

## Všeobecné podmínky pro zasilání a zpracování zásilek pro spotřebitele prostřednictvím portálu [www.e-balik.cz](http://www.e-balik.cz)

společnosti General Logistics Systems Czech Republic s.r.o., Průmyslová 5619/1, CZ-58601 Jihlava  
dále jen: GLS

### 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy, na jejímž základě se GLS zavazuje na základě úhrady sjednané odměny ze strany Příkazce zajistit dodání zásilky na adresu uvedenou Příkazcem. Služby poskytované na základě těchto Všeobecných podmínek jsou poskytovány na základě zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů.
- 1.2 Příkazce prohlašuje, že se před uzavřením Smlouvy seznámil s obsahem těchto Všeobecných podmínek, že s nimi souhlasí a bez výhrad je přijímá.
- 1.3 Pro účely těchto Všeobecných podmínek (dále jen „Podmínky“) je poskytovatelem služby společnost General Logistics Systems Czech Republic s.r.o., se sídlem Průmyslová 5619/1, 586 01 Jihlava, IČO: 260 87 961, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 66184 („GLS“). GLS je podnikatel jednajícím v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti a poskytuje služby sjednané prostřednictvím portálu GLS s názvem „e-Balik“ dostupné na internetové stránce [www.e-balik.cz](http://www.e-balik.cz) („Portál“).
- 1.4 Příkazcem je fyzická osoba jednajícím v postavení spotřebitele („Příkazce“).
- 1.5 Podání zásilky je přijetí Zásilky do přepravy GLS jedním z přípustných způsobů, kterými jsou osobní předání Zásilky kurýrovi GLS, nebo předání Zásilky v GLS Parcel Shopu, případně vložení Zásilky do APM.
- 1.6 Vedle podání Zásilky v místě určené Příkazcem a doručení Zásilky na adresu Příjemce, používá GLS pro podání a doručení Zásilky síť Výdejních míst v podobě smluvních kamenných poboček (GLS Parcel Shop), nebo automatizovaných výdejních míst (APM) svých smluvních partnerů a vlastních APM pod názvem GLS Parcel Box.
- 1.7 Výdejní místo je provozovna smluvního partnera (GLS Parcel Shop) nebo automatické zařízení (APM) integrované v síti GLS určené k podání nebo doručení Zásilky.
- 1.8 APM je automatizované výdejní místo neboli samoobslužné technické zařízení umožňující nonstop podání nebo doručení Zásilky na základě identifikace oprávnění pomocí PIN provozované přímo GLS pod značkou GLS Parcel Box nebo zařízení provozované integrovaným externím partnerem.
- 1.6 Znění Podmínek může GLS přiměřeně měnit či doplňovat, přičemž tyto změny budou Příkazci oznámeny minimálně třicet (30) dnů před účinností takové změny prostřednictvím Portálu a zveřejněním na webové stránce [www.gls-group.eu/CZ/cs/home/](http://www.gls-group.eu/CZ/cs/home/).

### 2 UŽIVATELSKÝ ÚČET

- 2.1 Při registraci a zřízení Uživatelského účtu na Portálu je Příkazce povinen uvádět všechny údaje správně a pravdivě. Údaje uvedené v Uživatelském účtu je Příkazce při jakémkoliv jejich změně povinen aktualizovat. Přístup k Uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem Příkazce. Příkazce je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně těchto přístupových informací a bere na vědomí, že GLS nenese odpovědnost za porušení této povinnosti ze strany Příkazce. Příkazce není oprávněn umožnit využívání Uživatelského účtu třetím osobám.
- 2.2 Příkazce je oprávněn vyžádat si u GLS zrušení Uživatelského účtu kdykoli a bez udání důvodu.
- 2.3 Příkazce je povinen GLS neprodleně informovat v případě zneužití jeho Uživatelského účtu. V případě zneužití Uživatelského účtu nebo při využití Portálu v rozporu se Smlouvou, má GLS právo blokovat Uživatelský účet po nezbytnou dobu. Příkazce má povinnost nahradit GLS újmu vzniklou zneužitím svého Uživatelského účtu.

### 3 SMLOUVA

- 3.1 Smlouva se uzavírá v českém jazyce.
- 3.2 Příkazce provádí objednávku na formuláři přístupném na Portálu. Příkazce může na Portálu provést více objednávek najednou.
- 3.3 Příkazce v objednávce uvede správné údaje alespoň v následujícím rozsahu:
  - 3.3.1 identifikace a kontaktní údaje Příkazce, pokud tyto údaje nejsou vyplněny podle údajů Příkazce z Uživatelského účtu;
  - 3.3.2 údaje o rozměrech Zásilky nebo její hmotnosti, které jsou určující pro výpočet ceny;
  - 3.3.3 údaje potřebné k identifikaci Zásilky;
  - 3.3.4 údaje o příjemci Zásilky („Příjemce“) minimálně v rozsahu jméno, příjmení, adresa a telefonní číslo v případě fyzické osoby a název, sídlo, kontaktní osoba a telefonní číslo v případě právnické osoby;
  - 3.3.5 údaje o datu a vybraném způsobu předání Zásilky k přepravě a způsobu přepravy a doručení Zásilky;
  - 3.3.6 instrukci o tom, že má GLS při doručení Zásilky od Příjemce přijmout peněžní prostředky nebo provést jiný inkasní úkon před tím, než Příjemce vydá Zásilku nebo doklad umožňující se Zásilkou nakládat, včetně výše určené částky („Dobírka“);
  - 3.3.7 potvrzení, že souhlasí s Podmínkami a se Zásadami ochrany osobních údajů a že jejich obsahu rozumí včetně potvrzení o informování o možnosti odstoupení od smlouvy a požadavku se zahájením služeb před uplynutím lhůty k odstoupení („Objednávka“).

### 4 OBJEDNÁVKA

- 4.1 Podmínkou platnosti Objednávky je vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři Portálu.
- 4.2 Před podáním Objednávky je Příkazci umožněno kontrolovat, opravovat či měnit údaje, které do Objednávky vložil včetně možnosti podání Zásilky.
- 4.3 GLS bez zbytečného odkladu potvrdí Příkazci přijetí Objednávky e-mailem na adresu uvedenou Příkazcem v Objednávce a pokud si Příkazce vybere podání přes Výdejní místo, poskytne mu možnost vytisknout si a nalepit přepravní štítek, případně mu sdělí PIN pro podání balíku ve Výdejním místě bez přepravního štítku. V případě, kdy Příkazce nechá Zásilku vyzvednout kurýrem, si štítek přiveze kurýr.
- 4.4 Smlouva je uzavřena okamžikem doručení potvrzení Objednávky Příkazci. Smlouva se uzavírá s odkládací podmínkou úplného zaplacení odměny podle Článku 5.
- 4.5 Příkazce souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy. Náklady vzniklé Příkazci při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (např. na internet, telefon apod.) jsou v běžné výši, v závislosti na tarifu telekomunikačních služeb Příkazce. Tyto náklady si Příkazce hradí sám.

### 5 CENA SLUŽEB A ZPŮSOB PLATBY

- 5.1 Aktuální ceny za doručení Zásilky podle Smlouvy („Cena“) jsou uvedeny v ceníku dostupném na Portálu. V průběhu provádění Objednávky je na Portálu zobrazována celková cena, která je konečná včetně DPH, všech slev, daní a poplatků (zejména poplatků za pojištění Zásilky, palivový příplatek, mýtné)
- 5.2 GLS si vyhrazuje právo měnit ceny uvedené v ceníku na Portálu a provádět další potřebné změny na Portálu.
- 5.3 Součástí Ceny nejsou náklady spojené s balením Zásilky. Tyto náklady nese v plné výši Příkazce.
- 5.4 Příkazce uhradí Cenu před předáním Zásilky k přepravě prostřednictvím platební brány.

- 5.5 Daňový doklad vystaví GLS a zašle v elektronické podobě na e-mail uvedený v Objednávce bez zbytečného odkladu po úhradě ceny služby.
- 5.6 V případě odstoupení od Smlouvy nebo nedokončení přepravy Zásilkou z důvodů, za něž GLS neodpovídá, je GLS oprávněn provést jednostranné započtení jeho pohledávky vůči Příkazci vzniklé jako náklady na vrácení Zásilkou a/nebo poměrná část nákladů GLS na již provedené plnění Objednávky. O provedeném započtení GLS informuje Příkazce bez zbytečného odkladu emailem na adresu uvedenou v Objednávce.

## 6 ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

- 6.1 Příkazce prohlašuje, že žádá (souhlasí) s tím, aby GLS začal s plněním své povinnosti ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy. Nejedná-li se o tento případ, kdy Příkazce nemůže odstoupit od Smlouvy, má Příkazce, který je zároveň spotřebitel, právo odstoupit od Smlouvy do čtrnácti (14) dnů od jejího uzavření i bez udání důvodu oznámením vůči GLS některým z následujících způsobů:
- 6.1.1 zasláním oznámení o odstoupení GLS prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu Průmyslová 5619/1, 586 01 Jihlava, e-mailem na adrese: [e-balik@glz-czech.com](mailto:e-balik@glz-czech.com), nebo faxem na číslo: +420 567 771 199; nebo
- 6.1.2 vyplněním a odesláním vzorového formuláře pro odstoupení od Smlouvy dostupného na Portálu ([www.e-balik.cz](http://www.e-balik.cz)); GLS potvrdí Příkazci bez zbytečného odkladu přijetí takového formuláře e-mailem na adresu Příkazce uvedenou v Objednávce.
- 6.2 V souladu s § 1837 odst. 1 písm. a) Občanského zákoníku Příkazce nemůže od Smlouvy odstoupit, jestliže přeprava Zásilkou byla zcela splněna s jeho předchozím výslovným souhlasem podle článku 6.1 před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy. V případě, že Odesílatel svůj předchozí výslovný souhlas podle článku 6.1 odvolá, může GLS započít s poskytováním služby až po uplynutí lhůty k odstoupení.
- 6.3 Odstoupí-li Příkazce od Smlouvy před tím, než GLS začala s plněním, vrátí GLS Příkazci bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od Smlouvy, Zásilkou i Cenu. Příkazce nese přímé náklady spojené s vrácením Zásilkou obvyklou poštovní cestou a náklady spojené s vrácením Ceny. Vracená Cena bude tedy snížena o částku odpovídající přímým nákladům spojeným s vrácením Zásilkou a Ceny Příkazci. Zásilka bude Příkazce vrácena na adresu uvedenou v Objednávce, nebude-li sjednána jiná adresa pro vrácení Zásilkou. Nebude-li sjednána jiný způsob, bude Cena Příkazce vrácena stejným způsobem, jakým provedl úhradu Ceny.
- 6.4 Odstoupí-li Příkazce od Smlouvy poté, co GLS začala s plněním na základě výslovné žádosti Příkazce podle článku 6.1 před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí GLS poměrnou část Ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Ustanovení článku 6.3 o vrácení Zásilkou a Ceny Příkazce se použije obdobně.
- 6.5 GLS může od Smlouvy odstoupit oznámením vůči Příkazci zasláním e-mailem na adresu uvedenou v Objednávce z následujících důvodů:
- 6.5.1 v případě, že se z důvodů na straně Příkazce neuskuteční předání Zásilkou kurýroví GLS na adrese uvedené Příkazcem v Objednávce v rámci dvou (2) pokusů o vyzvednutí Zásilkou ze strany GLS; nebo
- 6.5.2 v případě, že GLS zjistí při převzetí Zásilkou nebo v průběhu přepravy Zásilkou, že se jedná o předmět, který je vyloučen z přepravy podle článku 7.1.
- 6.6 Ustanovení článku 6.3 o vrácení Zásilkou a Ceny Příkazci se v případě odstoupení ze strany GLS použije obdobně.

## 7 PŘEDMĚTY VYLOUČENÉ Z PŘEPRAVY

- 7.1 GLS nepřepravuje následující věci, které nemohou být předmětem Smlouvy:
- 7.1.1 předměty s překročením hmotnostních nebo rozměrových limitů: Příkazce může odesílat zásilky o váze do 31,5 kg na jednu zásilku. Obvod zásilky (tj. 2x výška + 2x šířka + 1x délka) nesmí překročit 3 metry a maximální povolené rozměry zásilky jsou: 2 m x 0,6 m x 0,8 m. Zásilky doručované a přijímané prostřednictvím Výdejního místa mohou mít maximální hmotnost 20 kg. Zásilky doručované a podávané prostřednictvím GLS Parcel Shop mohou mít maximální rozměry: délka 1 m, výška 0,6 m, šířka 0,8 m. Zásilky doručované a podávané prostřednictvím APM mohou mít maximální rozměry: délka 0,55 m, výška 0,36 m, šířka 0,43 m;

- 7.1.2 předměty nedostatečně zabalené a/nebo nezabalené v souladu s balením obvyklým v daném odvětví, tj. předměty, které nejsou zabaleny a chráněny způsobem odpovídajícím zejména jejich hmotnosti, tvaru, charakteru, materiálu, ze kterého jsou vyrobeny, a jejich povaze a nesplňují podmínky uvedené v článku 7.6 těchto Podmínek;
- 7.1.3 svázané zásilky, zásilky přepravované na dřevěných přepravkách a v dřevěných bednách, zásilky zjevně poškozené;
- 7.1.4 zboží podléhající zkáze, předměty, které mohou být zdrojem infekce, zdravotnický materiál a zapáchající předměty;
- 7.1.5 lidské a zvířecí ostatky;
- 7.1.6 živá zvířata a rostliny;
- 7.1.7 zásilky v nevhodném obalu, zejména zabalené v pytlích, vacích a volně zabalené zásilky;
- 7.1.8 věci s vysokou hodnotou, zejména finanční hotovost, drahé kovy, pravé perly, drahé kameny a klenoty, dále ceniny, cenné papíry, platební karty, tažené loteriijní lístky, vstupenky, poukázky apod.; a rovněž zásilky obsahující osobní doklady a jiné druhy průkazů či dokladů např. obchodní dokumenty, dokumenty s citlivými daty apod.;
- 7.1.9 umělecká díla a předměty mající citovou hodnotu, předměty nenahraditelné, jakož i zboží, jež samo o sobě má nízkou hodnotu, ale jehož ztráta či poškození znamená vysokou škodu;
- 7.1.10 teplotně nestabilní předměty vyžadující řízenou teplotu;
- 7.1.11 střelnou, střelné zbraně, výbušniny a podobné předměty, s výjimkou Zásilek obsahujících mechanické zbraně, u nichž je napínací síla menší než 150 N, a nejedná se tak o zbraně „kategorie D“ ve smyslu zákona č. 119/2002 Sb., o střelných zbraních a střelivu, ve znění pozdějších předpisů;
- 7.1.12 omamné a psychotropní látky;
- 7.1.13 pneumatiky; disky kol bez obalu, obuté disky kol;
- 7.1.14 tlakové nádoby a autobaterie;
- 7.1.15 tekuté zboží, zejména zboží balené v kbelících, kanystrech, plechovkách, skleněných nádobách apod.;
- 7.1.16 zásilky adresované na P. O. Box Příjemce;
- 7.1.17 v případě exportních Zásilek (tj. Zásilek určených k přepravě mimo Českou republiku) zboží podléhající spotřební dani, jako např. alkoholické nápoje a tabákové výrobky. V případě zásilek do zahraničí jsou z přepravy rovněž vyloučeny: osobní majetek, pneumatiky a zboží doprovázené mezinárodním dokumentem ATA Carnet;
- 7.1.18 předměty uvedené jako nebezpečné zboží na seznamu podle Evropské dohody o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí (ADR – vyhlášena pod č. 64/1987 Sb.) a Mezinárodního sdružení leteckých dopravců (IATA);
- 7.1.19 předměty s hodnotou vyšší než 6.000,- Kč (nebo 20.000,- Kč v případě, že je ve Smlouvě sjednána dodatečná služba zvýšené odpovědnosti za škodu);
- 7.1.20 předměty a zásilky, jejichž zaslání je zakázáno jakýmkoliv platným právním předpisem (například z důvodu jejich obsahu, zamýšleného Příjemce nebo země ze/do které mají být zaslány). Platné právní předpisy zahrnují všechny zákony, podzákoné právní normy (např. vyhlášky, nařízení či opatření), na jejichž základě lze uložit sankci, dále jakákoliv obchodní omezení a hospodářské sankce vůči zemím, osobám či subjektům (např. vyhlášení embarga), včetně opatření, která byla zavedena Organizací spojených národů, Evropskou unií a členskými státy Evropské unie;
- 7.1.21 zásilky určené mimo státy Evropské unie, resp. všechny místa určení, které podléhají celnímu režimu;
- 7.1.22 zásilky v rámci Evropské unie určené do následujících míst určení: Andorra, Ceuta, Gibraltar, Řecko, Livigno, Malta, Melilla, San Marino, Kypr, město Büsingen am Hochrhein (PŠČ D–78266), zámořská území a všechny evropské ostrovy s výjimkou Irska (kromě Severního Irska) a ostrovů patřících k Německu a Chorvatsku;
- 7.1.23 u zásilek doručovaných do zahraničí zboží doprovázené mezinárodním dokumentem ATA Carnet; 7.1.24 u zásilek přepravovaných letecky předměty zakázané podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 300/2008 o společných pravidlech v oblasti ochrany civilního letectví před protiprávními činy a o zrušení nařízení (ES) č. 2320/2002, ve znění pozdějších předpisů, a právních předpisů přijatých k jeho provedení, tj. zejména zbraně, výbušniny či

jiná nebezpečná zařízení, předměty nebo látky, které lze použít ke spáchání protiprávního činu, který ohrožuje bezpečnost civilního letectví;

- 7.1.25 pyrotechnické výrobky ve smyslu zákona č. 206/2015 Sb., o pyrotechnických výrobcích a zacházení s nimi, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.2 Příkazce je povinen respektovat výše uvedená vyloučení věcí z přepravy a musí provádět náležitě kontroly obsahu a obalu Zásilky před předáním Zásilky GLS. GLS přijímá Zásilky výhradně v uzavřených obalech.
- 7.3 Pokud Příkazce předá GLS k přepravě zásilku, jejímž obsahem jsou předměty vyloučené z přepravy dle článku 7.1 a 7.2 bez předchozího písemného souhlasu GLS, nese v souladu s právními předpisy plnou odpovědnost za škody a náklady, které vznikly GLS nebo třetím osobám včetně, nikoli výlučně, povinnost nahradit náklady na nezbytná opatření k zamezení vzniku škod nebo snížení nebezpečí (např. zajištění meziskladu, zpáteční přepravy, likvidace, čištění, předání přepravci, u kterého neplatí výluky obsahu zásilky atd.).
- 7.4 GLS přijímá zásilky pro přepravu, které jsou uzavřené a s neporušeným obalem, aniž by kontrolovala jejich obsah. GLS nekontroluje zásilky za účelem zjištění, zda neporušují výše uvedené základy.
- 7.5 Zásilky, které jsou vyloučeny z obstarání přepravy, není GLS povinen přijmout k zajištění přepravy a má právo (nikoli povinnost) tyto zásilky odmítnout. Přijetím Zásilky se GLS nezbujuje práva odmítnout obstarání přepravy Zásilky, pokud později nabude důvodné podezření, že Zásilka obsahuje zboží vyloučené z obstarání přepravy dle těchto Podmínek. V takovém případě je GLS oprávněna po informování Příkazce na jeho náklady Zásilku podle konkrétních okolností a vhodnosti buď doručit Příjemci, nebo vrátit Příkazci, popřípadě naložit se zásilkou jinak, včetně její likvidace v krajním případě nutnosti, a to tak, aby bylo možno zamezit vzniku případných škod či rizik.
- 7.6 Odesílatel je při balení Zásilky povinen dodržet níže uvedené podmínky:
- odesílatel lze pouze řádně zalepené a uzavřené Zásilky opatřené adresním štítkem, které nemají žádné dlouhé nebo ostré výstupy;
  - prostor krabice musí být optimálně vyplněn, kdy je třeba zajistit přiměřený rozměr a kvalitu obalového materiálu a vyplnit celý prostor krabice tak, aby zboží bylo ochráněno před poškozením, nemohlo se v důsledku manipulace v přepravním kartonu pohybovat, jednotlivé kusy byly od sebe navzájem odděleny a mělo dostatečný odstup od vnějšího obalu;
  - křehké zboží musí být zabaleno do polystyrenu nebo jiného výplňového materiálu; nápis "křehké" či obdobné upozornění slouží pouze jako informace a nezajišťuje ochranu zboží;
  - elektronické přístroje odeslané do opravy by měly být zabaleny ve svých originálních a úplných obalech s vhodným výplňovým materiálem;
  - láhve a sklenice umístěné v zásilce musí být zabaleny v certifikovaných obalech určených k balíkové přepravě. Jednotlivé položky umístěné v zásilce musí být dále chráněny ochrannými vrstvami umístěnými nejen mezi nimi, ale i pod a nad každou z nich;
  - zboží s nepravidelným tvarem, jehož balení je obtížné, je nutno zajistit před poškozením, a to zejména obalením smršťovací fólií a pod ni ještě použít další vrstvu obalového materiálu;
  - kartónové krabice je nutné po stranách zalepit lepicí páskou;
  - adresní štítek a nálepky označující zvláštní služby musí být nalepeny na jednu z největších stran zásilky.

## 8 PŘEVZETÍ ZÁSILKY K PŘEPRAVĚ

- 8.1 Objednání přepravy zásilky je možné pouze elektronicky prostřednictvím Portálu, přičemž její předání Zásilky k přepravě může být Příkazcem provedeno následujícím způsobem:
- 8.1.1 vyzvednutí zásilky kurýrem GLS v místě určeném Příkazcem v Objednávce;
- 8.1.2 předání Zásilky k přepravě na příslušném Výdejním místě GLS, přičemž u Zásilky podávané prostřednictvím APM má Příkazce povinnost zajistit, aby Zásilka šla do APM volně vložit a dvířka boxu šla uzavřít bez použití síly tak, aby Zásilka při zavření dvířek nepřekážela. Při nesplnění této povinnosti odpovídá Příkazce za veškeré škody vzniklé na Zásilce i na APM.
- 8.2 Příkazce musí Zásilku řádně zabalit do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jejímu poškození. GLS není povinen přezkoumávat vhodnost balení Zásilky ani realizovat opatření k jeho opravě či vylepšení. Obal rovněž musí zajistit mimo ochrany samotné Zásilky proti ztrátě a poškození i ochranu osob a prostředků

provádějících přepravu Zásilky. Obal musí dále zajistit, aby přístup k obsahu Zásilky nebyl možný bez zanechání jasně stopy na vnějším obalu Zásilky. Doporučení k balení Zásilky jsou uvedena na Portálu.

- 8.3 Zásilka musí být opatřena přepravním štítkem, který si Příkazce vytiskne a následně nalepí na největší stranu Zásilky. K dalším štítkům, nálepkám či pokynům umístěným na obalu Zásilky nebude přihlíženo. V případě podání balíku bez štítku, je Příkazce povinen na tomto místě obal Zásilky čitelně, viditelně a neodstranitelně popsat přiděleným PIN a adresou odesílatele, aby umožnil její další bezpečné zpracování.
- 8.4 Opatření Zásilky přepravním štítkem může probíhat jedním z těchto způsobů:
- 8.4.1 příkazce vytiskne přepravní štítek sám na svém hardware a zodpovídá za jeho čitelnost, trvanlivost a dostatečné upevnění na Zásilku. Příkazce odpovídá za to, že údaje o Zásilce v Objednávce souhlasí s údaji na vytištěném přepravním štítku. Chyby tisku jdou k tíži Příkazce;
- 8.4.2 příkazce si objedná na Portálu GLS službu vyzvednutí Zásilky, jejíž součástí je vytištění a dodání přepravního štítku. Přepravní štítek je vyhotoven podle údajů uvedených Příkazcem v Objednávce a předán Příkazci v okamžiku vyzvednutí Zásilky k přepravě. Za správné umístění přepravního štítku na Zásilku odpovídá Příkazce;
- 8.4.3 příkazce si na Portálu objedná službu podání na Výdejním místě a vytištění přepravního štítku u GLS. V tom případě je možno podat Zásilku výhradně na základě PIN vygenerovaného Portálem, kterým se Příkazce prokáže na Výdejních místech GLS. Povinností Příkazce je v tomto případě opatřit Zásilku čitelným a trvanlivým označením adresou a výše uvedeným PIN kódem, které slouží ke kontrole správnosti následného přiřazení přepravního štítku ze strany GLS.
- 8.5 Pokud Příkazce neplní své povinnosti k řádnému zabalení Zásilky, nalepení přepravního štítku případně u bodu 8.4.3 označení Zásilky adresními údaji a PIN, je GLS dle svého uvážení oprávněna Zásilku nepřevzít, nenaložit, uskladnit, zabezpečit nebo vrátit Příkazci bez povinnosti nahradit Příkazci škodu a Příkazce má povinnost nahradit GLS veškeré náklady s tímto spojené.
- 8.6 Zahájení přepravy z Výdejního místa proběhne nejpozději následující pracovní den po podání Zásilky v závislosti na místě a čase podání.
- 8.7 V případě přepravy Zásilky do jiných zemí Evropské unie má Příkazce povinnost zajistit veškerou potřebnou dokumentaci pro osvobození od DPH v rámci přepravy uvnitř Evropské unie.

## 9 DORUČENÍ ZÁSILKY

- 9.1 Zásilky, které jsou předány regionálnímu depu GLS do 17:00 pracovního dne, jsou doručovány následovně: v rámci České republiky zpravidla následující pracovní den, do zahraničí ve standardních doručovacích časech uvedených na Portálu.
- 9.2 Doručovací časy jsou pouze informativní a nejsou ze strany GLS garantovány ani zaručeny.
- 9.3 GLS poskytuje svoje služby pomocí sdružených balíkových přeprav. Prostřednictvím standardizovaných procesů dosahuje úsporné a rychlé přepravy Zásilek. Zásilky se přepravují jako konsolidované celky a procházejí v depech a překladištích procesem průmyslového třídění pomocí automatických dopravníků. Zásilky jsou skenovány kurýrem, depem a překladištěm ve všech uzlových bodech procesu přepravy a je zaznamenáván datum a čas takového skenování. Další dokumentování přepravy Zásilky se neprovádí.
- 9.4 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, budou provedeny maximálně dva (2) pokusy o doručení Zásilky. Není-li Zásilka doručena, zajistí GLS zanechání písemné zprávy o úmyslu Zásilku doručit v místě doručení. Příjemce má možnost se do pěti (5) pracovních dnů ode dne prvního pokusu o doručení dohodnout s GLS na datu předání Zásilky. Po uplynutí této lhůty bude Zásilka vrácena zpět Příkazci. Není-li zásilka adresovaná do APM doručena do APM z důvodu nedostatečné kapacity nebo technické závady, informuje GLS o této skutečnosti Příjemce a pokusí se s ním dohodnout alternativní způsob doručení.

V případě, že není možné příjemce kontaktovat, je Zásilka uložena na příslušném depu a je doručována do původně zvoleného APM následující pracovní den.

- 9.5 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, v případě doručování na adresu Příjemce, který je právnickou osobou, anebo fyzickou osobou, které má být Zásilka doručena na adresu právnické osoby, bude Zásilka doručena na recepci takové právnické osoby či jiném místě kontaktu s veřejností (např. příjem zboží).
- 9.6 Není-li dohodnuto jinak, může být v případě, že Příjemce není při prvním pokusu o doručení zastížen, Zásilka předána osobě přítomné v bytě, kanceláři, sídle nebo provozovně Příjemce, je-li s ohledem na okolnosti možno předpokládat, že je tato osoba oprávněna přijmout Zásilku, zejména prokáže-li se taková osoba pověřením nebo plnou mocí k převzetí zásilek určených Příjemci, případně může být kurýrem uložena v nejbližším Výdejním místě k vyzvednutí ze strany Příjemce, kdy v APM je úložní doba 3 kalendářní dny a v GLS Parcel Shopu až 5 pracovních dní. Úložní dobu je možné 1x prodloužit v APM o 3 kalendářní dny, v Parcel Shopu o 3 pracovní dny. Příjemce je zároveň informován o uložení Zásilky ve Výdejním místě písemnou formou (SMS/e-mail) a zároveň obdrží PIN pro vyzvednutí Zásilky. V tomto případě neprobíhá další pokus o doručení na původní adrese. Převzetí Zásilky potvrdí Příjemce podpisem na přenosném elektronickém skenovacím zařízení kurýra a tím stvrzuje převzetí bez zjevného poškození. Převzetí Zásilky na Výdejním místě potvrdí příjemce sdělením/zadáním PINu, který obdržel od GLS. na Výdejním místě, čímž Příjemce stvrzuje, že Zásilka byla doručena řádně a splňuje všechny potřebné náležitosti.
- 9.7 Maximální doba uskladnění u GLS je 90 dnů ode dne, kdy byla zjištěna nedoručitelnost Zásilky. V případě, že Zásilku není možné doručit Příjemci ani třetí osobě podle článků 9.4 až 9.6 a Příkazce ji odmítá na výzvu GLS převzít zpět má GLS po uplynutí této lhůty právo Zásilku zničit. GLS je oprávněn zničit Zásilku nebo její část i před sjednanou lhůtou, pokud je to nezbytné pro zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví lidí. Zničení Zásilky probíhá zejména jejím předáním osobě oprávněné k likvidaci odpadu. Příkazce je povinen nahradit náklady na zničení Zásilky.
- 9.8 GLS je oprávněn otevřít Zásilku, jestliže:
- a) ji nelze dodat a současně ji nelze vrátit nebo nemá být podle smlouvy vrácena,
  - b) je důvodné podezření, že obsahuje věc považovanou podle Podmínek za nebezpečnou, nebo věc, jejíž zajištění přepravy je vyloučeno dle bodu 7.1 Podmínek
  - c) byla poškozena,
  - d) je důvodná obava, že došlo nebo že by do doručení mohlo dojít ke vzniku škody, nebo
  - e) je to nezbytné k dodržení povinností uložených GLS zvláštním právním předpisem.
- 9.9 GLS není oprávněn Zásilku otevřít, pokud z vnější úpravy je zřejmé, že je podle mezinárodní smlouvy, která je součástí právního řádu České republiky, nedotknutelná.
- 9.10 GLS je povinen o otevření Zásilky informovat při doručení Příjemce, popřípadě při vrácení Zásilky Příkazce.
- 9.11 Obsah Zásilky smí být při jejím otevření prohlížen jen v rozsahu nezbytném pro zajištění účelu prohlídky. Při otvírání musí být zajištěna ochrana skutečností, jež jsou chráněny podle zvláštního právního předpisu, jakož i ochrana poštovního tajemství a listovního tajemství.
- 9.12 Zásilky doručované prostřednictvím APM mohou mít maximální limity uvedené v bodě 7.1.1. V případě překročení rozměrů nebo z kapacitních či technických důvodů může dojít k přesměrování zásilky do nejbližšího Výdejního místa GLS.
- 9.13 Nedoručené Zásilky se vrací automaticky zpět na adresu Příkazce, která je uvedena na přepravním štítku. Adresa na štítku musí obsahovat úplnou poštovní adresu na území České republiky. Zásilky nelze vracet na adresy P.O.BOXŮ, Výdejních míst nebo do zahraničí.

## 10 DOBÍRKA (CASH-SERVICE)

- 10.1 Uvedl-li Příkazce v Objednávce informaci o Dobírce podle článku 3.3.6, vydá GLS Příjemci Zásilku nebo doklad umožňující se Zásilkou nakládat pouze v případě, že Příjemce zaplatí určenou částku GLS. GLS má právo výši Dobírky omezit.
- 10.2 Převod vybraného doběrečného na bankovní účet, který Příkazce uvedl ve svém Uživatelském účtu Portálu, probíhá automaticky a bez zbytečného odkladu minimálně jednou týdně.
- 10.3 Pokud se GLS z jakéhokoliv důvodu nezdaří vybrat při doručení na Dobírku příslušnou částku, informuje o tom GLS Příkazce bez zbytečného odkladu. Z nevybrané částky za Dobírku nevzniká Příkazci pohledávka vůči GLS a dluh GLS vůči Příkazci. Příjemce má i nadále povinnost provést platbu této částky (dluh) Příkazci v rámci původního právního vztahu a obvyklé podmínky pojištění Zásilky se na žádné nevybrané částky Dobírky nevztahují.
- 10.4 GLS se zavazuje poskytnout součinnost při následném výběru částky z Dobírky.
- 10.5 Při objednání služby Dobírka bere Příkazce na vědomí, že GLS je osoba pověřená pouze výběrem dobírkové sumy, a že GLS není oprávněn jednat jménem Příkazce nebo uzavírat smlouvu s příjemcem dobírkové zásilky jménem Příkazce. GLS dále upozorňuje, že není osobou povinnou dle ustanovení § 2 zákona číslo 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, což samo o sobě neznamená, že touto povinnou osobou není sám Příkazce. Příkazce je povinen dodržovat veškeré povinnosti stanovené dle zákona číslo 253/2008 Sb.

## 11 PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 11.1 Práva a povinnosti ohledně práv z vadného plnění a postup pro uplatnění a vyřizování uplatněných práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy, a to Zákonem o poštovních službách, Zákonem o ochraně spotřebitele a Občanským zákoníkem, zejména ustanoveními § 1914 až 1925 Občanského zákoníku.
- 11.2 Příkazce vadu vytkne zasláním písemného oznámení GLS na adresu Průmyslová 5619/1, 586 01 Jihlava, e-mailem na adrese: e-balik@gls-czech.com, nebo faxem na čísle: +420 567 771 111 bez zbytečného odkladu poté, co mohl vadu zjistit. Vadu může vytknout nejpozději do šesti (6) měsíců od ukončení doručování Zásilky. V oznámení podle věty první uvede identifikaci Zásilky, již se práva z vadného plnění týkají, rozhodné skutečnosti pro uplatnění práva z vadného plnění a uplatňované právo z vadného plnění.

## 12 REKLAMACE, NÁHRADA ŠKODY

- 12.1 GLS odpovídá za škodu pouze v rozsahu stanoveném zákonem, případně mezinárodní smlouvou (např. Úmluva o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční nákladní dopravě – CMR), tj. GLS nemá povinnost k náhradě škody ve formě ušlého zisku ani jiné následné škody, která může v souvislosti se smlouvou vzniknout Příkazci nebo třetím osobám, zejména smluvní sankce a penále. GLS nahradí škodu nad rámec omezení až do výše:
- 12.1.1 kupní ceny věci, která je předmětem Zásilky;
  - 12.1.2 aktuální hodnoty u použité věci;
  - 12.1.3 aukční ceny věci u věci pořízené v dražbě;
- podle toho, která částka je v daném případě nejnižší, zároveň však do výše maximálně 6.000,- Kč za každou jednotlivou Zásilku. Pokud má Příkazce ve Smlouvě sjednané připojištění, je maximální výše plnění 20.000,- Kč.
- 12.2 V případě porušení povinností ze strany GLS nevzniká automaticky nárok na vrácení ceny za poskytované služby. Tento nárok vzniká pouze v případě, že by jednáním GLS došlo k bezdůvodnému obohacení. V tomto případě GLS vrátí Příkazci celou uhrazenou cenu.
- 12.2 Reklamační postup je dále specifikován v Reklamačním řádu GLS, který je nedílnou součástí těchto Podmínek.



## 13 ŘEŠENÍ SPORŮ

- 13.1 Příkazce má podle Zákona o ochraně spotřebitele právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze Smlouvy („Spotřebitelský spor“).
- 13.2 Subjektem mimosoudního řešení Spotřebitelských sporů ve smyslu Zákona o ochraně spotřebitele je v případě sporů, týkajících se poštovních služeb poskytovaných GLS Český telekomunikační úřad Sokolovská 219 190 00 Praha 9, webové stránky: <https://www.ctu.cz/pro-spotrebitele>.
- 13.3 Informace o online řešení sporů. Evropská komise vytvořila online platformu pro online řešení sporů („ODR platforma“). Tato platforma slouží jako kontaktní místo pro mimosoudní řešení sporů z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb sjednaných online. ODR platforma je dostupná na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.
- 13.4 Případné spory vzniklé na základě Smlouvy budou řešeny výhradně podle práva České republiky a rozhodovány Českým telekomunikačním úřadem, případně příslušnými soudy České republiky.

## 14 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 14.1 Příkazce je srozuměn s tím, že GLS ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“) a ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen GDPR) zpracovává, shromažďuje a uchovává osobní údaje Příkazce uvedené ve smluvních dokumentech, případně získané z jiných vztahů souvisejících se vzájemnou spoluprací Příkazce a GLS, a další osobní údaje nezbytné pro poskytování služeb. Tyto osobní údaje budou GLS zpracovávány a uchovávány v zákaznické databázi GLS pro účely plnění jeho závazků vyplývajících ze Smlouvy, dále pro účely oprávněných zájmů správce, a dále pak pro informační, administrativní a evidenční účely související s dodržemím právních povinností GLS. GLS je při poskytování služeb správcem osobních údajů.
- 14.2 GLS zpracovává osobní údaje výhradně pro účely poskytování služeb nebo doplňkových služeb (služby s přidanou hodnotou) a to na základě uzavřených smluv, a to v tomto rozsahu:
  - 14.2.1 jméno, příjmení, adresa za účelem doručení či vrácení zásilky,
  - 14.2.2 telefonní číslo za účelem oznámení a informování o stavu doručení,
  - 14.2.3 e-mail za účelem oznámení a informování o stavu objednávky, potvrzení uzavření smlouvy a obchodnímu jednání, kdy může být na poskytnutý e-mail zasláno obchodní sdělení s nabídkou produktů a služeb GLS nebo newsletter, kdy v každém zasláném obchodním sdělení má Příkazce možnost odmítnout jejich zaslání,
  - 14.2.4 číslo účtu za účelem výběru a zaslání dobírky,
  - 14.2.5 číslo platební karty za účelem on-line platby za přepravu zásilky,
  - 14.2.6 identifikační číslo a DIČ za účelem upřesnění identifikace Příkazce,
  - 14.2.7 IP adresu pouze pro případ reklamačního řízení, kdy zákazník rozporuje objednávku služby nebo pro kontrolu neoprávněných přístupů,
  - 14.2.8 Cookies za účelem zlepšení přehlednosti webových stránek, pro přihlášení/odhlášení do webové služby, vyhodnocení návštěvnosti webových stránek.
- 14.3 Zákonným důvodem pro zpracování osobních údajů je smlouva uzavírána mezi GLS a osobou tyto údaje poskytující a z ní vyplývající nezbytnost zpracování osobních údajů pro splnění smlouvy, případně je nezbytnost dána pro účely oprávněných zájmů GLS či třetí strany (Příkazce, Příjemce) např. pro účely vedení soudních sporů, reklamačních řízení a marketing a dále je nezbytnost dána pro plnění právních povinností (např. daňové a celní zákony).
- 14.4 Příkazce smí předat pouze ty osobní údaje, u nichž je v postavení správce osobních údajů. Poskytnutí osobních údajů ze strany Příkazce je dobrovolné, nicméně nebudou-li osobní údaje poskytnuty, není možné ze strany GLS poskytovat služby.
- 14.5 Příkazce se zavazuje zajistit u všech osob zúčastněných na obchodním vztahu mezi GLS a Příkazcem, zejména u Příjemce, zákonný důvod (např. souhlas) pro zpracování osobních údajů ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů a dle článku 6 odst. 1 GDPR, aby GLS mohla řádně plnit povinnosti vyplývající ze

- Smlouvy a z platných vnitrostátních i mezinárodních právních předpisů a z mezinárodních sankčních ujednání (embargo) a dále se zavazuje, že pokud bude GLS předávat osobní údaje Příjemců či jiných zúčastněných osob, bude se jednat pouze o údaje, které jsou získávány a zpracovávány v souladu s GDPR, jsou přesné, odpovídají stanovenému účelu a jsou v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu, tak aby je GLS mohl v souladu s GDPR použít pro poskytování požadovaných služeb. Pro případ porušení povinností uvedených v tomto odstavci odpovídá Příkazce za škodu, která byla GLS způsobena a zavazuje se uhradit GLS veškerou škodu (újmou), která GLS vznikne.
- 14.6 GLS i Příkazce se zavazují plnit vůči všem subjektům údajů zákonné informační povinnosti dle vnitrostátních právních předpisů a zejména dle článku 12 a následně GDPR, což znamená, že jak obecnou informační povinnost, tak i případné dílčí odpovědi na žádosti či stížnosti subjektu údajů poskytuje GLS ve vztahu k jeho poskytovaným službám a Příkazce ve vztahu k jeho poskytovaným službám. GLS i Příkazce jsou si vzájemně povinni při zpracování odpovědí na žádosti a stížnosti subjektu údajů poskytnout veškerou nezbytnou potřebnou součinnost.
  - 14.7 GLS má právo osobní údaje uchovávat po dobu, po kterou GLS může vůči třetí straně uplatňovat jakákoli práva, případně po dobu, po kterou může třetí strana, zejména Příkazce či Příjemce uplatňovat jakákoli práva po GLS, popřípadě po dobu, kterou normativně stanovuje zákon (např. daňové a celní právní předpisy).
  - 14.8 Zásady správy a zpracování osobních údajů, jakož i práva a povinnosti s tím spojené včetně práv subjektů údajů a záruky zabezpečení osobních údajů jsou pak obsaženy v dokumentu věnovaném ochraně osobních údajů, který je dostupný na webových stránkách [www.gls-czech.com](http://www.gls-czech.com).

## 15 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1 Kontaktní údaje prodávajícího: adresa pro doručování je Průmyslová 5619/1, 586 01 Jihlava a adresa elektronické pošty je [e-balik@glc-czech.com](mailto:e-balik@glc-czech.com).
- 15.2 Podmínky i Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti smluvních stran, která nejsou upravena těmito Podmínkami ani Smlouvou, se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména Zákonem o poštovních službách, případně Občanským zákoníkem a příslušnými mezinárodními smlouvami v oblasti přepravy, kterými je Česká republika vázána (Úmluva o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční nákladní dopravě (CMR), ve znění pozdějších předpisů (vyhlášena pod č. 11/1975 Sb.), Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě, ve znění pozdějších předpisů (tzv. Montrealská úmluva, vyhlášena pod č. 123/2003 Sb. m. s.) a Úmluvou o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě, ve znění pozdějších předpisů (tzv. Varšavská úmluva, vyhlášena pod č. 15/1935 Sb.).
- 15.3 Stane-li se některé ustanovení Podmínek a/nebo Smlouvy neplatným nebo neúčinným, použije se namísto něho takové ustanovení, jehož smysl mu co nejvíce odpovídá. Neplatností nebo neúčinností některého z ustanovení není dotčena platnost či účinnost ostatních ustanovení Podmínek a/nebo Smlouvy.
- 15.4 Jakékoliv změny či dodatky Smlouvy nebo Podmínek vyžadují textovou podobu, přičemž textová podoba je zachována i za použití prostředků elektronické komunikace, zejména e-mailu. Dohodou stran se lze odchýlit od jakýchkoliv ustanovení Podmínek.
- 15.6 Tyto Podmínky jsou aktualizovaným zněním Obchodních podmínek vydaných 5. dubna 2016 a nabývají účinnosti od 1. ledna 2025.