



**Všeobecné obchodné podmienky
Distribúcia a spracovanie balíkov
GLS General Logistics Systems Slovakia
s.r.o. – <https://glskurier.sk/poslatbalik/>**

Kontakty na zákaznícky servis:

Tel.: +421 45 524 25 00 * alebo 18 585**

e-mail: info@gl-slovakia.sk

* Pevná linka. Cena za hovor je účtovaná podľa taríf poskytovateľa telekomunikačných služieb.

** Cena za hovor je účtovaná podľa taríf poskytovateľa telekomunikačných služieb.

§ 3

**Poskytovanie informácií, riešenie sťažností
a reklamácií**

Poverujúci, resp. poverujúcim splnomocnená alebo poverená osoba, sa môže na zákazníckom servise spoločnosti GLS Slovakia, informovať o balíku podľa jeho čísla a následne si môže vyžiadať určité informácie o balíku (IOD) a kópiu potvrdenia o doručení (POD). Potvrdenie o doručení (POD) je k dispozícii nasledujúci pracovný deň po doručení balíka. V prípade poškodenia balíka môže Poverujúci ohlásiť udalosť poverenému pracovníkovi zákazníckeho servisu, ktorý postúpi prípad likvidátorovi škodovej udalosti v GLS Slovakia. Sťažnosti a reklamácie sa prijímajú na zákazníckom servise po ich zaevydovaní zo strany sťažovateľa na <https://gl-group.eu/SK/sk/podnety/>, následne sa sťažnosť, alebo reklamácia prešetrí, zabezpečia sa nápravné opatrenia a v rámci možnosti sa informuje sťažovateľ. Sťažnosti a reklamácie sa môžu zapísať aj do knihy sťažností uloženej v centrále GLS Slovakia alebo na všetkých ostatných depách. Zákaznícky servis alebo reklamačné oddelenie prešetrí sťažnosti a reklamácie v najkratšej novej lehote, ale najneskôr do 30 dní od podania sťažnosti, alebo reklamácie. 30 dňová lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť dňom, kedy Poverujúci dodá GLS Slovakia všetky požadované podklady potrebné k vybaveniu jeho reklamácie. V prípadoch kedy sa reklamácia dotýka väčšieho počtu zásielok, môže spoločnosť GLS Slovakia predĺžiť lehotu na vybavenie reklamácie až na 90 dní (§ 28 ods. 4 Zákona o poštových službách), pričom o predĺžení lehoty je spoločnosť GLS Slovakia povinná informovať užívateľa prepravnej služby v lehote 30 dní od podania sťažnosti alebo reklamácie. Užívateľ prepravnej služby sa zaväzuje GLS Slovakia poskytnúť pri vybavení reklamácie požadovanú súčinnosť, ktorá zahŕňa aj predloženie požadovaných podkladov reklamačnému oddeleniu GLS Slovakia. V prípade nepredloženia požadovaných podkladov užívateľom prepravnej služby v lehote 8 dní odo dňa jej doručenia, je GLS Slovakia oprávnená uzavrieť reklamáciu po uplynutí zákonnej lehoty na jej vybavenie, pričom za škodu GLS Slovakia užívateľovi prepravnej služby v tomto prípade nezodpovedá. Sťažnosti a reklamácie sa registrujú podľa predpisov ISO kvality manažmentu a odstraňujú sa príčiny chýb. GLS Slovakia povinne vedie evidenciu o podaných reklamáciách, ich obsahu a spôsobe vybavenia. Poverujúci je povinný poskytnúť GLS Slovakia správne údaje o charaktere obsahu balíka a jeho povahe, inak zodpovedá za škodu, ktorá GLS Slovakia vznikne porušením tejto povinnosti.

§ 4

**Ciele a územná platnosť Všeobecných obchodných
podmienok spoločnosti GLS Slovakia**

GLS Slovakia zabezpečuje distribúciu balíkov na základe objednávky vytvorenej na stránke <https://glskurier.sk/poslatbalik/> alebo priamo podaných balíkov v tzv. Parcel Shopoch. Štítky vytvorené na

V prípadoch, kde zodpovednosť nie je stanovená pravidlami Zväzu logistiky a zasielateľstva Slovenskej republiky a Dohovoru CMR - o prepravnej zmluve v medzinárodnej cestnej nákladnej doprave (Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road, Ženeva, 15. júl 1978), v znení Protokolu k Dohovoru CMR, zverejneného v Zbierke zákonov SR pod č. 163/2008 Z. z., a zákonom NR SR č. 324/2011 o poštových službách v platnom znení (ďalej len „Zákon o poštových službách“), sa bude uplatňovať zodpovednosť GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o., sídlo: 1039 Budča 962 33, IČO: 36 624 942, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka č. 9084/S (ďalej len „GLS Slovakia“) podľa nasledovných všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „Všeobecné obchodné podmienky“ alebo „VOP“).

§ 1

Úvod

GLS Slovakia vykonáva prepravné služby v rozsahu Zákona o poštových službách (ďalej len „preprava balíkov“ alebo „prepravná služba“) pre Poverujúcich. GLS Slovakia ponúka prepravu z domu do domu, na/z alternatívnych miest a to Balíkomaty a Parcel Shopy a používa také komunikačné prostriedky, aby Poverujúci mohol dostať odpoveď na všetky otázky ohľadne distribúcie balíkov telefonicky alebo prostredníctvom internetu. Služby GLS Slovakia obsahujú aj služby sprostredkované iným dodávateľom (subdodávateľský výkon). Za tieto služby zodpovedá subdodávateľ v rozsahu uzatvorenej zmluvy s GLS Slovakia. Poverujúci objednaním prepravy cez <https://glskurier.sk/poslatbalik/> prehlasuje, že sa oboznámi s obsahom týchto Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti GLS Slovakia a že s nimi súhlasí a bez výhrad ich prijíma. GLS Slovakia je oprávnená vykonať zmeny VOP, pričom je povinná nimi oboznámiť Poverujúceho ich zverejnením na internetovej stránke gl-group.eu, glskurier.sk a to najneskôr pred nadobudnutím ich účinnosti. Poverujúci a GLS Slovakia sa dohodli, že sa Poverujúci zaväzuje priebežne sledovať internetové stránky GLS a oboznamovať sa s ich aktuálnym znením, vrátane znenia VOP. Poverujúci prehlasuje, že je s aktuálne platnými VOP oboznámený a vyjadruje s nimi súhlas podaním zásielky na prepravu.

§ 2

Zákaznícky servis

V sídle spoločnosti GLS Slovakia funguje cez pracovné dni v štandardných podmienkach od 08.00 do 18.00 hod. zákaznícky servis, kde poverení pracovníci podávajú zákazníkovi na základe čísla balíka informácie o balíkoch (IOD), na požiadavku Poverujúceho kópiu dokladu o doručení balíka (POD) a riešia prípadné reklamácie, ktoré sa týkajú prepravy balíkov. Informácie o doručovaní balíkov možno získať na stránke www.gls-slovakia.sk, on-line, v systéme na vyhľadávanie balíkov podľa čísla balíka.

<https://glskurier.sk/poslatbalik/> je zakázane odovzdávať, zamieňať, vypožičiavať, kopírovať, zneužiť a sprístupňovať akýmkoľvek iným Poverujúcim, pričom v prípade neoprávnenej manipulácie s prepravnými štítkami sa Poverujúci zaväzuje GLS Slovakia na prvý výzvu uhradiť škodu vzniknutú takýmto spôsobom. Za správnosť označenia prepravovaného balíka prislúchajúcim adresným štítkom zodpovedá Poverujúci. GLS Slovakia zároveň nezodpovedá za dôsledky neoprávneného manipulovania s prepravnými štítkami (zámena, použitie nesprávnych štítkov a pod.) súběžne GLS Slovakia nemôže v takýchto prípadoch zodpovedať za nesprávne vybrané dobierky, nesprávne zasielanie dobierok a pod. Všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na všetky činnosti spoločnosti GLS Slovakia, najmä však na plnenie služieb prepravy balíkov, na vyzdvihnutie balíkov, na nakládku a vykládku balíkov, na zaobchádzanie s balíkmi, na prekládku balíkov a dočasné uskladnenie v prípade nedoručených balíkov a taktiež na organizovanie prepravy exportných balíkov v rámci krajín.

Činnosť spoločnosti GLS Slovakia zahŕňa:

- doručenie tuzemských balíkov do 24 hodín „BusinessParcel“ a „BusinessSmallParcel“ (doručenie v nasledujúci deň po vyzdvihnutí, informatívny údaj, negarantovaný údaj),
- exportná preprava balíkov v spolupráci s GLS General Logistics Systems do vybraných krajín Európskej Únie – zoznam krajín je zverejnený na stránke (doručenie od 2 do 10 dní po vyzdvihnutí balíka v závislosti od krajiny doručenia, informatívny, negarantovaný údaj),
- doplnkové služby v prípade registrovaného užívateľa na portáli <https://www.glskurier.sk>.

Tuzemské služby spoločnosti GLS Slovakia

Pri tuzemskej distribúcii balíkov, je balík pod dozorom od nakládky až po vykládku a informácie týkajúce sa balíkov, ako aj doklad o doručení, je možné spätne vyhľadať. Pri zmene adresy spoločnosť GLS Slovakia po skontaktovaní spresní adresu a doručí zásielku na správnu adresu. V prípade balíka B2C (doručenie na súkromnú adresu) sú realizované 3 pokusy o doručenie, v prípade balíka B2B (doručenie na firemnú adresu) 2 pokusy o doručenie. V prípade dohody s užívateľom prepravných služieb môže GLS Slovakia doručiť balík aj na alternatívne miesto doručenia a to do vybraného „Parcel Shopu“ alebo „Balíkomatu“.

Odosielateľ môže využiť pri tuzemskom doručovaní balíka nasledovné doplnkové služby:

CashService – Dobierka - Zúčtovanie a prevod hotovosti prijatej pri doručení na číslo bankového účtu partnera. Prevod dobierky sa uskutočňuje po doručení balíka a vyzbieraní dobierky od príjemcu. Dobierku môže GLS Slovakia vybrať od príjemcu na základe požiadavky Poverujúceho v hotovosti, alebo bezhotovostne prostredníctvom platobnej karty. Výnimku tvorí výber dobierky za balíky, ktoré boli doručené do balíkomatov GLS Slovakia (vlastných alebo Balíkomaty 3.strany) na základe požiadavky poverovateľov a/alebo užívateľov prepravných služieb, kde dobierku je možné zaplatiť len platobnou kartou, a to prostredníctvom zabudovaného POS terminálu v samotnom balíkomate, prípadne online prostredníctvom aplikácie GLS Slovakia. Maximálna hodnota dobierky za balík, nesmie byť viac 2 500 Eur. Poplatok za službu sa účtuje aj v prípade neúspešného pokusu o doručenie balíka. GLS Slovakia si vyhradzuje právo zaokrúhliť sumu každej v hotovosti vyplatenej dobierky v súlade s pravidlami

stanovenými v zákone č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších právnych predpisov. Elektronické potvrdenie o zaplatení dobierky je odoslané po doručení na domácu alebo pracovnú adresu na emailovú adresu príjemcu za predpokladu, že e-mail príjemcu bol zadaný v kontaktných údajoch pre doručenie. Toto potvrdenie si tiež môže príjemca stiahnuť na stránke <https://www.glskurier.sk/potvrdenie-platby>

Pick&ShipService - Vyzdvihnutie a doručenie - GLS Slovakia na základe poverenia Poverujúceho vyzdvihne balík na určenom mieste a doručí ho na inú udanú adresu na Slovensku. V prípade vyzdvihnutia na Slovensku a ak objednávka bola prijatá v pracovný deň do 16:00 služba bude vykonaná nasledujúci pracovný deň, ak termín vyzdvihnutia nebol zmluvným partnerom zvolený inak. Pokiaľ bola preprava objednaná a pokyny k nej obdržané po 16:00 alebo mimo pracovných dní (víkend, sviatok), doba vyzdvihnutia sa môže predĺžiť o 1 pracovný deň.

FlexDeliverySMSService - SMS notifikácia - informovanie príjemcu o pohybe jeho balíka prostredníctvom SMS alebo správy z mobilnej aplikácie Viber; príjemca má tiež možnosť aktívne vstúpiť do procesu doručovania a to on-line zaznamenaním zmeny prostredníctvom odkazu na stránku, ktorú obdrží v SMS notifikácii alebo v správe z mobilnej aplikácie Viber. Notifikácia obsahuje odkaz na stránku s možnosťou zadania požiadavky pre ďalšie doručenie. Má možnosť uskutočniť zmenu adresy doručenia, dňa doručenia, prípadne si zvolí osobný odber na depe, alebo vyzdvihnutie jeho balíka v sieti tzv. GLS Parcel Shopov, GLS Balíkomatov a Balíkomatov 3.strany, prípadne odmietnuť balík. Ak inštrukcie k preprave neboli príjemcom zadané, balík sa automaticky bude doručovať v prvý deň po jeho odoslaní, ďalej tretí a piaty deň v prípade neúspešného pokusu o doručenie. Pri neúspešnom pokuse o doručenie, príjemca dostane SMS notifikáciu alebo správu z mobilnej aplikácie Viber o neúspešnom doručení s možnosťou naplánovania si ďalšieho doručovania.

Doručenie do GLS Balíkomatu alebo Balíkomatu 3.strany

Doručenie do GLS Balíkomatu alebo Balíkomatu 3.strany je možné, ak Poverujúci zadal túto možnosť alebo tento spôsob doručenia bol zvolený adresátom prostredníctvom možnosti presmerovania balíka službou FlexDeliveryService.

ParcelShop – "Pick-up point" V sieti Parcel Shopov GLS Slovakia, je možné podať balík na doručenie na území Slovenska a na export (do vybraných krajín Európy). Informácie o spôsobe podania balíkov a aktuálnej sieti Parcelshopov GLS sú k dispozícii na www.gls-slovakia.sk alebo stránke www.glskurier.sk.

Balíkomat – Odoslanie balíkov - GLS Slovakia v rámci rozširovania svojich služieb zaviedla možnosť odoslania balíkov na tuzemské a exportné doručenie (do vybraných štátov Európy) priamo prostredníctvom GLS Balíkomatov. Užívateľ služby si prostredníctvom online prístupu cez www.glskurier.sk vygeneruje prepravný štítok, tento nalepí na balík a na základe návodu na podanie balík vloží do GLS Balíkomatu. Podrobné informácie o dostupnej sieti balíkomatov je možné získať na www.gls-slovakia.sk.

Služby pri exportnom doručovaní balíka, ktoré odosielateľ - Poverovateľ môže využiť sú nasledovné:

Pri exportných balíkoch sa časy doručenia pohybujú v rozpätí 2-10 pracovných dní po nakládku balíka, v závislosti od cieľovej destinácie a sú len informatívne. V prípade exportného balíka do Maďarska, štandardné doručenie je do 24 hod. od jeho vyzdvihnutia.

"Pri vývoze je doručenie balíka v určitom termíne zabezpečené zahraničnými partnermi spoločnosti GLS General Logistics Systems tak, že od nakládky až po vykládku ostane balík v uzavretom systéme GLS General Logistics Systems a informácie o balíkoch a doklad o doručení (s ohľadom na premlčanie) sa dajú späťne vyhľadať".

K preprave balíkov, je možné objednanie vyššie uvedených doplnkových služieb za príplatok – aktuálne ceny sú vždy uvedené na stránke www.glskurier.sk.

§ 5

Balík, adresný štítok, balenie, adresovanie, uzavretie balíkov

Poverujúci zodpovedá za starostlivosť a odborné zabalenie tovaru, ktoré umožňuje, aby bol balík spôsobilý na priemyselnú manipuláciu, prekládku v triediacich strediskách a cestnú prepravu, a tým sa zabezpečilo jeho doručenie adresátovi bez poškodenia. GLS Slovakia preberá zodpovednosť za prepravu len za dostatočne a predpísaným spôsobom zabalené a označené balíky a za balíky označené predpísanými adresnými štítkami GLS Slovakia, označenými logom a menom GLS, z ktorého je zrejme, že balík je doručovaný v systéme GLS. Za správnosť údajov na adresných štítkoch a za správne označenie balíka adresným štítkom zodpovedá Poverujúci. Manipulácia s balíkmi v systéme GLS Slovakia sa vykonáva priemyselnou technológiou, t.j. nie je dovolené podávanie balíkov, na ktorých daná technológia nemôže byť využitá.

Z tohto dôvodu je nutné, aby balenie balíkov spĺňalo nasledovné podmienky:

- Tovar na opravu alebo na výmenu je nutné zaslať v originálnom obale použitím dostatočného množstva výplňového materiálu.
- Každý tovar, aj ťažko zabaliteľný, je potrebné zabaliť pevným obalom.
- Kartóny je potrebné prelepiť lepiacou páskou z každej strany. Pokiaľ je to možné, je potrebné používať lepiacu pásku s logom spoločnosti Poverujúceho.
- Obálku obsahujúcu prepravný list alebo nálepky označujúce krehký tovar, dobierku alebo iné špeciálne označenia je potrebné nalepiť na najväčšiu plochu obalika.
- Všetky už použité prepravné štítky, prepravné pásky s originálnym logom iných odosielateľov, faktúry či dodacie listy je potrebné odstrániť. V prípade, ak z dôvodu neodstránenia týchto indiktorov či prepravných štítkov, resp. štítkov inej prepravnej spoločnosti a dôjde k strate balíka, nevyzberaniu dobierky alebo omeškaniu doručenia balíka, GLS Slovakia nezodpovedá za škody vzniknuté z tohto titulu.
- Pokiaľ dodávka na jednu adresu pozostáva z viacerých kusov, nálepky so špeciálnymi požiadavkami je potrebné nalepiť na každý kus. Pokiaľ sa dodávka skladá z viacerých kusov, je potrebné celú sumu dobierky uviesť na prepravnom liste a tak isto na balíku.
- Nebezpečný tovar nie je možné odovzdať na prepravu ani v prípade správne označeného balíka s výnimkou balíkov obsahujúcich nebezpečné veci v obmedzenom množstve LQ (Limited Quantity), ktoré sú zabalené v predpísaných obaloch a označené značkou pre obmedzené množstvo LQ (Limited Quantity).
- Tvarový balík je potrebné zabaliť tak, aby sa jednotlivé kusy tovaru v obale nepohybovali.
- V prípade zasielania tekutín, je potrebné uprednostniť plastové fľaše pred sklenenými. Okolo fľaše sa vždy umiestňuje absorpčný materiál.
- Na spodok krabice je potrebné umiestniť vrstvu tlmiaceho materiálu, čím sa zvýši ochrana tovaru pri preprave.
- Každú časť tovaru je potrebné zvlášť obaliť ochranným materiálom a umiestniť tovar do stredu krabice, pričom jednotlivé časti musia byť od seba a od stien obalu dostatočne vzdialené.
- Zvyšné medzery sa vyplnia a na vrch sa umiestni ďalšia vrstva tlmiaceho materiálu.
- Na povrchu balíka nesmú byť nerovnosti či vyčnievajúce časti.
- Zabalenie tovaru musí byť také, aby sa naň (na rovnú plochu) mohol umiestniť prepravný list a čiarové kódy, ktoré budú potom skenované v prekladiskách a pri transporte.
- Podaný môže byť len riadne zalepený a neporušený balík.
- Z balíkov nesmú vyčnievať dlhé alebo ostré alebo špicaté časti tovaru.
- Je nutné podľa možností optimálne využiť priestor v krabici (t.j. vyplniť voľný priestor medzi tovarom a stenou krabice) a použiť kvalitný, rozmerovo vhodný obalový materiál, za účelom zabezpečenia ochrany tovaru.
- Krehký tovar je nutné baliť so zvýšenou pozornosťou, s použitím vhodného výplňového materiálu, ako napr. polystyrénová pena, za účelom zníženia rizika poškodenia. Označenie „Krehký tovar“ si síce vyžaduje starostlivé zaobchádzanie, ale úplne tovar neochráni, a pri poškodení GLS Slovakia nezodpovedá za škodu v prípade nedostatočného balenia, aj keď je na tovare označenie „Krehký tovar“.
- Ťažko zabaliteľný tovar zvláštneho tvaru je nutné okrem zmršťovacej fólie chrániť aj iným obalom.
- GLS Slovakia nevykonáva prepravu viacerých zviazaných alebo zlepených balíkov, lebo balenie sa môže rozpadnúť a do cieľa dorazí iba balík identifikovaný štítkom. V prípade straty resp. poškodenia časti alebo celého obsahu takto zabaleného balíka GLS Slovakia nezodpovedá za vzniknuté škody.
- Adresa, adresný štítok, vrecko na dodací list a štítky označujúce objednané služby je nutné nalepiť na najväčšiu plochu krabice.
- V prípade viacerých balíkov adresovaných na jednu adresu je nutné nálepky so špeciálnymi službami nalepiť na každý balík osobitne.
- Pre GLS Slovakia je prioritné predchádzať škodovým udalostiam, preto pre svojich partnerov cez zákaznícky servis poskytuje poradenskú službu na spôsob balenia balíkov.

§ 6

Vyzdvihnutie balíka

Vyzdvihnutie balíkov sa vykoná na adrese určenej Poverovateľom v objednávke prepravy. Pri nakládke vodič GLS Slovakia nekontroluje správne zabalenie balíkov, ale má právo odmietnuť vyzdvihnutie balíkov, nespĺňajúcich tieto Všeobecné obchodné podmienky. Pri nakládke a prebratí balíka vodič alebo kompetentný zamestnanec pobočky GLS Slovakia vystaví potvrdenie o prevzatí balíka, na ktorom sa uvádza len počet vyzdvihnutých balíkov (ďalej len POV). Toto potvrdenie je jediný akceptovateľný doklad v prípade žiadostí o lokalizovanie zásielok. POV môže vypísať len priamy zmluvný partner GLS (subdodávateľ) zodpovedný za výber balíkov u zákazníka. V prípade, že nie je možné fyzicky prepočítať počet vyzdvihnutých balíkov, záväzným údajom je počet naskenovaných balíkov v systéme GLS.

Poverujúci používajú na identifikáciu balíka nasledujúce doklady:

- kópiu prepravného štítku.

§ 7

Doručenie balíka

Pri doručení balíka vodič odovzdá adresátovi adresovaný balík. Pri doručovaní nie je vodič povinný čakať na adresáta, pokiaľ sa ten nenachádza na mieste doručenia. V prípade potreby čakania na adresáta na mieste doručenia, je vodič oprávnený prerušiť doručovanie balíka.

Pri odovzdaní balíka adresátovi alebo osobe, ktorá je oprávnená k jeho prevzatí za adresáta, je príjemca povinný za štandardných podmienok potvrdiť prevzatie balíka elektronicky, podpisom do ručného skenera vodiča, resp. na tzv. rollkarte vodiča.

Vodič je oprávnený zaznamenať pri podpise príjemcu aj celé jeho meno, ktoré zaregistruje ručným skenerom k ostatným údajom.

Balík môže byť s predchádzajúcim súhlasom príjemcu odovzdaný a doručený aj v susedstve, na recepcii alebo inom dohodnutom mieste, pričom vodič túto skutočnosť zaznamená elektronicky do ručného skenera. V prípade takéhoto doručenia dáva osoba, ktorá balík prevzala, automaticky súhlas GLS Slovakia k spracovaniu osobných údajov, ktoré sa uskutočňuje v zmysle týchto VOP. Maximálna hodnota dobiery nesmie prekročiť sumu 2 500 Eur.

Doručenie do Parcelshopu

Ak je balík doručený do GLS Parcel Shopu, osoba ktorá chce prevziať balík a preukáže sa číslom balíka alebo PIN kódom, považuje sa za oprávnenú osobu prevziať balík, s tým, že Poskytovateľ služby je oprávnený požadovať k nahliadnutiu identifikačný doklad preberajúceho ak sa nevie preukázať PIN kódom k balíku. Ak nastanú pochybnosti o dôveryhodnosti osoby preberajúcej balík, Poskytovateľ služby je oprávnený odmietnuť jeho odovzdanie. Príjemca má 5 pracovných dní na vyzdvihnutie svojho balíka z príslušného GLS Parcel Shopu - po uplynutí tejto lehoty je balík automaticky vrátený späť odosielateľovi.

Doručenie do GLS Balíkomatu

Balík sa považuje za doručený, ak adresát alebo osoba oprávnená adresátom prevziať balík, použila špecifický kód k prevzatí, ktorý bol zaslaný pre identifikáciu a tak potvrdil/potvrdila jeho oprávnenie na výber z GLS Balíkomatu alebo Balíkomatu 3.strany alebo pre výber použila aplikáciu GLS Slovakia. Pre výber balíka sa používa kód zaslaný v notifikácii alebo aplikácii GLS Slovakia - podľa typu balíkomatu. V prípade doručenia balíka do GLS Balíkomatu má

príjemca 4 kalendárne dni na jeho vyzdvihnutie alebo 2 kalendárne dni na vyzdvihnutie balíka z Balíkomatov 3.strany - ak balík nebude vyzdvihnutý príjemcom v stanovenej dobe, bude vrátený odosielateľovi.

§ 8

Objem a hmotnosť balíka

Hmotnostné a veľkostné limity platné pre tuzemské balíky

Tuzemským doručením alebo tuzemským balíkom sa rozumie: Preprava balíkov odoslaných a doručených v rámci územia Slovenska.

Maximálna hmotnosť každého prijatého balíka pre prepravu v rámci tuzemska je 31,5 kg, pričom obvod balíka nesmie prekročiť 3 metre (t.j. kruhový obvod = 2x výška + 2x šírka + 1x dĺžka) a maximálna povolená veľkosť jednotlivých strán balíka je: dĺžka max. 2 m, výška 0,6 m, šírka 0,8 m.

Maximálne rozmery balíka, ktoré môžu byť umiestnené do GLS Balíkomatu: dĺžka: 0,51m, výška: 0,42m, šírka 0,39m

Hmotnostné a veľkostné limity platné pre export

Maximálna hmotnosť každého balíka na export je do 31,5 kg. Maximálne rozmery sú rovnaké ako tie, ktoré platia pre tuzemské balíky.

Na základe zmluvných podmienok GLS Slovakia, doručí každý balík do obvodného depa alebo do distribučnej centrály, kde je balík automaticky odvážený na certifikovanej váhe a zistená hmotnosť je priradená k číslu balíka a automaticky zaregistrovaná. V systéme GLS Slovakia nemôžu byť prepravované balíky s nadváhou (t.j. pri preprave presahujúce hmotnosť 31,5 kg alebo nadrozmerné balíky, t. j. balíky presahujúce parametre povolené v tomto paragrafe. GLS Slovakia je oprávnená odoprieť vyzdvihnutie a prepravu balíkov, ktoré nespĺňajú uvedené kritériá, alebo ak balík vykazuje nadrozmerné, ale na prvé posúdenie z technologického hľadiska môže byť prijatý, v takomto prípade je GLS Slovakia oprávnená vrátiť balík späť na adresu odoslania. Na balíky presahujúce parametre povolené v tomto paragrafe neplatia Všeobecné poisťné podmienky a časová garancia doručenia.

V prípade exportných balíkov GLS postupuje nasledovne:

Spoločnosť GLS odváži zásielky certifikovanými váhami a ak sa takto zistí, že presahujú príslušné hodnoty, hmotnostný limit, vráti ich odosielateľovi. Ak krajina určenia odmieta prevziať zásielku z dôvodu, že zásielka presahuje vyššie uvedený hmotnostný limit, GLS Slovakia vráti balík odosielateľovi. GLS Slovakia je oprávnená postúpiť ďalej Poverujúcemu všetky ďalšie náklady súvisiace s prepravou. V prípade takýchto balíkov nie je garancia doručenia.

§ 9

Balíky vylúčené z prepravy GLS Slovakia:

Z prepravy sú vylúčené:

- nedostatočne zabalený tovar, balíky nevhodne zabalené a/alebo zabalené v rozpore s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami, alebo v rozpore s príslušnými obchodnými zvykosťami,
- látky, ktoré sú zjavne škodlivé alebo nebezpečné pre ľudský život, zdravie, alebo životné prostredie,
- nadrozmerné balíky a balíky presahujúce povolenú hmotnosť,

- zviazané a zlepené balíky, balíky v akomkoľvek drevenom obale,
- zásielky poslané v drevených debnách alebo na paletách,
- cestovné kufre, batožina s osobnými vecami,
- rýchlo sa kaziaci tovar, infekčný tovar a tovar vyvolávajúci odpor,
- pozostatky ľudí alebo zvierat,
- živé zvieratá a rastliny, med a medové výrobky
- tovar vo vreciach a sypký tovar,
- tovar so zvláštnou zvýšenou hodnotou, ako napríklad peniaze, drahé kovy, dokumenty reprezentujúce peniaze, osobné doklady - (ako napr. občiansky preukaz, vodičský preukaz, pas, osobne dokumenty, doklady od vozidla, ŠPZ vozidiel, kľúče a pod.), ceny, vylosované lotérie, pravé perly, drahé kamene a šperky,
- umelecké diela, antikvariátne predmety,
- tovar, ktorý je potrebné chrániť akýmkoľvek tepelným spôsobom, senzitívny tovar na teplotu
- akékoľvek strelné zbrane, strelivo, výbušniny a zbrane fungujúce na princípe stlačeného vzduchu alebo plynu, skutočné zbrane, ich napodobeniny a ich časti a súčasti,
- suchý ľad, rádioaktívny materiál,
- balíky adresované na poštový priečinok,
- listy, listové zásielky,
- autobatérie (nové alebo použité),
- pneumatiky a disky
- v prípade exportných balíkov tovar podliehajúci spotrebnej dani, alkohol, tabakové výrobky a balíky osobnej povahy - balíkom osobnej povahy sa rozumie balík obsahujúci nové a/alebo použité veci osobnej potreby, veci z domácej produkcie (napr. zaváraniny) a/alebo veci, ktorých hodnotu nie je možné určiť na základe dokladu o nadobudnutí veci (napr. faktúra, pokladničný blok),
- tovar v režime ADR (nebezpečný tovar), okrem:
 - prepravy balíkov obsahujúcich nebezpečné veci v obmedzenom množstve LQ (Limited Quantity) podľa výnimky kap. 3.4 dohody ADR,
 - prepravy lítiových batérií vo výnimke podľa osobitného ustanovenia č. 188 dohody ADR,
- 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 poslať. 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 zahŕňujú aj tie sankcie, ktoré uložila Organizácia spojených národov, Európska Únia a členské štáty Európskej únie,
- 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 Slovakia o každom balíku, ktorého osobitná hodnota je vyššia ako 5 000 Eur. V prípade, že si poverujúci túto povinnosť nesplní, GLS Slovakia

nezodpovedá za žiadne škody vzniknuté na takomto balíku,

- balíky určené osobám, alebo firmám, na ktoré sú vyhlásené embargá. Povinnosťou odosielateľa (Poverovateľa) je skontrolovať, či odoslaním balíka neporušuje sankčné predpisy. Bližšie a aktuálne informácie sú dostupné na:
http://www.foreign.gov.sk/sk/europske_zal_ezitosti/prehľad_europske_zalezitosti. Pri porušení sankčných predpisov si GLS Slovakia vyhradzuje právo s posielanými položkami naložiť rôznym spôsobom, vrátane ich likvidácie.

§ 10 Služby

GLS Slovakia poskytuje prepravné služby a na uskutočnenie prepravy využíva služby zmluvných dopravcov. Ich činnosť kontroluje v celom rozsahu. GLS Slovakia preberá balíky na prepravu bez preskúmania ich obsahu, riadne zatvorené, nepoškodené a odovzdá ich adresátom takisto zatvorené, bez preskúmania ich obsahu. V prípade viditeľného poškodenia balíka spoločnosť GLS Slovakia poskytne pri doručení príjemcovi možnosť preskúmať obsah balíka pre následné lepšie prešetrenie škodovej udalosti. Výsledok preskúmania obsahu balíka zaeviduje kuriér, ktorý spolu s príjemcom zapíše tento výsledok do zápisu o škode.

Rozsah a charakteristika služieb:

1. Rozsah služieb: nakládka balíkov na miestach určených Poverovateľom, na depách GLS Slovakia, na triediacej centrále, v GLS Parcel Shopoch, v miestach GLS Balíkomatov a Balíkomatov 3.strany, odvoz balíkov, doručenie balíkov užívateľom prepravných služieb. GLS Slovakia pri preprave balíka plní výlučne pokyny Poverovateľov a zabezpečí prepravu len v prípade, keď sa Poverujúci zaviazal znášať všetky náklady, ktoré sú s prepravou spojené.
2. Užívateľ prepravnej služby je oprávnený prevziať balík po podpísaní sa do ručného skenera vodiča alebo prepravného listu (Rollkarte – súpisový rozvoz), alebo balík môže prevziať osoba, ktorá je oprávnená na prevzatie balíka za adresáta. Také osoby sú predovšetkým osoby na súkromnej adrese príjemcu, alebo osoby, ktoré majú splnomocnenie.
3. V prípade exportných balíkov je doba doručenia 2-10 pracovných dní (len informatívny, nezáväzný a negarantovaný údaj). V prípade exportného balíka do Maďarska, štandardné doručenie je do 24 hod. od jeho vyzdvihnutia. Lehoty na doručovanie sa predlžujú o dni štátnych sviatkov platných na Slovensku, ako aj na územiach štátov, cez ktoré balík prechádza počas doručenia do cieľovej krajiny a tiež štátnych sviatkov v cieľovej krajine.
4. Ak je dôvodom prvého neúspešného pokusu o doručenie balíka nesprávna adresa, GLS Slovakia sa následne pokúsi o opätovné doručenie balíka až po oznámení správnych údajov zo strany Poverujúceho. Pokiaľ je tento pokus o doručenie neúspešný, balík je vrátený odosielateľovi po uplynutí lehoty skladovania.

V prípade B2B (bussines-to-bussines) balíka, ak nie je možné jeho doručenie príjemcovi z dôvodu nezastihnutia príjemcu na adrese, GLS Slovakia ho skladuje maximálne 5 pracovných dní. Ak počas

tohto obdobia GLS Slovakia neobdrží žiadne doplňujúce informácie alebo požiadavky k balíku, automaticky uskutoční druhý pokus o doručenie na piaty deň od prvého neúspešného pokusu, pokiaľ je aj tento pokus o doručenie neúspešný, balík bude vrátený odosielateľovi. Výnimku tvorí, ak príjemca oznámi dovolenku, v tomto prípade je doba uskladnenia 10 pracovných dní. Po uplynutí tejto lehoty je balík bez upozornenia vrátený odosielateľovi. V prípade B2C (business-to-customer) balíka, ak nie je možné jeho doručenie z dôvodu nezastihnutia príjemcu na adrese, GLS Slovakia ho skladuje maximálne 5 pracovných dní (výnimku tvorí, ak príjemca oznámi dovolenku, v tomto prípade je doba uskladnenia 10 pracovných dní). Ak počas tohto obdobia GLS Slovakia neobdrží žiadne doplňujúce informácie alebo požiadavky k balíku, automaticky uskutoční 2. pokus a 3. pokus o jeho doručenie v lehote do 5. pracovných dní. Pokiaľ je aj 3. pokus o doručenie neúspešný, balík je automaticky vrátený odosielateľovi.

- V prípade, že doručovanie balíka príjemca odmietne, balík je bez upozornenia a uskladnenia vrátený späť odosielateľovi.
5. Druhý pokus o doručenie balíka podľa tohto bodu GLS Slovakia nevykoná, ak prevzatie balíka bolo príjemcom odmietnuté, alebo na základe pokynu Poverujúceho pošle balík späť odosielateľovi.
 6. Prostredníctvom online sledovania balíka (Track & Trace), sú dostupné informácie o pohybe balíka. Poverujúci si môže vyžiadať kópiu potvrdenia o doručení aj od zákaznickeho oddelenia GLS Slovakia.
 7. GLS Slovakia preberá na seba zodpovednosť za dobierky - CashService, zdokladované potvrdením o zaplatení dobierky. V prípade nevyzdvihnutia dobierky sa suma dobierky nestáva dlhom GLS Slovakia, ale dlžníkom naďalej ostáva príjemca. U balíkov zasielaných na dobierku vykoná GLS Slovakia inkaso čiastky uvedenej v elektronických dátach a prevedie vyzbieranú sumu na poverovateľom určený bankový účet. Všeobecné poistné podmienky sa nevzťahujú na zinkasovanú sumu dobierky. Elektronické potvrdenie o zaplatení dobierky je v prípade doručenia balíka na adresu odoslané na emailovú adresu príjemcu. Toto potvrdenie si tiež môže príjemca stiahnuť na stránke <https://www.glskurier.sk/potvrdenie-platby>.

§ 11

Cena prepravných služieb

Ceny služieb sú určené aktuálnym cenníkom GLS Slovakia uvedeným na stránke www.glskurier.sk. Za začiatok zmluvného vzťahu sa považuje vytvorenie objednávky na portáli www.glskurier.sk. Registrovanému, ale aj neregistrovanému užívateľovi. Užívateľ je zodpovedný za správnosť údajov, ktoré boli nim k balíku určené.

Krízová situácia: Spoločnosť GLS Slovakia si vyhradzuje právo účtovať krízový príplatok v prípade krízovej situácie za každý jeden balík. Krízová situácia je obdobie, počas ktorého je bezprostredne ohrozená alebo narušená bezpečnosť štátu a ústavné orgány Slovenskej republiky môžu po splnení stanovených podmienok vyhlásiť výnimočný stav, núdzový

stav alebo mimoriadnu situáciu. Krízová situácia je tiež zvláštna právna skutočnosť, spočívajúca v mimoriadnej, nepredvídateľnej, neodvratiteľnej a nezavinenej udalosti, ktorá obmedzuje alebo inak negatívne ovplyvňuje spoločnosť GLS Slovakia pri poskytovaní prepravných služieb. GLS Slovakia na základe tohto stavu, situácie určí výšku účtovaného poplatku a informuje o tom na stránke www.glskurier.sk.

GLS Slovakia prepraví balík v medzinárodnej preprave jedine na základe dodacích podmienok DAP alebo DDP.

§ 12

Zodpovednosť poverujúceho

1. Poverujúci je zodpovedný za pravdivé údaje uvedené pri registrácii ako používateľ na stránke www.glskurier.sk a to v rozsahu potrebnom pre udelenie registrácie:
 - a. Osobné údaje - súkromná osoba (meno, priezvisko, telefónne číslo, emailová adresa, adresa a bankový účet).
 - b. Osobné údaje – firemný zákazník (názov spoločnosti, sídlo spoločnosti, IČO, DIČ a pokiaľ je platcom DPH tak aj IČ DPH, bankový účet).
 - c. Údaje sú zhromažďované za účelom prihlásenia sa do zákaznickeho účtu a následného posielania balíkov a prípadnej faktúry pre daňové účely.
 - d. Zákaznícky účet je možné kedykoľvek zrušiť a údaje budú vymazané – pokiaľ sa účet zruší už nie je možné obnoviť údaje ani po následnej novej registrácii.
 - e. Registrácia nie je pre Poverovateľa povinná a je možné odosielať balíky aj ako neregistrovaný užívateľ.
2. Poverovateľ zodpovedá najmä za vhodné, bezchybné a dostačujúce zabalenie balíka, za správne a úplné označenie balíka prepravným štítkom. Pri uvádzaní adres musia byť uvedené úplné údaje Adresáta a správne uvedené PSČ Adresáta. GLS Slovakia nezodpovedá za škody spôsobené neúplným, nevhodným, chybným a nedostatočným zabalením balíka, ako aj neúplným uvedením a označením adresy Adresáta. Poverujúci je povinný uhradiť cenu objednaných služieb bezprostredne po objednaní formou úhrady cez platobnú bránu na stránke www.glskurier.sk. V prípade, že Poverovateľ odovzdá na prepravu tovar vylúčený z prepravy (viď. § 9), alebo nesplní povinnosti v súlade s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami, GLS Slovakia má právo prerušiť a odmietnuť ďalšie služby, ktoré mu zmluvne poskytuje a zároveň nezodpovedá za škody na takomto balíku. Poverovateľ v plnej miere zodpovedá za správnosť a úplnosť poskytnutých údajov spoločnosti GLS Slovakia. Ide najmä o správne uvedenie čísla účtu na prevod dobierok, všetky firemné údaje a akékoľvek zmeny v týchto firemných údajoch, ktoré spoločnosť GLS Slovakia poskytuje, pričom GLS Slovakia neskúma a ani nemôže skúmať, či na strane Poverovateľa vyššie spomenuté dôležité údaje vydala na to oprávnená osoba. Táto zodpovednosť je v plnej miere na strane Poverovateľa.

§ 13

Dispozičné právo

Pre prípad neprítomnosti príjemcu môže Poverovateľ a/alebo užívateľ prepravnej služby vopred poskytnúť splnomocnenie pre GLS Slovakia na to, aby balík odovzdal susedovi alebo inej určenej osobe, prípadne doručil zásielku do GLS Parcel Shopu,

GLS Balíkomatu, alebo Balíkomatu 3.strany alebo aby, kuriér v danom prípade spísal zápis namiesto dokladu o doručení. V prípade takýchto ústnych alebo písomných splnomocnení, je doklad o doručení (IOD, POD) pripravený v modifikovanej verzii.

§ 14

Fakturácia, vyúčtovanie

GLS Slovakia prepravuje balíky, len keď cenu za uskutočnené služby hradí výlučne Poverujúci po uskutočnení objednávky s nutnosťou platby. Balík musí byť pred podajom do systému GLS Slovakia riadne zaplatený prostredníctvom online platobnej brány na portáli www.glskurier.sk. GLS Slovakia vyúčtuje cenu prepravnej služby spolu v jednej sume vrátane všetkých poplatkov.

Po zaplatení je zákazníkovi automaticky vygenerovaný zjednodušený „Daňový doklad k prijatej platbe“ pre účely Dane z pridanej hodnoty. Následne po podaní balíka a prijatí do systému GLS Slovakia je pre účely Dane z príjmov vystavený ďalší doklad „Zjednodušená faktúra“. V prípade ak Poverujúci nepodá balík do systému GLS Slovakia a požiada o stornovanie objednávky, je mu vystavený „Dobropis“, na základe ktorého je platba vrátená prostredníctvom online platobnej brány.

§ 15

Záruka

Za oneskoré doručenie sa nepovažuje ak: doručenie zásielky v stanovenej lehote nebolo úspešné, pretože v čase pokusu o doručenie adresát alebo iný oprávnený príjemca nebol k dispozícii na uvedenej adrese, doručenie sa neuskutočnilo vzhľadom na nedostatok údajov, adresa bola chybná, nedostatočná alebo neúplná, adresát odmietol prevziať balík alebo došlo k udalostiam vyššej moci. Udalosti vyššej moci sú mimoriadne, nepredvídateľné udalosti, ktoré nie sú považované za zavinenia GLS Slovakia, ako sú prírodné katastrofy, extrémne počasie alebo mimoriadne udalosti, vojna, revolúcia, blokáda, zákaz vývozu a dovozu, štrajky, požiare, povodne, epidémie, karantény, prepravné embargá a všetky ostatné okolnosti neuvedených v tomto dokumente, kde GLS Slovakia nie je schopná predchádzať a predvídať, a za čo GLS Slovakia nemôže niesť zodpovednosť. Za vyššiu moc sa považuje aj akákoľvek okolnosť vedúca k obmedzeniu prepravy GLS Slovakia na obdobie dlhšie ako 2 hodiny alebo opatrenia orgánov, ktoré majú za následok evakuáciu zariadení GLS Slovakia trvajúce dlhšie ako 1 hodinu. Všeobecné obchodné podmienky GLS Slovakia sa riadia príslušnými ustanoveniami Zákona o poštových službách.

§ 16

Náhrada škody, reklamácie

GLS Slovakia zodpovedá za škodu (poistenie balíka) na všetkých balíkoch, ktoré sa poškodili vinou GLS Slovakia, v čase od prevzatia, počas prepravy, až do jej vydania adresátovi alebo stratu počas tohto obdobia. V cene prepravy sú balíky automaticky poistené do hodnoty 332,00 Eur. Poistenie kryje len skutočnú škodu na balíku, nie ušlý zisk, pokuty a penále, sankčné nároky tretích strán, alebo iné nepriame náklady. Skutočnou škodou sa rozumie to, o čo sa zmenšil majetok Poverujúceho na prepravovanom balíku v dôsledku škodovej udalosti. Nárok na náhradu škody vzniká len v prípade, ak škoda bola písomne oznámená GLS Slovakia do 3 pracovných dní po doručení balíka, alebo najneskôr do 8 pracovných dní po vrátení balíka Poverovateľovi a zo strany poškodeného subjektu bola na výzvu GLS Slovakia poskytnutá

súčinnosť a súčasne predložené všetky podklady vzťahujúce sa k škodovej udalosti a/alebo vzniknutej škode. Nárok na náhradu škody za reklamáciu služieb GLS Slovakia nevzniká Poverovateľovi vtedy, ak nepredloží požadované doklady potrebné na posúdenie reklamácie v stanovenej lehote. V prípade vzniku škody na prepravovanej použitej a/alebo opotrebovanej veci sa skutočná hodnota tejto prepravovanej veci odvíja od jej veku a miery jej opotrebovania, t.j. časová hodnota veci. Časovou hodnotou prepravovanej veci je hodnota, ktorú je nutné v mieste a čase odoslania vynaložiť na znovunadobudnutie novej veci rovnakého druhu a kvality, znížená o zodpovedajúcu mieru opotrebovania a/alebo iného znehodnotenia prepravovanej veci. Výška náhrady škody bude vypočítaná ako časová hodnota veci s prihliadnutím na opotrebovanie, vek a amortizáciu veci v zmysle Amortizačnej tabuľky, ktorá je verejne prístupná na webovej stránke GLS Slovakia.

Za škodovú udalosť sa nepovažuje, ak GLS Slovakia:

- balík doručí oneskorene,
- neprevezme finančnú hotovosť za dobierku,

GLS Slovakia neposkytuje poistenie na balíky, pri ktorých už existuje iné poistenie. Poverujúci má právo na pripoistenie balíka v inej poisťovacej spoločnosti. V prípade poistných udalostí sa GLS Slovakia riadi Všeobecnými poistnými podmienkami, a reklamačným poriadkom.

§ 17

Premlčanie

Všetky nároky voči GLS Slovakia sa premlčia v zmysle príslušných zákonných ustanovení. Pri právach vzniknutých z celkového zničenia alebo straty balíka, plynúce premlčacia doba odo dňa, keď balík mal byť doručený príjemcovi, pri ostatných právach odo dňa, keď bol balík doručený. Zmena v osobe dlžníka, alebo veriteľa, nemá vplyv na plynutie premlčacej doby.

§ 18

Platnosť Všeobecných obchodných podmienok

Pokiaľ by niektoré ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok boli, alebo sa v budúcnosti stali neplatnými, alebo nevykonateľnými, nebude tým dotknutá platnosť a vykonateľnosť ostatných ustanovení Všeobecných obchodných podmienok. Neplatná časť Všeobecných obchodných podmienok sa nahradí takými časťami, ktoré sú platné a vykonateľné a čo najviac sa svojím obsahom približujú dotknutej neplatnej časti. V prípade vzniku sporu medzi GLS Slovakia a Poverujúcim (zmluvnými stranami), majúceho právny základ alebo vyplývajúceho zo Zmluvy o preprave, bude daná na prejednanie a rozhodnutie sporu právomoc slovenského súdu podľa miesta sídla GLS Slovakia s rozhodným právom Slovenskej republiky.

§ 19

Všeobecné, alebo špecifikované obmedzenie a prerušenie jednotlivých služieb

GLS Slovakia môže obmedziť, alebo prerušiť prepravu balíkov popísanú vo Všeobecných obchodných podmienkach, z akéhokoľvek dôvodu, spôsobeného vis major, alebo zmenou právnych predpisov. GLS Slovakia môže v prípade dopravných obmedzení, alebo meteorologických prekážok svoje služby v jednotlivých oblastiach prechodne obmedziť alebo sa od zvyčajných doručovacích podmienok odchýliť. O obmedzení služieb GLS Slovakia informuje Poverujúceho formou

upozornenia na www stránkach GLS. V týchto prípadoch nemá Poverujúci nárok na náhradu škody.

§ 20

Ochrana osobných údajov a zachovanie mlčanlivosti

GLS Slovakia v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/EC (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov) (ďalej len „GDPR“) a v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“) získava, zhromažďuje a spracúva osobné údaje výhradne pre účely poskytovania zasielateľských a prepravných služieb alebo doplnkových služieb (služby s pridanou hodnotou) a to na základe uzatvorených Zmlúv o preprave a/alebo Cenovej ponuke (zasielateľských zmlúv) s Poverujúcim. GLS Slovakia taktiež podlieha Zákonu o poštových službách. GLS Slovakia vzhľadom na vymedzený účel a prostriedky spracúvania osobných údajov má postavenie prevádzkovateľa (nejde o spracúvanie osobných údajov v mene niekoho iného). GLS Slovakia spracúva osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu v akom boli poskytnuté Poverujúcim na účely plnenia zmluvy, konkrétne:

- meno, priezvisko, adresa - za účelom doručenia alebo vrátenia balíka
- telefónne číslo - za účelom oznámenia a informovania (SMS / telefonický kontakt) o stave a polohe doručovaného balíka
- e-mailová adresa - za účelom oznámenia a informovania o stave a polohe doručovaného balíka, za účelom informovania o novinkách GLS Slovakia, za účelom odosielania elektronickej fakturácie (s predchádzajúcim súhlasom príkazcu), za účelom rutinnej komunikácie pri riešení operatívnych situácií súvisiacich s doručovaním / vyzdvíhovaním balíkov, za účelom zasielania dotazníka pre hodnotenie poskytovaných služieb
- číslo bankového účtu - za účelom vyzbierania a zasielania dobierok.
- pri údajoch v platobnej bráne - meno držiteľa platobnej karty (povinný údaj), e-mailová adresa alebo číslo mobilného telefónu (povinný údaj).

GLS Slovakia pristupuje k ochrane osobných údajov vážne, preto venuje maximálnu možnú pozornosť zabezpečeniu ochrane osobných údajov v súlade s požiadavkami uvedenými v GDPR a v Zákone o ochrane osobných údajov a v ostatných všeobecne záväzných právnych predpisoch Slovenskej republiky ako aj interných právnych dokumentoch GLS Slovakia. Aby mohla GLS Slovakia riadne plniť povinnosti vyplývajúce z uzatvorených Zmlúv o preprave a/alebo Cenových ponúk medzi GLS Slovakia a Poverujúcim a z vnútroštátnych a medzinárodných právnych predpisov o prepravných zmluvách, je povinnosťou Poverujúceho zabezpečiť u všetkých dotknutých osôb (odosielateľ / príjemca a pod.) zákonný dôvod spracovania osobných údajov (napr. súhlas so spracovaním osobných údajov) v zmysle článku 6 ods.1 GDPR. Zároveň je povinnosťou Poverujúceho, aby takto získané osobné údaje dotknutých osôb boli získané a spracované v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov a GDPR a z tohto dôvodu, v prípade porušenia alebo nedodržania týchto povinností zo strany Poverujúceho, GLS

Slovakia nezodpovedá za škody vzniknuté porušením povinností Poverujúceho pri spracovávaní osobných údajov. Zároveň, v prípade vzniku škody na strane GLS Slovakia, spôsobenej porušením povinností Poverujúceho pri spracúvaní osobných údajov, nesie Poverujúci plnú zodpovednosť za spôsobenú škodu. V prípade vzniku škody na strane Poverujúceho, spôsobenej porušením povinností GLS Slovakia pri spracúvaní osobných údajov, nesie GLS Slovakia plnú zodpovednosť za spôsobenú škodu.

GLS Slovakia poskytuje prepravné služby alebo prispieva k poskytovaniu prepravných služieb a v zmysle Zákona o poštových službách je povinná dodržiavať poštové tajomstvo, ochranu informácií a ochranu osobných údajov. GLS Slovakia poskytuje zasielateľské a prepravné služby aj prostredníctvom kuriérov, ktorí sú v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov viazaní povinnosťou mlčanlivosti. Prostredníctvom technických a organizačných bezpečnostných opatrení GLS Slovakia zabezpečuje maximálnu ochranu osobných údajov pred ich stratou alebo zneužitím. Osobné údaje dotknutých osôb sú spracúvané v informačných systémoch, ktoré sú chránené náležitými bezpečnostnými opatreniami podľa bezpečnostnej politiky informačných technológií v GLS Slovakia. Ochrana osobných údajov taktiež spočíva v používaní fyzických opatrení pre ochranu údajov, aby sa zabránilo zničeniu údajov, strate alebo zneužitiu, neoprávnenej zmene, čítaniu, používaniu alebo posielaniu. Poverujúci a GLS Slovakia plnia informačnú povinnosť voči dotknutým osobám v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov a podľa článku 12 a nasledujúcich GDPR. Poverujúci a GLS Slovakia informujú dotknuté osoby o ich právach súvisiacich so spracovaním osobných údajov poskytnutím informácií za účelom toho, aby mali jasné a detailné informácie týkajúce sa spracovania ich osobných údajov a všetkých práv s tým súvisiacich, a taktiež týkajúce sa možností právnej nápravy, ktorú majú k dispozícii.

GLS Slovakia pozná obsah balíkov len do miery potrebnej k vykonaniu služby.

1. GLS Slovakia:

- a) nemôže otvoriť uzavretý balík, okrem výnimiek vymenovaných v bode 3.,
- b) v prípade neuzavretých balíkov, môže GLS Slovakia skontrolovať obsah len do miery potrebnej k preprave a k následnému doručeniu balíka,
- c) údaje získané počas vykonávania služieb nie je možné poskytnúť inej osobe okrem – odosielateľa, adresáta (inej oprávnenej osobe) a organizácií vymenovaných v bode 5.,
- d) zásielku v záujme zistenia jej obsahu nie je možné odovzdať inej osobe, okrem okolností uvedených v bode 5,
- e) nie je možné vydať informácie o vykonaní služby inej osobe okrem – Poverujúceho, adresáta (inej oprávnenej osobe) a organizácií vymenovaných v bode 5.

2. Na základe bodu 1. písm. d) tohto paragrafu je právomoc osoby určenej Poverujúcim rovnocenná s právomocou Poverujúceho. Vzhľadom na bod 3. písm. c) a e) má osoba, ktorá informuje GLS Slovakia o údajoch týkajúcich sa identifikácie balíka, a má k dispozícii heslo a prihlasovací kód elektronickej formou (telekomunikačné

prostriedky, internet) rovnocennú právomoc ako Poverujúci.

3. Otvorenie balíkov zo strany GLS Slovakia sa riadi **Zákonom o poštových službách**. Otvorenie balíkov je riadené GLS Slovakia, vykonané opatrenia sú zaznamenané formou zápisnice. Informácie o otvorení balíka treba uviesť na balíku, a ak je to možné o otvorení balíka a o jeho dôvodoch treba informovať odosielateľa.
4. GLS Slovakia a osoba (organizácia) spolupracujúca pri vykonávaní prepravných služieb sú povinní organizačne a technicky zabezpečiť zachovanie mlčanlivosti pri preprave balíkov. GLS Slovakia a osoba (organizácia) spolupracujúca pri vykonávaní prepravných služieb sú povinní umožniť výkon štátneho dohľadu a na požiadanie poskytnúť informácie potrebné na výkon štátneho dohľadu.

§ 21

Záverečné ustanovenia, zmeny VOP

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 3.9.2024
2. Práva a povinnosti výslovne neupravené v Zmluve o preprave alebo týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami sa spravujú príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike.
3. GLS Slovakia si vyhradzuje právo na úpravu a/alebo zmenu týchto Všeobecných obchodných podmienok.
4. Všeobecné obchodné podmienky, uverejňuje GLS Slovakia na webovej stránke www.glskurier.sk.

Všeobecné obchodné podmienky – vysvetlivky

IOD: elektronické alebo ústne informácie o doručení balíka.

POD: písomné potvrdenie o doručení balíka, kópia potvrdenej súpisky.

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

Scanner: čítačka čiarových kódov pri preprave balíkov.

GLS General Logistics Systems: členovia patriaci do systému GLS, krajiny, ktoré sú súčasťou siete.

Poverujúci / Príkazca / Objednávateľ prepravy: zmluvný partner spoločnosti GLS Slovakia, znáša všetky náklady prepravy, GLS Slovakia sa riadi pri vykonávaní prepravy príkazmi Poverujúceho.

Príjemca / Adresát - osoba ktorá je príjemcom balíka.