



Obchodné podmienky GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o. (ďalej len "GLS") vzťahujúce sa na zákazníkov GLS Parcel Shop-ov a GLS Balíkomatov

Budča 1039
962 33 Budča
Slovenská republika

Ak nie je výhradne vymedzené v týchto ustanoveniach inak, riadi sa vzťah Všeobecnými obchodnými podmienkami **GLS** Slovakia, právnym poriadkom Slovenskej republiky a dohodami o medzinárodnej pozemnej preprave tovaru.

§ 1. Úvod

GLS poskytuje tuzemskú a zahraničnú integrovanú prepravu balíkov a expresnú poštu. **GLS** zabezpečuje prepravu iba vyplatených balíkov (zásielok), to znamená, že vo všetkých prípadoch platí poplatok za službu odosielateľ/poverujúci.

Aj keď produkt **GLS** čiastočne zahŕňa sprostredkovateľskú službu (na základe služieb subdodávateľa), technológia **GLS** zabezpečuje možnosť sledovania balíkov (zásielky) v priebehu celého procesu.

§ 2. Účinnosť

Tieto obchodné podmienky sú platné pre všetky činnosti **GLS**, najmä vykonávanie úloh integrovanej balíkovej prepravy, vyzdvihovanie, nakládka, vykládka, manipuláciu a prekládka zásielok, dočasného uskladnenia zásielok v prípade nespĺnenia doručenia, ako aj vykonávanie správy pri preprave exportných zásielok v rámci krajín patriacich do siete **GLS General Logistics Systems**, bez ohľadu na to, či **GLS** poskytuje

službu sama alebo využíva služby tretej strany.

§ 3. Rozsah a obmedzenia služby

§ 3.1. **GLS** poskytuje zasielateľské služby, ktoré sú vykonávané nezávislými autodopravcami a zmluvnými partnermi, ktorí prevádzkujú Parcel Shop-y. **GLS** dosahuje hospodárne a rýchle doručenie vďaka využívaniu riadenia procesov: balíky sú transportované v zoskupených prepravách a triedenie prebieha v depách a na tranzitných bodoch (HUB) s využitím automatických dopravníkových systémov. Balíky sú pravidelne skenované, keď prejdú tranzitným bodom (HUB), pri príchode na doručovacie depo a keď ich doručujúci vodiči vyzdvihujú pre doručenie adresátovi. Systém zaznamenáva dátum a presný čas každého skenovania. Následná dokumentácia už nie je vedená.

§ 3.2. **GLS** prijíma k preprave zásielky v uzavretom a neporušenom obale, bez kontroly ich obsahu. V tomto stave tiež zabezpečí ich doručenie príjemcom, t.j. v uzavretom obale a bez kontroly obsahu.

§ 3.3. Procesy príjmu balíkov, ktoré vykonáva subdodávateľ poskytujúci službu menom **GLS**, a príjmové miesta v Parcel Shop-e sú certifikované a využívajú formu predpísanú spoločnosťou **GLS**. **GLS** nevykonáva overovanie čísel balíkov, hmotnosti, adresátov, obsahu a hodnoty balíkov alebo splnenie ďalších podmienok.

§ 3.4. Balíky podané k doručeniu na Parcel Shop-e počas inzerovanej zbernej doby budú doručené spoločnosťou **GLS** ku dverám adresáta v rámci Slovenskej republiky obvykle v nasledujúci pracovný deň. V prípade exportných balíkov slúžia uvedené doručovacie časy len pre informáciu (t.j. nie sú garantované).

§ 3.4.1 Druhý pokus o doručenie na udanú adresu je základnou súčasťou služby v rámci vnútroštátneho doručovania. V prípade

medzinárodného doručovania balíkov môže byť druhé doručenie vykonané do **GLS Parcel Shop-u** v blízkosti adresy príjemcu.

§ 3.4.2 V prípade adres podnikateľských subjektov prebieha doručenie na recepcii alebo na mieste príjmu tovaru.

§ 3.4.3 Odovzdanie zásielok prebieha **oproti podpisu príjemcu** alebo inej osoby, ktorá podľa okolností môže byť považovaná za osobu oprávnenú na prevzatie balíka. K týmto osobám patrí v prvom rade osoby prítomné na adrese príjemcu a osoby disponujúce plnou mocou.

§ 3.4.4 Za riadny doklad o doručení sa považuje podpísaná súpiska ("Parcel Shop Rollkarte"), ktorá môže byť prípadne nahradená potvrdenou a podpísanou elektronickou / naskenovanou potvrdenkou.

§ 3.4.5 V prípade druhého neúspešného pokusu o doručenie sa zásielka prepraví naspäť **odosielateľovi**.

§ 3.4.6 Služba **Cash-Service** (Dobierka), t.j. **výber hotovosti pri doručení**, sa vykonáva na základe písomného príkazu riadne vyplneného **odosielateľom**. **GLS** prevádza vybranú dobierku na bankový účet, ktorý uviedol **odosielateľ** na príkaze. Parcel Shop prijíma len tie príkazy na vybranie dobierky, ktoré boli riadne a úplne vyplnené. Iba v tom prípade preberá **GLS** za výber hotovosti (oproti pokladničnému dokladu vydanému pri doručení) plnú zodpovednosť.

§ 3.4.7 Ak sa **GLS** z akéhokoľvek dôvodu nepodarí vybrať pri doručení na dobierku príslušnú sumu, neznamená to vznik dlhu na strane **GLS** voči **odosielateľovi**. Príjemca i naďalej nesie zodpovednosť za platbu tejto sumy v rámci pôvodného právneho vzťahu a obvyklé podmienky poistenia sa na žiadne nevybraté čiastky dobierky nevzťahujú. V prípade nevybratia čiastky dobierky sa zodpovednosť **GLS** rozširuje do výšky poplatku za poskytnutú službu vybraní dobierky. Okrem toho má **GLS** povinnosť

spolupracovať pri následnom dovýbere dobierkovej sumy.

§ 3.5. **GLS** uchováva o balíku dáta, ktoré kúpila. Tieto dáta sú prístupné po zadaní prepravného čísla balíka.

§ 3.6. **GLS** je zbavená zodpovednosti za čiastočné alebo úplné neplnenie zmluvných povinností alebo vzniku škody v prípade, že toto neplnenie je v dôsledku vyššej moci.

§ 4. Otázky, vybavovanie reklamácií

GLS prevádzkuje kanceláriu zákazníckeho servisu, ktorá je otvorená v pracovných dňoch od 8:00 do 18:00 hod. a ktorá na základe prepravných čísel balíkov poskytuje informácie o doručovaní balíkov (IOD) a zasiela odosielateľovi na požiadanie potvrdenie o doručení (POD).

Informácie týkajúce sa stavu doručenia zásielok je možné si vyhľadať počnúc druhým dňom po jeho prijatí a po zadaní prepravného čísla zásielky aj na webových stránkach www.gls-slovakia.sk v menu "Sledovanie zásielok" (Track&Trace).

Reklamáciu zadáva odosielateľ balíka pomocou formuláru na internetovej stránke www.gls-slovakia.sk v menu „Reklamácie“ podľa náležitej kategórie.

§ 5. Súhlas odosielateľa s použitím priemyselného typu prepravy balíkov

Odosielateľ akceptuje rozsah služby popísanej v bode 3 (obzvlášť v bode 3.1.) ako plne vyhovujúce jeho potrebám a zrieka sa ďalších požiadaviek, obzvlášť s ohľadom na dokumentáciu zapojených subjektov.

§ 6. Predmety vylúčené z prepravy

So zreteľom na povahu procesov opísaných v bode 3 (obzvlášť v bode 3.1), **GLS** vylučuje z prepravy s ohľadom na jeho hodnotu a / alebo zloženie nižšie uvedené tovaru. **GLS** prijíma balíky pre prepravu, ktoré sú zapečatené a s neporušeným obalom bez

kontrolovala ich obsahu, a doručí ich adresátom bez overovania ich súhlasu. **GLS** nekontroluje balíky za účelom zistenia, či neporušujú nižšie uvedené pravidlá pre vylúčenie z prepravy.

§ 6.1. Balíky presahujúce hmotnosť 31,5kg, obvod 3m (obvod = 2x šírka + 2x výška + dĺžka) a ak veľkosť balíka, identifikovaný systémom GLS, nezodpovedá správnej veľkosti, ktorú zadal odosielateľ pri objednávaní prepravy, sú z prepravy vylúčené. Balíky majú maximálnu povolenú dĺžku 2m, maximálnu povolenú výšku 0,6m a maximálnu povolenú šírku 0,8m.

§ 6.2. Hodnota balíka nesmie presiahnuť 5 000,00 €.

§ 6.3. Nižšie uvedené predmety spoločnosť **GLS** neprepravuje:

- balíky nevhodne zabalené a/alebo zabalené v rozpore s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, alebo v rozpore s príslušnými obchodnými zvyklosťami,
- nadrozmerné balíky a balíky presahujúce povolenú hmotnosť,
- zviazané a zlepené balíky, balíky v akomkoľvek drevenom obale,
- rýchlo sa kaziaci tovar, infekčný tovar a tovar vyvolávajúci odpor,
- pozostatky ľudí alebo zvierat,
- živé zvieratá a rastliny,
- tovar vo vreciach a sypký tovar,
- tovar so zvláštnou zvýšenou hodnotou, ako napríklad peniaze, drahé kovy, dokumenty reprezentujúce peniaze, ceniny, vylosované lotérie, pravé perly, drahé kamene a šperky,
- umelecké diela, antikvárne predmety,
- tovar, ktorý treba chrániť akýmkoľvek tepelným spôsobom,
- zbrane, strelivo, výbušniny a pod.,
- balíky adresované na poštový priečinok (P.O.BOX),
- v prípade exportných balíkov tovar podliehajúci spotrebnej dani, alkohol, tabakové výrobky, a balíky posielané pre súkromné osoby,
- tovar v režime ADR (nebezpečný tovar),
- cigarety, omamné látky,

- tovary alebo zásielky, posielanie ktorých je na základe všetkých platných sankčných zákonov zakázané, napr. kvôli ich obsahu, zamýšľanému príjemcovi, či krajine do ktorej alebo z ktorej sa majú posilať. Sankčné zákony zahŕňajú všetky právne predpisy, nariadenia a vyhlášky, ktoré ukladajú sankcie (vrátane obchodných obmedzení a ekonomických sankcií) na krajiny, jednotlivcov alebo právne subjekty a bez obmedzenia zahrňujú aj tie sankcie, ktoré ukladá Organizácia spojených národov, Európska Únia a členské štáty Európskej únie,

- balíky posielané do nasledujúcich cieľových krajín: Andorra, Büsingen am Hochrhein, Ceuta, Gibraltár, Grécko, Livigno, Malta, Melilla, Monako, San Marino, a všetky európske ostrovy (s výnimkou pre nemecké ostrovy, ostrovy Veľkej Británie a Írska).

- v prípade balíkov posielaných do zahraničia sú vylúčené z prepravy akékoľvek osobné hnutelné veci, tovar podliehajúci spotrebnej dani a tovar podliehajúci ATA Carnet-u,

- poverujúci je povinný písomne informovať **GLS** o každom balíku, ktorého osobitná hodnota je vyššia ako

5 000,00 EUR. V prípade, že si poverujúci túto povinnosť nesplní, **GLS** nezodpovedá za žiadne škody vzniknuté na takomto balíku.

§ 6.4. **GLS** preberá záväzok za škodu alebo stratu spôsobenú zaslaním balíkov pri porušení pravidiel týkajúcich sa vylúčenia uvedených v 6.1 - 6.3 len vtedy, ak odosielateľ vopred informoval **GLS** písomnou formou na emailovú adresu inform@gl-slovakia.sk o obsahu balíka a jeho hodnote a **GLS** po vyzvonení výslovne schválila príjem balíka. Písomný súhlas sprostredkujúceho, autodopravcu alebo asistenta, alebo bezvýhradné prijatie balíka nepredstavuje udelenie súhlasu **GLS** v súlade s vyššie uvedeným.

§ 6.5. Ak odosielateľ odovzdá balík **GLS** a poruší body 6.1 - 6.3, potom je úplne na uvážení **GLS**, aby rozhodla, či dá balík k dispozícii pre vyzdvihnutie odosielateľom, alebo či ho na náklady odosielateľa zašle späť, uskladní ho, alebo odovzdá ďalej pre prepravu

inému poskytovateľovi služieb, u ktorého neplatia žiadne pravidlá vylúčenia. Ak nemožno spravodlivo požadovať po **GLS** prepravu zásielky, ktorá je vylúčená z prepravy, má **GLS** právo po predchádzajúcom upovedomení odosielateľa a na jeho náklady balík predať alebo zničiť z dôvodu odvrátenia nebezpečenstva vzniku škody.

Pokiaľ tovar nespĺňa horeuvedené podmienky v bode 6.1, balík bude vrátený na náklady odosielateľovi a odosielateľ si nemôže nárokovať vrátenie prepravných nákladov.

§ 7. Povinnosti odosielateľa

§ 7.1. Odosielateľ je povinný ku každému balíku pripojiť alebo priložiť dokumenty schválené spoločnosťou GLS a to riadne vyplnené a bez chýbajúcich záznamov. Odosielateľ zodpovedá za chyby spôsobené opomenutím alebo nepresnosťami.

Adresát:

- meno adresáta
- ulica, číslo domu, príp. poschodie, číslo dverí
- poštovné smerovacie číslo, mesto
- telefónne číslo adresáta (pre zvýšenie účinnosti doručení)

Odosielateľ:

- meno odosielateľa
- poštovné smerovacie číslo, mesto
- ulica, číslo domu, príp. poschodie, číslo dverí
- telefónne číslo odosielateľa (za účelom kontaktu v prípade akejkoľvek prekážky pri doručovaní)

§ 7.3. Odosielateľ je povinný zabezpečiť vhodné vonkajšie a vnútorné zabalenie, ktoré zabráni prístupu k obsahu balíka bez zanechania zjavnej známky na vonkajšom obale. V tomto smere je praktickou pomôckou opis v bode 8. a návod na balenie **GLS** (na stránkach www.gls-slovakia.sk).

§ 8. Balíky, adresné štítky, zabalenie, adresovanie, uzavretie balíka

Starostlivé a dostatočné zabalenie tovaru zaisťuje, že odosielaná zásielka bude bez problémov spôsobilá pre mechanickú

manipuláciu, nakládku a efektívnu cestnú prepravu, a tovar bude možné doručiť na príslušnú adresu bez poškodenia.

GLS zodpovedá iba za dostatočne zabalené zásielky opatrené riadnym prepravným štítkom.

V systéme **GLS** sú zásielky spracovávané priemyselnou technológiou. Zásielka, ktorú nie je možné spracovať obvyklou technológiou používanou v zasielateľstve balíkov, nemôže byť prevzatá na prepravu. **Odosielateľ** je pri balení povinný dodržať nižšie uvedené podmienky:

- Odosielateľ možno iba riadne zalepené a uzavreté zásielky opatrené adresným štítkom.
- Nie je možné prepraviť zásielky s dlhými alebo ostrými výstupkami.
- Priestor krabice musí byť optimálne vyplnený; je potrebné zabezpečiť primeraný rozmer a kvalitu obalového materiálu a vyplniť celý priestor krabice tak, aby bol tovar ochránený pred poškodením.
- Krehký tovar musí byť zabalený do polystyrénu alebo iného výplňového materiálu; nápis "krehké" či obdobné upozornenie slúži iba ako informácia a nezabezpečuje ochranu tovaru. Štítko s označením "**Krehké**" / "**Fragile**" či iné podobné upozornenia v žiadnom prípade nezabavujú odosielateľa zodpovednosti za riadne zabalenie tovaru v súlade s jeho charakterom. Tento štítko tovar nechráni!
- Elektronické prístroje odosielané do opravy by mali byť zabalené vo svojich originálnych a úplných obaloch s vhodným výplňovým materiálom.
- Fľaše a poháre umiestnené v zásielke musia byť chránené ochrannými vrstvami umiestnenými nielen medzi nimi, ale aj pod a nad každou z nich.
- Tovar s nepravidelným tvarom, ktorého balenie je obtiažne, je nutné zaistiť pred poškodením - obalením zmršťovacou fóliou a pod ňou ešte použiť ďalšiu vrstvu obalového materiálu.
- Kartónové krabice je nutné po stranách zalepiť lepiacou páskou. Ak je to možné, malo by na nej byť uvedené firemné logo odosielateľa.

- Krabice zviazané dohromady sú vylúčené z prepravy. Zväzok sa môže rozpadnúť, a do cieľovej destinácie dorazí iba jednotka označené štítkom.

- Adresný štítko a nálepky označujúce zvláštne služby musia byť nalepené na najväčšiu stranu zásielky.

- V prípade podávania viacerých zásielok na jednu adresu je potrebné nalepiť nálepky označujúce osobitné služby na každú časť zásielky.

- Nebezpečný tovar nie je možné odoslať ani v prípade, keď je ako nebezpečný tovar označený.

§ 9. Alternatívne miesto doručenia - miesto vykládky

§ 9.1. Následne po neúspešnom pokuse o doručenie môže adresát požiadať **GLS** o uloženie zásielky do ľubovoľného Parcel Shop-u. Ak adresát neudelil žiadne pokyny, bude s balíkom zaobchádzané podľa odstavca 3.4.

§ 9.2. Balíky, ktoré boli odovzdané prevádzkovateľovi Parcel Shop-u po jednom neúspešnom pokuse o doručenie alebo ktorých doručovacou adresou je Parcel Shop, musia byť skladované a odovzdané adresátovi prevádzkovateľom Parcel Shop-u v súlade so smernicami Parcel Shop-u. Ak budú porušené ustanovenia smerníc Parcel Shop-u, je prevádzkovateľ Parcel Shop-u zaviazaný uhradiť škody a prípadné náklady, ktoré bude odosielateľ alebo tretia strana od **GLS** požadovať.

§ 9.3. **GLS** má právo požadovať, aby akékoľvek balíky uchovávané u prevádzkovateľa Parcel Shop-u boli vrátené **GLS**.

§ 9.4. Prevádzkovateľ Parcel Shop-u je plne zodpovedný za vybrané dobierkové sumy a je povinný odovzdať všetky tieto prostriedky spoločnosti **GLS** vkladom na účet alebo odovzdaním kuriérovi podľa štandardných zmluvných podmienok, najneskôr však do stredy nasledujúceho týždňa. Oneskorené odovzдание vyzbieraných dobierok je hrubým

porušením zmluvných podmienok a spôsobí okamžité ukončenie spolupráce.

§ 10. Poplatky za prepravu balíkov, úhrada nákladov

§ 10.1. Inzerované poplatky a doplatky platia medzi **Parcel Shop-om** a **odosielateľom**. Základom výpočtu je 1 kubický meter = 166.67 kilogramov. Doprava spätných zásielok a tovaru, ktoré nemožno automaticky triediť, sa uskutoční podľa platného cenníka.

§ 10.2. Objednávateľ nesmie vykonať vzájomný zápočet, pokiaľ nebude jeho nárok priznaný súdom, a to právoplatným rozhodnutím, alebo nárok písomne neuznala **GLS**.

§ 11. Zodpovednosť za škodu

§ 11.1. **GLS** zodpovedá za škodu len v rozsahu stanovenom zákonom. V prípade medzinárodnej prepravy je potrebné aplikovať ustanovenia CMR vzťahujúce sa k zodpovednosti za škodu.

§ 11.2. V prípade leteckých zásielok je **GLS** zodpovedná za škody spôsobené stratou alebo poškodením balíka počas doby, ktorú je balík pod dohľadom **GLS**, čiastkou 8,66 SDR (jednotka „Special Draving Rights“ Medzinárodného menového fondu) za každý hrubý kilogram balíka.

§ 11.3. **GLS** nie je zodpovedná za ekonomickú škodu alebo stratu zisku.

§ 11.4. Prevádzkovateľ Parcel Shop-u zodpovedá za priame škody, ktoré sa vyskytnú v čase, keď má balík vo svojom držaní od doby prijatia balíka do tej doby, pokiaľ bude balík odovzdaný adresátovi alebo kuriérovi **GLS**.

§ 12. Poistenie

§ 12.1. V prípadoch, kedy si odosielateľ neobstaral poistenie a zaplatil iba cenu za prepravu, zodpovedá **GLS** za prípadnú škodu

podľa hodnoty posielaného tovaru až do výšky:

- čistej obstarávacej ceny, alebo obvyklé ceny so zohľadnením opotrebenia (v prípade použitého tovaru): podľa amortizačnej tabuľky zverejnenej na: <https://gls-group.eu/SK/sk/reklamacie>

- ceny dosiahnutej pri aukcii (v prípade tovaru predaného v aukcii či nadobudnutého obdobným spôsobom), v závislosti na tom, ktorá z uvedených cien je v individuálnom prípade najnižšej.

GLS nezodpovedá za škodu na balíku, ktorá prekročí sumu vo výške **332 € za balík**.

§ 12.2. Odosielateľ nie je oprávnený postúpiť alebo dať do zástavy poistný nárok bez súhlasu **GLS**.

§ 13. Úhrada nákladov

Vylúčenie ďalších nárokov odosielateľa. Odosielateľ nesmie voči **GLS** uplatňovať ďalšie nevybavené nároky vo forme pokuty, penále alebo poplatku z omeškania, ktoré je odosielateľ povinný uhradiť tretej strane, obzvlášť ak nie je táto tretia strana oprávnená vymáhať svoju pohľadávku priamo u **GLS**.

§ 14. Doložka o premlčaní

§ 14.1. Premlčacia lehota všetkých právnych nárokov voči **GLS** vyprší po uplynutí jedného roka.

§ 14.2. Premlčacia lehota začína plynúť od konca dňa, kedy bol balík doručený, alebo ak k doručeniu nedošlo, potom od konca dňa, kedy malo k doručeniu dôjsť.

§ 15. Písomná forma

Akékoľvek prídavné alebo doplnkové dohody, alebo odchýlky od dohody alebo týchto podmienok, sú platné len v prípade, že boli uzavreté písomne.

§ 16. Obmedzená platnosť / súdna príslušnosť

GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o.
Budča 1039, 962 33 Budča, Slovensko
IČO: 36624942
IČ DPH: SK2021797140

Tel: +421 18 585
www.gls-slovakia.sk

UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
IBAN: SK43 1111 0000 0014 7045 9005
SWIFT: UNCR SK BX

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, Oddiel: Sro, Vložka č.: 9084/S

§ 16.1. V prípade, že niektoré z ustanovení obsiahnutých v týchto Obchodných podmienkach stratí platnosť, zostávajú ostatné ustanovenia naďalej v platnosti. Neplatné ustanovenie bude nahradené takým, ktorého ekonomický účinok čo najviac zodpovedá pôvodnému ustanoveniu.

§ 16.2. Miestne príslušný je súd v mieste sídla spoločnosti **GLS**.

§ 17. Definície pojmov uvedených v Obchodných podmienkach

IOD - elektronické alebo ústne informácie o doručení balíka

POD - písomné potvrdenie o doručení balíka, kópia potvrdenej súpisky

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

Odosielateľ - odosielateľ balíka, zákazník Parcel Shop-u, ktorý nesie náklady v každom prípade

Parcel Shop - prevádzkareň zmluvného partnera **GLS**, označená symbolom **GLS** Parcel Shop, ktorá prijíma a vydáva zásielky prepravované sieťou **GLS**

Tieto **Obchodné podmienky** a s nimi spojené platné cenové podmienky sú zverejnené spoločnosťou **GLS** na internetovej stránke www.gls-group.sk. Odovzdaním balíka na prepravu v Parcel Shop-e alebo vodičovi subdodávateľa **GLS**, odosielateľ súhlasí s ustanoveniami týchto **Obchodných podmienok**.

Táto verzia **Obchodných podmienok** vzťahujúcich sa na zákazníkov **GLS** Parcel Shop-ov a na nepriamy predaj prostredníctvom subdodávateľov je platná od 1.7.2022.