpnja 1987. i svibnja 1956., Ženeva), Montrealski Protokol i Zakon o poštanskim uslugama RH (NN 144/2012, 153/13, 78/15, u daljnjem tekstu: ZPU).

1. Uvod

GLS Croatia obavlja **domaće i međunarodne ostale poštanske usluge**, za potrebe javnih ustanova, institucija, društava i uglavnom onih **Pošiljatelja** koji su pravne i fizičke osobe, i koje sklapaju dugoročni ugovor sa društvom **GLS Croatia** glede korištenja usluga, pri čemu cijene usluga plaćaju doznakom, periodično, naknadno i prema izvršenju.

GLS Croatia može odbiti ugovorni odnos ili izvršenje usluge u slučajevima koji sukladno ZPU-u ili, drugom primjenjivom propisu navedenim u čl. 4, predstavljaju slučaj zabranjenog sadržaja poštanskih pošiljaka.

GLS Croatia prenosi isključivo one pakete za koje je poštarina plaćena, to jest u svakom slučaju **Pošiljatelj** plaća troškove usluge.

Ovi **Opći Uvjeti Poslovanja** definiraju usluge, odnosno preuzete obveze društva **GLS Croatia**, kao pružatelja usluge i sve one uvjete koje **Pošiljatelj** mora ispuniti kako bi **GLS Croatia** mogao isporučiti pakete obaviti prema odgovarajućoj kvaliteti.

GLS Croatia u svakom slučaju pruža uslugu „od vrata do vrata“ te upravlja komunikacijskim alatima i organizacijom koji **Pošiljatelju** daju mogućnost da putem telefona ili interneta zadovolji sve svoje potrebe za informacijama vezanima za prijevoz pošiljke.

Usluga **GLS Croatia** sastoji se od posredovane usluge (koje obavlja podizvođač), te korištenja **GLS** tehnologije koja tijekom cijelog postupka osigurava praćenje paketa.

Za korisnike PaketShop-ova i C2C Portala (www.paket.hr) odnose se sljedeći uvjeti poslovanja.

GLS Croatia obavlja **domaće i međunarodne ostale poštanske usluge**, za potrebe pravnih i fizičkih osoba pošiljatelja, pri čemu naknadu za izvršenje usluge **Pošiljatelj** plaća unaprijed u PaketShop-u ili na web portalu www.paket.hr.

GLS Croatia obavlja prosljeđivanje paketa isključivo na osnovu vrijedećih i pravovaljanih prihvaćenih cijena i uvjeta, navedenih i definiranih na stranici www.paket.hr ili na prodajnom mjestu partnera GLS-a, u daljnjem tekstu PaketShop-a. Uvjet valjanosti u svakom slučaju jest taj da **Pošiljatelj** prilikom predaje paketa posjeduje paketnu naljepnicu izdanu od društva GLS Croatia, dobivenu putem e-pošte u slučaju korištenja www.paket.hr, dobivenu u PaketShop-u, na temelju unaprijed plaćene naknade za prijevoz paketa ili donesenu od strane GLS kurira prilikom preuzimanja paketa ukoliko pošiljatelj ne posjeduje pisač a uslugu je naručio i platio putem www.paket.hr.

Kada je primjenjivo, ovi Opći uvjeti poslovanja smatrat će se prethodnom obavijesti sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

2. Služba za korisnike

GLS Croatia u svom sjedištu ima **Službu za korisnike**, koja radi **radnim danom (ponedjeljak – petak) od 7-18 sati i daje informacije (IOD) o paketima prema jedinstvenom paketnom broju**, na zahtjev **Pošiljatelja** šalje potvrde o dostavi (POD), odnosno obrađuje eventualne reklamacije u vezi prijevoza paketa.

Kontakti službe za korisnike su:
telefon: 01 / 2042 - 672
telefaks: 01 / 2369 - 620
e-mail adrese: cs@glc-croatia.com

Informacija (status) o isporuci paketa dostupna je od drugog radnog dana nakon dana preuzimanja paketa na Internetskoj stranici www.gls-croatia.com u izborniku za traženje paketa, gdje se može pretraživati prema upisanom jedinstvenom paketnom broju. **Primatelji mogu na**

kontaktnom telefonu Službe za korisnike +385 1 2042 672 zatražiti informacije o paketu prema paketnom broju.

3. Pružanje informacija, obrada prigovora

Pošiljatelj, odnosno njegov zastupnik, može kod **Službe za korisnike** prema paketnom broju zatražiti niže definirane informacije o paketu (IOD), odnosno potvrdu o dostavi paketa (POD). Za pakete koji su predani unutar zadnja 3 mjeseca, informacija o paketu (IOD) se dobiva odmah, dok se potvrda o dostavi dobiva u roku od 4 sata od postavljanja upita.

Nakon navedenog perioda, informacije o paketu su dostupne još godinu dana, međutim, rok izdavanja informacija se produljuje za 3 radna dana.

Preslike potvrda o dostavi/uručenju (POD) se mogu besplatno tražiti najviše do 5%-tne količine prosječnog mjesečnog volumena paketa. POD potvrda o dostavi je u slučaju isporuke u Zagrebu dostupna prvog radnog dana nakon isporuke, dok je u ostalim slučajevima ista dostupna drugog radnog dana nakon isporuke.

Korisnik poštanskih usluga može podnijeti **pisani prigovor** davatelju poštanskih usluga u slučaju gubitka poštanske pošiljke, prekoračenja roka za prijenos i dostavu poštanske pošiljke ili u slučaju kada davatelj poštanskih usluga nije obavio uslugu ili je nije obavio u cijelosti, u roku od tri mjeseca od dana predaje poštanske pošiljke u unutarnjem prometu, odnosno u roku od šest mjeseci u međunarodnom prometu.

U slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke primatelj ili druga ovlaštena osoba mora podnijeti prigovor odmah pri dostavi poštanske pošiljke dostavljaču popunjavanjem obrasca Zapisnika o šteti ili naknadno, uz dokaz da oštećenje nije nastalo nakon uručenja. Zapisnik posjeduje dostavljač.

U slučaju isporuke paketa putem Paketomat-a, primatelj ili druga ovlaštena osoba mora podnijeti prigovor odmah pri preuzimanju paketa ili naknadno uz dokaz da oštećenje nije nastalo nakon uručenja, na adresu e-pošte primjedbe@glc-croatia.com.

Prigovore zaprima **Služba za korisnike**, vodi računa o njihovom ispitivanju i rješavanju, te izvještava podnositelja prigovora o poduzetim mjerama za ispravak.

Prigovori se mogu predati pisanim putem na e-mail adresu primjedbe@glc-croatia.com ili na adresu sjedišta društva **GLS Croatia**, te u područnim skladištima (depoima). Prigovore korisnika provjerava **Služba za korisnike** najmanje jednom tjedno, i u zakonom predviđenom roku ispituje i rješava sve prigovore i primjedbe prema uobičajenom redosljedju.

Služba za korisnike zaprima prijave o eventualnim štetama i prosljeđuje ih na obradu referentu zaduženom za pitanja šteta.

Davatelj poštanskih usluga obavezan je dostaviti pisani odgovor korisniku poštanskih usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja prigovora i u unutarnjem i u međunarodnom prometu.

Na pisani odgovor davatelja poštanskih usluga korisnik poštanskih usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) **povjerenstvu za pritužbe potrošača pri davatelju poštanskih usluga** u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora, koje je dužno u daljnjem roku od 30 dana (od dana zaprimanja pritužbe) korisniku poštanskih usluga dostaviti pisani odgovor.

Postupak podnošenja i rješavanja prigovora mora biti u skladu s odredbama ZPU-a, transparentan, objektivna, nediskriminirajući, jednostavan i javno dostupan svim korisnicima poštanskih usluga uz pristupačnu cijenu.

U slučaju spora između korisnika i davatelja poštanskih usluga u vezi s rješavanjem prigovora, korisnik poštanskih usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača

Prigovori se registriraju, te se uzroci grešaka otklanjaju sukladno zahtjevima sustava upravljanja kvalitetom ISO 9001.

4. Ciljevi i teritorijalna nadležnost Općih Uvjeta Poslovanja GLS Croatia

GLS Croatia obavlja prosljeđivanje paketa isključivo na osnovu vrijedećih i pravovaljanih prihvaćenih pisanih ponuda kojim se uređuju uvjeti te druga pitanja vezana uz obavljanje poštanskih usluga. Ugovor se može sklopiti na uobičajeni način, pisano, ili prihvatom ponude, prema sadržaju ponude, međutim, **uvjet valjanosti** u svakom slučaju jest taj, da **Pošiljatelj** prilikom predavanja paketa posjeduje odgovarajući broj naljepnica za pakete koje mu je izdalo društvo **GLS Croatia**, ili da pripremi naljepnice za pakete i informacije za slanje koji odgovaraju **GLS**-ovom sustavu, te da iste koristi prilikom svake predaje paketa.

Ovi **Opći Uvjeti Poslovanja** vrijede za sve djelatnosti društva **GLS Croatia**, ponajprije za obavljanje integriranih zadaća prijevoza paketa, za preuzimanje paketa, utovar i istovar paketa, rukovanje, premještanje, za eventualnu privremenu pohranu zbog nemogućnosti dostave, kao i transport izvoznih paketa u zemljama koji su dio mreže **GLS General Logistics Systems** sustava.

Ovi **Opći Uvjeti Poslovanja** odnose se isključivo na one usluge prijevoza, za koje je društvo **GLS Croatia** sklopilo ugovor, a ne odnose se na uvozni prijevoz paketa, gdje je **Pošiljatelj** sklopio ugovor sa partnerom društva **GLS General Logistics Systems** prema Općim Uvjetima inozemnog partnera.

Pakete koji se šalju na područje Republike Hrvatske ispod Neumskog koridora (Dubrovnik, Pelješac, Korčula itd.) **GLS Croatia** dostavlja cestovnim putem preko teritorija Bosne i Hercegovine, **Pošiljatelj** je obavezan deklarirati vrijednost i vrstu robe za te pakete. Pošiljatelj je odgovoran za točnost i istinitost deklariranih podataka te da je sadržaj paketa sukladan vrijedećim propisima. **GLS Croatia** na temelju deklaracije **Pošiljatelja** izrađuje carinske obrasce koji su nužni za provoz paketa preko teritorija Bosne i Hercegovine. Naknada za administraciju tih paketa (DPV) se naplaćuje po paketu za sve pakete poslane na to područje. Popis poštanskih brojeva na koje se naknada odnosi nalazi se na web stranici **GLS Croatia**.

Pakete izvan dostavnog područja u domaćoj distribuciji (otoci koji nisu obuhvaćeni rasporedom vožnje na otoke GLS Croatia) **GLS Croatia** isporučuje putem ugovornog partnera. Za te pakete ne vrijede granice masa i dimenzija **GLS Croatia**, dodatne usluge, kao ni usluge s vremenskim jamstvom. Naknada za manipulaciju tim paketima se naplaćuje po paketu. Popis otoka na dostavnom području **GLS Croatia** i raspored vožnje na iste nalazi se na web stranici **GLS Croatia**.

Ograničenja vezana za pakete izvan dostavnog područja su:

- maksimalna težina: 10kg
- maksimalna duljina: 1,5m
- maksimalni kružni obujam: 3m
- tranzitno vrijeme: 48-168h
- aktivacija dodatnih usluga za te pakete nijeoguća.

GLS Croatia će sa paketima na kojima postoji natpis, oznaka ili naljepnica koja upućuje na lomljivi sadržaj ili na oprezno manipuliranje paketom (napr. „lomljivo“, „ova strana gore“, „staklo“, „ne okretati“), oznaka čaše koja upućuje na lomljivi sadržaj, strelica oznake položaja paketa za vrijeme transporta ili i sl.), rukovati s posebnim oprezom. Naknada za manipulaciju takvim paketima naplaćuje se po paketu. U slučaju da roba unutar paketa nije adekvatno zaštićena ili je prema općim uvjetima poslovanja **GLS Croatia** isključena iz usluga prijevoza, **GLS Croatia** ne snosi odgovornost za oštećenje ili umanjeње sadržaja. Također, **GLS Croatia** ne snosi odgovornost za oštećenje ili umanjeње sadržaja paketa ukoliko se uslijed neadekvatnog pakiranja oštećenje dogodi tokom cestovnog transporta. Naknada se ne odnosi na pakete poslane putem PaketShop-ova i portala www.paket.hr

Odredbom Zakona o Hrvatskom Crvenom križu, Hrvatski Crveni križ (HCK) u svrhu promicanja svoje djelatnosti, svake kalendarske godine organizira humanitarne tjedne. U tim razdobljima, u unutarnjem poštanskom prometu **GLS Croatia** naplaćuje iznos doplatne marke u korist HCK na sve poštanske pošiljke, osim novina i časopisa. Naknada **HCK** se obračunava za svaki predani paket u navedenim razdobljima.

Opća pravila koja se odnose na uvozne pakete koje je **GLS Croatia** preuzeo od inozemnog partnera (koji su predani u inozemstvu, a treba ih dostaviti na domaću destinaciju):

- troškove prijevoza uvoznih paketa u svakom slučaju plaća pošiljatelj, **GLS Croatia** Primatelju ne fakturira troškove prijevoza,
- Pošiljatelj** je u ugovornom odnosu sa inozemnim partnerom tvrtke **GLS Croatia**,
- prilikom preuzimanja uvoznih paketa, **GLS Croatia** ne provjerava da li su ispunjeni propisi koji se odnose na adresiranje paketa, nego isporuku pokušava izvršiti na osnovu podataka koji se nalaze na paketu. U slučaju neuspjele dostave, inozemni partner tvrtke **GLS Croatia** u najkraćem mogućem roku bit će pisano obaviješten. Svi daljnji koraci obavljaju se na osnovu uputa inozemnog partnera, u nedostatku istih, nakon 10. radnog dana od neuspjele dostave paketa, **GLS Croatia** će paket usmjeriti nazad pošiljatelju,
- u slučaju da zna identifikacijski broj paketa, Primatelj može izmijeniti adresu dostave paketa, odnosno može tražiti dostavu na adresu različitu od one na paketu,
- Primatelj može pokrenuti odštetni zahtjev koji se obrađuje sukladno ugovornim uvjetima pošiljatelja i inozemnog partnera **GLS Croatia** u roku od 30 dana od podnošenja zahtjeva, s time da se period trajanja ispitivanja jednokratno može produžiti za trideset dana uz istodobno izvještavanje podnositelja prigovora,
- posebna pravila koja se odnose na carinjenje paketa koja dolaze iz inozemstva nalaze se u carinskim propisima. **GLS Croatia** će o paketima koje treba cariniti izvjestiti Primatelja, koji se pisano očituje o načinu carinjenja i da prihvaća plaćanje troškova carinjenja.

Ostale poštanske usluge koje nudi GLS Croatia, područje poslovanja:

- domaći 24 satni **BusinessParcel**, **BusinessSmallParcel** (dostava slijedećeg radnog dana od preuzimanja, na kopnenom dijelu Hrvatske, informativni podatak o potrebnom vremenu prijevoza paketa, informacije o dostavi na otoke dostupne su na web stranicama **GLS Croatia** ili kod službe za korisnike **GLS Croatia**),
- izvozni prijevoz paketa u zemlje članice Europske Unije, kao i neke zemlje izvan Europske Unije u suradnji sa sustavom **GLS General Logistics Systems**. Popis svih zemalja dostupan je na stranicama **GLS Croatia**
- dopremanje uvoznih paketa u Hrvatsku iz gore navedenih relacija poslanih od članova sustava **GLS General Logistics Systems**, uključujući i carinjenje paketa prema uputama Primatelja te dostavu.

Za korisnike PaketShop-ova i C2C Portala (www.paket.hr):

- Domaća 24 satna dostava (dostava sljedećeg radnog dana od preuzimanja, na kopnenom dijelu Hrvatske, informativni podatak o potrebnom vremenu prijevoza paketa, informacije o dostavi na otoke dostupne su na web stranicama **GLS Croatia** ili kod službe za korisnike **GLS Croatia**),
- izvozni prijevoz paketa u zemlje članice Europske Unije (popis svih zemalja naveden na www.paket.hr te na cjeniku usluga u PaketShop-u).

U naknadu za slanje paketa je uključena i usluga Fleksibilne dostave ukoliko je paketna naljepnica izrađena putem **GLS** online programa ili putem stranice www.paket.hr. Za pakete u međunarodnom prometu primatelj će dobiti samo obavijest e-poštom.

Popis ostalih poštanskih usluga u unutarnjem prometu

BusinessParcel:

Business paket - Brza i učinkovita isporuka paketa od vrata do vrata. Na kopnenom dijelu Hrvatske se u svakom gradu i naselju paketi dostavljaju slijedećeg radnog dana od dana preuzimanja, u radno vrijeme (između 8-17 sati). Tranzitna vremena za otoke mogu se provjeriti kod službe za korisnike **GLS Croatia** ili na web stranici **GLS Croatia**. Drugi pokušaj dostave je besplatan.

ExpressParcel:

Express paket - Hitna dostava paketa, sa rokom dostave slijedećeg radnog dana najkasnije do 12 sati nakon preuzimanja. Samo u određenim naseljima. Lista naselja dostupna je na web stranici **GLS Croatia**. Usluga se ne odnosi na korisnike portala www.paket.hr te za pakete za koje je paketna naljepnica izrađena u PaketShop-u.

U slučaju kašnjenja uzrokovano pogreškom pružatelja usluge, radi obeštećenja, odobrava se povrat trostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge.

BusinessSmallParcel i ExpressSmallParcel:

Business mali paket i Express mali paket - Odvojeno rukovanje paketom u slučaju malih paketa ispod 2 kg: odvojeno sortiranje, prijevoz u specijalnim GLS vrećama ili sanducima, jednostavno identifikiranje malih paketa pomoću GLS šablona.

Usluga **ExpressSmallParcel** se ne odnosi na korisnike portala www.paket.hr te za pakete za koje je paketna naljepnica izrađena u PaketShop-u

Domaći prijevoz paketa:

GLS Croatia sukladno zahtjevu pošiljatelja vrši preuzimanje paketa na mjestu koje je odredio Pošiljatelj, kao i isporuku paketa, i to tako, da od preuzimanja do isporuke paket svo vrijeme bude pod nadzorom GLS-a. Paket i popratne informacije u vezi paketa može pratiti i pošiljatelj, a potvrda o isporuci se može (unutar roka zastarjevanja) bilo kada zatražiti. U slučaju mijenjanja adrese, **GLS Croatia** na sebe preuzima i **preciziranje adrese**, te isporuku paketa na preciziranu adresu. Usluga uključuje i drugi pokušaj dostave nakon neuspjele dostave. Na osnovu uputa dobivenih od pošiljatelja ili primatelja, paket će biti isporučen na novu adresu ili na originalnu adresu, ali u drugo vrijeme isporuke. Ukoliko obavijest o neuspjeloj isporuci nije moguće ubaciti u kućni kovčević, **GLS Croatia** će obavijest ostaviti na vidljivom mjestu na adresi.

Adrese lokacija Paketomata i PaketShop-ova kao i radna vremena nalaze se na web stranici društva **GLS Croatia**. Isporuku paketa u Paketomat ili PaketShop može naručiti primatelj putem **FlexDeliveryService** usluge. U slučaju isporuke u Paketomat, primatelj osim broja paketa prima i jedinstveni kod potreban za otvaranje Paketomata. Isporuka u Paketomat moguća je isključivo ako postoji adresa e-pošte ili broj mobilnog telefona primatelja. Pouzeće za pakete preuzete na Paketomatu moguće je platiti isključivo bankovnim POS terminalom na Paketomatu. Vrata Paketomata otvaraju se nakon plaćanja pouzeća. Primatelj dobiva obavijest o uspješnom preuzimanju paketa i plaćenom iznosu pouzeća putem e-pošte. **GLS Croatia** će paket smatrati isporučenim i svoju uslugu izvršenom ako osoba ovlaštena za preuzimanje paketa (osoba sa jedinstvenim kodom) preuzme paket iz Paketomata.

Ukoliko Pošiljatelj odbije preuzeti vraćenu pošiljku, **GLS** će ju skladištiti godinu dana, o tome voditi evidenciju, te nakon toga odlučiti o daljnjem postupanju, što uključuje među ostalim prodaju ili uništenje paketa.

Dopunske usluge (uz nadoplatu) u domaćem prometu:

Guaranteed24Service:

Garantirano sljedećeg dana – Ovom uslugom **GLS Croatia** jamči isporuku paketa slijedećeg radnog dana (osim na otocima, informacije o dostavi na otoke dostupne su u službi za korisnike **GLS Croatia**), od dana preuzimanja – uz jamstvo vraćanja novca!

Ukoliko se isporuka ne dogodi uslijed greške **GLS Croatia**, **GLS Croatia** vraća trostruki iznosa naplaćene cijene poštanske usluge. Usluga se ne odnosi na korisnike portala www.paket.hr te za pakete za koje je paketna naljepnica izrađena u PaketShop-u.

Ne smatra se zakašnjelom isporukom ako isporuka nije obavljena na vrijeme zbog više sile, ili zato što prilikom isporuke paketa Primatelj ili druga ovlaštena osoba nije bila dostupna na naznačenoj adresi.

Pick&ReturnService:

Preuzimanje & Vraćanje – na osnovu naloga ugovornog partnera, **GLS Croatia** preuzima paket na naznačenom mjestu te ga u Hrvatskoj isporučuje Nalogodavatelju. Usluga se može naručiti isključivo putem **GLS Connect** ili **GLS Connect Online** softvera. Usluga se ne odnosi na korisnike portala www.paket.hr te za pakete za koje je paketna naljepnica izrađena u PaketShop-u.

Pick&ShipService:

Preuzimanje & Prijevoz - na osnovu naloga ugovornog partnera **GLS Croatia** preuzima paket na naznačenom mjestu, te ga isporučuje na zadanu adresu u Hrvatskoj. Usluga se može naručiti isključivo putem GLS Connect ili GLS Connect Online softvera. Usluga se ne odnosi na korisnike portala www.paket.hr te za pakete za koje je paketna naljepnica izrađena u PaketShop-u.

CashService:

Pouzeće - obračun i doznaka pouzeća vrši se najmanje u dva navrata tjedno, na žiro račun društva. Nadoplata za uslugu pouzeća sadrži i troškove doznake unutar date zemlje. Nadoplata za uslugu se obračunava i u slučaju ako dostava paketa ne uspije. Uslugu je moguće naručiti i za Mađarsku, Slovačku, Češku, Rumunjsku i Sloveniju. U slučaju izvoza, Nalogodavatelj mora imati u Mađarskoj HUF račun, u Slovačkoj EUR račun, u Češkoj CZK račun, u Rumunjskoj RON i u Sloveniji EUR račun. Naručivanje usluge u slučaju izvoza moguće je isključivo pomoću instaliranog GLS Connect ili GLS Online softvera.

CashService za korisnike PaketShop-a i portala www.paket.hr:

Pouzeće - obračun i doznaka pouzeća vrši se najmanje u dva navrata tjedno, na račun pošiljatelja naveden prilikom ispunjavanja prijevoznice na www.paket.hr ili na posebnom obrascu prilikom predaje paketa u PaketShop-u. Ukoliko je paket sa pouzećem predan u PaketShop-u, trgovac je dužan navedeni broj računa za primitak pouzeća administrirati u GLS Online sustavu ili ga prosljediti GLS-u na administriranje. Nadoplata za uslugu pouzeća sadrži i troškove doznake novca pošiljatelju. Nadoplata za uslugu se obračunava i u slučaju ako dostava paketa ne uspije. Uslugu je moguće koristiti samo u domaćem prijevozu.

ExchangeService:

Razmjena paketa - GLS preuzima paket za razmjenu prilikom dostave onih paketa kod kojih je ova usluga naručena. Usluga se može naručiti isključivo putem GLS Connect ili GLS Connect Online softvera. Usluga se ne odnosi na korisnike portala www.paket.hr te za pakete za koje je paketna naljepnica izrađena u PaketShop-u.

AddressOnlyService:

Povjerljiva pošiljka - Naručivanjem ove usluge, Pošiljatelj ima mogućnost odrediti osobu koja preuzima paket. Isporuka paketa vrši se isključivo uz primateljevo predočenje službenog dokumenta sa fotografijom izdanog od nadležnih vlasti. Identifikacijski broj dokumenta upisuje se na dostavnoj listi (roll-karti). Usluga se može naručiti isključivo putem GLS Connect ili GLS Online softvera. Usluga se ne odnosi na korisnike portala www.paket.hr te za pakete za koje je paketna naljepnica izrađena u PaketShop-u.

DocumentReturnService:

Povrat dokumenata - Rješenje za one situacije u kojima paket prate specijalni popratni spisi koje treba ovrjetiti s Primateljem i vratiti Pošiljatelju. Usluga se može naručiti putem predviđenog obrasca, GLS Connect ili GLS Online softvera. Usluga se ne odnosi na korisnike portala www.paket.hr te za pakete za koje je paketna naljepnica izrađena u PaketShop-u.

DeclaredValueInsuranceService:

GLS Croatia preuzima odgovornost za nadoknadu štete prema deklariranoj vrijednosti

- uz naknadu, prema pojedinačnom nalogu, po svakom paketu zasebno. U slučaju paketa u domaćem prometu naknada može biti najviše 12.500,00 (slovima: dvanaestisućapetsto) kuna, u međunarodnom prometu najviše 5.000,00 (slovima: pettisuća) kuna. Usluga se može naručiti putem obrasca, GLS Connect-a ili GLS Online-a.

Usluga se ne odnosi na korisnike portala www.paket.hr te za pakete za koje je paketna naljepnica izrađena u PaketShop-u.

SMSService:

SMS obavijest - Pošiljatelj već na dan predaje paketa putem SMS-a obavještava Primateljeva da će sljedećeg radnog dana paket biti isporučen. Tekstualnu poruku sastavlja **Pošiljatelj**, koja može sadržavati identifikacijski broj paketa i iznos pouzeća. Na kraju SMS poruke se automatski upisuje broj telefona službe za korisnike **GLS Croatia**. Usluga se može naručiti isključivo putem GLS Connect-a ili GLS Online-a, a duljina poruke ne može biti veća od 130 znakova. Usluga se ne odnosi na korisnike portala www.paket.hr te za pakete za koje je paketna naljepnica izrađena u PaketShop-u.

PreAdviceService:

Prethodna obavijest - Na dan isporuke, **GLS Croatia** u jutarnjim satima putem SMS-a informira Primatelja o očekivanom terminu isporuke. Tekstualna poruka sadrži identifikacijski broj paketa i očekivano vrijeme isporuke (sa točnošću od 95%) u okviru vremenskog intervala od 3 sata, kao i telefonski broj službe za korisnike **GLS Croatia**.

Usluga se može naručiti samo putem GLS Connect-a ili GLS Online-a. Usluga se ne odnosi na korisnike portala www.paket.hr te za pakete za koje je paketna naljepnica izrađena u PaketShop-u.

FlexDeliveryService:

Fleksibilna dostava - Nakon narudžbe za prijevoz paketa, primatelj obavještavamo putem SMS-a i/ili e-pošte. Prva obavijest sadrži informaciju da će paket u domaćoj distribuciji biti dostavljen sljedećeg radnog dana, te adresu dostave i eventualni iznos pouzeća. Drugu poruku e-poštom ili SMS šaljemo ujutro na dan dostave, kada kurir preuzme paket i kada zada 3-satni vremenski interval za očekivano vrijeme dostave. Ova poruka sadrži telefonski broj kurira i kontakt telefon službe za korisnike. Već 15 minuta nakon neuspjelog pokušaja dostave primatelj dobiva elektroničku obavijest i putem interneta može odmah upravljati daljnjom sudbinom paketa.

Internetski link, potreban za prijavu, primatelju šaljemo putem SMS-a i/ili e-maila. Na odabir se nudi pet opcija za fleksibilnu dostavu:

- Dostava u novom terminu
- Dostava na drugu adresu
- Davanje suglasnosti da se paket ostavi na dogovorenom mjestu bez potpisa primatelja (ne odnosi se na pakete s pouzećem)
- Osobno preuzimanje paketa u najbližem GLS područnom skladištu (depo-u), Paketomatu ili PaketShopu
- Odbijanje preuzimanja paketa.

ContactService:

Kontaktiranje primatelja prije isporuke - Obavezan poziv primatelju 1 sat prije isporuke i obavijest o očekivanom vremenu isporuke. Poziv je informativnog karaktera i ne daje mogućnost za alternativno vrijeme isporuke. Uslugu je moguće naručiti u GLS Online i GLS Connect programu u kombinaciji sa **BusinessParcel** i **BusinessSmallParcel**. Usluga se ne odnosi na korisnike portala www.paket.hr te za pakete za koje je paketna naljepnica izrađena u PaketShop-u.

LateCollectionService:

Kasni prikup - Naručivanjem ove usluge, **GLS Croatia** vrši prikupljanje paketa u gradu Zagrebu izvan redovnog radnog vremena, točnije u vremenu od 17:00 do 20:00 sati. Usluga se može naručiti za unaprijed dogovoreni period i za količinu paketa ne manju od 10 paketa na dan. Iznos Usluge određuje se pojedinačnim sporazumom. Usluga se ne odnosi na korisnike portala www.paket.hr te za pakete za koje je paketna naljepnica izrađena u PaketShop-u.

ShopDeliveryService:

Isporuka u PaketShop ili Paketomat - U slučaju naručivanja usluge, prva dostava se može naručiti u PaketShop ili Paketomat. GLS Croatia će obavijestiti primatelja SMS porukom ili e-mailom da je paket isporučen u PaketShop ili Paketomat. Za preuzimanje paketa u Paket Shopu, primatelj će morati predočiti službeni dokument kao dokaz o identitetu. Kod naručivanja usluge preporuka je navesti nekoliko osoba ovlaštenih za preuzimanje paketa. Paketi poslani sa uslugom **ShopDeliveryService** će biti isporučeni u odabrani PaketShop ili Paketomat, a ne na adresu primatelja. U slučaju slanja više paketa istom primatelju, paketi će biti naplaćeni posebno. Adrese lokacija i radna vremena se nalaze na web stranici društva GLS Croatia. Uslugu može naručiti i primatelj putem **FlexDeliveryService** usluge. U slučaju isporuke u Paketomat, primatelj osim broja paketa prima i jedinstveni kod potreban za otvaranje Paketomata. Isporuka u paketomat moguća je isključivo ako postoji adresa e-pošte ili broj mobilnog telefona primatelja. Pouzeće za pakete moguće je platiti isključivo bankovnim POS terminalom na Paketomatu. Vrata Paketomata otvaraju se nakon plaćanja pouzeća. Primatelj dobiva e-mail obavijest o uspješnom preuzimanju paketa i plaćenom iznosu pouzeća. GLS Croatia će paket smatrati isporučenim i svoju uslugu izvršenom ako osoba ovlaštena za preuzimanje paketa (osoba sa jedinstvenim kodom) preuzme paket u Paketomatu.

LabelPrintService za korisnike portala www.paket.hr:

Usluga ispisa naljepnice - na osnovu plaćenog naloga od strane naručitelja **GLS Croatia** za naručitelje koji nemaju mogućnost ispisa naljepnice, ispisuje paketnu naljepnicu s kojom na adresi pošiljatelja preuzima paket, te ga isporučuje na zadanu adresu u Hrvatskoj. Usluga se može naručiti isključivo putem stranice www.paket.hr

Popis ostalih poštanskih usluga u međunarodnom prometu

EuroBusinessParcel i EuroBusinessSmallParcel

Euro Business paket i Euro Business mali paket - Pouzdana, brza i učinkovita „road-based“ isporuka paketa, od vrata do vrata u više od 40 europskih zemalja sa povoljnim tranzitnim vremenima.

Izvozni prijevoz paketa (**međunarodna usluga prijevoza paketa**), gdje isporuku paketa obavljaju inozemni ugovorni partneri grupacije **GLS General Logistics Systems** tako, da od preuzimanja do isporuke paket svo vrijeme bude pod nadzorom društva-člana grupacije **GLS General Logistics Systems**, pri čemu se paket i prateće informacije u vezi sa paketom mogu bilo kada potražiti (unutar roka zastarijevanja). Kod izvoznih paketa je rok isporuke (bez carinjenja od preuzimanja do carinskog skladišta-depota ciljne zemlje) različit od zemlje do zemlje, i može trajati od 1-7 radnih dana računajući od dana nakon preuzimanja. Odredbe, ograničenja i zabrane, koje se u ciljnim zemljama odnose na sadržaj i adresiranja izvoznih paketa, mogu biti različite.

Dopunske usluge (uz nadoplatu) u međunarodnom prometu za domaćeg Pošiljatelja:

CashService:

Pouzeće - obračun i doznaka pouzeća vrši se najmanje u dva navrata tjedno, na žiro račun društva. Nadoplata za uslugu pouzeća sadrži i troškove doznake unutar date zemlje. Nadoplata za uslugu se obračunava i u slučaju ako dostava paketa ne uspije. Uslugu je moguće naručiti i za Mađarsku, Slovačku, Češku, Rumunjsku i Sloveniju. U slučaju izvoza, Nalogodavatelj mora imati u Mađarskoj HUF račun, u Slovačkoj EUR račun, u Češkoj CZK račun, u Rumunjskoj RON i u Sloveniji EUR račun. Naručivanje usluge u slučaju izvoza moguće je isključivo pomoću instaliranog GLS Connect softvera.

FlexDeliveryService:

Fleksibilna dostava - Nakon narudžbe za prijevoz paketa, primatelj obavještavamo putem SMS-a i/ili e-mail-a. Prva obavijest sadrži informaciju da će paket u domaćoj distribuciji biti dostavljen sljedećeg radnog dana, te adresu dostave i eventualni iznos pouzeća. Drugu e-mail poruku ili SMS šaljemo ujutro na dan dostave, kada kurir preuzme paket i kada zada 3-satni vremenski interval za očekivano vrijeme dostave. Ova poruka sadrži telefonski broj kurira i kontakt telefon službe za korisnike. U pravilu, već 15 minuta nakon neuspjelog pokušaja dostave primatelj dobiva elektroničku obavijest i putem interneta može odmah upravljati daljnjom sudbinom paketa.

Popis država u međunarodnom prometu na koje se odnosi usluga, dostupne su na službenim stranicama GLS Croatia.

Internetski link, potreban za prijavu, primatelju šaljem putem SMS-a i/ili e-maila. Na odabir se nudi pet opcija za fleksibilnu dostavu:

- Dostava u novom terminu
- Dostava na drugu adresu
- Davanje suglasnosti da se paket ostavi na dogovorenom mjestu bez potpisa primatelja (ne odnosi se na pakete s pouzecom)
- Osobno preuzimanje paketa u najbližem GLS područnom skladištu (depo-u), Paketomatu ili PaketShop-u
- Odbijanje preuzimanja paketa.

Pošiljatelj je obavezan uvjeriti se postoje li prepreke za prijevoz predane robe u ciljnu zemlju. Također, **GLS Croatia** će informirati **Pošiljatelje** o takvim preprekama. Vrijeme potrebno za carinjenje ovisi i mijenja se sukladno lokalnim propisima. Troškove carinjenja snosi Pošiljatelj ili Primatelj. Ako Primatelj u slučaju izvoznog paketa ne preuzme na sebe troškove carinjenja, onda će **GLS Croatia** za troškove teretiti **Pošiljatelja**. U slučaju promjene adrese, **GLS Croatia** preuzima na sebe i preciziranje adrese, te preuzima na sebe isporuku paketa na ovu preciziranu adresu. Usluga uključuje i besplatan drugi pokušaj nakon neuspjele dostave. U pojedinim zemljama se paket, nakon prvog neuspjelog pokušaja isporuke, pohranjuje u najbližem GLS ParcelPoint-u (Paketomatu, PaketShop-u), prema mjestu stanovanja Primatelja (prema danoj adresi isporuke), odakle Primatelj sam vrši odvoz. Ako Primatelj ne dođe po paket u roku naznačenom na obavijesti o prispjecu paketa, onda se paket bez ponovnog pokušaja isporuke vraća Pošiljatelju.

Usluga slanja obavijesti putem SMS poruke u domaćem i međunarodnom prometu se smatra izvršenom nakon uspješno odaslane SMS obavijesti od strane GLS Croatia d.o.o., odnosno ugovorenog davatelja usluge, usprkos mogućoj neisporuci primatelju zbog eventualnih kvarova i/ili nepravilnosti u mrežama pružatelja mobilnih usluga, odnosno terminalne opreme (mobilni telefon i sl.) primatelja.

5. Paket, naljepnica paketa, pakiranje, adresiranje, zatvaranje

Brižljivo i stručno pakiranje robe osigurava da je predani paket prikladan tehnologiji rada s paketima u sortirnom centru i depoiima, utovaru, učinkovitom prosljeđivanju na cestama, kako bi roba bez oštećenja stigla na adresu primatelja.

GLS Croatia preuzima odgovornost samo za one pakete koje su odgovarajuće pakirani i adresirani.

Pošiljatelj je obavezan pakirati paket na način da se zaštiti njezin sadržaj, drugi paketi i radnici koji rukuju paketom.

Pošiljatelj je odgovoran za unutarnje pakiranje i zaštitu poštanskih pošiljaka, kao i za nadoknadu štete nastale na drugim paketima, stvarima i prouzročene ozljede prouzrokovane neadekvatnim pakiranjem, slanjem zabranjenog sadržaja ili robe isključene iz ovih općih uvjeta.

Manipulacija paketima se u **GLS** sustavu obavlja industrijskom tehnologijom, pa se zbog toga ne mogu predati oni paketi koji nisu pogodni za transport na pogonjenoj pokretnoj traci. U svakom slučaju, pakiranje mora osigurati sadržaj paketa na način da nitko ne može pristupiti sadržaju bez oštećenja ambalaže.

Kod pakiranja treba ispuniti sljedeće uvjete:

- mogu se predati samo potpuno zatvoreni paketi,
- ne mogu se predati paketi složeni na paleti
- odgovarajuće se pakiranje, u svakom slučaju, odnosi i na vanjsku i na unutarnju ambalažu pri čemu je vanjska adekvatna ambalaža peterslojni karton ili istovjetni materijal koji zadržava oblik pakiranja
- paketi iz kojeg izviruju dugački i/ili oštri dijelovi nisu pogodni za transport,
- kutije je potrebno optimalno iskoristiti: kutije odgovarajućih dimenzija i kvalitete materijala za pakiranje, kao i cjelokupno unutarnje punjenje kojem je svrha zaštiti robu,
- lomljiva roba treba biti adekvatno zaštićena, napr. omotana u stiropor ili drugi materijal za oblaganje, oznaka „Lomljivo“ ukazuje na pozornost, ali ne štiti robu,
- telekomunikacijski i ostali artikli koji se vraćaju zbog popravka, trebaju biti poslani u originalnom kompletnom pakiranju uz odgovarajuće unutarnje ispunjavanje, bilo u slučaju preuzimanja ili zamjene paketa,
- sadržaj paketa, osobito staklenke i boce je potrebno međusobno odvojiti zaštitnim slojem dovoljno debelim da sprječati nastanak štete (napr. peterslojni karton ili sl.), te postaviti zaštitni sloj i odozgo i odozdo,
- robu specijalnog oblika koja se teško pakira potrebno je dodatnim pakiranjem zaštititi i unutar stretch folije.
- kartonsku kutiju je potrebno zaljepiti sa svake strane ljepljivom trakom sa logom društva Pošiljatelja, ako za to postoji mogućnost,
- kutije vezane steznim vrpama se ne mogu predati, jer se pakiranje može raspasti, i samo će paket koji posjeduje identifikacijske oznake stići na odredište,
- adresu, etiketu paketa, vrećicu koja sadrži dostavnicu, odnosno naljepnice koje identifikiraju korištenje dodatnih usluga potrebno je naljepiti na najveću slobodnu površinu paketa,
- u slučaju slanja više paketa na jednu adresu, naljepnice sa specijalnim uslugama potrebno je naljepiti na svaki paket.

- u slučaju narudžbe usluge sa pouzecom, iznos kojeg treba prikupiti, potrebno je u punom iznosu i istovjetno navesti na listi za pouzecu ili putem podataka poslanih elektroničkim putem, te na pošiljci primjenom naljepnice koju je **GLS Croatia** sistematizirao (u slučaju više paketa, naljepnicu za pouzecu je potrebno naljepiti na svaki pojedini paket, te na njemu navesti pripadajući iznos pouzeca).
- opasna roba se ne može poslati ni ako je označena sa vanjskom oznakom opasne robe.
- Ako se proizvod koji ne podliježe ADR-u (ili drugoj oznaci opasnih tvari) upakira u ambalažu koja nosi oznake koje se odnose na ADR, moraju se ukloniti oznake vezane za ADR. Ako oznake ADR ne budu uklonjene sa ambalaže, GLS Croatia će na temelju oznaka ostalih na paketima odlučiti hoće li isključiti pošiljku iz prijevoza.
- Automobilске gume se mogu prevoziti bez ambalaže. Jedna jedinica/ paket ne smije sadržavati više od 2 gume. Gume moraju biti pričvršćene na adekvatan način, koji osigurava da će tijekom cijelog transporta ostati spojene, kao cjelina te na način da se paketna naljepnica može adekvatno pričvrstiti.
- Pločasti elementi (npr. kao dijelovi namještaja) moraju biti upakirani u peterslojni karton sa rubnim i kutnim zaštitama
- GLS Croatia ne rukuje paketima koji zahtijevaju temperaturni režim pa stoga ambalaža mora osigurati cjelovitost sadržaja na temperaturama između -25 ° C i +65 ° C

GLS Croatia je bitno da se štete izbjegnju, zato svojim korisnicima daje besplatne savjete za pakiranje, koji se mogu zatražiti od Službe za korisnike.

Primjena naljepnice "**lomljivo**" ne oslobađa Pošiljatelja od obveze da koristi pakiranje koje je primjereno naravi robe, naljepnica ne štiti robu! **GLS Croatia** ne preuzima odgovornost za neadekvatno pakirane pakete, neovisno o oznaci „lomljivo“. **GLS Croatia** će, uz prethodnu suglasnost nalagodavca i prema prethodnom prihvaćanju troškova, naplatiti prepakiranje paketa neadekvatnih za daljnju manipulaciju. Naknada za prepakiranje se naplaćuje po paketu.

6. Preuzimanje paketa

Preuzimanje paketa se obično obavlja u sjedištu **Pošiljatelja**. **Pošiljatelj**, na osnovu zasebnog sporazuma, mogu adresirane pakete sa naljepnicom za isporuku sljedećeg radnog dana predati i u centralnom sortirnom centru u sjedištu **GLS Croatia** u unaprijed dogovorenom terminu. Stavljanje paketa na pokretnu traku u ovom slučaju obavlja ovlaštena osoba.

Vozač **GLS Croatia** prilikom preuzimanja paketa ne provjerava njihovo adresiranje, a može odbiti preuzimanje očito neodgovarajućih (preteških, prevelikih, neadekvatno pakiranih) paketa. Za neadekvatno pakirane pakete **GLS Croatia** naplaćuje naknadu (NMC) po svakom takvom paketu.

Vozač ili zaposlenik **GLS Croatia** ili **PaketShop-a** preuzimanje paketa obavlja u predaju obrasca **Potvrda o preuzimanju paketa** (koju vozač ovjerava i žigom), na kojoj međutim potvrđuje samo količinu preuzetih paketa. Uz suglasnost pošiljatelja na potvrdi o primopredaji se registrira gdje je izvršena kontrola po stavkama: u sjedištu Pošiljatelja (kontrola broja komada je obavljena) ili u središnjem sortirnom centru **GLS Croatia** (kontrola broja komada nije obavljena). Preuzimanje paketa može se obaviti i u sjedištu Pošiljatelja, u GLS Depou, i u središnjem sortirnom centru **GLS Croatia**, međutim prema ugovoru, pojedinačno registriranje i vaganje paketa može se obavljati isključivo u središnjem sortirnom centru **GLS Croatia**.

Pošiljatelj može koristiti sljedeće potvrde radi identificiranja predanih paketa:

- drugi primjerak naljepnice paketa,
- mini-naljepnica broja paketa (samoljepljiva, sa naljepnice paketa se može odlijepiti u 2 primjerka),
- u slučaju naljepnice paketa izrađene putem vlastitog sustava, računalna datoteka koja je usuglašena sa društvom **GLS Croatia**.

Adresiranje na paketu ili naljepnici paketa mora imati sljedeće podatke upisane arapskim brojevima i latiničnim slovima:

- ime primatelja,
- odredište paketa (naziv naselja), poštanski broj,
- naziv ulice, kućni broj, kat, vrata,
- u slučaju izvoznog paketa naziv ciljne zemlje
- vrjednost i vrstu robe za pakete sa odredištem za koje je potrebna izrada T2L dokumenata (popis odredišta nalazi se na web stranici **GLS Croatia**)

Za pakete koje **Pošiljatelj** šalje na područje za koje su potrebni T2L dokumenti, a za njih nisu navedeni potrebni podaci, **GLS Croatia** može zatražiti podatke od **Pošiljatelja**, te zadržati pakete do dobivanja podataka. Ukoliko GLS Croatia ne dobije tražene podatke u roku od 10 dana, vratit će paket pošiljatelju.

GLS Croatia ne provjerava i ne odgovara za podatke o vrsti i vrijednosti robe navedene od strane pošiljatelja. Sve eventualne sankcije (Carinske, Sanitarne inspekcije i sl.) uzrokovane davanjem netočnih podataka **GLS Croatia** će naplatiti od **Pošiljatelja**.

GLS Croatia se obvezuje da će **Pošiljatelju** ispostaviti obračun prema broju predanih paketa, a pojedinačni eventualni obračuni po stavkama će se obaviti prema registraciji broja paketa **Pošiljatelja**. Na osnovu sporazuma, **GLS Croatia** se obvezuje i na predaju podataka o paketima i putem računalne tehnologije.

Za korisnike Paketomata, PaketShop-a i portala www.paket.hr

Predaja paketa GLS-u se obavlja na zadanoj adresi **Pošiljatelja ili predajom u odabranom Paketomatu ili PaketShop-u**.

Paketi sa naljepnicama izrađenima putem web stranice www.paket.hr se mogu predati u odabranom Paketomatu ili PaketShop-u odmah nakon plaćanja usluge i ispisa naljepnice, ali ovisno o radnom vremenu PaketShop-a. Paketi za koje su pakete naljepnice izrađene putem www.paket.hr i za koje pošiljatelj odabere opciju prikupa od strane kurira, a poštarinu je platio i isprintao paketnu naljepnicu, automatizmom će biti evidentirani u sustavu i vozač će ih preuzeti idući radni dan ukoliko je uplata usluge evidentirana na računu GLS Croatia do 12:00 sati, a nakon toga s vremenskim odmakom od jednog radnog dana.

Ukoliko pošiljatelj ne može ispisati naljepnicu te odabere opciju "Nemam pisač, želim da GLS dođe sa već ispisanom naljepnicom", zahtjev mora biti plaćen i poslan do 12:00 sati kako bi se prikup na zadanoj adresi obavio idući radni dan, a nakon 12.00h će se ispis naljepnice i prikup izvršiti s kašnjenjem od 1 radnog dana. U ovom slučaju GLS obračunava dodatnu naknadu za ispis naljepnice.

Pošiljatelj može predati paket bez unaprijed izrađene naljepnice u najbližem PaketShop-u pri čemu će mu djelatnik PaketShop-a predati obrazac za slanje paketa i paketnu naljepnicu koju je pošiljatelj dužan ispuniti i pri čemu će mu djelatnik PaketShop-a naplatiti i uslugu dostave paketa u gotovini.

7. Uručenje

Prilikom **Uručenja**, dostavljač Primatelju predaje zatvoren i čitljivo adresiran paket. U cilju osobne primopredaje, Primatelj je obavezan osigurati jednostavan i siguran pristup svojoj adresi. Vozač se prilikom dostave ne smije zadržavati na jednoj adresi dulje od 10 minuta, a u slučaju dužeg čekanja, dostava se može prekinuti.

Izdavanje paketa se obavlja uz potpis Primatelja ili uz potpis odraslog člana kućanstva, osobe stalno zaposlene u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji primatelja ili ovlaštene osobe u poslovnoj prostoriji pravne ili fizičke osobe gdje je primatelj stalno zaposlen ili osobe koje posjeduju punomoć za preuzimanje paketa. **GLS Croatia** ne provjerava postoji li druga fizička osoba sa istim imenom na toj adresi koja može polagati pravo na paket.

Primatelj potpisom potvrđuje preuzimanje na tiskanici **GLS Croatia** ili slikovnom čitač-skeneru. Osim potpisa, vozaču mora biti rečeno i ime potpisnika koji preuzima paket, kako bi u ručni slikovni čitač-skener mogao pohraniti ove podatke, a sve kako bi se ime preuzimatelja moglo potražiti putem telefona ili putem elektroničkih informacija o paketu.

Radi osiguranja kvalitete svoje usluge i prevencije gubitaka dostavljač pri isporuci paketa od primatelja može zatražiti i podatak koji može olakšati identifikaciju primatelja (broj osobne iskaznice, OIB ili JMBG ili drugi podatak koji može olakšati dokazivanje osobe preuzimatelja). Taj podatak se koristi isključivo u svrhu dokaza o izvršenju usluge pri rješavanju eventualnog osporavanja isporuke. Dokazi o isporuci koji sadrže gore navedene podatke se arhiviraju u fizičkom i elektroničkom obliku, a **GLS Croatia** ih ne ustupa trećim stranama niti koristi u druge svrhe. Ovi podaci se koriste i čuvaju u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti osobnih podataka i drugih primjenjivih zakona.

Svojim potpisom pri preuzimanju, Primatelj potvrđuje da je preuzeo paket (ili pakete) u neoštećenom stanju. Nakon preuzimanja paketa od strane primatelja, **GLS Croatia** ne odgovara za eventualne reklamacije, oštećenja ili umanjenje sadržaja preuzetog paketa, osim uz dokaz da oštećenje nije nastalo nakon uručenja

Osobama koje su nepismene ili imaju poteškoća u pisanju, **GLS Croatia** predaje paket u prisustvu punoljetnog svjedoka. Svjedok će na dokumentu primopredaje paketa potpisati svoje ime.

AddresseeOnlyService

Prilikom isporuke povjerljive pošiljke, Primatelj je osoba naznačena od strane Pošiljatelja, koja je svoj osobni identitet obvezna dokazati predočavanjem zakonski određenih dokumenata. Tada se osim potpisa Primatelja upisuje i broj pokazane osobne iskaznice ili putovnice.

Dostava paketa se može izvršiti samo nakon isplate pouzeća (ako postoji) i **nakon** potpisivanja potvrde o primopredaji. Prije navedenog, Primatelj ne može provjeravati sadržaj paketa. Naplata pouzeća na Paketomatu vrši se putem kreditne ili debitne kartice (informacije o podržanim karticama dostupne su na www.paket.hr). **GLS Croatia** će paket smatrati isporučenim i svoju uslugu izvršenom ako osoba ovlaštena za preuzimanje paketa (osoba sa jedinstvenim kodom) preuzme paket u Paketomatu.

8. Granice mase i mjera paketa

Predati se mogu paketi najviše do težine od 40 kg po komadu. Kružni obujam (kružni obujam = 2x visina + 2x širina + 1x duljina) ne može prelaziti 3 metra, a maksimalna dozvoljena duljina paketa je 2 metra, dok je maksimalna dozvoljena visina 0,6 m, a maksimalna dozvoljena širina 0,8 m. Za pakete veće od definiranog kružnog obujma, **GLS Croatia** naplaćuje naknadu (TM) po svakom takvom paketu.

U slučaju **BusinessSmallParcel-a**, maksimalna težina paketa je 2 kg, a maksimalna duljina 40 cm.

Sve preuzete pakete, prema ugovoru, **GLS Croatia** automatski važe pomoću elektroničke vage i to nakon zaprimanja u središnjem pogonu za sortiranje, te izmjerenu masu

elektronički registrira i pridružuje broju paketa. Izvagani podaci o masi čine osnovu za ispostavljanje računa.

Pakete koje prelaze težinu od 40 kg u tuzemnom ili u međunarodnom prometu ili prelaze gore navedene mjere ili nisu adekvatno pakirane se u **GLS** sustavu ne proslijeđuju uvijek dalje. **GLS Croatia** ima pravo ovakve pakete prepakirati i/ili preusmjeriti na druge prijevoznike koji prihvaćaju prijevoz takvih pošiljki, te dodatne troškove prepakiranja i/ili preusmjerenja naplatiti od **Pošiljatelja**. Prije proslijeđivanja takvih paketa na isporuku, **GLS Croatia** će obavijestiti **Pošiljatelja** i zatražiti potvrdu o prihvaćanju dodatnih troškova. U koliko ne prihvati troškove, paket će biti vraćen Pošiljatelju. Na ovakve pakete se i ne primjenjuje se vremensko jamstvo za isporuku.

Za korisnike Paketomata, PaketShop-a i portala www.paket.hr

Predati se mogu paketi najviše do težine od 40 kg po komadu. Kružni obujam (kružni obujam = 2x visina + 2x širina + 1x duljina) ne može prelaziti 3 metra, a maksimalna dozvoljena duljina paketa je 2 metra, dok je maksimalna dozvoljena visina 0,6 m, a maksimalna dozvoljena širina 0,8 m.

Paketi predani u Paketomat ne smiju prelaziti dimenzije 50x50x50 cm. Naknada za prijevoz obračunava se prema 5 kategorija veličine – XS (do 35 cm), S (do 50 cm), M (do 65 cm), L (do 80 cm) te XL do 3 m kružnog obujma. Mjere XS, S, M i L se dobivaju kao rezultat zbroja najdulje i najkraće dimenzije paketa. Djelatnik PaketShop-a je dužan na preuzeti paket naljepiti naljepnicu s oznakom dimenzije. Dimenzija paketa čini osnovu za obračun cijene transporta.

Ukoliko paket poslan putem www.paket.hr sadrži naljepnicu izrađenu prema danim pogrešnim dimenzijama paketa, **GLS** može zadržati paket, naplatiti dodatnu manipulaciju paketom, razliku u cijeni ili paket vratiti Pošiljatelju bez pokušaja dostave i bez prava na povrat novčanih sredstava.

Naknada za dostavu paketa objavljena na www.paket.hr te u PaketShop poslovnicaма sadržava PDV.

Pakete koje prelaze težinu od 40 kg, ako se radi o robi koja je isključena iz ovih Općih uvjeta poslovanja, ako prelaze gore navedene mjere ili nisu adekvatno pakirane, u **GLS** sustavu se ne proslijeđuju dalje. **GLS Croatia** ima pravo ovakve pakete prepakirati i/ili preusmjeriti na druge prijevoznike koji prihvaćaju prijevoz takvih pošiljki, te dodatne troškove prepakiranja i/ili preusmjerenja naplatiti od **Pošiljatelja**. Prije proslijeđivanja takvih paketa na isporuku, **GLS Croatia** će obavijestiti **Pošiljatelja** i zatražiti potvrdu o prihvaćanju dodatnih troškova. Na ovakve pakete se ne odnose odredbe o nadoknadi štete iz članka 16. i ne primjenjuje se vremensko jamstvo za isporuku.

Iznimno, u slučaju predaje neadekvatno pakiranih paketa ili paketa isključenih iz prijevoza prema članku 9. ovih Općih uvjeta u Paketomatu, a nije ga moguće prepakirati na način opisan u prethodnom stavku, **GLS Croatia** će o tome obavijestiti pošiljatelja, koji najkasnije u roku 24 sata ima dužnost preuzeti svoj paket iz Paketomata sukladno uputama Službe za korisnike. U suprotnom **GLS Croatia** ima pravo s takvim paketom raspolagati dalje, uključujući, ali ne ograničavajući se na uništenje ili prodaju istog.

9. Predmeti koji su isključeni iz usluga **GLS Croatia**

Predmeti isključeni za predaju su:

- roba koja nije pakirana na zadovoljavajući način, i/ili koja nije pakirana na način uobičajen za trgovinu ili na način adekvatan za transport,
- očito preteške (ako prelaze masu određenu u točki 8.) i prevelike pakete (iznad 3 metra volumnog obujma),
- vrpcom povezani paketi, paketi predani u drvenim kutijama,
- roba koja se brzo kvari, zarazna roba, roba koja izaziva gnusanje,
- posmrtni ostaci,
- žive životinje i biljke,
- pakete u vrećama, vrećicama, i rinfuzi,
- roba posebne vrijednosti kao što su novac, plemeniti metali, vrijednosnice, izvučeni listići lutrije i slično, pravi biseri, dragulji, nakit,
- umjetnine, predmeti koji imaju sentimentalnu vrijednost,
- roba koja je osjetljiva na temperaturu,
- prehrambeni proizvodi,
- streljivo, oružje, eksplozivni materijali, lako zapaljivi predmete i slično,
- droge, osim ako su pošiljatelj i primatelj posebnim zakonom ovlaštene za promet ili uporabu droga,
- radioaktivni materijali,
- zapaljivi materijali,
- proizvodi označeni kao biološki opasni,
- proizvodi sa oznakom upozorenja na azbest
- paketi adresirani na poštanski pretinac ili broj uložka zemljišne čestice,
- u slučaju izvoznih paketa, proizvodi sa trošarinom, alkoholna pića, duhanski proizvodi,
- opasna roba prema ADR klasifikaciji (Propis o prijevozu opasnih roba na javnim prometnicama)
- roba ili paketi čije slanje je zabranjeno svim važećim sankcionirajućim zakonima, primjerice zbog njihova sadržaja, primatelja ili zemlje iz koje ili u koju se paket šalje. Sankcionirajući zakoni uključuju sve zakone, regulative i odluke kojima se određuju sankcije (uključujući trgovačke restrikcije i ekonomske sankcije) državama, jedinicama ili pojedincima, uključujući bez ograničenja i one određene od strane Ujedinjenih Naroda, Europske Unije i država članica Europske Unije

U slučaju paketa predanih za inozemno odredište, osim gore navedenoga, isključeni iz usluga su i osobne pokretine, roba u staklenoj ambalaži, proizvodi koji podliježu plaćanju trošarina, poreza na dohodak ili posebnih poreza, kao i roba koju prati ATA-Carnet.

Nije dopušteno slati bilo koju robu ili dobra koja su zabranjena sukladno primjenjivim zakonima (uključujući rezolucije i mjere Ujedinjenih Naroda) bilo koje države članice Europske Unije ili države slanja, tranzita ili primitka, ili u odnosu na koja su na snazi bilo koja trgovinska ili ekonomska ograničenja ili sankcije.

Informacije u odnosu na posebne odredbe pojedinačnih država mogu se dobiti kod veleposlanstva te države, Hrvatske gospodarske komore te drugih nadležnih tijela, kao i na web stranici Ministarstva vanjskih i europskih poslova (<http://www.mvep.hr/>) upisujući u pretraživač pojam „Međunarodne mjere ograničavanja“.

Pošiljatelj je dužan prije predaje **GLS Croatia** o onim paketima, čija pojedinačna vrijednost prelazi 5.000,00 (slovima: pettisuća) eura ukoliko se šalje putem Paketomata ili predajom kuriru, a ukoliko se takav paket predaje u PaketShop-u, pošiljatelj je dužan obavijestiti trgovca, a trgovac je dužan GLS obavijestiti o vrijednosti robe i zatražiti dozvolu za njezino preuzimanje.

10. Usluga

GLS Croatia uslugu izvršava u svojstvu otpremnika, a za prijevoz angažira samostalne prijevoznike-podizvođače, čiju djelatnost u potpunosti kontrolira i jamči za kvalitetu usluga. Ove usluge na fakturi nisu posebno navedene.

GLS Croatia preuzima zatvorene, neoštećene pakete, čiji sadržaj ne provjerava (uz iznimke navedene u stavku 4 ovog članka), obavlja prijevoz i iste isporučuje Primatelju u zatvorenom, neoštećenom pakiranju, također bez provjere sadržaja.

U slučaju oštećenja paketa ili pakiranja, prilikom dostave **GLS Croatia** pruža i mogućnost provjere sadržaja, te u cilju rješavanja oštete rezultat provjere zajedno sa primateljem registrira u zapisniku. Jedan primjerak zapisnika uručuje primatelju.

GLS Croatia ne otvara preuzete pakete. Iznimno, **GLS Croatia** može otvoriti i pregledati sadržaj paketa uz pristanak pošiljatelja ili primatelja. Također, postoje situacije u kojima je društvo **GLS Croatia** radi poštivanja zakonskih obveza dužno u nazočnosti najmanje dviju osoba otvoriti i pregledati sadržaj poštanske pošiljke bez pristanka pošiljatelja ili primatelja:

- kada se poštanska pošiljka ne može dostaviti primatelju, niti vratiti pošiljatelju,
 - kada postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni sadržaji
- sukladno ZPU ili drugom primjenjivom propisu,
- kada je poštanska pošiljka oštećena tako da je ugrožen njezin sadržaj ili sadržaj ostalih paketa,
 - kada poštanska pošiljka u međunarodnom prometu podliježe carinskom i deviznom pregledu u skladu s carinskim propisima i propisima o deviznom poslovanju.

Usluga se smatra aktiviranom preuzimanjem paketa od **Pošiljatelja**, odnosno predajom paketa u sustav **GLS Croatia**.

U slučajevima iz točke 2. i 3. prethodnog stavka, davatelj poštanskih usluga obavezan je sastaviti zapisnik u dva primjeka, od kojih se jedan primjerak dostavlja pošiljatelju ili primatelju pakete, ili nadležnom tijelu u skladu s posebnim propisom.

Opseg, osobine i uvjeti usluge:

Sadržaj usluge: preuzimanje predanih paketa u GLS Depou, u središnjem pogonu za sortiranje ili lokaciji **Pošiljatelja**, prijevoz i dostava paketa do Primatelja. **GLS Croatia** prvenstveno izvršava upute **Pošiljatelja** i pruža usluge prijevoza paketa uz pokrivanje troškova od strane **Pošiljatelja**.

Dostava paketa obavlja se uz potpis Primatelja, osobe koja se nalazi u kućanstvu, osobe koja se nalazi u poslovnoj prostoriji primatelja, ili osobe koja posjeduje punomoć za preuzimanje datog paketa.

Paketi, koji su na mjestu preuzimanja društvu **GLS Croatia** predani do 17.00 sati, biti će unutar Hrvatske isporučeni sljedećeg radnog dana (oznaka „24 sata“ ne znači vrijeme isporuke, označava jedino sljedeći radni dan). **Pošiljatelj** može, za naselja prema listi koju je izdalo društvo **GLS Croatia**, naručiti i ExpressParcel (koja se dostavlja do 12 sati sljedećeg dana) za isporuku, prema uvjetima utvrđenim u ugovoru. Izvozne pakete za inozemstvo zahtijevaju vrijeme od 1-7 dana (informativni podatak) koje se može produljiti sa vremenom potrebnim za carinjenje.

Nakon neuspjelog prvog pokušaja dostave, drugi pokušaj dostave je dio osnovne usluge. Ako je razlog prvog neuspjelog pokušaja netočna adresa, ili druge okolnosti koju **Pošiljatelj** može korigirati, **GLS Croatia** će zatražiti od **Pošiljatelja** da izvrši ovu korekciju. U slučaju da je prvi pokušaj neuspješan zbog odbijanja preuzimanja paketa, ili je drugi pokušaj isporuke neuspješan, ili korekcijski postupak ne dovede do rezultata, paket se vraća **Pošiljatelju**. Ako Primatelj odbije preuzimanje paketa, onda neće doći do drugog pokušaja dostave, paket se automatski vraća **Pošiljatelju**. Ako se paket ne može isporučiti, onda će **GLS Croatia** isti pohraniti na najviše 5 dana (izuzetak predstavlja najavljeni dopust Primatelja, u tom slučaju skladištenje traje najviše 10 radnih dana), nakon isteka ovog roka – bez posebne najave – paket se

vraća **Pošiljatelju**. U slučaju odbijanja preuzimanja, ili u slučaju da **Pošiljatelj** za vrijeme korekcijskog postupka ne da uputu, **GLS Croatia** neće pokušati drugu isporuku, nego će paket vratiti **Pošiljatelju**.

- GLS Croatia** će **Pošiljatelju**, vezano za pakete koje je predao, od jutra drugog radnog dana nakon preuzimanja, neograničeno davati informacije o paketu (IOD) putem telefona ili putem internetskog sustava za pretraživanje pošiljaka. Presliku potvrde o dostavi (POD) **Pošiljatelj** može besplatno tražiti za najviše do 5% prosječne mjesečne količine paketa.
- GLS Croatia** ima pravo na naplatu primjerene naknade za sastavljanje dokumenata, ukoliko zahtjevi za potvrđama koje prate paket pređu spomenutu količinu. Potvrđeni isječak popratnog lista (Rollkarte POD), ili u zamjenu toga elektronički (na slikovnom čitaču-skeneru) potpisana potvrda o preuzimanju, smatraju se odgovarajućim dokumentima o isporuci. U slučaju dostave u Paketomat, može se zatražiti samo IOD.
- Naplata **CashService** - Pouzeća obavlja se u slučaju pravilnog, pisanog ili elektroničkim putem izdanog, i od strane GLS-a povratno potvrđenog, odnosno u GLS Connect-u ili u GLS Online-u propisno registriranog i u roku poslanog naloga od strane **Pošiljatelja**. Za prikupljena pouzeća (uz priznanicu, ili prilikom dostave preuzetu potvrdu o pouzeću) **GLS Croatia** preuzima potpunu odgovornost. Međutim, propust naplate pouzeća neće stvoriti dugovanja **GLS Croatia** prema **Pošiljatelju**, jer sukladno prvotnom pravnom odnosu iznos i dalje duguje Primatelj. Uobičajeni uvjeti nadoknade štete iz čl. 16. ne pokrivaju iznos neprikupljenog pouzeća. Nakon isporuke paketa od strane dostavljača ne uvažavamo naknadne reklamacije u vezi pouzeća kao i u vezi sa promjenom iznosa pouzeća. U slučaju propusta naplate pouzeća, **GLS Croatia** odgovara do iznosa nadoplate za uslugu naplate pouzeća, te je osim toga dužan surađivati u cilju naknadne naplate pouzeća. Ukoliko se propust naplate pouzeća može dokazano svesti na od strane društva **GLS Croatia** namjerno uzrokovanje štete ili nemarno poslovanje, te ukoliko naknadna naplata ne bude uspješna, onda se oštetni zahtjev može podnijeti za iznos do vrijednosti pouzeća. **GLS Croatia** ne odgovara za slučajeve kada se naplata pouzeća ne izvrši zbog nekompletnog, pogrešnog ili kasnog naloga naručitelja usluge.
- Svaka usluga rukovanja gotovinom koja se nudi **pošiljatelju** paketa sa pouzećem ponudena je na temelju i pod uvjetom da će **GLS Croatia** nastupati samo kao posrednik za **pošiljatelju** gotovinsku naplatu te da **GLS Croatia** nema ovlast vezati pošiljatelja niti sklopiti ugovor sa primateljem paketa s pouzećem u ime **pošiljatelja**. **Pošiljatelj** je dužan pridržavati se odredbi važećih zakona i propisa o suzbijanju i sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.
- DocumentReturnService** – Povrat dokumenata je usluga koja se naručuje predajom popunjenog obrasca ili aktivacijom usluge u elektroničkom obliku. Na ovu uslugu ne primjenjuju se odredbe o nadoknadi štete iz čl.16. Prilikom izvršavanja ove usluge, osoblje društva **GLS Croatia** radi u neposrednom kontaktu sa osobljem **Pošiljatelja** i **Primatelja**, stoga nije u mogućnosti otkloniti prepreke koje se tijekom obavljanja posla mogu pojaviti. Ukoliko se u domeni navedene usluge zadaća iz bilo kojeg razloga ne može izvršiti, **GLS Croatia** ne preuzima na sebe materijalnu odgovornost za izostanak izvršenja i eventualne posljedične štete.
- Ako **Pošiljatelj** bez prethodnog izvještavanja društva **GLS Croatia** preda pakete za primatelja kod kojeg se paketi mogu predati samo uz jednu ili više dodatnih usluga (potvrda dostavnice), **GLS Croatia** ima pravo na izvršenje usluge, te na fakturiranje istih i bez prethodnog sporazuma.

Za korisnike Paketomata, PaketShop-a i portala www.paket.hr

Sadržaj usluge: preuzimanje paketa u GLS Paketomatu, PaketShop-u ili na lokaciji **Pošiljatelja**, prijevoz i dostava paketa do Primatelja. **GLS Croatia** prvenstveno izvršava upute **Pošiljatelja** i pruža usluge prijevoza paketa uz pokrivanje troškova od strane **Pošiljatelja**

Paketi, koji su preuzeti na adresi pošiljatelja ili predani u Paketomat do 12.00 sati, biti će unutar Hrvatske isporučeni sljedećeg radnog dana (oznaka „24 sata“ ne znači vrijeme isporuke, označava jedino sljedeći radni dan). Paketi predani u PaketShop-u, do 12.00 sati u gradovima u kojima GLS Croatia ima područni depo te do 9.00 sati u ostalim mjestima, biti će isporučeni sljedećeg radnog dana. Izvozni paketi za inozemstvo zahtijevaju vrijeme dostave od 1-7 dana (informativni podatak) koje se može produljiti

11. Cijena prijevoza paketa, nadoknada troškova

GLS Croatia se vezano za cijene sa korisnikom poštanskih usluga sporazumijeva putem ugovora o prijevozu paketa, te izmjenama tog ugovora. Ugovor se može sklopiti na uobičajeni način, pisano, ili nakon prihvaćanja ponude (konkudentnom radnjom), prema sadržaju ponude. Sa pisanim ili usmenim prihvaćanjem ponude, i sa početkom pružanja usluge ugovor se smatra sklopljenim. Cijene se zasnivaju na volumetričkoj masi od 1m³ = min. 300 kg.

Obračun sa **Pošiljateljem**, vezano za povrat robe, preusmjerene pakete, i one neuobičajenih dimenzija, vrši se prema aktualnom cjeniku.

Za međunarodni promet izvan EU, **GLS Croatia** prihvaća prosljeđivanje izvoznih paketa isključivo sa DAP ili DDP paritetom.

Specijalne carinske naloge **GLS Croatia** izvršava isključivo prema prethodnom sporazumu!

U slučaju izvoznih paketa izvan EU, **Pošiljatelj** je obavezan sklopiti sporazum sa Primateljem u vezi pokrivanja troškova, i sukladno tome izdati nalog društvu **GLS Croatia**.

U slučaju izvoznih naloga **GLS Croatia** polazi od činjenice da za točnost njemu priopćenih pariteta jamči **Pošiljatelj**. Zato, ako prema paritetu inozemnu carinu, poreze, pristojbe i troškove ili izdatke treba platiti inozemni primatelj, ili ako se takvi troškovi pojave poradi inozemnog primatelja, domaći **Pošiljatelj** mora društvu **GLS Croatia** nadoknaditi one troškove koje inozemni primatelj nije platio.

Za korisnike Paketomata, PaketShop-a i portala www.paket.hr

GLS Croatia se obvezuje obračunati naknadu za prijevoz paketa prema objavljenim i trenutno važećim cjenicima na www.paket.hr ili u PaketShop-ovima. Navedena cijena sadržava PDV te se zasniva na temelju dimenzije paketa, a prema unaprijed definiranim i objavljenim načinima izmjere paketa.

Pošiljatelj poštarinu putem web portala www.paket.hr može platiti na 2 načina. Ukoliko pošiljatelj odabere opciju plaćanja kreditnom ili debitnom karticom, odmah po uspješnom plaćanju/autorizaciji dobiva paketnu naljepnicu i fakturu na unaprijed danu adresu e-pošte. Ukoliko odabere opciju plaćanja po ponudi, na unaprijed danu adresu e-pošte mu se dostavlja ponuda za plaćanje. U trenutku kada GLS evidentira podatke o primljenoj uplati i potvrdi uplatu kroz sustav sa svoje strane, pošiljatelju se na istu adresu e-pošte dostavlja faktura i paketna naljepnica. Iznimno, paketna naljepnica pošiljatelju neće biti poslana ukoliko odabere opciju " Nemam pisač, želim da GLS dođe sa već ispisanom naljepnicom".

Ukoliko pošiljatelj poštarinu plaća u PaketShop-u, djelatnik PaketShop-a mu predaje paketnu naljepnicu i obrazac za slanje paketa koje je pošiljatelj dužan ispuniti. Obrazac za slanje paketa ispunjava u slučaju slanja paketa na područje ispod Neumskog koridora te u slučaju slanja paketa sa pouzecom. Neposredno prije preuzimanja paketa od strane djelatnika PaketShop-a, pošiljatelj plaća poštarinu u gotovini, a djelatnik PaketShop-a mu predaje račun u visini naplaćene poštarine. Iznimno, ukoliko PaketShop nije obaveznik fiskalizacije i izdavanja računa, iznos naplaćene poštarine mora biti upisan na potvrdi o preuzimanju paketa.

GLS Croatia svoje usluge obavlja isključivo uz prethodnu naplatu poštarine predmetnog paketa.

Korisnik usluge može jednostrano raskinuti ugovor uz potpunu refundaciju poštarine ukoliko je istu platio, ali nije predao paket u sustav GLS-a.

12. Obveze Pošiljatelja

Pošiljatelj je obavezan sve pakete zapakirati prema industrijskim standardima rukovanja paketima, iste opremiti sa besprijeckorno (točno, nedvosmisleno, potpuno) ispunjenim naljepnicama za pakete koje je društvo **GLS Croatia** sistematiziralo, te priložiti sve potrebne spise. **GLS Croatia** ne odgovara za greške u ispunjavanju. Na paketnoj naljepnici prije svega moraju biti potpuni podaci Primatelja. **Pošiljatelj** u suradnji sa **GLS Croatia** postupa sukladno uputama **Korisničkog Priručnika GLS Croatia**.

Pošiljatelj je obavezan o svim značajnijim izmjenama podataka neodložno izvjestiti **GLS Croatia** u pisanom obliku, između ostalog, ima obvezu prijavljivanja:

- ako je došlo do promjene u imenu/tvrtki ili adresi/sjedištu **Pošiljatelja**,
- u slučaju promjene mjesta preuzimanja paketa,
- u slučaju promjene računa u banci ili poslovne banke s kojom **Pošiljatelj** surađuje,
- ako je došlo do izmjene odgovorne osobe koja ima ovlasti za potpisivanje i/ili zastupanje društva **Pošiljatelja**,
- ako se pravni oblik društva **Pošiljatelja** izmjeni,
- ukoliko dođe do drugih bitnih izmjena koje utječu na poslovanje društva **Pošiljatelja**, a koje izmjene mogu imati utjecaj na prava i obveze društva **GLS Croatia**, uključujući ali ne ograničavaju se na otvaranje postupka stečaja, predstečajne nagodbe odnosno predstečajnog sporazuma, likvidacije i sličnih vrsta postupaka nad društvom **Pošiljatelja**.

13. Pravo raspolaganja

Pošiljatelj u slučaju odsutnosti Primatelja može opunomoćiti **GLS Croatia** da dostavi paket u kućni kovčević, da preda paket susjedu, ili drugim, odgovarajućim osobama, a može prihvatiti čak i bilješku vozača umjesto potvrde o primitku. Ovakva pisana ili usmena potvrda o primopredaji (IOD, POD) se, razumljivo, sastavlja u promijenjenom obliku.

Poštanska pošiljka je vlasništvo **Pošiljatelja** sve dok nije dostavljena primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi.

14. Ispostavljanje računa, frankatura

GLS Croatia svoje usluge obavlja isključivo uz frankaturu (plaćenu poštarinu) od strane **Pošiljatelja**, dok porto pakete (pakete bez poštarine) ne proslijeđuje.

Račun za obavljene usluge se u svakom slučaju ispostavlja naknadno, prema sporazumu, u jednokratnom ili dvokratnom mjesečnom ciklusu fakturiranja. Izvršene usluge **GLS Croatia** fakturira po vrstama usluga u ukupnom iznosu. Plaćanje računa se uvijek vrši putem bankovne doznake. Prilog računa o uslugama sadrži detaljan ispis po brojevima paketa, izmjerenim težinama i naknadama. **Pošiljatelj** je obavezan račun platiti doznakom, u roku dospijeca kako je isti naznačen, neovisno o eventualnim reklamacijama ili odštetnim zahtjevima iz tog perioda koji su u procesu rješavanja.

U slučaju kašnjenja s plaćanjem, **GLS Croatia** će od prvog dana kašnjenja zaračunavati zateznu kamatu i zahtijevati pokrivanje troškova u vezi naplate zaostalih potraživanja.

15. Jamstvo

GLS Croatia se obvezuje da će u slučaju **Pošiljatelj**evog korištenja usluge **Guaranteed24Service** Garantirana usluga za sljedeći dan, ako **GLS Croatia** zbog vlastitog propusta uslugu izvrši sa zakašnjenjem (vrijeme isporuke traje dulje od jednog radnog dana, osim u slučaju otkaza), vratiti trostruki iznos naplaćene cijene poštanske usluge **Pošiljatelju**.

Na području primjene CMR-a – kod izvoznog prijevoza paketa - vrijede CMR-om utvrđena jamstva.

16. Odgovornost, naknada štete

U unutarnjem prometu **GLS Croatia** odgovara:

- za gubitak ili oštećenje poštanske pakete ili umanjenje njezina sadržaja,
- za prekoračenje roka za prijenos i dostave poštanske pakete,
- u slučaju kada usluga nije obavljena ili nije obavljena u cijelosti,
- za oštećenja koja proizlaze iz nemarnog i/ili nestručnog rukovanja.

Društvo **GLS Croatia** nije odgovorno u sljedećim slučajevima:

- kada dokaže da se navedeni događaji iz prethodnog stavka nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (viša sila),
- kada pošiljatelj ne podnese prigovor ili ne podnese zahtjev za naknadu štete u roku 30 dana,
- kada se radi o poštanskim pošiljkama sadržaj kojih je zabranjen,
- kada je šteta uzrokovana time što pošiljatelj nije pakirao pošiljku na način da osigura njezin sadržaj ili se nije koristio odgovarajućom ponudenom uslugom davatelja poštanskih usluga.

GLS Croatia preuzima odgovornost za štete isključivo do vrijednosti navedene u ugovoru, u svakom slučaju samo za prvu štetu, a koja pokriva zamjenu ili popravak. **GLS Croatia** ne nadoknađuje posljedične štete.

Naknada štete

Vežano za unutarnji promet, a sukladno primjenjivim odredbama ZPU-a, u slučaju štete, opravdani odštetni zahtjev nastaje, ako se odštetni zahtjev pisano podnese u roku od 30 dana od dana primitka pisanog odgovora na podneseni prigovor, i ako je za štetu dokazano odgovoran pružatelj usluge. Propuštanjem ovog roka gubi se pravo na postavljanje odšetnog zahtjeva.

GLS Croatia će **Pošiljatelju** ili drugoj ovlaštenoj osobi za pakete u unutarnjem prometu isplatiti sljedeću naknadu štete:

- za gubitak ili potpuno oštećenje:
 - o paket – u visini peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge,
 - o paket s deklariranom vrijednosti (**Declared Value Insurance Service** / Nadoknada prema deklariranoj vrijednosti) – do visine iznosa označene vrijednosti;
- za djelomično oštećenje ili umanjenje sadržaja:
 - o paket – u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pakete, ali najviše do peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge,
 - o paket s deklariranom vrijednosti – u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja paketa, ali najviše do iznosa označene vrijednosti;
- za prekoračenje roka prijensa i dostave paketa – u visini trostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge;
- za neobavljenju uslugu – u visini iznosa naplaćene usluge.

Ne smatra se štetnim slučajem, ako je **GLS Croatia** uslugu sa zamjenom vremenskim rokom izvršio sa zakašnjenjem zbog neotklonjivih razloga koji su bili izvan njegove moći ili zbog nedostupnosti Primatelja ili je propustio vratiti dostavnicu, međutim isporuku paketa može u vlastitom sustavu vjerodostojno dokazati (IOD, POD). U takvim slučajevima svoja potraživanja **Pošiljatelj** može postaviti isključivo naspram Primatelja, a **GLS Croatia** u takvim slučajevima odgovara do iznosa svoje usluge.

U slučaju zakašnjele isporuke paketa bez vremenskog jamstva **GLS Croatia** nema obvezu nadoknade štete.

Na naknadu štete u međunarodnom prometu primjenjuju se akti Svjetske poštanske unije.

GLS Croatia će **Pošiljatelju** ili drugoj ovlaštenoj osobi za pakete u međunarodnom prometu isplatiti sljedeću naknadu štete:

- za gubitak, potpuno oštećenje ili umanjenje sadržaja:
 - o paket - u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja paketa, ali najviše do vrijednosti 40 DTS (SDR) uvećanog za 4,50 DTS

- o (SDR) po započetoj kilogramu mase paketa i poštansku uslugu, paket s deklariranom vrijednosti (*Declared Value Insurance Service* / Nadoknada prema deklariranoj vrijednosti) - do visine iznosa označene vrijednosti
 - za neobavljanje usluge – u visini iznosa naplaćene usluge.
- Iznos kunske protivvrijednosti DTS-a za određenu fiskalnu godinu (1. travnja do 31. ožujka) utvrđuje prosječnom vrijednošću tečaja DTS-a Međunarodnog monetarnog fonda prema Euru, te prosječnom vrijednošću srednjeg tečaja Kune i Eura Hrvatske Narodne Banke prethodne fiskalne godine (1. travnja do 31. ožujka). GLS Croatia zadržava pravo utvrđivanja nove kunske protivvrijednosti DTS-a ukoliko se tečaj Kuna/DTS promijeni više od 2%. Aktualan iznos kunske protivvrijednosti DTS-a je objavljen na internetskim stranicama **GLS Croatia**.

Odgovornost za štete uključena u osnovnu cijenu usluge u domaćem i međunarodnom prometu, odgovara iznosu nabavne vrijednosti robe bez PDV-a ili prodajne vrijednosti umanjene za 30% bez PDV-a ili cijeni zamjene ili popravka, a kojoj se pribraja i cijena usluge, osim u slučaju drugačijeg dogovora između klijenta i GLS Croatia, te može iznositi najviše 1.250,00 (slovima: tisućudvjestopedeset) kuna, ali ne manje od trostrukog, odnosno peterostrukog iznosa poštarine u domaćem prometu, odnosno iznosa definiranim aktima Svjetske Poštanske Unije u međunarodnom prometu.

Pošiljatelj ne može bez suglasnosti društva **GLS Croatia** svoj zahtjev po osnovi nadoknade štete prenijeti na treće osobe.

GLS Croatia ne nadoknađuje štete na onu vrijednost za koju već postoji drugo pokrivaće osiguranja.

Pošiljatelj ima pravo zahtijevati dodatno osiguranje.

Pružatelj usluge će isplatu odštete, koju je ocijenio opravdanom, izvršiti u roku od 8 dana od donošenja rješenja.

Načini nadoknade štete:

Iznos pokriva štete je onaj po kojem se, uključujući i troškove prijevoza, na najpovoljnijem mjestu može izvršiti popravak i ne pokriva umanjene vrijednosti robe. Nadoknada se vrši prema nabavnoj vrijednosti. Pokriće se ne odnosi na "neostvarenu dobit".

GLS Croatia može polagati pravo na proizvod za koje je nadoknada štete za zamjenu ili kupovinu isplaćena.

U slučaju djelomičnih šteta nadoknadi se može trošak nadomjestka, popravka ili zamjene.

U slučaju oštećenja ili gubitka proizvoda, šteta se nadoknađuje proporcionalno u omjeru korisne vrijednosti oštećenog ili izgubljenog proizvoda prema nabavnoj vrijednosti, ili prodajnoj vrijednosti umanjenoj za 30% bez PDV-a.

U svrhu određivanja visine nadoknade štete (djelomična ili puna zamjena ili popravak), GLS Croatia ima pravo odlučiti o ekonomskoj isplativosti popravka oštećenog proizvoda ili o njegovoj zamjeni u cijelosti.

Ne može se zahtijevati nadoknada štete ako prilikom pakiranja robe nisu uzeti u obzir uvjeti prijevoza paketa, smjernice za pakiranje opisane u ovim Općim uvjetima poslovanja ili kada se ošteti sadržaj paketa zbog manjkavosti unutarnjeg pakiranja.

Potvrda oštećenja

U slučaju štete, izvješće o nastaloj šteti se treba izraditi u trenutku nastanka štete ili u trenutku isporuke paketa. U izvješću se treba evidentirati broj paketa; dok se obrasci koji potvrđuju sadržaj paketa kao i zahtjev za nadoknadu štete moraju dostaviti GLS-u Croatia.

U slučaju oštećenja paketa GLS Croatia ili njegov zastupnik mora imati mogućnost pregledati pakete koji u tu svrhu moraju ostati u istom stanju kao u trenutku nastanka štete.

Ukoliko zbog nepridržavanja navedenog postupka postane nemoguće utvrditi okolnosti nastanka štete potrebne za utvrđivanje opsega štete, GLS Croatia biti će oslobođena nadoknade štete.

GLS Croatia dužna je procjenu štete obaviti u roku od tri radna dana od dana prijave štete i dobivanja potrebne dokumentacije za donošenje odluke.

GLS Croatia zadržava pravo, u slučaju zahtjeva naknadne kontrole, nadoknadi iznos od vrijednosti utvrđene naknadnom kontrolom.

Izuzeća:

- Pošiljke su isključene od naknade štete ukoliko njihova ambalaža ne odgovara zahtjevima navedenima u ovim Općim uvjetima poslovanja. U svakom slučaju pošiljatelj snosi troškove ambalaže prikladne za uvjete prijevoza.
- Paketi označeni kao lomljivi, biti će tretirani sa posebnom pažnjom djelatnika GLS Croatia, no oznaka lomljivosti sadržaja neće rezultirati dodatnom odgovornošću, za naknadu štete ukoliko sadržaj paketa nije adekvatno zaštićen
- Oznaka lomljivosti ne oslobađa pošiljatelja od obveze korištenja prikladne ambalaže s obzirom na prirodu robe, opće uvjete prijevoza i koja jamči cjelovitost sadržaja
- U slučaju lomljivih predmeta (staklo, porculan, boce, ampule za lijekove i injekcije, boce za infuziju, elektronička roba i sl.), nadoknada štete nije moguća u slučaju neoštećenosti vanjskog pakiranja čak ni kada se zbog nezadovoljavajućeg unutarnjeg pakiranja jedan dio sadržaja paketa ošteti, a sadržaj oštećenog dijela iscuri i uprlja ostale dijelove paketa.
- U slučaju lomljivih predmeta, ako zbog manjkavog unutarnjeg pakiranja pojedinačnih predmeta dođe do oštećenja, a vanjski dio paketa ostane neoštećen, odšteta se ne može zahtijevati.
- Propuštanje tekućine u paketima mora biti spriječeno hermetički zatvorenim poklopcima. Naknada neće biti nadoknadena za štete nastale uslijed procurenja
- Ako se uslijed prijevoza paketa ošteti neki komplet, jedan ili više komada kompleta ili njihovi dijelovi, prilikom odštete se ne može ostvariti nikakav zaseban interes. Trošak popravka ili zamjene kompleta se izračunava u razmjernom dijelu (pro rata). Prilikom izračuna naknade štete ne mogu se uzeti u obzir nikakvi posebni zahtjevi koji se odnose na ujednačavanje zbirke.

Nakon predaje paketa GLS Croatia predmetom potraživanja ne mogu biti gubici uslijed neodgovarajuće ambalaže, ukoliko je sadržaj nekoliko paketa spojen u jedan te ukoliko uslijed navedenoga dođe do smanjenja broja stavki.

Iz odštetnog zahtjeva isključeni su oni paketi kod kojih se nakon otvaranja neoštećenog pakiranja utvrde naprsline, ogrebotine, oštećenja uslijed žuljanja i sl. na emajliranim ili lakiranim predmetima, odnosno u slučaju namještaja i drvenih dijelova pored navedenih pojave utisnuća, ulupljenja, oštećenja politure, odvajanje lijepjenih dijelova ili furnira.

U slučaju slanja nezapakiranih kovčega, torbica ili putnih torbi, naknada štete neće biti isplaćena ukoliko dođe do zaprljanja proizvoda ili oštećenja na izbočnim dijelovima (kotači, ručke)

Od bilo kakvih odšteta su isključeni oni slučajevi kada je paket isporučen u originalnom, neoštećenom pakiranju, a nakon uručivanja se pojavi zahtjev za odštetu

Iz naknade štete isključuju se oštećenja novih proizvoda, predanih za prijevoz u izvornom, tvorničkom pakiranju, ukoliko je pakiranje prilikom uručivanja bilo neoštećeno i neotvoreno (npr. Novi televizori i ostali elektroničkih uređaji, svjetiljke itd).

Ako tijekom prijevoza pakiranje odgovarajuće pakiranog paketa nije oštećeno i ako se vozila ili druga sredstva koja sudjeluju u prijevozu nisu sudarila, prevrtala, nisu se rastresala ne može se zahtijevati odšteta radi mehaničkih, električnih ili elektroničkih smetnji za predmete unutar paketa.

Korozija, oksidacija i promjena boje kod predmeta predanih na prijevoz ne čini osnovu za odštetu.

17. Zastara

Potraživanja davatelja poštanskih usluga i korisnika poštanskih usluga zastarijevaju istekom roka od tri mjeseca u unutarnjem prometu, odnosno šest mjeseci u međunarodnom prometu. Zastara iz počinje teći:

za potraživanja zbog manje ili više naplaćene cijene poštanske usluge ili drugih troškova – od dana plaćanja,

za potraživanja zbog djelomičnog gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke, ili zbog prekoračenja roka za prienos i uručenje poštanske pošiljke – od dana uručivanja poštanske pošiljke,

za potraživanja zbog gubitka poštanske pošiljke – nakon 30 dana od dana isteka roka za uručenje poštanske pošiljke.

18. Pisani oblik

GLS Croatia će obavijestiti **Pošiljatelja** pisanim ili elektroničkim putem o promjenama komercijalnih uvjeta, promjenama Općih uvjeta poslovanja te o novim uslugama i njihovim cijenama najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Korištenjem usluga nakon primjene novih uvjeta **Pošiljatelj** prihvaća promijenjene uvjete.

GLS Croatia zadržava pravo da po pojedinim pitanjima sklopi ugovor koji odstupa od ovih **Općih Uvjeta Poslovanja**, međutim, takav sporazum ne može biti protivan primjenjivim zakonskim propisima, a isti je valjan isključivo u pisanom obliku.

19. Djelomična pravovaljanost / Sudska nadležnost

Ukoliko je bilo koja odredba ovih **Općih Uvjeta Poslovanja** nepravovaljana ili izgubi pravovaljanost, to ne mijenja ostale odredbe. Odredba, koja je nepravovaljana, mora se zamijeniti takvom, koja joj je prema gospodarskom cilju najbliža.

U slučaju pravnih nesuglasica ugovorne strane se mogu obratiti Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti. Mjesna nadležnost suda: nadležan je sud prema sjedištu društva **GLS Croatia**.

20. Opće ili lokalno ograničenje i obustava usluga

GLS Croatia može prijevoz paketa prema ovim **Općim Uvjetima Poslovanja** ograničiti, ili obustaviti, ako to zbog više sile (vis major) ili pokretanja postupka nadležnih vlasti postane potrebno.

GLS Croatia može uslijed prometnih ograničenja ili meteoroloških prilika privremeno obustaviti usluge u pojedinim područjima, ili može od uobičajeno primijenjenih pravila isporuke odstupati.

O ograničenju, privremenom prekidu ili obustavljanju usluge **GLS Croatia** će, osim u slučajevima prava zadržanja, izvjestiti **Pošiljatelje**. U takvim slučajevima **Pošiljatelj** ne može tražiti odštetu.

21. Zaštita podataka, obveza čuvanja tajnosti

GLS Croatia se pri izvršavanju svojih usluga pridržava odredaba ZPU i drugih primjenjivih propisa koji se odnose na tajnost poštanskih pošiljaka i povjerljivost osobnih podataka. **GLS Croatia** smije saznati sadržaj paketa koje prevozi samo do one mjere koja je radi izvršenja usluge neophodna.

GLS Croatia:

o ne smije otvoriti zatvorene pakete – uz izuzeća navedena u ovim Općim uvjetima poslovanja ili sadržana u primjenjivim zakonskim i/ili podzakonskih propisima.

o nezatvorene pakete smije proučavati samo sa ciljem, i u onoj mjeri, u kojoj je to primjereno radi utvrđivanja nužnih podataka za preuzimanje, obradu, prosljeđivanje i isporuku.

o podatke, za koje je saznao tijekom izvršavanja usluge - osim onih, koji se odnose na pošiljatelja, primatelja (ili drugu ovlaštenu osobu), te organizacije koje se spominju u točki br. 6. - ne smije trećim osobama davati na znanje;

o paket, u cilju provjere njegovog sadržaja ne smije predati trećim osobama, osim Pošiljatelju, primatelju (ili ostalim ovlaštenim osobama), te organizacijama spomenutima u točki br. 6;

o informacije vezane za izvršenje usluge - osim Pošiljatelju, primatelju (ili drugoj ovlaštenoj osobi), te organizacijama spomenutima u točki br. 6 - trećim osobama ne smije davati na znanje.

Prilikom primjene točke d) prethodnog stavka, osobe imenovane od strane **Pošiljatelja** moraju se smatrati osobama koje imaju istu ovlast kao i sam **Pošiljatelj**. U smislu točke c) i e) prethodnog stavka osobom koja ima istovjetne ovlasti kao i **Pošiljatelj** smatra se i ona osoba, koja jedinstveni identifikacijski podatak paketa, zatim zaporku i ulaznu šifru GLS-u javi putem elektronično-komunikacijskog uređaja (telekomunikacijski uređaj, Internet).

GLS Croatia smije otvoriti zatvoreni paket ako:

o je omot paketa toliko oštećen, da je otvaranje paketa opravdano u cilju zaštite sadržaja, a repakiranjem bez otvaranja se sadržaj paketa ne može zaštititi;

o je to opravdano u cilju otklanjanja opasnosti koju uzrokuje sadržaj paketa;

o GLS može prodati paket u zamjenu za neplaćenu naknadu uz ograničenja

sadržana u Zakonu o obveznim odnosima.

Otvaranje paketa regulira **GLS Croatia**, a poduzete mjere zapisuje u zapisnik. Činjenicu otvaranja potrebno je evidentirati na pošiljci i ako za to postoji mogućnost, o otvaranju i o razlozima otvaranja potrebno je izvjestiti pošiljatelja.

GLS Croatia i osobe (organizacije) koje surađuju u vršenju poštanske djelatnosti dužne su pomoću odgovarajućih organizacijskih i tehničkih mjera osigurati tajnost pošiljki, prosljeđenih putem paketnih usluga. **GLS Croatia** i osobe (organizacije) koje surađuju u vršenju poštanske djelatnosti – u slučaju postojanja pravnih uvjeta i upita te vrste - obvezni su poštansku pošiljku, pisano priopćenje, odnosno izjavu predati ili dati na uvid, nadalje omogućiti nadzor i pohranu, odnosno intervenciju druge vrste nad pošiljkom ili pisanim priopćenjem, onim organizacijama koje prema zasebnom zakonu imaju pravo na upoznavanje navedenih podataka.

Pošiljatelj preuzima obvezu i punu odgovornost za to, da će **GLS Croatia**-u na znanje davati samo one podatke, u svezi kojih se uslijed korištenja istih ne krše prava niti pravni interesi kako Pošiljatelja tako i dotičnih trećih osoba (posebice Primatelja), te da vezano za spomenute podatke i njihovu uporabu raspolaže sa potrebnim ovlastima. Ova odredba se posebice odnosi na uporabu telefonskog broja (fiksni ili mobilni) i e-mail adrese Primatelja, na način i u onoj mjeri u kojoj je to potrebno radi izvršenja usluge.

22. Definicije pojmova Općih Uvjeta Poslovanja

IOD - elektronička ili usmena informacija o dostavi paketa

POD - izvadak

- preslika potpisane Rollkarte

- prijevoznički

spis koji koristi **GLS Croatia**, izlistan po brojevima paketa, na kojem primatelj potvrđuje preuzimanje paketa

PaketShop - poslovnica GLS-a

- adresa GLS partnera na kojoj pošiljatelj i primatelj paketa mogu

predati ili preuzeti svoje pakete

Paketomat - GLS elektronički uređaj/ormarić za preuzimanje/ predavanje paketa

www.paket.hr - GLS portal

- putem kojega pošiljatelj pravne ili fizičke osobe mogu izraditi naljepnicu, platiti uslugu i zatražiti prikup paketa

Slikovni čitač - skener - elektronički uređaj za registriranje podataka prilikom prijetoza paketa

Zemlje članice GLS

General Logistics Systems mreže- aktualne zemlje članice GLS sustava

Korisnik poštanskih usluga - pravna ili fizička osoba koja se koristi poštanskim uslugama, kao pošiljatelj ili primatelj poštanske pošiljke.

Radni dan - svaki dan u tjednu osim subote i nedjelje te dana državnih praznika i blagdana. O ostalim neradnim danima **GLS Croatia** će obavijestiti klijente.

Ovi **Opći Uvjeti Poslovanja** vrijede od **16.8.2021.**

Ovi Opći Uvjeti Poslovanja kao i standardni cjenik su objavljeni na Internetskoj stranici www.gls-croatia.com. **Pošiljatelj** će kao dodatak ponudi za sklapanje ugovora u svakom slučaju dobiti Opće Uvjete Poslovanja, koji su sastavni dio ugovora.

Ostale informacije vezane za korištenje usluga - detaljan opis usluge, tiskanice, upitnike, upute za popunjavanje - GLS izdaje u tiskanom obliku u „Korisničkom Priručniku“, i stavlja na raspolaganje **Pošiljatelju**, te objavljuje na Internetskoj stranici www.gls-croatia.com.