

Splošni pogoji poslovanja za prevoz in ravnanje s paketi

Splošni pogoji poslovanja veljajo za vse dejavnosti General Logistics Systems, logistične storitve d.o.o., Cesta v Prod 84, 1129 Ljubljana (v nadaljnjem besedilu „GLS Slovenia“) v zvezi s prevozom, usmerjanjem, skladiščenjem in vsemi dejavnostmi v zvezi s prevozom paketov znotraj Slovenije in znotraj mreže koncerna GLS, ne glede na to, ali GLS Slovenia sam opravi odpremo ali le-to prepusti pooblaščenim tretji osebi. S tem v zvezi lahko GLS Slovenia sam izbira partnerje ali tretje osebe. Mreža koncerna GLS je mreža podjetij, ki so povezana preko nizozemskega podjetja General Logistics Systems Holding B.V. in ostalimi partnerji v mreži.

1. Uvod

GLS Slovenia opravlja domače in mednarodne prevoze paketov, ter opravlja storitve za vse, ki sklenejo pogodbeno razmerje s podjetjem GLS Slovenia ali uporabljajo spletno aplikacijo Pošljipaket.si in poravnavajo svoje obveznosti po določenih pogojih.

GLS Slovenia si pridržuje pravico, da v izrednih primerih lahko odkloni podpis pogodbenega razmerja ali zavrne izpolnitev pogodbe ali jo za nekaj časa zamrzne.

Po Sloveniji se vročanje izvede na običajnem dostavnem mestu za pošto pri naslovníku do prvih vhodnih vrat na naslovu. GLS tehnologija omogoča sledenje skozi celoten proces.

S prejemom prevoznega potrdila ali s podpisom Pogodbe o sodelovanju, pošiljatelj potrdi, da je seznanjen s Splošnimi pogoji poslovanja GLS Slovenia in da se z njimi strinja. Splošni pogoji poslovanja so sestavni del Pogodbe o sodelovanju. Plačilo prevoznih storitev je možno z gotovino ali preko POS terminala po predračunu oz. po izstavljenem računu v primeru pogodbenega sodelovanja.

Splošni pogoji poslovanja opredeljujejo storitve, obveznosti GLS Slovenia kot ponudnika storitev in

vse tiste pogoje, katerih izpolnitev potrebuje s strani pošiljatelja, da GLS Slovenia lahko kakovostno opravi storitev.

GLS Slovenia zagotavlja sledljivost paketov skozi celoten proces, ne glede na to, da dostavo opravljajo pogodbeniki.

Pogodbene stranke se s sprejetjem Splošnih pogojev strinjajo, da lahko na kontaktni elektronski naslov prejemajo elektronske novice o novih storitvah in novostih o GLS Slovenia. To strinjanje lahko vsak pogodbeni partner prekine z odjavo od elektronskih novic, ki je pripet vsaki elektronski novici.

2. Oddelek za podporo uporabnikov

GLS Slovenia na sedežu podjetja nudi podporo uporabnikom vsak delavnik med 7:30 in 19:00 uro. Na zahtevo stranke tudi pošlje informacije o dostavi (IOD) ali potrdilo o dostavi (POD) in obravnava morebitne reklamacije v zvezi s prevozom paketov. Informacije o statusu paketa temeljijo izključno na podlagi številke paketa.

Oddelek za podporo uporabnikom je dosegljiv:

- na telefonu na 01/500-11-90
- na elektronskih naslovih narocila@gls-slovenia.com in info@gls-slovenia.com.

Vse informacije, v zvezi s statusi paketov, so na voljo drugi dan po oddaji paketov na spletni strani www.gls-slovenia.com, v meniju Sledenje, kamor se vnese številko paketa.

GLS Slovenia ima poseben oddelek znotraj oddelka za pomoč uporabnikom, ki je namenjen naslovnikom paketov in deluje vsak delavnik med 7:30 in 19:00 uro. Naslovniki lahko pokličejo na številko +386 1 500 11 90 in na podlagi številke paketa zahtevajo podatke o njihovem paketu.

3. Informacije in urejanje reklamacij

a) Uporabnik lahko na podlagi številke paketa pri Oddelku za podporo uporabnikom pridobi informacijo o paketu (IOD) oziroma zahteva potrdilo o vročanju (POD). Informacije o paketih prejmete na podlagi poizvedbe.

b) V primeru zahtevanih informacijah o paketih, ki so bili poslani po omenjenem obdobju se čas za posredovanje informacij podaljša na 3 delovne dni.

c) Potrdila o dostavi (POD) se posredujejo brezplačno, ampak le za do 5% poslanih paketov na določen mesec.

d) Poleg informacij o paketih, Oddelek za podporo uporabnikom sprejema morebitne pisne reklamacije oziroma prijave o nastalih škodah in posreduje prijavo osebi, zadolženi za urejanje škodnih postopkov.

e) Po prejemu reklamacije odgovorna oseba preveri prijavo, poskrbi za preverjanje in o ugotovitvah pisno obvesti podajalca reklamacije.

f) Poleg prijave reklamacije se lahko reklamacije vpišejo v knjigo pritožb na sedežu GLS Slovenia ali na ostalih poslovnih enotah podjetja. Oddelek za podporo uporabnikom vsaj tedensko preveri zapiske v knjigi pritožb, reklamacije pa obravnava po ustaljenem postopku in v ustreznem časovnem roku.

g) Oddelek za reklamacije, le-te obravnava v najkrajšem možnem času, najkasneje pa v roku 30 dni od prejema reklamacije in na prejeto reklamacijo pisno odgovori.

h) V kolikor GLS Slovenia na prejeto reklamacijo ne odgovori, ali pa podajalec reklamacije ni zadovoljen z odgovorom se lahko v 60. dneh od prejete odgovora obrne na Urad za varstvo potrošnikov Slovenije. Vse pritožbe se zabeležijo in vsi morebitni vzroki pritožb se odpravijo v skladu z določbami ISO-standarda.

4. Cilji Splošnih pogojev poslovanja in območne veljavnosti

GLS Slovenia opravlja storitve prevoza paketov prednostno pogodbenim partnerjem. Pogodbeno razmerje se sklene s Pogodbo o sodelovanju. Časovna veljavnost Pogodbe o sodelovanju je odvisna od medsebojnega dogovora obeh strank, za katero se dogovorita ob pripravi ponudbe in sklenitvi pogodbenega razmerja. Ob sklenitvi pogodbenega razmerja GLS Slovenia oskrbi pogodbeno stranko z ustreznimi nalepkami oziroma prevoznimi potrdili za pravilno odpremo paketov. Prav tako GLS Slovenia vnese podatke o pogodbeni stranki v informacijski sistem in omogoči nemoteno pogodbeno sodelovanje.

Splošni pogoji poslovanja so veljavni za vse dejavnosti podjetja GLS Slovenia in vključujejo naloge prevzemov, dostav, zbiranja, sortiranja, nalaganja, razkladanja, obravnavanja in ponovnega nalaganja ter začasnega shranjevanja v primerih neuspešnih dostav. Veljavni so tudi v primerih upravljanja pošiljanja izvoznih paketov v države znotraj mreže General Logistics Systems.

Splošni pogoji poslovanja se nanašajo izključno na naloge povezane s prevozi, ki jih pokrivajo pogodbe, sklenjene z GLS Slovenia in ne pokrivajo dostave uvoženih paketov, saj je v teh primerih pogodba strank sklenjena s partnerjem podjetja GLS Slovenia in v skladu s Splošnimi pogoji tujega partnerja.

Storitve, ki jih ponuja GLS Slovenia:

- storitev 24-urne dostave poslovnih paketov (Business Parcel) in malih poslovnih paketov (Business Smallparcel) po Sloveniji (dostava naslednji dan po prevzemu, podajanje informacij o času dostave);
- storitev prevoza paketov v vse države članice EU in v Turčijo, Norveško, Švico in Srbijo na podlagi sodelovanja z mrežo GLS General Logistics Systems;
- storitev uvoza paketov, poslanih iz držav članic EU in Švice na podlagi sodelovanja z mrežo GLS General Logistics Systems

Poslovni paket (**BusinessParcel**)

Hitra in učinkovita dostava "od vrat do vrat" po Sloveniji. Paketi, prevzeti v kateremkoli kraju po Sloveniji, so dostavljeni naslednji delovni dan znotraj delavnika, torej med 8:00 in 16:00 uro. Drugi poizkus dostave je brezplačen.

Ekspres paket (**ExpressParcel**)

Dostava nujnih paketov do določene ure, najkasneje do 09:00, 10:00 ali 12:00 ure naslednji delovni dan po prevzemu. Dodatna storitev se obračuna poleg standardne dostave. Storitev je na voljo le v določenih krajih in ob uporabi spletne aplikacije Connect online, kjer je na voljo tudi seznam lokacij. V primeru zakasnjene dostave po krivdi ponudnika storitve za več kot 15 minut, se povrne strošek express storitve.

Mali poslovni paket in Ekspres mali paket (**BusinessSmallParcel** in **ExpressSmallParcel**)
Posebno ravnanje za pakete, težke do 2 kg, ki vključuje ločeno sortiranje, ločeni prevoz, posebne GLS vrečke in poenostavljen postopek za označevanje malih paketov z uporabo za to namenjenega GLS trikotnika (dolžina 10cm – 40cm)

Prevoz paketov v domačem in mednarodnem prometu: v skladu z željami pošiljatelja - GLS Slovenia prevzame paket na lokaciji, ki jo določi stranka ter ga dostavi, pri čemer ima paket ves čas pod nadzorom, torej od prevzema do trenutka dostave. Pošiljatelj ima možnost spremljati pot paketa ter pridobiti informacije v zvezi s paketom. Dokazilo o dostavi (POD) je na voljo za vpogled (v mejah omejitev, ki veljajo). V primeru spremembe naslova se GLS Slovenia zavezuje, da bo naslov preveril ter dostavil paket na preverjeni naslov. Storitev zajema tudi drugi poskus dostave, ki sledi, v primeru, da je prvi poskus neuspešen. V primeru navodil z strani pošiljatelja ali prejemnika bo paket dostavljen na novi naslov ali na prvotni naslov ob drugi uri.

Evro poslovni paket in Evro mali poslovni paket (**EuroBusinessParcel** in **EuroBusinessSmallParcel**)
Zanesljiva, hitra in učinkovita cestna distribucija paketov "od vrat do vrat" z ugodnimi tranzitnimi časi, v 36 evropskih držav.

Izvozna distribucija paketov (mednarodno integrirana storitev): pakete dostavljajo tuji pogodbeni partnerji podjetja General Logistics Systems, ki zagotavljajo, da podjetje General Logistics Systems ohranja nadzor nad paketi - od prevzema do dostave in da je kadarkoli možno pridobiti informacije glede paketov ter potrdil o dostavah (v mejah omejitev, ki veljajo). Pri izvoznih paketih je čas dostave (z izjemo carinjenja, od časa prevzema paketa pa do dostave v depo ciljne države, ki izvaja carinjenje) odvisen od ciljne države, to je med 1 in 6 delovnih dni po prevzemu paketa. Čas carinjenja je odvisen od lokalnih zakonov v posameznih državah, stroški, ki pri tem nastanejo, pa bremenijo stranko ali naslovnika. V

kolikor naslovnik ne poravnava vseh obveznosti, ki izvirajo iz carinskih postopkov pri izvoznih paketih bo GLS Slovenia te stroške zaračunal stranki. V primeru spremembe naslova se GLS Logistics Systems zavezuje, da bo naslov preveril ter dostavil paket na preverjeni naslov. Storitev zajema tudi drugi poskus dostave, ki sledi, v primeru, da je prvi poskus neuspešen. V določenih državah je po prvem, neuspelem poskusu dostave paket shranjen v GLS Paketni trgovini, ki je najbližje lokaciji naslovnika (navedenemu naslovu za dostavo), kjer ga naslovnik lahko prevzame osebno. V kolikor ga naslovnik ne prevzame v roku, določenem v obvestilu naslovniku, je paket vrnjen pošiljatelju brez ponovnega poskusa dostave.

Dodatne storitve, ki so na voljo strankam z doplačilom:

Garancija 24 ur (**Guaranteed24Service**)
Zagotovljena dostava naslednji delovni dan - s to storitvijo vam GLS Slovenia zagotavlja, da bo paket dostavljen naslednji delovni dan po prevzemu. V kolikor paket po krivdi GLS Slovenije ni dostavljen v omenjenem roku, bo GLS Slovenia povrnil strošek prevoza in dvakratno vrednost doplačila za to storitev.

Storitev prevzem in dostava (**Pick&ReturnService**)
Prevzem in dostava – GLS Slovenia na zahtevo stranke prevzame paket iz navedene lokacije ter ga dostavi na naslov stranke kjerkoli v Sloveniji. Storitev je možno uporabiti v domačem ali mednarodnem prometu.

Storitev prevzem in dostava tretji osebi (**Pick&ShipService**)
Prevzem in dostava tretji osebi - GLS Slovenia na zahtevo stranke prevzame paket iz navedene lokacije ter ga dostavi na katerikoli naslov v Sloveniji. Storitev je možno uporabiti v domačem ali mednarodnem prometu.

Storitev plačilo po povzetju (**CashService**)
Plačilo po povzetju – Odkupnina, prevzeta od prejemnika paketa, se vsaj dvakrat tedensko nakazuje na transakcijski račun stranke. Reklamacijski rok za napačno ali nepravilno obravnavo dokupnine je 30 dni. V kolikor tega ne stori v danem roku izgubi pravico do nakazila odkupnine. Dodatni strošek storitve vključuje znesek bančnega transferja znotraj posamezne države. Prav tako se strošek storitve zaračuna v primeru neuspešne dostave paketa. V primeru uporabe te storitve pri mednarodnih paketih mora imeti stranka odprti račun v Romuniji. Pri poslovanju z odkupnino

na Slovaškem, kasneje niso možni popravki odkupnine pri že odposlanem paketu. Zadevo rešujeta pošiljatelj in prejemnik in ne GLS. V vseh primerih izvoznih paketov je storitev možno naročiti le z uporabo programa GLS Connect, aplikacije GLS Connect Online in My GLS. Odkupnino za COD v GLS Slovenia lahko stranka po svoji izbiri poravna z gotovino, s plačilnimi karticami preko POS terminala, ki ga ima kurir pri sebi, preko Paketomata ali v Paketni trgovini.

Storitev zamenjave paketa (*ExchangeService*)
Zamenjava paketa – GLS Slovenia ob naročilu te storitve pri dostavi paketa naslovniku hkrati prevzame novi paket za vračilo pošiljatelju. Pri izbiri te dodatne storitve in dejanskemu prevzemu novega paketa, se pošiljatelju obračuna strošek dodatne storitve in strošek dostave zamenjanega paketa.

Storitev klic pred dostavo (*ContactService*)
Klic pred dostavo – Možne kombinacije s storitvami Business-Parcel in Business-Small Parcel. Kot pri vsaki drugi storitvi jo lahko stranka izbere pri vnosu podatkov v IT sistem. Pri uporabi storitve Contact-Service mora biti na paketu poleg običajnih podatkov navedena tudi telefonska številka prejemnika. Pred dostavo mora GLS voznik poklicati stranko in ji sporočiti o nameri in času dostave. Storitev je obračunana in vidna na dodatni postavki specifikacije k računu.

Storitev v roke naslovniku (*AddresseeOnlyService*)
V roke naslovniku – Z naročilom te storitve pošiljatelj točno določi in imenuje osebo, ki ji je paket namenjen. Pri dostavi paketa je potrebno prejemnika identificirati z osebnim dokumentom.

Storitev dostava na določen dan (*DayDefiniteService*)
Dostava na določen dan – z naročilom te dodatne storitve prejemnik lahko vnaprej določi datum za dostavo paketov. Maksimalna zakasnitev je 5 delovnih dni od dneva prevzema paketa.

Storitev vračilo spremnih dokumentov (*DocumentReturnService*)
Vračilo spremnih dokumentov – rešitev v primerih, ko morajo biti spremni dokumenti odposlanega paketa podpisani s strani prejemnika in nato vrnjeni pošiljatelju. Splošni pogoji poslovanja podjetja GLS Slovenia se ne nanašajo na to storitev. Ž
Storitev osebni dvig (*StandbyService*)
Osebni dvig - Storitev uporabite v primeru, ko želite, da zadržimo paket v naši poslovalnici in ga prevzame prejemnik sam. Kontaktni podatki poslovalnic so objavljeni na naši spletni strani ali pa lahko pokličete v Oddelek za pomoč uporabnikom.

Nadomestilo v primeru škode ali izgube (*DeclaredValueRefundService*)
Dodatno nadomestilo - se lahko sklene ločeno za vsak paket posebej po obrazcu za Nadomestilo v primeru škode ali izgube. Najvišja vrednost nadomestila za notranji in mednarodni promet je 2.000 EUR. Storitve se lahko naroči z izpolnitvijo obrazca v programu GLS Connect, aplikaciji GLS Connect Online in My GLS.

Storitev SMS obveščanje (*SMSService*)
SMS obveščanje – dan pred dostavo pošiljatelj obvesti prejemnika paketa o dostavi, besedilo sestavi pošiljatelj in lahko vključuje identifikacijsko številko paketa ter višino odkupnine. Avtomatično se doda tudi številka Oddelka za pomoč uporabnikom. Storitve je možno naročiti le z uporabo programa GLS Connect, aplikacije GLS Connect Online in My GLS, sporočilo pa ne sme biti daljše od 130 znakov.

Storitev SMS na dan dostave (*PreadviceService*)
SMS na dan dostave - v jutranjih urah pošlje GLS Slovenia SMS sporočilo, v katerem obvešča prejemnika paketa o predvidenem času dostave. Sporočilo vsebuje identifikacijsko številko paketa, predviden čas dostave (s triurnim dostavnim oknom) in telefonsko številko Oddelka za pomoč uporabnikom. Storitve je možno naročiti le z uporabo programa GLS Connect, aplikacije GLS Connect Online in My GLS.

Storitev fleksibilne dostave (*FlexDeliveryService*)
V primeru naročene dodatne storitve, bo GLS Slovenia paket poizkušala prejemniku dostaviti dvakrat, poleg tega pa prejemniku ponuja pet alternativnih možnosti dostave. Naslovnik prejme po e-mail-u ali SMS-u dostop do spletne aplikacije, kjer lahko izbere med dostavo na drugi naslov, dostavo v enega izmed GLS Depo-jev, dostavo v Parcel Shop, izbira drugega dneva dostave ali dostavo brez podpisa (v nabiralnik). V primeru, da iz strani naslovnika ne prejmemo nobenih navodil, se paket 5 dan avtomatsko dostavi na prvotni naslov. Storitve se lahko naroči pavšalno za vse pakete ali na osnovi ad-hoc preko programa GLS Connect, aplikacije GLS Connect Online in My GLS.

Storitev dostava v Paketno trgovino ali Paketomat (*ShopDeliveryService*)
V primeru uporabe storitve ShopDelivery-Service, bomo paket dostavili direktno v izbrano Paketno trgovino ali Paketomat. V primeru, da pošiljate več paketov za istega naslovnika se vsak paket obračuna posebej. Naslove, lokacije in odpiralne čase si lahko ogledate na naši spletni strani.

Ročno ravnanje (*ManualHandlingService*)

V primeru uporabe storitve ročno ravnanje, bomo pri rokovanju vašemu paketu namenili posebno skrb – kajti ne bo se razvrščal po trakovih, temveč ga bomo pretovarjali ročno.

V primeru prevoza blaga izključenega iz Splošnih pogojev poslovanja, GLS Slovenia ne jamči za primer nastale škode pri prevozu in ni odgovoren za plačilo le-te.

Storitev poznega pobiranja (*LateCollectionService*)

Storitev LateCollection oziroma pozno pobiranje, je storitev pri kateri se vam paketi prevzamejo v popoldanskih urah in sicer med 17:00 in 19:00 uro. Stranka se lahko odloči za uporabo storitve, le ob predhodnem dogovoru s prodajnim oddelkom. Ko se storitev vklopi velja za vse vaše pakete in je ni mogoče izbirati za vsak paket posebej. Cena storitve se obračuna za vsak paket posebej.

Plačilo po povzetju s plačilno kartico

(*BankCardService*)

Strankam omogoča plačilo odkupnine s plačilno kartico. Storitev se zaračuna pošiljatelju in sicer; za domače pakete 1,13% od vrednosti odkupnine, za mednarodne pakete (izvoz) 1,5% od vrednosti odkupnine.

Storitev brezkontaktna dostava

(*ContactlessDeliveryService*)

Dostava brez dotika: Zaradi intenzivnega širjenja novega Koronavirusa COVID-19 v Evropi in Sloveniji, je GLS Slovenija kot preventivni ukrep za zaščito zdravja pošiljateljev, prejemnikov in kurirjev, s 23.3.2020, uvedla dostavo paketa brez dotika, oziroma podpisa. Storitev izbere prejemnik preko upravitelja dostave - vmesnika Flex Delivery manager (Mojpaket.eu). V tem primeru prejemnik ne odda podpisa v »skener«, namesto tega kurir vnese ime ter priimek prejemnika, v podpisno polje pa se prikaže koda storitve (CLD). Prejemnik na takšen način sprejme paket brez kontakta in potrjuje prejem nepoškodovane pošiljke. S tem se tudi izniči pravica do odškodninskega zahtevka iz naslova manjkajočega podpisa, tako s strani prejemnika, kot pošiljatelja

5. Paket, prevozno potrdilo, pakiranje, naslavljanje, odprema

Pošiljatelj je dolžan paket pravilno zapakirati in ga opremiti s prevoznim potrdilom tako, da so jasno razvidni podatki o naslovniku (točen naziv, naslov, poštna številka in kraj, telefon in kontaktno osebo),

ter teži paketa. Skrbno in strokovno zapakirano blago omogoča, da je poslan paket pri sortiranju po tekočem traku in rokovanju primeren za učinkovit cestni prevoz in da pride blago nepoškodovano na ciljni naslov. GLS Slovenia prevzame odgovornost samo za ustrezno pakiranje in točno naslovljene pakete. V primeru neustrezne embalaže si GLS Slovenia pridružuje pravico tak paket prepakirati in obračunati dodatne nastale stroške v zvezi s tem.

Izvozni paket mora biti opremljen z vsemi prevoznimi dokumenti, ki so potrebni za izvoz v mednarodnem prometu: Naslov naslovnika na vsakem paketu, s priloženimi izvoznimi računi (v treh izvodih, tudi v primeru vzorcev in brezplačnih paketov). Za zamude, ki nastanejo zaradi nepopolnih ali manjkajočih dokumentov je odgovoren pošiljatelj ali oseba, ki je izdala nepopolno dokumentacijo; le-ta mora povrniti tudi dodatne stroške, ki so pri tem nastali podjetju GLS Slovenia.

Pogoji, ki se nanašajo na pakiranje paketov:

- Uporabnik lahko odda pakete, ki so popolnoma zaprti.
- Paketov na paleti ne sprejemamo.
- Embalažo je potrebno optimalno izkoristiti, saj le ustreza velikost, kakovost embalaže ter popolnoma zapolnjen notranji prostor varuje blago pred morebitno škodo.
- Lomljiva roba mora biti zapakirana v stiropor ali podoben material za oblazinjenje; oznaka Lomljivo služi le kot opozorilo in ne pomeni zaščite vsebine paketa.
- Elektronske naprave, namenjene v popravilo, morajo biti zapakirane v popolni, originalni embalaži in ustrezno oblazinjene.
- Akumulatorske baterije je potrebno predati ovite le v prozorno folijo.
- Avtomobilske gume se lahko odda le pakirane po dve skupaj. Pričvrščene morajo biti skupaj tako, da se tekom transporta ne morejo odcepiti.
- Plastenke je potrebno zaščititi vsako posebej z vseh strani in notranjim polnilom.
- Blago, ki ga ni moč ustrezno zapakirati, je potrebno pred ovojem s folijo dodatno ustrezno zaščititi.
- Paket je potrebno zapreti z vseh strani in zlepiti z lepilnim trakom, po možnosti z lepilnim trakom, ki ima logotip pošiljatelja.

Paketi, ki so medsebojno povezane, GLS Slovenia ne prevzema, saj se ti lahko ločijo eden od drugega in v takem primeru pride le do vročanja paketa, ki je ustrezno opremljen. V tem primeru GLS Slovenia ne prevzema odgovornosti za nedostavljene pakete.

- Naziv, naslov naslovnika, prevozno potrdilo, nalepke za dodatne storitve in ostale označbe je potrebno nalepiti na največjo površino paketa.
- Pri uporabi denarne storitve (Cash-Service), mora biti celoten znesek pri pošiljanju podatkov v elektronski obliki, kot tudi na samem paketu.
- Nevarno blago se ne sme oddati niti z zunanjo označbo.

GLS Slovenia se v vsakem primeru izogiba poškodbam paketov in skrbi, da postopek vročanja poteka nemoteno. Obenem Oddelek za podporo uporabnikom nudi brezplačno svetovanje uporabnikom za pravilno odpremo in pakiranje paketov.

GLS Slovenia si pridržuje pravico, da za pakete, za katere je potrebno ročno ravnanje in niso primerne za manipulacijo po tekočih trakovih, obračuna storitev ročno ravnanje po veljavnem ceniku.

Nalepka »Lomljivo« ne oprošča pošiljatelja od obveznosti primerne pakiranja blaga, saj nalepka ne obvaruje vsebine paketa.

6. Prevzem paketov

1. Redne krog stranke: Prevzem paketov se opravi na naslovu pošiljatelja oziroma na njegovem naslovu in dogovorjeni uri, ki je bila posredovana ob sklenitvi pogodbenega razmerja. Ura prevzema lahko odstopa maksimalno 30 minut (pred ali po določeni uri prevzema) od dogovorjene s Pogodbo o sodelovanju. Pošiljatelj, lahko odda paket tudi sam v vsaki poslovni enoti podjetja GLS Slovenia (seznam poslovnih enot je objavljen na spletni strani www.gls-slovenia.com).

2. Občasni pošiljatelji: Prevzem paketov se naroči izključno preko portala www.mojgls.si. Dostop do portala se pošiljateljem zagotovi ob podpisu pogodbe oziroma s pomočjo Oddelka za podporo uporabnikom.

Prevzeti paketi so praviloma dostavljeni naslednji delovni dan od prevzema (velja za vročanje po Sloveniji).

Voznik GLS Slovenia pri prevzemu paketa ne preverja ustreznosti pakiranja paketa, ima pa pravico vidno neustrezno pakirane pakete zavrnil.

Voznik GLS Slovenia pri prevzemu paketa ne preverja ustreznosti pakiranja paketa, ima pa pravico vidno neustrezno pakirane pakete zavrnil.

Ob prevzemu paketa voznik GLS Slovenia izda potrdilo o prevzemu paketa, s tem da potrdi le prevzeto število paketov.

Skeniranje in tehtanje paketov se opravi na elektronskih tehtnicah podjetja GLS Slovenia. Vozniki GLS Slovenia paketov ne tehtajo.

Uporabnik ima na voljo več vrst potrdil za identifikacijo paketa:

- Seznam poslanih paketov izpisan iz aplikacij GLS Connect Online, GLS Connect in My GLS.

Osnova za obračun storitev sta število poslanih ter teža posameznega paketa. Storitve se obračunavajo po paketu.

Točne podatke o številu in teži paketa prejme uporabnik (specifikacijo) v elektronski obliki.

7. Vročanje

Ob dostavi je paket skrbno zapakiran in na njem je čitljivo napisan naslov, kamor je potrebno paket dostaviti. Ko voznik prispe na naslov dostave ne sme čakati, v primeru, da mora čakati se lahko dostava prekine.

Kurir preda paket proti podpisu o prejemu s strani naslovnika ali drugim osebam, če domneva, da so upravičeni do prejema paketov. Med njimi so predvsem osebe, ki so prisotne v prostorih naslovnika in tisti, ki imajo ustrezno pisno pooblastilo.

Dostava je dokončno potrjena s strani naslovnika, ko GLS Sloveni-i podpiše vse obrazce o prevzemu. Voznik lahko zahteva, da mora prejemnik poleg podpisa navesti tudi svoje ime. Te podatki se nato prenesejo v skener, kjer so podatki o dostavi paketov na voljo preko telefona ali v elektronski obliki.

Za izročitev zaupnih paketov (AddresseeOnly service) mora prejemnik dokazati svojo identiteto z osebnim dokumentom. V tem primeru mora biti poleg podpisa prejemnika zapisana še ID številka osebne izkaznice ali potnega lista.

V primeru odkupninskih paketov (CashService), se paket dostavi le proti plačilu odkupnine. Prejemnik pa se mora podpisati za prejem. Vsebine paketa predhodno ne sme pregledati oz. preizkusiti. V primeru, da odkupnina ni zabeležena na prevoznem listu in ni prenešana v naš sistem GLS ne odgovarja in ne bo terjal prejemnika, v kolikor odkupnina ni bila pobrana. Odgovornost je izključno na pošiljatelju.

8. Teža in mere paketov

- V okviru izvajanja prevoznih storitev izvaja GLS Slovenia prevoz paketov do teže 40 kg in ne presegajo naslednjih mer: dolžine do 200 cm, višine do 60 cm in širine 80 cm, pod pogojem, da vsota 2 x višine + 2 x širine + 1 dolžine ne presega 300 cm. V primeru, da je paket večji od dovoljenega obsega si GLS Slovenia pridružuje pravico zaračunati dodatne nastale stroške v zvezi s tem.

Za prevoz v tujino mora biti vsebina zapakirana izključno v kartonski embalaži, z maksimalno težo 40 kg, ki ne presegajo naslednjih mer: dolžina 10 cm do 200 cm, višina 15 cm do 60 in širina 5 cm do 80 cm, pod pogojem, da vsota 2 x višine + 2 x širine + 1 dolžine ne presega 300 cm. Rok vročanja v mednarodnem prevozu je od 2 do 6 delovnih dni in ne vključuje časa prevoza od pošiljatelja do izvoznega centra GLS in od uvoznega centra GLS do naslovnika, carinskih postopkov in višje sile na katere nimamo vpliva.

Ob uporabi produktov Business Small Parcel – Mali poslovni paket in Express Small Parcel – Mali ekspresni paket je maksimalna dovoljena teža poasameznega paketa 2 kg in dolžina 40 cm.

GLS Slovenia vsak paket prevzame na naslovu stranke oziroma na njenem odjemnem mestu, skladno s podatki navedenimi v Pogodbi o sodelovanju. Prevzeti paketi se tehtajo avtomatsko v poslovnih enotah. Teža se avtomatsko pripiše k identifikacijski številki paketa. Teža posameznega paketa je osnova za avtomatski obračun storitev.

Za pakete izven dovoljenih dimenzij, obstaja tveganje da ne bodo pravočasno vročene. GLS Slovenia je v takih primerih upravičen do preusmeritve takih paketov do drugih prevoznikov in stroške prevoza paketov izven dovoljenih dimenzij prenese na pošiljatelja. V teh primerih Splošni pogoji Nadomestilo v primeru škode ali izguben časovna garancija vročanja paketov ne velja.

9. Vrste blaga izključenih iz storitev GLS Slovenia

Vrste blaga, ki se praviloma ne sprejme za prevoz:

- Blago, ki je zaradi svoje narave nagnjeno k uničenju
- Pokvarljivo blago.
- Posmrtni ostanki, žive živali in rastline.
- Blago v vrečah, vrečkah, razsuti tovor in blago v lesenih zabojih.
- Blago z visoko vrednostjo, dragocene kovine, slike in ostala umetniška dela ter predmeti s sentimentalno vrednostjo,
- Antikvite, vrednostni papirji in ostali dokumenti z denarno vrednostjo,
- Dragulji, krzno, zlato, srebro, denar in kovanci.
- Blago, ki zahteva skladiščenje pri določenih temperaturah.
- (Prepovedano) Orožje in (prepovedano) strelivo ter eksplozivni materiali.
- Paketi, iz katerih štrlijo dolgi ostri deli.
- Zvezane pakete
- Steklo in steklene predmete.
- Pakete, ki so naslovljene na poštni predal.
- Droge.
- V primeru domačih ali mednarodnih paketov, ki presegajo vrednost 2.000 EUR, izdelki pod državnim nadzorom, alkoholne pijače in tobačno blago.
- Nepismerno embalirano blago oz. blago, ki ni primerno za transport preko paketne distribucije.
- Preveliki oz. pretežki pakete (če presega mere določene v točki 8).
- Lahko lomljivo blago in ostalo blago, za katero so v transportni zakonodaji predvidena posebna pravila.
- Nevarno blago v skladu z IATA pravili (letalski transport)
- Baterije vrste Lithium Metal so popolnoma izključene iz letalskega transporta. Za vse ostale vrste Lithium baterij se upošteva predpise IATA/DGR, prav tako je pošiljatelj odgovoren za pravilno ter popolno spremno dokumentacijo,
- Za vse tujinske pakete se zavrnejo za pakete z osebni stvarmi, ki so blago, za katerega se plačuje trošarine in dajatve, ter blago, ki ga spremlja ATA dokumentacija. Prepovedano je pošiljanje blaga, ki je v skladu z zakonskimi določbami (Vključno z resolucijami in ukrepi, ki jih je sprejela Organizacija Združenih narodov) katere koli države članice Evropske unije ali države porekla, tranzita ali namembne države prepovedano ali krši kakršne koli trgovinske ali gospodarske omejitve ali sankcije, ki so trenutno v veljavi.
- Poleg tega se za prevoz zunaj Slovenije ne sprejema Carnet ATA carinskega blaga in razstavnih eksponatov.
- Stranka je dolžna obvestiti GLS Sloveni-o pred pošiljanjem vsakega paketa, čigar vrednost presega 2.200 EUR.

10. Storitev

GLS Slovenia opravlja storitve prevoza paketov. Prevoze opravljajo pogodbeni partnerji, ki so pod nadzorom GLS Slovenia in garantira za njihovo kakovostno opravljanje storitev. Vse storitve, ki jih opravljajo omenjeni pogodbeni prevozniki, so na računu vidne kot posredovane storitve in zaradi svoje narave niso navedene ločeno.

GLS Slovenia prevzema primerno zaprte, nepoškodovane pakete brez preverjanja vsebine in jih v zaprtem stanju vroči naslovniku.

GLS Slovenia ima izjemoma pravico preveriti vsebino paketa, če obstaja sum, da le-ti kršijo določila člena 9. Če GLS Slovenia takšno blago odkrije med prevozom ali skladiščenjem, o tem obvesti pošiljatelja. Pošiljatelj mora prevzeti paket na sedežu podjetja ali poslovni enoti na svoje stroške.

Obseg, značilnosti in pogoji storitev:

1. Vsebina storitev: Prezem paketov se izvaja v poslovnih enotah GLS Slovenia, centralnem skladišču, na naslovu pošiljatelja ali njegovem odjemnem mestu.
2. Vročanje paketov: Vročanje je pravilno izvedeno, ko se paket vroči na običajno sprejemno mesto za vročanje na naslovu naslovnika proti podpisu naslovnika ali osebe za katero se lahko sklepa, da je pooblaščen za prevzem paketa.
3. Rok vročanja: Po Sloveniji se vročanje izvede za vse pakete predane podjetju GLS Slovenia (za vse predane med 8. in 20. uro) po sistemu »od vrat do vrat« v roku 24 ur, pri čemer oznaka 24 ur pomeni vročanje naslednji delovni dan. V skladu s Splošnimi pogoji poslovanja lahko stranka naroči tudi Ekspres dostavo (jutranja dostava), na tiste lokacije po Sloveniji, ki so na seznamu GLS Slovenia (dostava opravljena do 12. ure naslednji delovni dan). Rok vročanja v primeru oddaje paketa v Paketomatu ali Paketni trgovina je 1 - 2 delovna dni. Rok vročanja v mednarodnem prevozu paketov je od 2 do 6 delovnih dni in ne vključuje časa prevoza od pošiljatelja do izvoznega centra GLS in od uvoznega centra GLS do naslovnika, carinskih postopkov in višje sile na katere nimamo vpliva. Navedeni tranzitni časi za

posamezno državo so opisani v Ponudbi za opravljanje mednarodnih storitev. V primeru carinskih postopkov se tranzitni čas ustrezno podaljša za čas opravljanja carinskih postopkov.

4. Poizkus vročanja: Po prvem neuspelem poizkusu je ponovni poizkus vročanja brezplačen. V primeru, da GLS Slovenia paket ne more vročiti zaradi napačnega ali nepopolnega naslova oz. naziva naslovnika ali njegove odsotnosti oz. v primeru, ko naslovnik odkloni prevzem, se vročanje šteje kot izvršeno, če GLS Slovenia pusti Obvestilo o vročitvi oz. v primeru zavrnitve izda novo prevozno potrdilo. V tem primeru je GLS Slovenia upravičen paket oddati na javnem mestu za hrambo na stroške pošiljatelja in ga o tem obvestiti.

Če pošiljatelj nemudoma ne da navodil za nadaljnje ravnanje in ne prevzame dodatnih stroškov, lahko GLS Slovenia v skladu z Obligacijskim zakonikom paket proda in z dobljenim denarjem pokrije svoje stroške. Če se po prvem poizkusu vročanja paket ne more vročiti, ga GLS Slovenia maksimalno 4 dni skladišči (izjema je obvestilo naslovnika o dopustu, v tem primeru maksimalno do 10 delovnih dni.) Na 5. dan od prvega poizkusa vročanja se paket poizkuša vročiti ponovno. Če se paket tudi pri tem poizkusu ne more vročiti se - brez obvestila - paket vrne pošiljatelju. Naslovnik lahko prevzame paket sam v poslovnih enotah GLS Slovenia v roku 5 delovnih dni. GLS Slovenia lahko ob neuspelem vročanju (ali pa preden pride do prvega vročanja, če dobimo tako navodilo s strani pošiljatelja ali prejemnika paketa) paket preda v Paketno trgovino ali v Paketomat. Za tovrsten način dostave se mora prejemnik ali pošiljatelj strinjati, razen, če ni dogovorjeno drugače. Partner GLS Paketna trgovina Petrol, prejemniku paketa dodatno zaračuna storitev vročitve paketa v višini 0,45 EUR in storitev obdelave odkupnine za pakete s plačilom po povzetju v višini 1,05 EUR, za vsak predan paket. Partner GLS Paketna trgovina OMV in Tobačna 3Dva prejemniku zaračunata storitev obdelave odkupnine za pakete s plačilom po povzetju v višini 1,05 EUR, za vsak predan paket. Dostava v Paketne trgovine je naša nadstandardna storitev, zato prejemnik paketa dodatne stroške krije na lastno željo. To pa pomeni tudi to, da če prejemnik odstopi od pogodbe in želi vrniti paket, mu pošiljatelj ni dolžan kriti dodatnega stroška pri prevzemu paketa v Paketni trgovini.

V primeru, da prejemnika ni na naslovu ter da na navedenem telefonu ni dosegljiv in se naslov dostave nahaja v radiju 3 km od Paketomata, lahko kurir brez privolitve paket pusti v le-temu. V primeru odkupnine jo stranke lahko poravnajo le s kartico.

5. Informacije o paketih (IOD – Information of Delivery Service): GLS Slovenia zagotavlja informacije o paketih pošiljatelju naslednji delovni dan po prevzemu paketov. Pošiljatelj lahko pridobi informacije o paketu preko telefona, elektronske pošte ali sam uporablja sledenje paketu na spletni strani podjetja www.gls-slovenia.com. Obenem je pošiljatelj upravičen do brezplačnega pisnega ali elektronskega potrdila o vročitvi (POD) za maksimalno 5% dnevno dostavljenih paketov. V primeru preseganja 5% ima GLS Slovenia, zaradi povečanega obsega dela pravico do zaračunavanja storitev izdajanja pisnih oziroma elektronskih potrdil o vročitvi (POD). Potrdilo o dostavi, podpisano od obeh podpisnikov, ali namesto tega potrjeno in podpisano elektronsko (skenirano) potrdilo, se šteje kot ustrezno dokazilo o dostavi.
6. Storitev po povzetju (COD - Cash on Delivery Service): GLS Slovenia opravlja storitev po povzetju le na podlagi pravilno izpolnjenega Obrazca s strani pošiljatelja, pri čemer mora biti odkupninski paket ustrezno opremljen z vsemi potrebnimi informacijami, da gre za odkupninski paket. Le-ta ne sme presegati vrednosti posameznega paketa in je za posamezni paket omejena na najvišjo dovoljeno vrednost 2.000 EUR. Storitev po povzetju (COD - Cash on Delivery Service) se obračuna tudi v primeru neuspešnega vročanja oziroma dostave. Prevzeta odkupnina se vedno nakaže na transakcijski račun naročnika storitve. V primeru uporabe COD pri mednarodnih paketih, lahko nastanje dodatni stroški pri nakazilu na TRR. Sprememba pri frekvenci nakazil COD je možna samo s podpisom aneksa k pogodbi. Pri ravnanju s paketi z odkupnino GLS sodeluje samo pri zbiranju denarja v skladu z navodili naročnika; GLS nima pravice podati nobenih izjav v imenu naročnika ali skleniti pogodbo z naslovníkom. Naročnik je dolžan spoštovati določbe najnovejših zakonov in predpisov o boju proti preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma.
7. Vračilo spremnih dokumentov: GLS Slovenia opravlja storitev vračila spremnih dokumentov le na podlagi pravilno izpolnjenega Obrazca dodatnih storitev s strani pošiljatelja, pri čemer

mora biti paket ustrezno opremljen z vsemi potrebnimi informacijami, da gre za omenjeno storitev. Številko dokumenta, ki ga je potrebno vrniti je potrebno navesti na za to namenjenem prostoru na Obrazcu za dodatne storitve. Spremne dokumente je potrebno nalepiti na zunanjo stran paketa. Storitve vračilo spremnih dokumentov je na voljo na podlagi posebnih pisnih sporazumih. V teh sporazumih Splošni pogoji Nadomestilo v primeru škode ali izgube niso zajeti. V primerih izvajanja te storitve bodo uslužbenci GLS Slovenia sodelovali z uslužbenci strank in prejemnikov, zato GLS Slovenia ne bo mogel odstraniti morebitnih ovir, ki nastajajo v zvezi z delom. V kolikor vse obveznosti, ki izhajajo iz opravljanja teh storitev, ne bodo mogle biti izpolnjene iz kateregakoli razloga, GLS Slovenia za to ne bo finančno odgovoren niti ne bo kril nobenih posledičnih izgub. Stranka ne more sprožiti škodnega zahtevka proti GLS Slovenia za kakršnokoli izgubo v zvezi z dostavo paketov, ki so bili pobrani in dostavljeni kot zaprti paketi.

11. Stroški prevoza paketov in povračilo stroškov

GLS Slovenia se s pogodbeno stranko dogovori o stroških vročanja in stroških dodatnih storitev v skladu s Pogodbo o sodelovanju in Ponudbo za opravljanje prevoznih storitev. V primeru kasnejših sprememb pa z ustreznimi aneksi k Pogodbi o sodelovanju. Metoda izračunavanja dodatnih storitev in dodatka na gorivo se lahko spremeni. Pošiljatelj plača stroške prevoza po prejetju računa na dan zapadlosti računa. Obračunsko obdobje in rok plačila sta določena s Pogodbo o sodelovanju.

V primeru zavrženega blaga ali blaga nenavadnih velikosti, se stranki zaračuna strošek v skladu s trenutnim veljavnim cenikom. Pri državah, ki niso članice EU so cene za IZVOZ oblikovane po Incoterms klavzuli DDU (dobavljeno – neocarinjeno).

Poleg prevoznih stroškov, pošiljatelj dodatno plača znesek izvoznega carinskega posredovanja. Naslovník paketa plača znesek carine in davek.

Pri državah, ki niso članice EU se dodatno plača znesek uvoznega carinskega posredovanja ter uvozno carino in DDV.

GLS Slovenia opravlja posebna naročila za carinjenje izključno na podlagi predhodnega dogovora!

12. Dolžnosti stranke

Pošiljatelj je dolžan paket pravilno zapakirati in ga opremiti s prevoznim potrdilom tako, da so jasno razvidni podatki o naslovniku (točen naziv, naslov, poštna številka in kraj, telefon in kontaktno osebo), ter težo paketa. Skrbno in strokovno zapakirano blago omogoča, da je poslan paket pri sortiranju po tekočem traku in rokovanju primerna za učinkovit cestni prevoz in da pride blago nepoškodovano na ciljni naslov. GLS Slovenia prevzame odgovornost samo za ustrezno pakirane in točno naslovljene pakete. V primeru neustrezne embalaže si GLS Slovenia pridružuje pravico takšen paket prepakirati in obračunati dodatne nastale stroške v zvezi s tem.

Paket mora biti opremljena z vsemi prevoznimi dokumenti, ki so potrebni za uspešno vročanje: Naslov naslovnika na vsakem paketu, s priloženimi izvoznimi računi (v treh izvodih, tudi v primeru vzorcev in brezplačnih paketih). Za zamude, ki nastanejo zaradi nepopolnih ali manjkajočih dokumentov je odgovoren pošiljatelj ali oseba, ki je izdala nepopolno dokumentacijo; le-ta mora povrniti tudi dodatne stroške, ki so pri tem nastali podjetju GLS Slovenia.

V primeru, da stranka v določenem obdobju pričakuje konkretno povečanje poslanih paketov za 100 % ali več (glede na povprečje poslanih paketov v zadnjih 6. mesecih), je dolžna o tem obvestiti svojega prodajnega predstavnika oz. skrbnika pri podjetju GLS Slovenia ali pa poslati obvestilo na elektronski naslov: prodaja@gls-slovenia.com, vsaj 30 dni pred pričakovanim povečanjem prometa. V primeru, da stranka ne obvesti podjetja GLS Slovenia pravočasno, ima GLS Slovenia pravico do obračunavanja Sezonskega dodatka (»Seasonal fee«) in sicer v višini 1 EUR na vsak poslani paket. Razlog za to je, da se lahko podjetje GLS Slovenia

pravočasno pripravi na povečan obseg dela in zagotovi ustrezne kapacitete v distribucijski mreži GLS in s tem zagotovi ustrezno kvaliteto dostave.

GLS se zavezuje, da se vsi paketi, kateri so pripeljani v centralno skladišče (HUB) na paletah, v roku 24 ur dni razložijo iz le-teh. Stranka se obvezuje, da bo za pripeljane palete v roku enega (1) tedna od dostave, organizirala odvoz. V primeru, da stranka v določenem roku ne organizira odvoza, se smatra, da so palete last podjetja GLS.

Stranka je dolžna poravnati vse svoje obveznosti v roku in na način kot je določeno v Pogodbi o sodelovanju. V primeru neizpolnjevanja pogodbenih obveznosti veljajo določbe iz tč. 14. teh Splošnih pogojev poslovanja.

13. Pravica razpolaganja

Prejemnik in stranka lahko, v primeru odsotnosti naslovnika, pooblastita GLS Slovenia, da paket dostavi sosedu ali drugi ustrezni osebi oz. podpiše kurirju prevzem namesto potrdila o dostavi. Pri teh - pisnih ali ustnih - dovoljenjih, bo potrdilo o dostavi (IOD, POD) pripravljeno v prilagojeni obliki.

GLS Slovenia tudi ponuja, da lahko stranka odda ali prevzame svoje pakete v GLS Parcel Shop. To je vedno individualna pogodba med GLS Slovenia in stranko.

14. Izdajanje računov, preplačila

GLS Slovenia opravlja storitve prevoza paketov izključno proti plačilu poštnine s strani stranke. Račun za opravljene storitve je izdan za nazaj, in sicer v obdobju, ki je dogovorjen v pogodbi, razen v primeru uporabe spletne aplikacije Pošljipaket.si, pri katerem se strošek pošiljanja poravnava po predračuni. GLS Slovenia izstavlja račune za opravljene storitve, v enkratnem znesku, z rokom plačila, ki je določen v pogodbi o sodelovanju od datuma izstavitve računa. Računi so vedno poravnajo z bančnim nakazilom. Na specifikaciji računa so podatki o številki paketov, teži in ceni.

Pogodbene stranke lahko račune prejemaajo v PDF obliki ali po pošti.

Reklamacijski rok računa je 8 dni od prejema.

Stranka je dolžna račun poravnati z bančnim nakazilom, v roku, ki je določen v pogodbi. V primeru zamude pri plačilu, bo GLS Slovenia zaračunal zamudne obresti (4. odstavek 2. člena Zakona o predpisani obrestni meri zamudnih obresti) in sicer od prvega dne zapadlosti računa, poleg tega pa bo zahtevala povračilo svojih stroškov v povezavi s stroški terjanja.

V primeru naknadnega tiskanja računov (prepis računa), bomo zaračunali 3,00 EUR + DDV za ponovno tiskan in poslan račun.

V primeru zamujanja s plačilom več kot 28 dni, si GLS Slovenia pridržuje pravico brez predhodnega obvestila zadržanje izplačila prevzetih odkupnin in paketov. GLS Slovenia bo obvestil stranko za kolikšen znesek in katera odkupnina je bila kompenzirana z zapadlimi odprtimi postavkami. V kolikor se stranka predhodno strinja, pa se lahko odkupnine kompenzira tudi z nezapadlimi računi. V kolikor ima stranka blokiran TRR ima GLS Slovenia pravico do zadržanja paketov.

GLS Slovenia dobi zastavno pravico za blago in odkupninske pakete, ki jih pošilja ali prejema naročnik, brez predhodnega obvestila, za vse stroške, ki nastanejo v zvezi z blagom in denarnimi paketi – tovornine, takse itd. – in vse ostale zahtevke proti naročniku, ki nastanejo GLS Slovenia ali njegovim partnerjem. Če zahtevki, do katerih je upravičen GLS Slovenia, niso plačani v roku, je GLS Slovenia upravičen do prodaje toliko blaga in zadržanja toliko denarnih paketov, kolikor jih je potrebnih, da pokrije vse zahtevke vključno z nastalimi stroški. V kolikor naša stranka pošlje paket izven EU in prejemnik paketa ne poravnava carinskih dajatev, se carinske dajatve zaračunajo pošiljatelju paketa.

15. Garancija

V primeru uporabe storitve Guaranteed 24 Service - Garancija 24 ur pri čemer oznaka 24

ur pomeni vročanje naslednji delovni dan, GLS Slovenia zagotavlja da bo paket vročen naslednji delovni dan. V nasprotnem primeru GLS Slovenia povrne celoten strošek prevoza in dvakratno vrednost doplačila za storitev.

V primeru uporabe ekspresnih storitev Express Service – Ekspresna storitev mora biti naslovnik dosegljiv na kraju prejema najmanj eno uro pred naročenim vročanjem. Pri uporabi storitve je obvezna telefonska številka naslovnika paketa. V primeru napačnih ali manjkajočih podatkov GLS Slovenia ne krije povračila stroška prevoza in stroška storitve. V primeru zamude pri vročitvi je pošiljatelj upravičen do povračila stroška prevoza in stroška storitve s strani GLS Slovenia. Zamudo pri vročitvi je potrebno pisno prijaviti najkasneje 15 dni po uspešni vročitvi paketa.

16. Škodni primeri

GLS Slovenia zagotavlja odškodnino (paketno nadomestilo) za stranko, glede na vsak paket, v primeru škode, če je za škodo odgovoren GLS Slovenia. To je škoda, ki nastane, kot posledica malomarnosti ali nestrokovnega ravnanja, vključno z delno ali popolno izgubo ali uničenja paketa. Pritožbina za avtomatsko nadomestilo v primeru škode ali izgube paketa je vključena v ceno transporta, ki ga plača stranka. Nadomestilo v primeru škode ali izgube zagotavlja le kritje za neposredne škode, v zvezi z zamenjavo ali popravilom, in brez kakršne koli posredne škode.

Uporabnik poštne storitve ima pravico vložiti reklamacijo takoj ob dostavi ali najpozneje v 30 dneh od dostave, če pomanjkljivosti niso takoj vidne. Če uporabnik poštne storitve ne vložil reklamacije v rokih iz prejšnjih odstavkov tega člena, izgubi pravico do odškodnine.

Izvajalec prevoznih storitev mora na reklamacijo odgovoriti v 30 dneh za pakete poslane v notranjem poštnem prometu in v dveh mesecih za pakete poslane v mednarodnem prometu, sicer lahko uporabnik prevoznih storitev v 15 dneh od poteka tega roka vloži zahtevo za rešitev spora na agencijo.

V primeru neizpolnjevanja zgoraj navedenih rokov je odškodninski zahtevek ničen oziroma neveljaven.

GLS Slovenia jamči za izgubo ali poškodbo paketa do zneska 200 EUR za domače in tujinske pakete. V omenjenih primerih se plačilo vrši na transakcijski račun uveljavitelja odškodninskega zahtevka. Povrne sem samo nabavna vrednost, ki jo navedete na obrazcu o nabavni vrednosti. Pošiljatelj v primeru dodatnega plačila nadomestila v primeru škode ali izgube paketa v višjem znesku, na podlagi predhodno izpolnjenega Obrazca za nadomestilo v primeru škode. GLS Slovenia za posledično izgubo posla ne odgovarja.

V primeru, da je kritje vključena v osnovno ceno domače storitve, je višina odškodnine enaka vrednosti nakupa nove, zamenjave ali popravila. Odškodninska premija lahko vključuje tudi stroške storitve, vendar ne sme presegati 200 EUR.

Če dvojno nadomestilo za opravljanje notranjih prevozov presega ta znesek, nadomestilo v primeru škode ali izgube zagotavlja kritje do dvakratnika stroška prevoza.

V primeru, da paket ni bil oziroma je bil dostavljen kasneje od zagotovljenega roka, znesek nadomestila znaša dvakratnik cene storitve. Stranka ni upravičena do škodnega zahtevka, prav tako pa se odškodnina ne izplača v primeru, da GLS Slovenia nima nikakršnega vpliva na zamudo za dostavo, ali če ne vrne dobavnice, pod pogojem, da lahko GLS Slovenia verodostojno potrdi dostavo paketa v svojem sistemu (IOD, POD) V takem primeru lahko stranka zahteva odškodnino od naslovnika, GLS Slovenia pa prevzame odgovornost v višini cene storitve.

Za pozno dostavo paketov, ki nimajo zagotovljenega roka GLS Slovenia ne prevzema odškodninski odgovornosti.

Brez soglasja GLS Slovenia, stranka nima pravice do prenosa nadomestila v primeru škode ali izgube tretjim osebam.

GLS Slovenia ne nosi nobene odgovornosti za dragocenosti, ki so že zajete v drugih nadomestilih. Stranka ima pravico, da sklene nadomestilo v primeru škode ali izgube.

Ponudnik storitev mora poskrbeti za plačilo odškodnine, ki se ugotovi za upravičeno v osmih delovnih dneh od dneva odobritve.

Postopke, ki jih je potrebno upoštevati v zvezi z nadomestili v primeru škode ali izgube, ureja GLS Slovenia v Splošnih pogojih nadomestilo v primeru škode ali izgube.

17. Omejitvena klavzula

Po preteku enega leta od 15. dne od pošiljanja, vsi odprti zahtevki proti GLS Slovenia iz pravnih razlogov prenehajo veljati.

18. Protikorupcijska klavzula

Pogodba, pri kateri kdo v imenu ali na račun druge pogodbene stranke, naročniku, predstavniku ali posredniku organa ali organizacije iz javnega sektorja obljubi, ponudi ali da kakšno nedovoljeno korist za:

- pridobitev posla ali
- za sklenitev posla pod ugodnejšimi pogoji ali
- za opustitev dolžnega nadzora nad izvajanjem pogodbenih obveznosti ali
- za drugo ravnanje ali opustitev je naročniku, organu ali organizaciji iz javnega sektorja povzročena škoda ali je omogočena pridobitev nedovoljene koristi predstavniku naročnika, organa, posredniku organa ali organizacije iz javnega sektorja, drugi pogodbeni stranki ali njenemu predstavniku, zastopniku, posredniku je nična.

19. Veljavnost naknadnih dogovorov

Vsi ostali naknadni dogovori veljajo samo v pisni obliki.

GLS Slovenia si pridržuje pravico, da pri določenih vprašanih podpiše dogovor, ki odstopa od Splošnih pogojev poslovanja, ti dogovori pa ne morejo nasprotovati določilom

našteti v točki 1., oziroma z drugimi pravnimi ureditvami ki urejajo poštne dejavnosti in lahko nastane izključno v pisni obliki, da postane veljavno.

20. Delne veljavnosti / Sodne pristojnosti

V kolikor določena določba Splošnih pogojev poslovanja postane neveljavna, se to ne dotika drugih določb Splošnih pogojev poslovanja. Neveljavne določbe je potrebno nadomestiti z takimi veljavnimi določbami, kateri se z gospodarskim ciljem najbližje nanašajo na razveljavljene določbe.

V primeru spora s strankami je pristojna Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije ter pristojno sodišče v Ljubljani.

21. Splošna oziroma krajevna omejenost in začasna prekinitev izvajanja storitev

GLS Slovenia lahko omeji oziroma začasno prekine vročanje paketov na osnovi določb Splošnih pogojev poslovanja, v kolikor je to potrebno zaradi višje sile ali ukrepov oblasti.

GLS Slovenia lahko začasno prekine oziroma odstopi od splošno uporabljenega urnika vročanja opravljanja storitev zaradi težav povezanih s prometom oziroma meteoroloških okoliščin.

O omejitvi oziroma prekinitvi opravljanja storitev je GLS Slovenia dolžan obvestiti stranko. V teh primerih stranka ne more uveljavljati odškodnine.

22. Varovanje podatkov, obveznost varovanja tajnosti

1. GLS Slovenia obdeluje in posreduje podatke o vročanju paketov, oziroma podatke, ki jih pridobi v zvezi z vročanjem paketov – razen izjem od 2. do 6. točke te določbe – na osnovi pravil o varnosti osebnih podatkov in o javnem značaju javnih podatkov.

2. GLS Slovenia lahko zaprte pakete preveri samo zaradi pridobitve podatkov in v meri, ki je pomembna zaradi nemotenega vročanja.

3. GLS Slovenia se zavezuje, da:

- a) zaprtih paketov ne sme odpirati razen izjem iz 5. točke te določbe
- b) lahko pregleda vse pakete (če je le-to potrebno), ki niso zaprti in sicer za namen pridobitve potrebnih podatkov za odpremo, sortiranje, posredovanje in dostavo;
- c) Podatke, ki jih pridobi pri opravljanju storitev ne sme posredovati drugim osebam razen pošiljatelju, naslovniku, oziroma organizacijam omenjenih v točki 7. te določbe.
- d) Podatke o paketih ne sme posredovati drugim osebam razen pošiljatelju, naslovniku, oziroma organizacijam omenjenih v točki 7. te določbe.
- e) Podatke o opravljenih storitvah ne sme posredovati drugim osebam razen pošiljatelju, naslovniku, oziroma organizacijam omenjenih v točki 5. te določbe.

4. Odstavek 3. točka d) to so osebe, ki imajo enako dovoljenje kot stranka in so opredeljene s strani stranke. Kar zadeva točki c) in e), to so prav tako osebe, ki so pooblaščenice s strani stranke podjetju GLS Slovenia in se jim lahko posredujejo podatki, kot so število paketov, geslo in kodo za dostop do spletne aplikacije.

5. GLS Slovenia lahko odpre zaprti paket, če:

- a) je embalaža paketa v tolikšni meri poškodovana, da brez ponovnega pakiranja vročanje vsebine paketa ni mogoča.
- b) To utemeljuje nevarnost, ki jo lahko povzroči vsebina paketa.
- c) Vsebino paketa GLS Slovenia proda zaradi neporavnanih obveznosti.
- d) Zaprte pakete lahko preveri samo zaradi pridobitve podatkov in v meri, ki je pomembna zaradi nemotenega vročanja.

6. Odpiranje paketa določajo pravila GLS Slovenia, o postopku pa se vodi zapisnik. Dejstvo, da je bil paket odprt mora biti zavedeno na paketu. Prav tako, pa je potrebno, če je le-to mogoče obvestiti o tem pošiljatelja, ter hkrati navesti razloge za odprtje paketa.

7. GLS Slovenia kot izvajalec prevoznih storitev mora zagotoviti primerne organizacijske in tehnične ukrepe za varovanje tajnosti podatkov o paketih. GLS Slovenia je na osnovi veljavnih predpisov dolžan zagotoviti podatke o paketih organizacijam, ki za to imajo pravico na osnovi zakona, prav tako pa je omenjenim organizacijam dolžan dovoliti tudi ostale ukrepe v zvezi s paketi.

8. Poskrbeli smo, da bo vsak nakup v Spletnem centru www.posljipaket.si popolnoma varen. Vsi zaupni podatki, ki se prenašajo preko spleta (osebni podatki, podatki o nakupih in številke plačilnih kartic), so ustrezno kodirani, zato jih tretje osebe ne morejo prebrati.

Spletni center www.posljipaket.si uporablja 128-bitni kodirni ključ in tehnologijo SSL (Secure Socket Layer). Za maksimalno varnost prevoza je poskrbljeno z mehanizmi, ki jih uporabljajo banke, finančne ustanove in najboljše spletne trgovine.

Avtorizacije in transakcije s plačilnimi karticami se izvajajo preko avtorizacijskega centra banke, s katero ima GLS Slovenia pogodbo za plačila s plačilnimi karticami. Avtorizacije kartic se vršijo v realnem času s takojšnjim preverjanjem

Opredelitev pojmov v Splošnih pogojih poslovanja

IOD - elektronska ali ustna informacija o statusu vročanja paketa

POD - pisno potrdilo o vročitvi paketa. Predajni list - je prevozni dokument, katerega natisne GLS Slovenia za vročanje paketov, na naslovnik potrdi prevzem paketa

Prevozno potrdilo - nujno potreben obrazec oziroma nalepka za pravilno označevanje in nemoten prevoz paketov izpolnjeno s strani pošiljatelja.

Skener - je sredstvo za elektronsko zapisovanje podatkov o paketih

Stranka, Pošiljatelj - je vsak pogodbeni ali ne pogodbeni partner, ki proti plačilu uporablja storitve GLS Slovenia.

Višja sila - opredeljeno v prvem odstavku 153. člena obligacijskega zakonika.

Splošni pogoji poslovanja so veljavni od 03.01.2022.

Splošne pogoje poslovanja je GLS Slovenia objavil na spletni strani podjetja www.gls-slovenia.com. Stranka poleg ponudbe prejme vsakokrat veljavne Splošne pogoje poslovanja in so sestavni del pogodbe o sodelovanju.

Dodatne informacije o uporabi storitev – podroben opis storitev, tiskovine, obrazce, napotke za pravilno izpolnitev – Navodila za opremljanje paketov GLS Slovenia v tiskani ali elektronski obliki naknadno posreduje po naročilu stranke. Navodila za opremljanje paketov so objavljena na spletni strani podjetja www.gls-slovenia.com

podatkov v bančnem sistemu. Podatki o karticah se ne shranjujejo na strežniku GLS Slovenia.

Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik sam, in sicer tako da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla ter ustrezno originalno programsko opremo (posodobljeno protivirusno zaščito) svojega računalnika.

Informacija za potrošnike v zvezi s spletnim reševanjem sporov: Evropska komisija je postavila spletni portal, namenjen online reševanju sporov med strankami (ODR portal). Ta portal služi kot stična točka za izvensodno poravnavo sporov med strankami, kateri se nanašajo na obligacijska razmerja spletnih prodaj oziroma storitev. Potrošniki lahko dostopajo do navedenega portala preko povezave: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Elektronski naslov GLS Slovenie: info@gl-slovenia.com.

Uporaba Mobile app je popolnoma varna in je v skladu z zakonom o varstvu podatkov (ur. L. RS št. 94/07, ZVOP1).