

Všeobecné obchodní podmínky pro zasílání a zpracování zásilek General Logistics Systems Czech Republic, s.r.o. pro podnikatele

Průmyslová 5619/1

CZ-58601 Jihlava

dále jen: GLS

Tyto **Všeobecné obchodní podmínky** vznikly na základě §§ 1751 a následujících Zákona číslo 89/2012 Sb, Občanský zákoník, a doplňují tak zákonnou právní úpravu uvedenou v ustanovení §§ 2471 a následujících uvedeného zákona a tvoří nedílnou součást **Zasílatelské smlouvy**, na jejímž základě se **GLS** zavazuje obstarat přepravu zásilek a **Příkazce** se zavazuje zaplatit sjednanou odměnu – cenu zasílatelských služeb. **Všeobecné obchodní podmínky** upravují závazným způsobem vztahy vzniklé mezi **GLS** a **Příkazcem** při obstarání přepravy zásilek.

Příkazce prohlašuje, že se před uzavřením **Zasílatelské smlouvy** seznámil s obsahem těchto **Všeobecných obchodních podmínek**, že s nimi souhlasí a bez výhrad je přijímá. Dohodou stran se lze odchýlit od jakýchkoliv ustanovení **Všeobecných obchodních podmínek**.

Tyto **Všeobecné obchodní podmínky** se použijí přiměřeně i na rámcové Smlouvy o přepravě uzavřené před účinností těchto **Všeobecných obchodních podmínek** s tím, že:

- takovéto smlouvy jsou uzavřeny dle ustanovení § 2471 a následujícího zákona číslo 89/2012 Sb., Občanského zákoníku;
- hovoří-li tyto **Všeobecné obchodní podmínky** o zasílateli, rozumí se tím přepravce;
- hovoří-li tyto **Všeobecné obchodní podmínky** o příkazci, rozumí se tím objednatel přepravy;
- hovoří-li tyto **Všeobecné obchodní podmínky** o **Zasílatelské smlouvě**, rozumí se tím přepravní smlouva.

1. Úvod, definice pojmů

- GLS** poskytuje integrované tuzemské a exportní zasílatelské služby a rovněž expresní přepravní služby pro podnikatelské subjekty, instituce a korporace. Tito **Příkazci** obvykle působí jako právnická osoba, nebo fyzická osoba podnikající dle živnostenského zákona a uzavírají se společností **GLS** rámcové **Zasílatelské smlouvy** ohledně využití těchto služeb a za tyto služby pravidelně platí odměnu, přičemž úhrada probíhá zpětně, na základě objemu poskytnutých služeb.
- GLS** má právo z jakéhokoli důvodu i bez uvedení důvodu odmítnout uzavření **Zasílatelské smlouvy**, nebo pozastavit její plnění.
- GLS** zajišťuje přepravu pouze vyplacených zásilek, to znamená, že ve všech případech platí odměnu za poskytování zasílatelských služeb **Příkazce**.
- Tyto **Všeobecné obchodní podmínky** definují práva a povinnosti **GLS** a **Příkazce** tak, aby mohla společnost **GLS** zajišťovat přepravu zásilek na náležitě kvalitativní úrovni.
- GLS** zajišťuje vždy doručení přímo od **Příkazce** k **Příjemci** (door-to-door) a má k dispozici komunikační zařízení a organizační strukturu, které umožňují **Příkazci** získávat odpovědi na veškeré dotazy související s doručením zásilky buď telefonicky, elektronickou poštou nebo prostřednictvím internetových stránek.
- Přestože produkt **GLS** částečně zahrnuje zprostředkovanou službu (na základě služeb subdodavatele), technologie **GLS** zajišťuje možnost sledování zásilky v průběhu celého procesu.
- Definice pojmů užívaných ve **Všeobecných obchodních podmínkách**:

Zasílatel – obchodní společnost General Logistics Systems Czech Republic, s.r.o. IČ: 26087961, se sídlem Průmyslová 5619/1, 586 01 Jihlava, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 66184 (dále jen **GLS**).

Příkazce – fyzická nebo právnická osoba jednající v postavení podnikatele, která uzavřela s **GLS** **Zasílatelskou smlouvu**, případně jinou smlouvu související s přepravou věcí a to i prostřednictvím registrace a zřízení Uživatelského účtu v Aplikaci www.e-balik.cz jako fyzická nebo právnická osoba jednající v postavení podnikatele.

Odesílatel – subjekt, který je na zásilce označen jako „**Odesílatel**“.

Příjemce – subjekt, který je na zásilce označen jako „**Příjemce**“ a který má přijmout zásilku.

Zásilka (balík) – věc, kterou převzala **GLS** k poskytnutí služby dle **Zasílatelské smlouvy**, popřípadě jiné smlouvy související s přepravou věcí, uzavřené mezi **Příkazcem** a **GLS**, a která je opatřena přepravním štítkem **GLS**.

Exportní zásilka (balík) – věc, kterou převzala **GLS** k poskytnutí služby dle **Zasílatelské smlouvy**, popřípadě jiné smlouvy související s přepravou věcí, uzavřené mezi **Příkazcem** a **GLS**, a která je opatřena přepravním štítkem **GLS**, kdy adresa místa doručení je mimo Českou republiku.

Přepravní štítek – štítek umístěný na horní a největší straně zásilky, který slouží k identifikaci **Odesílatele**, **Příjemce** a adresy doručení zásilky a obsahuje čárový kód **GLS**.

Zasílatelská smlouva – smlouva uzavřená mezi **GLS** a **Příkazcem** písemnou, nebo jinou formou na základě ustanovení § 2471 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku. Případně registrací a zřízením Uživatelského účtu v aplikaci www.e-balik.cz.

IOD – Informace o doručení zásilky poskytnutá elektronicky nebo ústně.

POD – písemné potvrzení o doručení zásilky.

Rollkarte – soupiska používaná společností **GLS** vydaná podle čísel zásilek, na niž **Příjemce** potvrdí přijetí zásilky.

Skener – Elektronické zařízení užívané k zaznamenávání údajů během přepravy zásilek, včetně elektronického potvrzení **Příjemce** o převzetí zásilky.

Sif **GLS** – členové systému **GLS** General Logistics Systems v konkrétním čase.

Výdejní místo – externí partnerské místo pod označením **GLS ParcelShop**, nebo technické zařízení, které provede výdej zásilky na základě prokázání oprávnění k jejímu vyzvednutí.

Nabídka – Návrh **GLS** obsahující veškeré cenové podmínky včetně výše odměny a cen jednotlivých zasílatelských služeb. Uzavřením **Zasílatelské smlouvy** (viz. Bod 3.1) dochází ze strany **Příkazce** k akceptaci **Nabídky** a dohodě o odměně za poskytování zasílatelských služeb.

Systém pro odbavení zásilek – software, aplikace nebo online portál **GLS** sloužící ke generování jedinečného kódu zásilky, tisku přepravního štítku a přenosu nezbytných dat od **Příkazce** do **GLS**.

Vlastní systém pro odbavení zásilek – systém umožňující generovat přepravní štítek a zasílat potřebná data, který nebyl vyvinut a dodán **GLS**.

Vlastní přepravní štítek – jedná se o přepravní štítek, který je generován vlastním systémem a vlastními prostředky na straně **Příkazce**, popř. **Odesílatele**. Štítek musí splňovat požadavky na správný tvar, umístění povinných informací a správný formát čárového kódu.

1.8. **GLS** má ve svém hlavním sídle kancelář zákaznického servisu, která je otevřená v pracovních dnech od 7.00 do 18.00 a poskytuje na základě přepravních čísel zásilek poskytuje **Příkazci** informace o jejich doručení (IOD), na žádost zasílá **Příkazci** potvrzení o doručení (POD) a vyřizuje jakékoliv reklamace týkající se doručování zásilek.

1.9. **GLS** provozuje rovněž samostatnou kancelář zákaznického servisu určenou příjemcům zásilek, která je otevřená v pracovních dnech od 7.00 do 18.00 hodin. **Příjemce**, který zavolá na číslo +420 840 123 456, nebo +420 567 771 111 obdrží informace o své zásilce na základě referenčního čísla zásilky.

Kontakty na zákaznický servis GLS

Telefon: +420 567 771 111

Fax: +420 567 771 199

Email: info@glS-czech.com

1.10. Informace týkající se stavu doručení zásilek je možné si vyhledat počínaje druhým dnem po jejich přijetí po zadání přepravního čísla zásilky i na webových stránkách www.gls-czech.com v hlavním menu.

2. Řešení dotazů a reklamací

- 2.1. **Příkazce** nebo jeho zástupce může směřovat svůj dotaz s uvedením přepravního čísla zásilky zákaznickému servisu a může požadovat informace o zásilce specifikované dále v tomto dokumentu: informace o doručení (IOD), nebo potvrzení o doručení (POD). Informace o balících (IOD) jsou v případě zásilek přepravovaných během posledních 3 měsíců poskytnuty okamžitě a potvrzení o doručení (POD) je u zásilek přepravovaných během posledních 3 měsíců zasláno do 4 hodin. Poté jsou informace o zásilce uchovávány tak, aby byly k dispozici minimálně po dobu dalšího jednoho roku, ale lhůta pro poskytnutí těchto informací se prodlužuje na 3 pracovní dny.
- 2.2. Veškeré reklamace ztrát nebo poškození zásilek, které obdrží zákaznický servis, postoupí k prošetření a vyřízení reklamačnímu oddělení společnosti **GLS**. Reklamace se podává písemnou formou.
- 2.3. V případě stížnosti obdrží zákaznický servis příslušnou stížnost, zajistí její prošetření a přijetí odpovídajících nápravných opatření a následně podá informaci stěžovateli.
- 2.4. Zákaznický servis a reklamační oddělení vyřizují písemně všechny reklamace a stížnosti v nejkratší možné lhůtě, nejpozději však do 30 dnů ode dne podání.
- 2.5. Stížnosti jsou registrovány a příčiny chyb, pokud se vyskytnou, jsou odstraněny v souladu s ustanoveními systému pro řízení kvality dle normy ISO 9001.

3. Účel a geografická platnost Všeobecných obchodních podmínek GLS

- 3.1. **GLS** provádí zasilatelské služby výhradně na základě platné a účinné **Zasilatelské smlouvy**. Smlouvu lze uzavřít v obvyklé podobě - písemně, elektronicky v Aplikaci www.e-balik.cz nebo po přijetí **Nabídky** a v souladu s obsahem této **Nabídky**, případně i ústně či konkludentně. Ve všech případech je však nezbytným předpokladem pro platnost smlouvy skutečnost, že **Příkazce** má požadovaný počet přepravních štítků, které mu společnost **GLS** vydala za účelem odeslání zásilek, nebo si klient tiskne přepravní štítky a zasilatelské informace sám v souladu s pravidly systému **GLS** a těchto štítků využívá při každém odeslání zásilek.
- 3.2. Tyto **Všeobecné obchodní podmínky** jsou platné pro všechny činnosti společnosti **GLS**, zejména pro provádění úkolů integrované balíkové přepravy, vyzvedávání, nakládky, vykládky, manipulace a překládky zásilek, dočasného uskladnění zásilek v případě nesplnění doručení, jakož i provádění správy při přepravě exportních zásilek v rámci zemí náležících do sítě **GLS**.
- 3.3. Tyto **Všeobecné obchodní podmínky** platí výhradně pro úkony související s přepravami, které jsou předmětem smluv uzavřených se společností **GLS**, a neplatí tudíž pro importní přepravu zásilek v případě, kdy **Příkazce** uzavře smlouvu s jiným členem sítě **GLS** v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami zahraničního partnera.
- 3.4. Produkty a služby poskytované společností **GLS**:
 - a) služba integrované přepravy balíků v tuzemsku s doručením zpravidla následující den po vyzvednutí, poskytnutí informací o tranzitní době,
 - b) integrovaná přeprava exportních balíků do členských států EU a dále do Norska a Švýcarska ve spolupráci se **GLS**,
 - c) import balíků zaslaných do České republiky členy Sítě **GLS** z výše uvedených zemí; proclení zásilek dle instrukcí **Příjemce**, doručení balíků,
- 3.4.1. Tuzemské integrované zasilatelské služby:

GLS zajistí vyzvednutí zásilky v souladu s požadavky **Odesílatele** na místě uvedeném klientem a následné doručení, přičemž zásilka je pod nepřetržitým dohledem od chvíle vyzvednutí až do jejího doručení. **Odesílatel** může rovněž pohyblivě sledovat a informace o zásilce a potvrzení o doručení lze kdykoliv (v rámci vymezené lhůty) znovu vyhledat. V případě změny adresy se **GLS** zavazuje vyjasnit adresu a doručit zásilku na tuto novou adresu. Součástí služby je také druhý pokus o doručení, který následuje po prvním neúspěšném pokusu a – v případě změny adresy – buďto doručení zásilky na novou adresu, nebo dle instrukcí adresáta na původní adresu v jiném čase.

Business Parcel

Služba rychlého a efektivního doručení zásilky přímo k adresátovi (door-to-door). Na území České republiky doručuje **GLS** balíky vyzvednuté v jakémkoliv

městě nebo vesnici v pracovní době (mezi 8.00 a 17.00) následující pracovní den po vyzvednutí. Druhý pokus o doručení je zdarma.

Express Parcel

Doručování urgentních zásilek v rámci požadovaného termínu, nejpozději do 12:00 následujícího pracovního dne po vyzvednutí. Tato služba je k dispozici pouze v určitých městech. Seznam těchto měst lze nalézt na webových stránkách **GLS**.

V případě zpoždění z důvodů zaviněných poskytovatelem služeb bude klientovi jako fixní náhrada poskytnut kredit ve výši dopravného a dvojnásobku příplatku účtovaného za příslušnou službu.

BusinessSmall Parcel a ExpressSmall Parcel

Speciální manipulace s balíky s hmotností nižší než 3 kg: oddělené třídění, doprava ve zvláštních vacích **GLS**, jednoduchý postup pro určení zásilky s parametry „malý balík“ s využitím šablony **GLS**.

- 3.4.2. Přeprava exportních zásilek (mezinárodní integrované zasilatelské služby): Zásilky jsou doručovány zahraničními smluvními partnery společnosti **GLS**. Po celou dobu tohoto procesu však **GLS** zajišťuje dohled nad zásilkou, a to od chvíle jejího vyzvednutí až po její doručení; poskytuje rovněž zákazníkovi možnost, aby si kdykoliv (v rámci vymezené lhůty) mohl vyhledat informace o zásilkách a potvrzení o doručení. Pokud jde o exportní zásilky, je tranzitní doba, v závislosti na cílové destinaci, od 1 do 5 pracovních dnů. Tato tranzitní doba nezahrnuje proclení; je to doba od vyzvednutí až do chvíle, kdy zásilka dorazí do depa cílové destinace, kde proběhne proclení. Doba potřebná k celnímu odbavení zásilky se různí dle místních předpisů a související poplatky nese **Příkazce** nebo **Příjemce**. Pokud u exportní zásilky **Příjemce** či **Příkazce** nesplní své platební závazky související s proclením, zaniká **GLS** povinnost doručit zásilku přímo **Příjemci** a zároveň vzniká **GLS** právo na vyúčtování nákladů prokazatelně vzniklých v souvislosti s celním řízením, a to vůči **Příkazci**. V případě změny adresy se **GLS** zavazuje vyjasnit aktuální adresu a na tuto novou adresu zásilku doručit. V případě neúspěšného doručení zahrnuje tato služba také druhý pokus o doručení.

EuroBusiness Parcel a EuroBusinessSmall Parcel

Spolehlivá, rychlá a efektivní silniční přeprava zásilek od **Odesílatele** přímo k adresátovi (door-to-door) s výhodnými dodacími časy ve 41 zemích Evropy.

- 3.4.3. Služby s přidanou hodnotou nabízené tuzemským klientům za speciální ceny: (Tyto služby lze objednat pouze prostřednictvím Systému pro odbavení zásilek **GLS**)

Guaranteed24 Service

Garantované doručení následující pracovní den – u této služby se **GLS** zavazuje zajistit doručení zásilky v rámci ČR následující pracovní den po vyzvednutí se zárukou kompenzace v případě nedodržení přepravní lhůty v důsledku pochybení na straně **GLS**.

Pick&Return Service

Vyzvednutí a vrácení - **GLS**, dle instrukcí svého smluvního partnera, vyzvedne balík na určeném místě a doručí jej klientovi na jakoukoliv adresu v ČR. Odpovědnost za správné označení balíků v místě nakládky nese **Odesílatel**.

Pick&Ship Service

Vyzvednutí a doručení - **GLS**, dle instrukcí svého smluvního partnera, vyzvedne balík na určeném místě a doručí jej na jakoukoliv konkrétní adresu v ČR. Odpovědnost za správné označení balíků v místě nakládky nese **Odesílatel**.

Cash Service

Doručení na dobírku – převod vybraného doběřečného na bankovní účet **Příkazce** probíhá automaticky minimálně jednou týdně; příplatek za službu zahrnuje náklady na bankovní převod v dané zemi. Příplatek za službu je účtován i v případě neúspěšného pokusu o předání balíku. V případě exportní zásilky s výjimkou Slovenska je nutné, aby měl **Příkazce** zřízen běžný účet v domácí měně v dané zemi (Euro ve Slovinsku, HUF v Maďarsku, RON v Rumunsku, HRK v Chorvatsku), aby mohl službu využívat v těchto příslušných zemích.

Exchange Service

Výměna balíků – **GLS** vyzvedává výměnný balík při doručení balíků, pro něž byla služba objednána.

FlexDelivery Service

Flexibilní doručení - služba nabízí 5 volitelných řešení a 3 pokusy pro flexibilní doručení a zároveň zajišťuje průběžné informování klienta prostřednictvím e-mailu.

První zpráva obsahuje informaci o tom, že zásilka bude doručena následující pracovní den, kdo je **Odesílatelem**, případně částku za dobírku. Druhá zpráva odeslaná v den doručení obsahuje předpokládaný časový interval doručení, kontaktní telefonní číslo na **GLS**. O druhém a třetím pokusu o doručení může adresát rozhodnout sám prostřednictvím aplikace na internetu.

AddresseeOnly Service

Služba pro důvěrné zásilky – Při objednání této služby může **Odesílatel** určit osobu, která bude balík přebírat. Doručení balíku probíhá na základě předložení průkazu totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas). Identifikační číslo dokladu je uvedeno ve formuláři Rollkarte.

Declared Value Insurance Service

Pojištění deklarované hodnoty, které je možné sjednat pro jednotlivé balíky. Tuto službu lze objednat vyplněním požadavkového formuláře přes zákaznický servis, nebo on-line prostřednictvím Systému pro odbavení zásilek **GLS** (on-line pouze do výše 100.000 Kč).

AddOn Insurance Service

U všech typů balíků si zákazník může objednat paušální připojištění navíc k pojistnému krytí, které je poskytováno automaticky. Cena připojištění je předmětem individuální dohody.

ThinkGreen Service

Služba CO₂ neutrální přepravy. Objednáním této služby **Odesílatel** přispívá na prověřené projekty výsadby zeleně, která kompenzuje emise CO₂ vzniklé přepravou dané zásilky.

Shop Delivery Service

Doručení zásilky k osobnímu vyzvednutí přímo **GLS ParcelShopu** zvoleného již při objednávce přepravy.

Shop Return Service

Možnost bezplatného vrácení zboží **Odesílateli** prostřednictvím libovolného **GLS ParcelShopu** na základě předtištěného přepravního štítku.

Guaranteed Home Delivery Service

Komfortní doručení výhradně na zvolenou adresu **Příjemce** v rámci ČR se zárukou kompenzace v případě nesplnění služby v důsledku pochybení na straně **GLS**.

4. Zásilky, štítky, způsob balení, uvedení adresy, zalepení zásilek

- 4.1. Pečlivé a dostatečné zabalení zboží zajistí, že odesílaná zásilka bude bez problémů způsobilá pro mechanickou manipulaci, nakládku a efektivní silniční přepravu, a zboží bude možno doručit na příslušnou adresu bez poškození. **GLS** zodpovídá pouze za dostatečně zabalené zásilky opatřené řádným přepravním štítkem.
- 4.2. V systému **GLS** jsou zásilky zpracovávány průmyslovou technologií. Zásilka, kterou není možno zpracovat obvyklou technologií používanou v zasilatelství balíků, nemůže být převzata k přepravě.
- 4.3. **Příkazce** je při balení povinen dodržet níže uvedené podmínky:
 - a) Odesílat lze pouze řádně zalepené uzavřené zásilky opatřené přepravním štítkem.
 - b) Zásilky nesmí mít dlouhé nebo ostré výstupky.
 - c) Prostor krabice musí být optimálně vyplněn, je třeba zajistit přiměřený rozměr a kvalitu obalového materiálu a vyplnit celý prostor krabice tak, aby zboží bylo ochráněno před poškozením. Výplňový materiál dostatečné tloušťky musí být po celém obvodu zboží. Zboží se nikdy nesmí přímo dotýkat přepravního kartonu.
 - d) Křehké zboží musí být zabaleno do polystyrenu nebo jiného výplňového materiálu; nápis „křehké“, „neklepit“ či obdobné upozornění slouží pouze jako informace a nezajišťuje ochranu zboží.
 - e) Elektronické přístroje odesílané do opravy by měly být zabaleny ve svých originálních a úplných obalech s vhodným výplňovým materiálem.
 - f) Láhve a sklenice umístěné v zásilce musí být zabaleny v certifikovaných obalech určených k balíkové přepravě. Zboží s nepravidelným tvarem, jehož balení je obtížné, je nutno zajistit před poškozením obalením smršťovací fólií a pod ní ještě použít další vrstvu obalového materiálu.
 - g) Kartónové krabice je nutné po stranách zalepit lepicí páskou. Pokud je to možné, mělo by na ni být uvedeno firemní logo **Odesílatele**.

- h) Krabice svázané dohromady jsou vyloučeny z přepravy. Svazek se může rozpadnout a do cílové destinace dorazí pouze jednotka označená štítkem.
 - i) Přepravní štítek, průsvitný samolepicí obal obsahující přepravní list a nálepky označující zvláštní služby musí být nalepeny na největší stranu zásilky.
 - j) V případě podávání více zásilek na jednu adresu je třeba nalepit nálepky označující zvláštní služby na každou z těchto zásilek.
 - k) V případě objednání služby „**Cash Service**“ (dobírka) je třeba ještě před zahájením přepravy (nejpozději do příjezdu kurýra **GLS**) zaslat v elektronické podobě a způsobem stanoveným **GLS** celkovou částku, která má být vybrána. V případě, že služba „**Cash Service**“ (dobírka) nebude **Příkazcem** objednána výše uvedeným způsobem, popřípadě bude objednána v rozporu s uzavřenou Zasilatelskou smlouvou, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami či jinými pokyny **GLS**, zejména pokud bude v rozporu s **Nabídkou GLS** objednána do země, do které se tato služba z České republiky neposkytuje, nebude k ní přihlédnuto. Informaci o této službě je rovněž nutno uvést na zásilce samotné s využitím standardního štítku **GLS**. Na standardním štítku **GLS** musí být vždy uvedena částka, která má být vybrána, a to v souladu s hodnotou každé jednotlivé části zásilky. V případě chybné nebo nejasné objednávky se **GLS** pokusí kontaktovat klienta a údaje vyjasnit.
 - l) Nebezpečné zboží není možné odeslat ani v případě, kdy je jako nebezpečné zboží označeno.
- 4.4. **GLS** považuje za důležité předcházet škodám, a proto prostřednictvím svých webových stránek a případně zákaznického servisu nabízí svým klientům bezplatné rady, jak postupovat při balení. Štítek s označením „**Křehké**“/„**Fragile**“ či jiná podobná upozornění v žádném případě nezbavují **Odesílatele** odpovědnosti za řádné zabalení zboží v souladu s jeho charakterem. Tento štítek zboží nechrání!

5. Příjem zásilek

- 5.1. Zásilky jsou vyzvedávány výhradně v provozovně **Příkazce** registrované v systému **GLS**. **Příkazce** může s písemným souhlasem **GLS** podat své zásilky opatřené balíkovými a přepravními štítky také na přepravním uzlu **GLS** (v třídícím centru, v regionálním depu nebo v **GLS ParcelShopu**). Příjem těchto zásilek je prováděn v předem dojednaných časech a **Příkazce** je povinen zásilky vyložit na pásový dopravník nebo jiné určené místo.
- 5.2. Požadavek na registraci dalšího svozového místa podává **Příkazce** písemně **GLS** ke schválení.
- 5.3. Při předávání zásilek k zajištění přepravy **GLS** nekontroluje, zda zásilka odpovídá požadavkům na přepravu, může však odmítnout zásilky, u nichž je zřejmé, že těmto požadavkům zjevně nevyhovují. Předání zásilky k zajištění přepravy nepředstavuje schválení jakékoliv výjimky z platných ustanovení těchto **Všeobecných obchodních podmínek**.
- 5.4. Zásilky pro přepravu přijímá buď příslušný řidič, nebo zaměstnanec depa oproti potvrzení (doklad o předání). Toto potvrzení slouží pouze jako doklad o počtu zásilek, které byly převzaty k přepravě. Položková registrace a vážení zásilek probíhá v souladu s ustanoveními smlouvy v depu **GLS** nebo v třídícím centru **GLS**.
- 5.5. Pro dokumentaci odeslaných zásilek může **Příkazce** využít následujících možností:
 - a) Elektronicky generované seznamy zásilek v systému pro odbavení zásilek **GLS**.
 - b) Kopie záilkového štítku.
 - c) Miništítek s číslem zásilky (samolepicí, 2 kopie této samolepky lze oddělit od záilkového lístku).
- 5.6. **GLS** se zavazuje provádět s **Příkazcem** vyúčtování na základě počtu odeslaných zásilek, v případě pochybností se může výjimečně uskutečnit také položková kontrola na základě evidence čísel zásilek vedené **Příkazcem**. Na základě dohody může **GLS** rovněž poskytovat údaje o zásilkách prostřednictvím počítačového systému.
- 5.7. Pokud **Příkazce** bez předchozího souhlasu **GLS** výrazně překročí dohodnuté nebo obvykle odesílané množství, hmotnost či objem odesílaných zásilek, má **GLS** právo tyto nadlimitní zásilky převzít až po uzavření dodatku k **Zasilatelské smlouvě**.

6. Doručení

- 6.1. Při doručení je pečlivě zabalená a čitelně adresovaná zásilka předána **Příjemci** doručujícím řidičem. Není možné, aby **Příjemce** řidiče nechal na adrese doručení zásilky čekat. Pokud by tato situace nastala, může být proces doručení přerušen.
- 6.2. Při předání zásilky **Příjemce** potvrdí podpisem její převzetí. Převzetí mohou potvrdit i jiné osoby, u nichž lze za daných okolností předpokládat, že jsou oprávněné k převzetí zásilky. K těmto osobám náleží v první řadě osoby přítomné v provozovně **Příjemce**, u zásilek na soukromou adresu osoby na ní se zdržující, u doporučených zásilek pouze **Příjemce** či osoby disponující plnou mocí. Podpisem **Příjemce** stvrzuje, že zásilka byla doručena řádně a splňuje všechny potřebné náležitosti.
- 6.3. Během doručování doporučené zásilky v rámci služby „**AddresseeOnlyService**“ je **Příjemcem** osoba, kterou určí **Odesílatel**. Tato osoba musí prokázat doklady svou totožnost. V tomto případě je kromě podpisu **Příjemce** třeba uvést i číslo a druh dokladu, kterým **Příjemce** prokazuje svou totožnost.
- 6.4. V případě služby „**CashService**“ (pokud byla objednána) proběhne doručení pouze po zaplacení dobírkové částky, kdy následně dojde **Příjemce** ze strany k potvrzení převzetí zásilky podpisem. Před provedením těchto úkonů nesmí **Příjemce** zásilku otevřít. Dobírkovou částku může **Příjemce** uhradit platební kartou nebo v hotovosti. V případě úhrady dobírkové částky platební kartou bude **Příkazci** naúčtován příplatek dle platného ceníku.
- 6.5. V případě zájmu ze strany **Příjemce** může být obyčejná zásilka předána prostřednictvím výdejního místa. Oprávnění k jejímu převzetí je prokazováno průkazem totožnosti nebo unikátním heslem, které mu **GLS** zašle prostřednictvím emailu či SMS. V tomto případě neprobíhá další pokus o doručení na původní adresu.
- 6.6. Během procesu zasílání zásilek bude **GLS** považovat za platné pouze instrukce, které obdrží od **Příkazce**.

7. Hmotnostní a rozměrová omezení

- 7.1. **Příkazce** může odesílat zásilky o váze do 40 kg na jednu zásilku. Obvod zásilky (tj. 2x výška + 2x šířka + 1x délka) nesmí překročit 3 metry a maximální povolené rozměry zásilky jsou: délka 2 m, výška 0,6 m, šířka 0,8 m. V případě malého obchodního balíku (**BusinessSmall Parcel**) je max. hmotnost zásilky 3 kg a délka 40 cm. Balík musí projít trojúhelníkovou šablonou pro malé zásilky (cca 5 x 30 cm).
- 7.2. V souladu s ustanoveními smlouvy zavází **GLS** každou zásilku automaticky na kalibrovaných elektronických vahách při příchodu do regionálního depa nebo do třídícího centra. Navážená hmotnost je pak připojena k číslu zásilky a automaticky zaregistrována. Údaje o zjištěné hmotnosti jsou základními údaji v procesu automatické fakturace.
- 7.3. V rámci systému **GLS** se neodesílají zásilky přesahující hmotnost 40 kg nebo uvedené rozměrové limity. **GLS** má právo přepravit jakoukoliv zásilku, která nemůže být z výše uvedených důvodů odeslána, prostřednictvím jiného dopravce, který takovéto zásilky přepravuje, a vyúčtovat takto vzniklé náklady **Příkazci**. Na tyto zásilky se nevztahují **Všeobecné obchodní podmínky GLS** a udávaná doba doručení je v těchto případech neplatná.
- 7.4. Zásilky doručované prostřednictvím Výdejního místa mohou mít maximální hmotnost 10 kg a rozměry: délka 1 m, výška 0,6 m, šířka 0,8 m.

8. Předměty vyloučené z rámce služeb GLS

- 8.1. Níže uvedené zásilky, případně předměty společnost **GLS** nepřepравuje (zásilky či zboží vyloučené z obstarání přepravy):
 - a) zboží nedostatečně zabalené a/nebo nezabalené v souladu s balením obvyklým v daném odvětví, tj. zboží, které není zabalené a chráněno způsobem odpovídajícím zejména jeho váze, tvaru, charakteru, materiálu, ze kterého je zboží vyrobeno a jeho povaze.
 - b) zásilky se zjevným překročením hmotnostních nebo rozměrových limitů; v případě, že **GLS** přesto tuto zásilku přijme k obstarání přepravy, vyhrazuje si právo účtovat k ceně zásilatelských služeb příplatek za nadrozměrnou zásilku,

- c) svázané zásilky, zásilky přepravované na dřevěných přepravkách, zásilky zjevně poškozené,
 - d) zboží podléhající zkáze, infekční nebo zapáchající,
 - e) lidské a zvířecí ostatky,
 - f) živá zvířata a rostliny,
 - g) zásilky v pytlích, vácích a volně zabalené zásilky,
 - h) finanční hotovost, drahé kovy, pravé perly, drahé kameny, klenoty, umělecká díla, starožitnosti, známky a jiné zboží s vysokou hodnotou,
 - i) předměty a dokumenty, které lze směnit za hotovost, služby nebo zboží, např. platební karty, poukázky s nominální hodnotou, vstupenky, losy, loteriijní lístky, cenné papíry včetně akcií, směnec a šeků, apod.,
 - j) zásilky obsahující osobní doklady a jiné druhy průkazů či dokladů např. obchodní dokumenty, dokumenty s citlivými daty apod., předměty mající citovou hodnotu, předměty nenahraditelné, jakož i zboží, jež samo o sobě má nízkou hodnotu, ale jehož ztráta či poškození znamená vysokou škodu,
 - k) teplotně nestabilní zboží vyžadující řízenou teplotu,
 - l) střelivo, 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,
 - m) zásilky adresované na P. O. box **Příjemce**,
 - n) v případě mezinárodních zásilek zboží podléhající spotřební dani jako např. alkoholické nápoje a tabákové výrobky,
 - o) movité věci uvedené na seznamu Úmluvy ADR (mezinárodní silniční přeprava nebezpečných věcí) nebo na seznamu Úmluvy IATA (letecká přeprava nebezpečných věcí) jako nebezpečné zboží. V případě dotazů či nejasností lze kontaktovat zákaznický servis za účelem zajištění aktuálního znění těchto úmluv,
 - p) pneumatiky pro motorová vozidla (s výjimkou motocyklů) a nákladní vozidla bez výjimky,
 - q) disky kol bez obalu a obuté disky kol,
 - r) autobaterie,
 - s) tlakové nádoby,
 - t) tekuté zboží, zejména zboží balené v kbelících, kanystrech, plechovkách, skleněných nádobách apod.,
 - u) zboží s hodnotou vyšší než 100.000 Kč, resp. ekvivalent 5.000 EUR u exportních balíků, pokud však došlo k objednání přepravy v rámci Aplikace www.e-ba-lik.cz, tak zboží s hodnotou vyšší než 20.000 Kč, resp. ekvivalent 800 EUR u exportních balíků.
 - v) zboží nebo zásilky, jejichž zasílání 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, podzákonné právní normy (např. vyhlášky, nařízení či opatření), na jejichž základě lze uložit sankci, dále pak 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.
- 8.2. V případě, že **Příkazce** nebo jím pověřená osoba předá **GLS** k přepravě zásilku obsahující zboží vyloučené z obstarání přepravy, a to bez výslovného písemného souhlasu **GLS**, nedojde k uzavření Zásilatelské smlouvy a **GLS** nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv škody vzniklé v souvislosti s předáním a doručením zásilky, která je vyloučena z obstarávání přepravy. V takovém případě je **Příkazce** povinen uhradit **GLS** veškeré náklady s tímto spojené a veškerou jemu vzniklou škodu.
 - 8.3. Zásilky, které jsou vyloučeny z obstarání přepravy, není **GLS** povinná přijmout k zajištění přepravy a má právo (nikoli povinnost) tyto zásilky odmítnout. Přijetím zásilky se **GLS** nezbavuje práva odmítnout obstarání přepravy zásilky, pokud později nabude důvodné podezření, že zásilka obsahuje zboží vyloučené z obstarání přepravy dle těchto **Všeobecných obchodních podmínek** případně dle právních předpisů či přepravních podmínek smluvních partnerů **GLS**. 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, pokud možno zamezeno vzniku případných

škod či rizik. O způsobu vyřízení bude **Příkazce** informován. Vzniknou-li **GLS** další náklady, je **Příkazce** povinen je uhradit.

- 8.4. V případě zásilek do zahraničí jsou z přepravy rovněž vyloučeny: osobní majetek, zboží podléhající spotřební dani a zboží doprovázené mezinárodním dokumentem ATA Carnet.

9. Služby

- 9.1. **GLS** poskytuje služby jako zprostředkovatel přepravy a pro plnění zasilatelsko-přepravních úkolů přepravy zásilek využívá služeb jednotlivých dopravců, jejichž činnost v průběhu celého procesu monitoruje a garantuje kvalitu této činnosti. Činnosti zajišťované výše uvedenými dopravci se objevují ve fakturě jako zprostředkované služby, které vzhledem k povaze těchto služeb nejsou uváděny samostatně.
- 9.2. **GLS** přijímá k přepravě zásilky v uzavřeném a neporušeném obalu, aniž kontroluje jejich obsah. V tomto stavu také zajistí jejich dopravu k příjemcům, tj. v uzavřeném obalu a bez kontroly obsahu.
- 9.3. V případě jakéhokoliv viditelného poškození zásilky nebo obalu umožní **GLS Příjemci**, aby ihned po doručení zkontroloval obsah zásilky. Výsledek této kontroly je doručujícím řidičem zaznamenán do Zázpisu o škodě sepsaného společně s **Příjemcem**. Zápis o škodě není uplatněním nároku na náhradu škody.
- 9.4. Rozsah, charakteristika a podmínky služeb:
- 9.4.1. Součástí služeb je: přijetí zásilek předávaných v depu **GLS**, v třídícím centru, nebo na místě označeném **Příkazcem**, vyzvednutí a přeprava zásilek k **Příjemci**. **GLS** jedná především dle instrukcí **Příkazce** a zavazuje se k přepravě zásilek, přičemž náklady této přepravy nese **Příkazce**.
- 9.4.2. Předávání zásilek probíhá oproti podpisu **Příjemce** nebo jiné osoby, která dle okolností může být považována za oprávněnou k převzetí zásilek. K těmto osobám náleží v první řadě osoby přítomné na adrese **Příjemce**, u doporučených zásilek pouze **Příjemce** či osoby disponující plnou mocí. Při doručení prostřednictvím výdejního místa je předání zásilky prováděno na základě předložení průkazu totožnosti nebo uvedení příslušného hesla.
- 9.4.3. Zásilky předané **GLS** v místě vyzvednutí do 17.00 budou doručeny v rámci České republiky následující pracovní den (označení "24-hodin" neznamena přesnou tranzitní dobu, ale pouze doručení následující pracovní den). **Příkazce** může posílat také expresní zásilky (ExpressParcels - dopolední doručování) do míst specifikovaných v seznamu poskytnutém **GLS** (doručení uskutečněné do 12.00 následující pracovní den), dle podmínek stanovených ve smlouvě. V případě exportních zásilek je tranzitní doba zpravidla 1 až 5 pracovních dnů (pouze orientační údaj), která může být prodloužena o dobu potřebnou k celnímu odbavení.
- 9.4.4. Druhý pokus o doručení po prvním neúspěšném pokusu je součástí služby. Pokud byla důvodem neúspěchu prvního pokusu o doručení nesprávná adresa nebo jiné okolnosti, které může **Příkazce** odstranit, potom **GLS** požádá **Příkazce** o nápravu. V případě druhého (u služby **FlexDelivery Service** třetího) neúspěšného pokusu o doručení se zásilka přepraví nazpět **Odesílateli**. Všechny nedoručené zásilky skladuje společnost **GLS** až 5 pracovních dnů (nebo až 10 pracovních dnů, pokud **Příjemce** uvedl, že je na dovolené). Po uplynutí této lhůty budou zásilky vráceny **Odesílateli** bez jakéhokoliv dalšího oznámení. Pokud je zásilka **Příjemcem** odmítnuta, nebo pokud vznese **Příkazce** požadavek na zrušení přepravy, **GLS** nebude provádět další pokus o doručení a vrátí balík **Odesílateli**.
- 9.4.5. Poskytování informací o doručení odeslaných zásilek (IOD) zajišťuje společnost **GLS** pro **Příkazce** od následujícího pracovního dne po vyzvednutí zásilky, a to buď telefonicky, nebo prostřednictvím systému sledování zásilky Track&Trace na webových stránkách **GLS**. **Příkazce** může požádat o písemný doklad o doručení (POD); tento doklad poskytuje **GLS** zdarma až pro 5 % průměrného denního počtu zásilek odeslaných **Příkazcem**. **GLS** je oprávněna účtovat adekvátní poplatek za přípravu dokumentů z důvodu nadměrných požadavků na vystavení potvrzení po doručení. Za řádný doklad o doručení se považuje podepsaná soupiska ("Rollkarte POD"), která může být případně nahrazena potvrzenou a podepsanou elektronickou či naskenovanou stvrzenkou.

- 9.4.6. Služba **Cash Service** (Dobírka), tj. výběr doběřečného při doručení, je provedena v případě **Příkazcem** včas podané objednávky zaslané elektronickou cestou schválenou **GLS**, nebo objednávkou zaznamenanou v souladu s pravidly do určené doby v systému pro odbavení zásilek **GLS**, a to pouze do zemí, ve kterých je tato služba z České republiky nabízena. Potom za výběr doběřečného při doručení (oproti potvrzení o doručení nebo pokladnímu dokladu) přebírá **GLS** plnou odpovědnost. Službu dobírka nelze u zásilky dodatečně přidat, zrušit ani změnit její výši.

Pokud se **GLS** z jakéhokoliv důvodu nezdaří vybrat při doručení na dobírku příslušnou částku, neznamená to vznik dluhu na straně **GLS** vůči **Příkazci**. **Příjemce** i nadále nese odpovědnost za platbu této částky v rámci původního právního vztahu a obvyklé podmínky pojištění se na žádné nevybrané částky dobírky nevztahují.

V případě nevybrané částky dobírky se zodpovědnost **GLS** rozšiřuje do výše poplatku za poskytnutou službu vybraní dobírky. Kromě toho má **GLS** povinnost spolupracovat při následném dovybrání dobírkové částky.

Pokud se výběr dobírkové částky nezdaří z důvodů, které lze prokazatelně přičíst úmyslnému pochybení nebo zanedbání profesních povinností na straně **GLS**, je možné v souladu s občanským zákoníkem vznést nárok na náhradu škody. Výše dobírky na jednu zásilku může být maximálně 60.000 Kč, pokud však došlo k objednávce přepravy v rámci Aplikace www.e-balik.cz, tak výše dobírky na jednu zásilku může být maximálně 20.000 Kč v rámci Aplikace www.e-balik.cz.

- 9.4.7. Při objednání služby „**Cash Service**“ (Dobírka) bere **Příkazce** na vědomí, že **GLS** je osoba pověřená pouze pro výběr dobírkové sumy, a že **GLS** není oprávněna 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 neznamena, že touto povinnou osobou není sám **Příkazce**. **Příkazce** je povinen dodržovat veškeré povinnosti stanovené zákonem číslo 253/2008 Sb.

10. Cena za odeslání zásilky, úhrada nákladů

- 10.1. Podle **Zasilatelské smlouvy** a veškerých dodatků k této smlouvě se **GLS** a **Příkazce** dohodli na cenách (smlouva se považuje za přijatou rovněž v případě, kdy byla cenová nabídka přijata ústní dohodou či písemně, nebo pokud využití služby již započalo). Ceny se stanovují za předpokladu objemové hmotnosti 1m³ = min. 300 kg.
- 10.2. V případě zpětných zásilek, přesměrovaných zásilek nebo zásilek s atypickými rozměry probíhá úhrada platby od **Příkazce** v souladu s aktuálně platným ceníkem.
- 10.3. V případě zásilek přepravovaných do zemí mimo EU se **GLS** zavazuje pouze k přepravě exportních zásilek s dodací paritou DDU nebo DDP.
- 10.4. Objednávky speciálních celních služeb provádí **GLS** výhradně na základě předchozí uzavřené dohody!
- 10.5. V případě exportních zásilek je **Příkazce** povinen řádně uzavřít dohodu s **Příjemcem** o tom, které náklady která strana ponese. **Příkazce** je dále povinen předložit **GLS** příslušnou objednávku, pouze v souladu s touto dohodou.
- 10.6. V případě zajištění přepravy exportních zásilek se **Příkazce** zavazuje seznámit s aktuální právní úpravou cílové země a nese odpovědnost za správnost uvedených dodací parity. Pokud je na základě uvedených dodací parity zahraniční **Příjemce** povinen zaplatit poplatky za proclení, daně, náklady a výdaje a tuto povinnost **Příjemce** nesplní, zaniká **GLS** povinnost doručit zásilku přímo **Příjemci** a přeprava se považuje za uskutečněnou okamžikem dodáním do celního skladu či obdobného místa dle cílové destinace. Pokud **GLS** vznikly jakékoli náklady z důvodů způsobených **Příjemcem** či z důvodů porušení povinností **Příkazce** v tomto odstavci, má **Příkazce** povinnost uhradit **GLS** veškeré takto vzniklé náklady, a to i v případě, že zásilka nebyla doručena přímo **Příjemci**.
- 10.7. **Příkazce** bere na vědomí, že i v případě, že je zásilka osvobozena od daní a cla, neznamena to, že nevzniknou poplatky za proclení či jiné náklady a výdaje v souvislosti s celním či jiným obdobným řízením. **Příkazce** je povinen uhradit **GLS** veškeré náklady, které **GLS** musela jako přepravce uhradit za zahraničního **Příjemce** či **Příkazce**.

- 10.8. V případě, že v souvislosti se službou „CashService“ bude doběrečná částka uhrazena prostřednictvím platební karty, zavazuje se **Příkazce** uhradit dodatečné náklady za uskutečnou bezhotovostní platbu ve výši dle aktuálně platné **Nabídky**. Tato částka bude fakturována **Příkazci** společně s ostatními službami.
- 10.9. **GLS** si vyhrazuje právo reagovat na aktuální cenový vývoj pohonných hmot a účtovat palivový příplatek. Součástí ceny je i tzv. mýtný příplatek, jehož výše je stanovena podle aktuálních sazeb mýtného v daném kalendářním roce. Výše příplatků a způsob jejich kalkulace jsou součástí aktuální **Nabídky** ke dni jejího zpracování a zároveň jsou k dispozici na internetové adrese www.gls-czech.com. Výše palivového příplatku a mýtného příplatku se však každý měsíc aktualizuje, a to dle vývoje cen. V případě odlišnosti mezi údaji uvedenými v nabídce a na internetové adrese www.gls-czech.com platí údaje uvedené na internetové adrese, pokud se strany nedohodnou jinak.
- 10.10. **GLS** si vyhrazuje právo k jednostranné změně **Nabídky**, a to v případech, kdy se **Příkazce** dlouhodobě odchyluje od parametrů zásilek, na základě kterých byla Nabídka kalkulována, nebo odůvodněných významnou změnou provozních, režijních a jiných nákladů na straně **GLS**. V případě změny **Nabídky** je **GLS** povinna tuto změnu oznámit **Příkazci** alespoň deset kalendářních dnů před vstoupením této změny v platnost. V případě, že **Příkazce** nejpozději jeden pracovní den přede dnem účinnosti navržených změn nesdělí **GLS** písemně nebo e-mailem svůj nesouhlas, nebo po dni účinnosti navržených změn objednává přepravu zásilek, má se za to, že s navrženými změnami či doplňky souhlasí.
- 10.11. **GLS** si vyhrazuje právo měnit ceny uvedené v ceníku Aplikace www.e-balik.cz a provádět další potřebné změny v Aplikaci. **Příkazce** uhradí Cenu před předáním Zásilky k přepravě prostřednictvím platební brány nebo prostřednictvím předplaceného kreditu. Podrobnosti kreditního způsobu placení jsou uvedeny v bodě 21. těchto Obchodních podmínek.
- 10.11. V případě projevení nesouhlasu se změnou **Nabídky** je **Příkazce** oprávněn od **Zasílatelské smlouvy** odstoupit. Pokud tak neučiní, je vázán novou **Nabídkou** od prvního dne její platnosti.

11. Práva a povinnosti smluvních stran

- 11.1. **Příkazce** je povinen zabalit každou zásilku v souladu se standardy v odvětví a s ohledem na manipulaci s balíky, opatřit zásilku řádně vyplněným standardním přepravním štítkem **GLS** a příslušnými dokumenty. Adresa na zásilce – zejména údaje o **Příjemci** – musí být úplné.
- 11.2. **Příkazce** je povinen před zahájením přepravy předat **GLS** úplná přepravní data v elektronické formě a ve schváleném formátu. V případě chybějících dat má **GLS** právo i bez předchozího upozornění pozastavit přepravu zásilky a vrátit ji **Příkazci** nebo **Odesílateli**.
- 11.3. **GLS** nenes odpovědnost za jakékoliv omyly při vyplňování štítků nebo chyby v předaných datech.
- 11.4. **GLS** nemá povinnost upozornit na neúplnost nebo nesprávnost dokladů či dat.
- 11.5. **Příkazce** není oprávněn s **GLS** uzavírat vlastním jménem **Zasílatelskou smlouvu** na účet či ve prospěch třetích osob bez písemného souhlasu **GLS**. Takový písemný souhlas bude obsahovat zejména povinnost **Příkazce** řádně informovat třetí osoby o podmínkách přepravy a upravovat související odpovědnost **Příkazce**. V případě porušení této povinnosti ze strany **Příkazce** je **GLS** oprávněna okamžitě pozastavit proces doručování zásilek a s okamžitou platností odstoupit od všech smluv uzavřených s **Příkazcem**.
- 11.6. **Příkazce** není oprávněn dále přeprodat přepravní služby **GLS** třetím stranám bez písemného souhlasu **GLS**.
- 11.7. **Příkazce** odpovídá **GLS**, jejím pověřeným dopravcům a jejím zákazníkům za všechny škody a újmy které vzniknou tím, že **Příkazce** nesplnil některou ze svých povinností dle těchto **Všeobecných obchodních podmínek**, zejména pak za škodu způsobenou zásilkou, nebo jejím obsahem.
- 11.8. **Příkazce** je povinen zaplatit poplatek za službu do určené lhůty bankovním převodem na bankovní účet **GLS**.
- 11.9. Pokud **Příkazce** odesílá zboží vyloučené ze služeb **GLS**, viz Článek 8, nebo nesplní výše stanovené povinnosti, může mu **GLS** dočasně odmítnout plnění služby.

- 11.10. Za zneužití přepravního štítku odpovídá **Příkazce** v plném rozsahu. **Příkazce** je povinen:
- opatřit každou zásilku pouze jedním platným přepravním štítkem, veškeré staré štítky musí být odstraněny;
 - využívat výhradně přidělenou číselnou řadu přepravních štítků a při vyčerpání požádat o přidělení nové číselné řady;
 - nesmí využívat jinou číselnou řadu než přidělenou a nesmí opakovaně používat stejnou číselnou řadu;
 - zajistit, že dvě různé zásilky nebudou opatřeny shodným číslem zásilky.
- 11.11. **Příkazce** nesmí přepravní štítek předat dalším osobám. V případě, že se tak stane, odpovídá za přepravní štítek tak, jako by jej použil pro přepravu svých zásilek.
- 11.12. V případě porušení výše uvedených povinností je **GLS** oprávněna zablokovat číselnou řadu přidělenou **Příkazci** pro tisk přepravních štítků a naúčtovat poplatek (smluvní pokutu) ve výši 500,- Kč za každý případ porušení.
- 11.13. **GLS** si vyhrazuje právo jakoukoli zásilku kdykoliv odmítnout, zadržet, zrušit, odložit či vrátit, pokud by taková zásilka podle názoru **GLS** mohla poškodit či zpozdit jiné zásilky. Totéž platí i v případě, kdy je přeprava zásilky v rozporu s právními předpisy, nebo s jakýmkoli ustanovením těchto **Všeobecných obchodních podmínek**, nebo v případě, že **Příkazce** má vůči **GLS** splatnou pohledávku po splatnosti. Skutečnost, že **GLS** převezme zásilku, neznamená, že je taková zásilka v souladu s platnými právními předpisy nebo s těmito **Všeobecnými obchodními podmínkami**.

12. Dispoziční právo

- 12.1. Je-li **Příjemce** nepřítomen, může zmocnit **GLS** k doručení zásilky k sousedovi nebo jiné určené osobě, do poštovní schránky nebo do výdejního místa. V případě tohoto zmocnění, ať už v písemné podobě či ústní, bude potvrzení o předání (IOD, POD) vyhotoveno v modifikované formě.

13. Fakturace, platba

- 13.1. **GLS** vykonává služby výhradně na základě zaplacení ceny zasílatelských služeb **Příkazcem**, nepřepравuje nevyplacené zásilky, za jejichž dopravu má zaplatit **Příjemce**. **GLS** vzniká právo na zaplacení ceny okamžikem předání zásilky k dalšímu přepravě.
- 13.2. Faktura za služby se vždy vystavuje zpětně, dle dohody jedenkrát nebo dvakrát v měsíci.
- 13.3. **GLS** fakturuje výkony dle typu služeb v jedné celkové částce na základě registrace zásilky na prvním (vstupním) přepravním uzlu.
- 13.4. Splátnost je standardně 7 kalendářních dnů od data vystavení faktury. Úhrada faktury probíhá vždy bankovním převodem. **Příkazce** je povinen zaplatit fakturu bankovním převodem do uvedeného data splatnosti. V případě zpoždění platby je **Příkazce** od prvního dne prodlení povinen zaplatit **GLS** úroky z prodlení ve výši 0,05 % denně z dlužné částky a uhradit náklady vzniklé v souvislosti s výběrem těchto pohledávek po splatnosti.
- 13.5. **Příkazce** zásilky bere na vědomí, že **GLS** má zástavní právo k zásilce ve smyslu § 2481 Občanského zákoníku a v případě nezaplacení ceny za zasílatelské služby má **GLS** právo na uspokojení své pohledávky z výtěžku zpeněžené zástavy podle ustanovení §1359 a násl. Občanského zákoníku, kdy zástavu lze prodat i na základě svépomocného prodeje. Svépomocný prodej se děje tak, že **GLS** oznámí **Příkazci** započítí výkon zástavního práva a po uplynutí 30 dní od oznámení má **GLS** právo provést prodej zásilky.
- 13.6. **GLS** je dále oprávněna vyúčtovat **Příkazci** také rozdíl mezi jakoukoliv zvýhodněnou cenou a cenou podle základního ceníku **GLS**, a to i zpětně za vystavené a neuhrazené faktury. V případě prodlení je **Příkazce** povinen předat **GLS** zpět všechny přidělené přepravní štítky a **GLS** je oprávněna zablokovat číselnou řadu přidělenou **Příkazci** pro tisk přepravních štítků a dále je oprávněna bez předchozího upozornění pozastavit poskytování zasílatelských služeb, a to v kteroukoli dobu. **GLS** je dále oprávněna jednostranně započít své splatné pohledávky za **Příkazce**, s jejichž placením se **Příkazce** dostal do prodlení, a veškeré dobírkové částky vybrané při doručení zásilek od příjemců, které je jinak

jako svůj závazek povinná odvést **Příkazci**. O provedení zápočtu je **GLS** povinná **Příkazce** vyrozumět.

- 13.7. Veškerá fakturace probíhá elektronicky. V případě, že **Příkazce** požaduje zaslání fakturace v listinné podobě, může **GLS** účtovat příplatek za vyhotovení a doručení fakturace v listinné podobě.
- 13.8. Pokud **GLS** nesprávně (v neprospěch **Příkazce**) vyúčtovala **Příkazci** fakturou svou pohledávku na zaplacení ceny za služby, je **Příkazce** oprávněn písemně upozornit na tuto skutečnost **GLS** s popisem konkrétní nesprávnosti, a to ve lhůtě do třiceti dnů od doručení faktury (reklamacie vyúčtování). Pokud tak **Příkazce** neučiní, má se za to, že vyúčtování provedené fakturou je bezchybné a **GLS** tím vzniká nárok na zaplacení ceny za služby vyúčtované dotčenou fakturou. Pokud je vyúčtování dotčenou fakturou nesprávné, **GLS** ve lhůtě třiceti dnů po doručení upozornění **Příkazce** o nesprávném vyúčtování vyúčtuje cenu za zasilatelské služby správně.

14. Systém pro odbavení zásilek

- 14.1. K přenosu dat mezi **Příkazcem** a **GLS**, objednávání služeb a pro tisk jednotlivých přepravních štítků slouží výhradně, není-li sjednána výjimka dle článku 14.5 těchto podmínek, aplikace poskytované **GLS**. Jedná se o aplikace: **GLS** Connect, **GLS** Online, **GLS** API, **MyGLS** a Aplikace www.e-balik.cz
- 14.2. Správná činnost aplikací vyžaduje spolehlivé připojení k internetu na straně **Příkazce**.
- 14.3. Informace o aplikacích jsou uvedeny na webových stránkách **GLS** a v dokumentaci dané aplikace. Podporu poskytuje zákaznický servis **GLS**.
- 14.4. **GLS** neodpovídá za škody vzniklé špatným užíváním nebo nastavením aplikace, špatným nastavením tiskárny, nebo za škody způsobené neodborným zásahem do konfiguračních a zdrojových souborů aplikace.
- 14.5. Pokud **Příkazce** či Odesílatel není schopen využít standardních systémů **GLS** pro odbavení zásilek, lze udělit výjimku a povolit užívání vlastního softwarového řešení na základě podpisu dodatku **Zasilatelské smlouvy** ve formě **Dohody o používání vlastního systému pro tisk štítků**.
- 14.6. V případě, že **Příkazce** neuzavře **Dohodu o používání vlastního software**, nemá právo uplatnit reklamaci na neshodu, která vznikla nesprávným datovým přenosem, či špatným formátem přepravního štítku.

15. Záruka

- 15.1. Záruka garance se na přepravní čas u tuzemských a mezinárodních zásilek nevztahuje. Jedná se o přepravní časy obvyklé. V oblasti působnosti dohody CMR se záruka řídí touto úpravou.

16. Případy poškození zboží

- 16.1. **GLS** poskytne v rámci sjednané výše pojištění zásilky **Příkazci** u každé zásilky, u níž vznikne prokazatelně škoda zaviněná **GLS**, tj. škoda vzniklá v důsledku nedbalé či nepřiměřené manipulace se zásilkou včetně částečné či úplné ztráty nebo zničení zásilky, náhradu způsobené škody. Škoda je omezena pouze na škodu na poškozené zásilce, tj. náklady na její opravu či znovu pořízení poškozené věci, tedy pouze na skutečnou přímou škodu (skutečnou škodou se tedy rozumí to, o čem se hodnota zásilky v důsledku škodní události sníží) a nevztahuje se na jakékoliv následné škody (např., ale nikoliv pouze na ušlý zisk, příjem, profit, budoucí obchod, sankce za prodlení, smluvní pokuty, penále apod.), tj. nepřímá škoda a ušlý zisk se nenahrazují. Odpovědnost za škody způsobené vlivem vyšší moci je vyloučena.
- 16.2. Zjevné porušení nebo poškození obalu může být rozporováno nejpozději při doručení zásilky. O rozsahu poškození nebo částečné ztrátě obsahu zásilky musí být na místě sepsán Zápis o škodě na formuláři **GLS**.
- 16.3. V případě škody, která není při doručení zjevná, vznikne nárok na náhradu pouze v případě, je-li tento nárok předložen **Příkazcem GLS** v písemné formě do 3 pracovních dnů od doručení nebo vrácení zásilky, a pokud byly příčiny poškození prokazatelně na straně poskytovatele služby. Při neporušeném balení zásilky neodpovídá **GLS** za mechanické, elektrické, nebo elektronické poškození obsahu, i když vnitřní balení zásilky bylo dostatečné. **Příjemce**, popř.

Příkazce je povinen dát **GLS** dostatečnou příležitost zkontrolovat poškozenou zásilku buď osobně, nebo pověřenou osobou. **Příjemce**, popř. **Příkazce** nesmí se zásilkou do této doby manipulovat a je povinen zachovat i její obal. Pokud **Příkazce** nepředloží svůj požadavek ve výše uvedeném termínu, neposkytne zásilku **GLS** k prověření, nebo se zásilkou neoprávněně manipuluje, stává se jeho nárok na náhradu škody neplatným.

- 16.4. V ostatních případech neuvedených v bodě 16.2. a 16.3. vznikne nárok na náhradu škody pouze v případě, je-li tento nárok předložen **Příkazcem GLS** v písemné formě do 60 kalendářních dnů od data, kdy zásilka byla předána k zajištění přepravy.
- 16.5. V přepravní částce je obsaženo standardně základní pojištění, které kryje náklady na opravu či náhradu, ke kterým může být připočten i poplatek za službu, avšak maximálně do výše 20.000 Kč. Pokud však **Příkazce** předává k zajištění přepravy zásilku v souladu s ustanovením 8.1.u) Všeobecných obchodních podmínek, jejíž hodnota překračuje částku 20.000,- Kč, má povinnost o této skutečnosti písemně (e-mailem) informovat **GLS** a sdělit skutečnou hodnotu zásilky a dále má povinnost zajistit připojištění zásilky. Neučiní-li tak, jedná se o zásilku, která obsahuje zboží vyloučené z přepravy dle ustanovení článku 8 těchto **Všeobecných obchodních podmínek**. Pokud však došlo k objednání přepravy v rámci Aplikace www.e-balik.cz, tak je v přepravní částce obsaženo základní pojištění, pouze do výše 6.000 Kč. Pokud však **Příkazce** předává v rámci Aplikace www.e-balik.cz k zajištění přepravy zásilku v souladu s ustanovením 8.1.u) Všeobecných obchodních podmínek, jejíž hodnota překračuje částku 6.000,- Kč, má povinnost o této skutečnosti písemně (e-mailem) informovat **GLS** a sdělit skutečnou hodnotu zásilky a dále má povinnost zajistit připojištění zásilky. Neučiní-li tak, jedná se o zásilku, která obsahuje zboží vyloučené z přepravy dle ustanovení článku 8 těchto **Všeobecných obchodních podmínek** zboží s hodnotou vyšší než 20.000 Kč, resp. ekvivalent 800 EUR u exportních balíků.
- 16.6. Rozsah odpovědnosti **GLS** za škodu je omezen, a to v případě ztráty, zničení nebo poškození zásilky při obstarávání přepravy, popřípadě zásilky převzaté zasilatelem k přepravě, nebo k úkonům s přepravou souvisejících, anebo v jakémkoliv jiném případě částkou vyčíslenou dle právních předpisů, maximálně však částkou odpovídající skutečné přímé škodě do maximální výše 20.000,- Kč, v rámci přepravy objednané prostřednictvím Aplikace www.e-balik.cz maximálně do výše 6.000,- Kč, za jednu škodní událost anebo i více škodních událostí mající však stejnou příčinu vzniku škody. V případě připojištění zásilky se pak hodnota maximální škody zvyšuje podle výše připojištění.
- 16.7. **Příkazce** může zásilku nechat pojistit na vyšší hodnotu, toto pojištění je však možné uzavřít pouze na základě zaplacení dodatečného příplatku a souhlasu **GLS**, která potvrdí rozsah pojistného krytí. Pouhé uvedení údaje o hodnotě zásilky (ceny) se nepokládá za příkaz k pojištění.
- 16.8. Za škodní případ se nepovažuje, pokud **GLS** doručí zásilku opožděně, nevyinkasuje sumu za dobírku, nezašle zpět potvrzený přepravní list, avšak může důvěryhodným způsobem prokázat doručení zásilky ve svém vlastním systému (IOD, POD). V těchto případech může být nárok **Příkazce** uplatňován výhradně vůči **Příjemci** zásilky a **GLS** nese odpovědnost pouze do výše poplatku za službu.
- 16.9. Jestliže škoda vznikla zabavením nebo zadržením zásilky nebo jiným opatřením provedeným v zahraničí podle předpisu platného v zahraničí nebo na jeho základě, náhrada škody **Příkazci** nepřísluší.
- 16.10. Bez souhlasu **GLS** nemá **Příkazce** žádné právo postoupit svůj reklamační nárok jakékoliv třetí straně.
- 16.11. **GLS** neposkytuje žádné pojistné krytí pro cenné předměty, jež jsou již zajištěny prostřednictvím jiného pojištění. **Příkazce** má právo sjednat si doplňující pojištění.
- 16.12. Pokud **GLS** uzná nárok na náhradu škody za oprávněný, zajistí vyplacení náhrady škody do deseti pracovních dnů od ukončení reklamačního řízení.
- 16.13. Postupy, dle nichž se řeší škodní případy, jsou upraveny společností **GLS** v Reklamačním řádu, který je zveřejněn na internetové adrese www.gls-czech.com.
- 16.14. V případě porušení povinností ze strany **GLS** nevzniká automaticky nárok na vrácení ceny za poskytované služby. Tento nárok vzniká pouze v dohodnutých případech nebo v případě, že by jednáním **GLS** došlo k bezdůvodnému obohacení. V tomto případě **GLS** vrátí **Příkazce** celou uhrazenou cenu.

17. Promlčení

- 17.1. Jakékoli právní nároky vůči **GLS** jsou promlčeny po uplynutí jednoho roku. Promlčecí lhůta začíná plynout dnem, kdy se oprávněná strana dozvěděla, nebo mohla dozvědět o svém nároku, nejpozději však dnem doručení.

18. Písemná forma

- 18.1. V některých případech si **GLS** vyhrazuje právo uzavřít dohodu specifikující podmínky odlišné od těchto **Všeobecných obchodních podmínek**. Rozšiřující a doplňkové dohody, jakož i veškeré další dohody jsou platné pouze, jsou-li uzavřeny v písemné formě.

19. Oddělitelnost / Soudní pravomoc

- 19.1. Pokud se jakékoliv ustanovení těchto **Všeobecných obchodních podmínek** stane neplatným, nebude tím dotčena platnost dalších ustanovení uvedených v tomto dokumentu. Takovéto neplatné ustanovení bude nahrazeno jiným ustanovením, které bude v maximální možné míře naplňovat obchodní smysl původního ustanovení.
- 19.2. Jakékoliv spory, neshody nebo nároky vyplývající ze smluvního vztahu mezi **GLS** a **Příkazcem** budou řešeny nejprve smírnou cestou. Nebude-li možné tyto spory vyřešit smírnou cestou, dohodly se smluvní strany v souladu s § 89a zák. č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, v platném znění, že místně příslušným soudem pro případ sporů vyplývajících z uzavřených smluv či těchto **Všeobecných obchodních podmínek** je soud příslušný dle sídla **GLS**.
- 19.3. V případě pochybností platí vydání **Všeobecných obchodních podmínek** v českém jazyce.
- 19.4. **GLS** si vyhrazuje právo kdykoliv změnit tyto **Všeobecné obchodní podmínky** nebo **Nabídky**, a to i bez předchozího upozornění **Příkazce**. Pokud **GLS** provede změnu těchto **Všeobecných obchodních podmínek**, zveřejní novou verzi **Všeobecných obchodních podmínek** na webových stránkách **GLS** na internetové adrese <https://GLS-group.com/CZ/cs/obchodni-podminky>. Změnu **Všeobecných obchodních podmínek** **GLS** dále oznámí také prostřednictvím informačního textu na faktuře, případně e-mailem. **Příkazce** má právo změny odmítnout a je oprávněn od **Zasílatelské smlouvy** odstoupit. Pokud tak neučiní, je vázán novými **Všeobecnými obchodními podmínkami**.
- 19.5. V případě, že vznikne výkladový rozpor mezi **Všeobecnými obchodními podmínkami** a ostatními platnými dokumenty upravujícími smluvní vztah mezi **GLS** a **Příkazcem**, platí výklad v tomto pořadí: **Zasílatelská smlouva** včetně dodatků, **Všeobecné obchodní podmínky**, ostatní platné dokumenty.
- 19.6. **GLS** může omezit nebo pozastavit službu přepravy zásilek a nesplnit tak podmínky uvedené ve **Všeobecných obchodních podmínkách**, pokud se jedná o zásah vyšší moci nebo regulační opatření. Z důvodu dopravních omezení nebo nepříznivé meteorologické situace může **GLS** buď pozastavit služby v určitých oblastech, nebo se odklonit od všeobecně platných pravidel doručování. **GLS** má povinnost informovat **Příkazce** o veškerých těchto omezeních nebo o pozastavení služeb. V těchto případech nemůže **Příkazce** vznést nárok na náhradu škody dle článku 16.

20. Ochrana údajů, povinnost zachování důvěrnosti

- 20.1. **Příkazce** je srozuměn s tím, že **GLS** ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (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 zasílatelských služeb. Tyto osobní údaje budou **GLS** zpracovávány a uchovávány v zákaznické databázi **GLS** pro účely plnění jeho závazků vyplývajících ze **Zasílatelské smlouvy**, dále pro

účely oprávněných zájmů správce, a dále pak pro informační, administrativní a evidenční účely související s dodržáním právních povinností **GLS**. **GLS** je při poskytování zasílatelských služeb správcem osobních údajů.

- 20.2. **GLS** zpracovává osobní údaje výhradně pro účely poskytování zasílatelských a přepravních služeb nebo doplňkových služeb (služby s přidanou hodnotou), a to na základě uzavřených **Zasílatelských smluv**, a to v rozsahu, které byly poskytnuty **GLS** na základě **Zasílatelských smluv**, konkrétně pak v tomto rozsahu:
- 20.2.1. jméno, příjmení, adresa za účelem doručení či vrácení zásilky,
- 20.2.2. telefonní číslo za účelem oznámení a informování o stavu doručení,
- 20.2.3. e-mail za účelem oznámení a informování o stavu doručení, potvrzení uzavření smlouvy a obchodním 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,
- 20.2.4. číslo účtu za účelem výběru a zaslání dobírky,
- 20.2.5. IP adresu pouze pro případ reklamačního řízení, kdy zákazník rozporuje objednávku služby nebo pro kontrolu neoprávněných přístupů,
- 20.2.6. Cookies za účelem zlepšení přehlednosti webových stránek, pro přihlášení/odhlášení do webové služby, vyhodnocení návštěvnosti webových stránek,
- 20.2.7. identifikační číslo **Příkazce** za účelem fakturace za provedené služby a jednoznačné identifikace společnosti **Příkazce**.
- 20.3. 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).
- 20.4. **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 zasílatelské a přepravní služby.
- 20.5. **Příkazce** se zavazuje zajistit u všech osob zúčastněných na obchodním vztahu mezi **GLS** a **Příkazcem**, zejména u **Odesílatele** a **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 **Zasílatelské 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** mohla v souladu s GDPR použít pro poskytování požadovaných zasílatelských a přepravních služeb. Pro případ porušení povinností uvedených v tomto odstavci odpovídá **Příkazce** za škodu, která byla **GLS** způsobena a zavazuje se uhradit **GLS** veškerou škodu (újmu), která **GLS** vznikne.
- 20.6. **GLS** i **Příkazce** se zavazují plnit vůči všem subjektům údajů zákonné informační povinnosti dle vnitrostátních právních předpisů a zejména dle článku 12 a násl. GDPR, což znamená, že jak obecnou informační povinnost, tak i případné dílčí odpovědi na žádosti či stížnosti subjektu údajů poskytuje **GLS** ve vztahu k jejím 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.
- 20.7. **GLS** má právo osobní údaje uchovávat po dobu, po kterou **GLS** může vůči třetí stranám 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). 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.
- 20.8. **GLS** se zavazuje, že bude v elektronické podobě informovat **Příkazce**
- a) o procesu doručování zásilek formou podrobného rozpisu informací k zásilce. **Příkazce** sděluje, že **GLS CZ** předává v této souvislosti osobní údaje, zejména

- jméno, příjmení, místo doručení, telefon, e-mail adresáta zásilky a žádá **GLS** o doplnění těchto osobních údajů o informace týkající se zásilky (např. číslo zásilky, datum a čas převzetí a doručení zásilky, přebírající osoba, hmotnost, přehled aktivovaných služeb, cena aj.), a to v elektronické podobě za účelem kontroly procesu doručování a kontroly plnění smluvních povinností (tzv. reporty).
- b) o vybraných dobírkách formou podrobného rozpisu. **Příkazce** sděluje, že **GLS CZ** předává v této souvislosti osobní údaje, zejména jméno, příjmení, místo doručení, telefon, e-mail adresáta zásilky a žádá **GLS** o doplnění těchto osobních údajů o informace týkající se dobřeřečného (např. její výše, datum vybrané dobírky a doručení zásilky, přebírající osoba, hmotnost, přehled aktivovaných služeb, cena aj.), a to v elektronické podobě za účelem kontroly procesu doručování včetně kontroly vybraného dobřeřečného a kontroly plnění smluvních povinností.
- c) o detailním rozpisu poskytnutých služeb formou elektronické přílohy k faktuře. **Příkazce** sděluje, že **GLS** předává v této souvislosti osobní údaje adresáta zásilky, zejména jméno, příjmení, místo doručení a žádá **GLS** o doplnění těchto osobních údajů o informace týkající se zásilky (např. číslo zásilky, datum a čas převzetí a doručení zásilky, přebírající osoba, hmotnost, přehled aktivovaných služeb, cena aj.), a to v elektronické podobě za účelem kontroly procesu doručování a kontroly plnění smluvních povinností. **Příkazce** prohlašuje, že ke způsobu zpracování osobních údajů dle tohoto odstavce včetně pokynů vůči **GLS** má zákonný důvod, a že tento způsob zpracování osobních údajů je v souladu s příslušnými právními předpisy (např. GDPR).
- 20.9. **Příkazce** je zodpovědný za následky a škody, které vznikly v důsledku zneužití přístupových oprávnění a hesel do systémů a rozhraní **GLS**. **GLS** tyto přístupy zřizuje pro osoby oprávněné dle smlouvy, případně pro **Příkazcem** zplnomocněné. **Příkazce** je povinen učinit na své straně nezbytná opatření proti jejich zneužití.
- 20.10. **GLS** se seznámí s obsahem zasílaných balíků pouze v rozsahu, který je nezbytný pro poskytnutí služby.
- 20.11. **GLS**:
- nesmí otevřít žádné zabalené a zalepené zásilky, pokud není zákonem, smlouvou či těmito Všeobecnými obchodními podmínkami stanoveno jinak;
 - smí prohlédnout jen nezalepené zásilky, a to pouze v nezbytném rozsahu, za účelem zjištění údajů nutných pro odeslání, roztřídění, přepravu a doručení;
 - nesmí sdělovat žádné údaje získané během procesu poskytování služby třetím stranám – s výjimkou **Příkazce, Odesílatele**, adresáta (nebo dalších zplnomocněných příjemců) a oprávněných orgánů státní moci;
 - nesmí předat zásilku – za účelem prohlédnutí obsahu – jiným osobám kromě **Příkazce, Odesílatele**, adresáta (nebo dalším zplnomocněných příjemců) a oprávněných orgánů státní moci;
 - nesmí předávat žádné informace o poskytovaných službách jiným osobám než **Příkazci, Odesílateli**, adresátovi (nebo dalším zplnomocněným příjemcům) a oprávněným orgánům státní moci.
- 20.12. **GLS** smí zásilku otevřít a uzavřít, pokud:
- ji nelze dodat a současně ji nelze vrátit nebo nemá být podle smlouvy vrácena,
 - je důvodně podezření, že obsahuje věc považovanou podle Všeobecných obchodních podmínek za nebezpečnou, nebo věc, jejíž zajištění přepravy je vyloučeno
 - byla poškozena,
 - je důvodná obava, že došlo nebo že by do doručení mohlo dojít ke vzniku škody, nebo
 - je to nezbytné k dodržení povinností uložených Zásilatelci zvláštním právním předpisem..
- 20.13. **GLS** může zásilku prodat jako náhradu za nezaplacenou odměnu za zprostředkování přeprav.
- 20.14. **GLS** řídí proces otevírání zásilek a jednotlivé kroky zaznamenává do zprávy. Skutečnost, že zásilka byla otevřena, musí být vyznačena na zásilce, a pokud je to možné, je třeba informovat odpovídajícím způsobem **Odesílatele** a zároveň mu sdělit důvody tohoto kroku.
- 20.15. **GLS** je oprávněna zásilku, kterou není možné doručit ani vrátit po uplynutí 6 měsíců od převzetí buď prodat nebo zničit. V případě, že je to nutné z důvodu ochrany zdraví, životního prostředí či majetku, je **GLS** oprávněna zásilku zničit ještě před uplynutím této lhůty. **GLS** má právo zničit zásilku, u které nebylo

úspěšně zrealizováno zástavní právo dle článku 13.5. těchto Všeobecných obchodních podmínek, tj. pokud se **GLS** nepodařilo zásilku prodat anebo pokud o zásilku neprojeví nikdo zájem ve lhůtě 3 let ode dne, kdy byla zásilka předána k zajištění přepravy.

21. Podmínky využití kreditního systému Aplikace www.e-balik.cz

- 21.1. Příkazce, který splňuje dále uvedené podmínky, je pro potřeby kreditního systému nazýván Uživatelem. Uživatel kreditního systému je subjekt, jenž je zaregistrován v Aplikaci a zároveň musí být u něj splněna podmínka, že se jedná o podnikatelský subjekt s platným IČ.
- 21.2. Kreditem se rozumí souhrn peněžních prostředků uživatele v rámci Aplikace, které uživatel poskytl **GLS** za účelem úhrady Ceny v budoucnu poskytnutých zasilatelských služeb.
- 21.3. Kredit Uživatele lze dobít pouze v české měně z jednou z podporovaných platebních metod. Kredit lze dobít ve výši libovolné peněžní částky v rozmezí od 500,- Kč – 10.000,- Kč včetně DPH, a to i opakovaně. Maximální možná výše zůstatku kreditu může činit nejvýše 15.000,- Kč včetně DPH. Uživatel není oprávněn kredit převést ze svého účtu na účet jiného Uživatele.
- 21.4. **GLS** vystaví uživateli elektronicky na jeho email potvrzení o přijaté platbě a počtu kreditů připsaných na jeho účet. **GLS** je oprávněna z kreditu odečítat hodnotu odměn za objednané zasilatelské služby.
- 21.5. Po ukončení měsíce obdrží uživatel daňový doklad - fakturu za poskytnuté přepravní služby s uvedením počtu přepravených zásilek a celkové ceny po uplatnění slev na svůj e-mail s možností stažení tohoto daňového dokladu i v Aplikaci.
- 21.6. V případě, že zůstatek kreditu uživatele překročí stanovený limit 15.000,- Kč včetně DPH, vyhrazuje si **GLS** právo zamezit dalšímu dobítí kreditu nad tuto stanovenou částku, a současně, pokud dojde k takovéto nadlimitní poukázané platbě, je **GLS** oprávněna takovou platbu vrátit na účet, ze kterého Uživatel platbu poukázal.
- 21.7. Uživatel má v Aplikaci ve svém uživatelském účtu přístup k zobrazení zůstatku kreditu a k přehledu provedených transakcí. V případě nesrovnalostí je uživatel oprávněn výši zůstatku kreditu nebo provedenou transakci reklamovat u **GLS**, a to ihned po zjištění nesrovnalosti, nejpozději však do tří měsíců od uskutečnění reklamované transakce. Uplynutím této lhůty nárok zaniká. Skutečnosti tvrzené v reklamaci je uživatel povinen prokázat.
- 21.8. Uživatel má právo požádat **GLS** o navrácení finančních prostředků poskytnutých do kreditního systému, a to až do výše aktuálního zůstatku. V rámci žádosti Uživatel uvede částku, kterou chce vrátit a důvod vrácení. Finanční prostředky budou vráceny na bankovní účet, ze kterého byl kredit uhrazen a není-li to možné na účet určený Uživatelem. V případě jakýchkoli pochybností ze strany **GLS**, má **GLS** právo požadovat žádost v jí určené formě (např. písemná forma, úředně ověřený podpis atp.). **GLS** je oprávněna účtovat storno poplatek za vrácení kreditu ve výši 500,- Kč.
- 21.9. **GLS** si vyhrazuje právo zablokovat nabíjení nebo čerpání kreditu na účtu Uživatele, pokud dojde k podezření z neoprávněné či protiprávní manipulace s účtem, přístupovými údaji či s platebními prostředky (např. placení odcizenou platební kartou) anebo v případě porušení povinností Uživatele.
- 21.10. Uživatel souhlasí s tím, že **GLS** nenese odpovědnost za případnou dočasnou nefunkčnost či nedostupnost Aplikace či domény <https://e-balik.cz> a nenese odpovědnost za manipulaci s kreditem v důsledku nedostatečného zabezpečení přístupových údajů ze strany Uživatele.
- 21.11. Uživatel souhlasí s tím, že v případě, že nedojde k vyčerpání kreditu po dobu 2 let od poslední změny zůstatku kreditu, nevyčerpaný kredit propadá **GLS** a Uživatel již nebude oprávněn požadovat vrácení kreditu.

Tyto **Všeobecné obchodní podmínky** jsou aktualizovaným zněním **Všeobecných obchodních podmínek** vydaných 1. dubna 2005 a nabývají účinnosti od 1. července 2022.

Tyto **Všeobecné obchodní podmínky** a standardní ceník uveřejňuje společnost **GLS** na webových stránkách www.gls-czech.com.

Další informace ohledně využití služeb – tj. podrobný popis služeb, tištěný materiál, formuláře, směrnice – **GLS** poskytuje **Příkazci** v tištěné podobě jako „Uživatelský



manuál" a dále jsou tyto informace k dispozici také na webových stránkách www.gls-czech.com.