

Opći uvjeti poslovanja General Logistics Systems Croatia d.o.o. („Opći uvjeti“)

Sadržaj

1. Osnovni podaci.....	1
2. Definicije.....	2
3. Početak suradnje; primjena Općih uvjeta.....	2
4. Dostavna područja	3
5. Usluge – općenito.....	3
6. Usluge u domaćem prometu.....	3
7. Usluge u međunarodnom prometu	6
8. Pouzeće.....	8
9. Paketomat, PaketShop i Paket.hr	8
10. Pravilno pakiranje Paketa	10
11. Granice mase i mjera paketa.....	11
12. Predmeti koji su isključeni iz GLS-ovih usluga	12
13. Prikup Paketa.....	12
14. Uručenje	13
15. Cijena prijevoza Paketa, nadoknada troškova.....	13
16. Obveze Nalogodavca	14
17. Ispostavljanje računa, frankatura	14
18. Prigovori	14
19. Odgovornost, naknada štete	15
20. Usklađenost i poštivanje pravila	17
21. Djelomična pravovaljanost; sudska nadležnost.....	18
22. Opće ili lokalno ograničenje i obustava usluga.....	18
23. Zaštita podataka; poštanska tajna	18
24. Služba za korisnike	18
25. Završne odredbe	19

1. Osnovni podaci

General Logistics Systems Croatia d.o.o. dio je GLS grupe, multinacionalnog pružatelja poštanskih usluga u vlasništvu *Royal Mail Group*, sa povezanim društvima diljem Europe te je ponosan na svoj snažnu nacionalnu, ali i međunarodnu mrežu, kao i naprednu tehnologiju koja nam omogućava da pružamo pouzdanu, konkurentnu i visokokvalitetnu uslugu dostave paketa, kombiniranu sa vodećim ekspresnim i logističkim rješenjima.

GLS pruža uslugu „od vrata do vrata“ te upravlja komunikacijskim alatima i organizacijom koji daju mogućnost praćenja Paketa. Usluga GLS-a sastoji se od posredovane usluge koju izvršavaju naši stručni i obučeni podizvođači, a koji prilikom toga koriste naprednu GLS tehnologiju koja osigurava brzu, pouzdanu i sigurnu dostavu.

Tvrtka: General Logistics Systems Croatia d.o.o.

Sjedište: Stupničke Šipkovine 22, Donji Stupnik

OIB: 88360795357

Nadležni registar: Sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu

Matični broj subjekta upisa (MBS): 080852963

2. Definicije

Radi lakšeg korištenja ovih Općih uvjeta, molimo da uzmete u obzir iduće definicije:

GLS	General Logistics Systems Croatia d.o.o., sa sjedištem u Donjem Stupniku, Stupničke Šipkovine 22
Korisnik	pravna ili fizička osoba koja se koristi poštanskim uslugama, kao Nalogodavac, Pošiljatelj ili Primateelj Paketa.
Nalogodavac	pravna ili fizička osoba koja naručuje i plaća poštansku uslugu.
Pošiljatelj	pravna ili fizička osoba koja šalje Paket i koja je nositelj svih prava i obveza do propisnog uručjenja Paketa
Primateelj	pravna ili fizička osoba na koju je Paket adresiran i kojoj se Paket treba uručiti na temelju naloga Pošiljatelja
PaketShop	poslovna jedinica u kojoj GLS-ov partner posreduje usluge GLS-a u obliku zaprimanja i predaje Paketa
Paketomat	GLS elektronički uređaj/ormarić za preuzimanje/predavanje Paketa
Paket	svaka poštanska pošiljka koja je predana u sustav GLS-a koja ima paketnu naljepnicu
Pouzeće	novčani iznos koji se, prema nalogu Nalogodavca, naplaćuje od Primateelja, prosljeđuje GLS-u i uplaćuje na bankovni račun Nalogodavca
Dostavljač	radnik GLS-ovog podizvođača za usluge dostave Paketa, a koji vrši fizički prikup odnosno dostavu Paketa
paket.hr	GLS-ov internetski portal koji omogućuje online naručivanje i plaćanje usluge slanja Paketa
GLS-ova web stranica	www.gls-croatia.com
IOD	elektronička ili usmena informacija o dostavi Paketa odnosno o njegovom trenutnom statusu
POD	izvadak - preslika potpisane Rollkarte - prijevoznički spis izlistan po brojevima Paketa, na kojem Primateelj potpisom potvrđuje preuzimanje Paketa
Radni dan	svaki dan u tjednu osim subote i nedjelje te dana državnih praznika i blagdana. U slučaju eventualnih odstupanja, GLS će obavijestiti Korisnike objavom na svojim web stranicama.
Savjeti za otpremu	GLS-ov priručnik koji je svakodobno dostupan na GLS-ovime web stranicama te koji sadrži detaljne upute o načinu pakiranja Paketa i njihovoj zaštiti
ZPU	Zakon o poštanskim uslugama, sa svim izmjenama i dopunama, kako su objavljene u Narodnim Novinama, po njihovom stupanju na snagu
II. zona dostave	Područja na koje se isporuka vrši putem drugog pružatelja poštanskih usluga
Korisnički priručnik	priručnik koji sadrži detaljan opis GLS-ovih usluga, tiskanice, upitnike, upute za popunjavanje i sl., svakodobno dostupan na GLS-ovoj web stranici

3. Početak suradnje, primjena Općih uvjeta

GLS obavlja domaće i međunarodne ostale poštanske usluge za pravne i fizičke osobe. Pritom se poslovnim subjektima (pravnim osobama, obrtnicima i sl.) omogućava sklapanje ugovora o suradnji na neodređeno vrijeme. Uvjet valjanosti (što se odnosi i na usluge koje se pružaju putem PaketShop-a, Paketomata i paket.hr) u svakom slučaju jest taj, da Pošiljatelj prilikom predavanja Paketa posjeduje odgovarajući broj naljepnica za Pakete koje mu je izdao GLS, ili da pripremi naljepnice za Pakete i informacije za slanje koji odgovaraju GLS-ovom sustavu, te da iste koristi prilikom svake predaje Paketa.

Uz suradnju temeljem ugovora, postoje opcije da se usluge GLS-a koriste putem paket.hr odnosno mreže PaketSHOP-ova odnosno Paketomata, o kojim opcijama više možete saznati u članku 9. Općih uvjeta, odnosno u drugim primjenjivim dijelovima Općih uvjeta. Ukoliko nije izričito drugačije istaknuto, tada se pravila koja se generalno odnose na usluge GLS-a odgovarajuće primjenjuju i na usluge koje se vrše putem paket.hr-a ili PaketSHOP-a ili Paketomata.

Kada je primjenjivo, ovi Opći uvjeti poslovanja smatrat će se prethodnom obavijesti sukladno Zakonu o zaštiti potrošača. GLS svoje usluge pruža isključivo na temelju svakodobno primjenjivih odnosno aktualnih Općih uvjeta. Ovi Opći uvjeti odnose se na sve usluge koje GLS pruža, a odstupanja od pravila sadržanih u ovim Općim uvjetima moguća su samo ukoliko su izričito i jasno tako pisano ugovorena, sve u okvirima i ograničenjima postavljenim ZPU-om i drugim primjenjivim zakonskim i podzakonskim lokalnim i međunarodnim pravnim izvorima.

GLS će obavijestiti Pošiljatelja pisanim odnosno elektroničkim putem o promjenama komercijalnih uvjeta, promjenama Općih uvjeta te o novim uslugama i njihovim cijenama najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Korištenjem usluga nakon primjene novih uvjeta smatra se da je Pošiljatelj prihvatio promijenjene uvjete.

GLS zadržava pravo da po pojedinim pitanjima sklopi ugovor koji odstupa od ovih Općih uvjeta, međutim, takav sporazum ne može biti protivan primjenjivim zakonskim propisima, a isti je valjan isključivo u pisanom obliku.

Ovi Opći Uvjeti Poslovanja **ne odnose** se na uvozni prijevoz paketa, u kojem slučaju je Pošiljatelj sklopio ugovor sa partnerom društva GLS prema općim uvjetima GLS-ovog inozemnog partnera. U slučaju izvoznih paketa, ovi Opći uvjeti odnose se samo na onaj dio tranzita Paketa koji se odvija u nadležnosti GLS-a kao hrvatskog pravnog subjekta, a isporuka i tranzit izvoznih Paketa kroz inozemne destinacije podliježu uvjetima otpreme i dostave na finalnim odnosno tranzitnim destinacijama.

4. Dostavna područja

Otoci u RH. GLS pokriva čitav niz destinacija, popis kojih je zajedno sa rasporedom dostave svakodobno dostupan na GLS-ovoj web stranici.

II. zona dostave - otoci izvan dostavnog područja u domaćoj distribuciji (otoci koji nisu obuhvaćeni rasporedom vožnje na otoke). Na takve otoke GLS isporučuje putem drugog pružatelja poštanske usluge; u tom smislu moguće je da drugi pružatelj poštanske usluge obračuna dodatnu naknadu za pružene usluge (detalji o navedenom nalaze na GLS-ovoj web stranici). Za te Pakete ne vrijede pravila o granicama masa i dimenzija, dodatne usluge, kao ni usluge s vremenskim jamstvom. Naknada za manipulaciju tim Paketima se naplaćuje po Paketu. Popis mjesta izvan dostavnog područja, zajedno sa točno navedenim ograničenjima u dostavi, svakodobno je dostupna na GLS-ovoj web stranici. Informativno, ograničenja vezana za pakete izvan dostavnog područja mogu se odnositi na:

- maksimalna težina: 10 kg
- maksimalna duljina: 1,5m
- maksimalni kružni obujam: 3m
- tranzitno vrijeme: 48-168h
- aktivacija dodatnih usluga (osim Pouzeća) za te Pakete nije moguća.

5. Usluge – općenito

GLS za prijevoz angažira samostalne prijevoznike-podizvođače, čiju djelatnost u potpunosti kontrolira i jamči za kvalitetu usluga. GLS prvenstveno izvršava upute Pošiljatelja i pruža usluge prijevoza Paketa uz pokrivanje troškova od strane Nalogodavca.

Usluga se smatra aktiviranom preuzimanjem Paketa od Pošiljatelja, odnosno predajom Paketa u GLS-ov sustav.

Usluga slanja obavijesti putem SMS poruke u domaćem i međunarodnom prometu se smatra izvršenom nakon uspješno odaslane SMS obavijesti od strane GLS-a, odnosno GLS-ovog partnera, usprkos mogućoj neisporuci Primatelju zbog eventualnih kvarova i/ili nepravilnosti u mrežama pružatelja mobilnih usluga, odnosno terminalne opreme (mobilni telefon i sl.) Primatelja.

Ukoliko postoji proturječje u nalogima danih GLS-u od strane Pošiljatelja odnosno Nalogodavca i Primatelja, tada se prednost daje nalogu Pošiljatelja odnosno Nalogodavca.

6. Usluge u domaćem prometu

GLS sukladno nalogu Pošiljatelja vrši preuzimanje Paketa na mjestu koje je odredio Pošiljatelj, kao i isporuku Paketa, a to sve na način da se od preuzimanja do isporuke Paket čitavo vrijeme nalazi pod nadzorom GLS-a. Iznimku predstavljaju tzv. carinski paketi, u kojem slučaju Pošiljatelj ovlašćuje GLS za obavljanje usluge carinjenja od strane ugovornog partnera GLS-a, te paketa čiju dostavu vrši partner GLS-a za isporuke u II. zoni dostave.

U pravilu, Paketi predani GLS-u biti će unutar Hrvatske slijedećeg Radnog dana usmjereni na dostavu (oznaka „24 sata“ ne znači vrijeme isporuke, označava jedino slijedeći Radni dan). Pošiljatelj može, za naselja prema popisu koji je izdao GLS, naručiti i uslugu ExpressParcel koja se dostavlja do 12 sati slijedećeg Radnog dana.

Nakon neuspjelog prvog pokušaja dostave, drugi pokušaj dostave je dio osnovne usluge. Ako je razlog prvog neuspjelog pokušaja netočna adresa, ili druge okolnosti koju Pošiljatelj može korigirati, GLS će zatražiti od Pošiljatelja da izvrši ovu korekciju. U slučaju da je prvi pokušaj neuspješan zbog odbijanja preuzimanja Paketa, ili je drugi pokušaj isporuke neuspješan, ili korekcijski postupak ne dovede do rezultata, Paket se vraća Pošiljatelju. Ako Primatelj odbije preuzimanje Paketa, Paket se vraća Pošiljatelju bez drugog pokušaja dostave. Ako se Paket ne može isporučiti, onda će ga GLS pohraniti na najviše 5 Radnih dana (izuzetak predstavlja najavljeni dopust Primatelja, u tom slučaju skladištenje traje najviše 10 Radnih dana), nakon isteka ovog roka – bez posebne najave – Paket se vraća Pošiljatelju. U slučaju odbijanja preuzimanja, ili u slučaju da Pošiljatelj za vrijeme korekcijskog postupka ne da uputu, GLS neće pokušati drugu isporuku, nego će Paket vratiti Pošiljatelju.

Ako Pošiljatelj bez prethodnog izvještavanja GLS-a preda Pakete za Primatelja kod kojeg se Paketi mogu predati samo uz jednu ili više dodatnih usluga (potvrda dostavnice), GLS ima pravo na izvršenje usluge, te na fakturiranje istih (uključujući i dodatnih) i bez prethodnog sporazuma.

U slučaju mijenjanja adrese, GLS na sebe preuzima i preciziranje adrese, te isporuku Paketa na preciziranu adresu: u takvom slučaju, GLS postupa prema uputi kontaktiranog Korisnika – Pošiljatelja ili Primatelja, koji daju uputu o novoj adresi dostave. Na osnovu uputa dobivenih od Pošiljatelja ili Primatelja, Paket će biti isporučen na novu adresu ili na originalnu adresu, ali u drugo vrijeme isporuke. Ukoliko obavijest o neuspjeloj isporuci nije moguće ubaciti u kućni kovčežić, GLS će obavijest ostaviti na vidljivom mjestu na adresi.

Paketi kod kojih isporuka ni nakon ponovljenog pokušaja isporuke nije moguća odnosno nije uspješna, skladište se u područnom skladištu u svrhu osobnog preuzimanja od strane Primatelja. Ugovaranje ponovne dostave nije moguće, a ukoliko Primatelj po isteku 5 Radnih dana od prvog pokušaja dostave nije osobno preuzeo Pakete u područnom skladištu, isti se vraćaju Pošiljatelju. Ukoliko Paket nije moguće vratiti Pošiljatelju ili Pošiljatelj odbije preuzeti vraćeni Paket, GLS će ga skladištiti godinu dana, o tome voditi evidenciju, te nakon toga odlučiti o daljnjem postupanju, što uključuje među ostalim prodaju ili uništenje paketa.

U unutarnjem prometu pružamo iduće osnovne usluge:

- BusinessParcel

Brza i učinkovita isporuka Paketa od vrata do vrata uz informativni podatak o potrebnom vremenu prijevoza Paketa. Na kopnenom dijelu Hrvatske se u svakom gradu i naselju Paketi dostavljaju slijedećeg Radnog dana od dana preuzimanja, unutar radnog vremena (između 8-17 sati). Tranzitna vremena za otoke mogu se provjeriti kod GLS-ove službe za korisnike ili na GLS-ovoj web stranici. Drugi pokušaj dostave je besplatan.

- ExpressParcel

Hitna dostava paketa, sa rokom dostave slijedećeg Radnog dana nakon preuzimanja, najkasnije do 12 sati. Samo u određenim naseljima. Lista naselja dostupna je na web stranici GLS-a. Usluga se ne odnosi na korisnike portala www.paket.hr te za pakete za koje je paketna naljepnica izrađena u PaketShop-u.

- BusinessSmallParcel i ExpressSmallParcel

Odvojeno rukovanje u slučaju malih Paketa ispod 2 kg: odvojeno sortiranje, prijevoz u specijalnim GLS vrećama ili sanducima, jednostavno identificiranje malih Paketa pomoću GLS šablona. **BusinessSmallParcel** uključuje informativni podatak o potrebnom vremenu prijevoza paketa. Usluga **ExpressSmallParcel** se ne odnosi na korisnike portala www.paket.hr te za pakete za koje je paketna naljepnica izrađena u PaketShop-u.

U naknadu za slanje Paketa je uključena i usluga Fleksibilne dostave ukoliko je paketna naljepnica izrađena putem GLS putem stranice www.paket.hr. Za Pakete u međunarodnom prometu primatelj će dobiti samo obavijest e-poštom. U unutarnjem prometu, uz naše osnovne usluge moguće je uz nadoplatu naručiti i **dopunske usluge**. Napominjemo da određene dopunske usluge nije moguće kombinirati ovisno o načinima dostave odnosno drugim željenim uslugama, zbog čega molimo da u obzir uzmete napomene navedene uz naziv svake od dodatnih usluga.

U domaćem prometu pružamo iduće dopunske usluge:

- Guaranteed24Service: *

Ovom uslugom GLS jamči pokušaj isporuke Paketa slijedećeg Radnog dana (osim na otocima, informacije o dostavi na otoke dostupne su u GLS-ovoj službi za korisnike), od dana preuzimanja – uz jamstvo vraćanja novca!

Napomena: ne smatra se zakašnjelom isporukom ako isporuka nije obavljena na vrijeme zbog više sile, ili zato što prilikom isporuke Paketa Primatelj ili druga ovlaštena osoba nije bila dostupna na naznačenoj adresi (što uključuje i slučajeve nemogućnosti fizičkog pristupa mjestu isporuke) odnosno ako je na Paketu bila naznačena pogrešna adresa.

- **Pick&ReturnService**: * ** *****

Na osnovu zahtjeva Nalogodavca, GLS preuzima paket na naznačenom mjestu te ga u Hrvatskoj isporučuje Primatelju.

- **Pick&ShipService**: * ** *****

Na osnovu zahtjeva Nalogodavca, GLS preuzima Paket na naznačenom mjestu, te ga isporučuje na zadanu adresu u Hrvatskoj.

- **ExchangeService** * **

GLS prilikom isporuke Paketa Primatelju od istoga preuzima drugi Paket koji vraća Pošiljatelju (npr. u svrhu povrata).

- **AdreseOnlyService** * **

Naručivanjem ove usluge, Pošiljatelj ima mogućnost odrediti osobu koja preuzima Paket. Isporuka Paketa vrši se isključivo uz Primateljovo predočenje službenog dokumenta sa fotografijom izdanog od nadležnih vlasti. Identifikacijski broj dokumenta upisuje se na dostavnoj listi.

- **DocumentReturnService** * **

Rješenje za one situacije u kojima Paket prate specijalni popratni spisi koje treba ovjeriti s Primateljem i vratiti Pošiljatelju, pri čemu uz po jedan Paket ide po jedan dokument koji treba potpisati. Za ispravno izvršenje usluge nužno je da popratni dokument ima broj dokumenta, koji treba biti jednoznačno povezan s paketnim brojem, kroz adresiranje i registraciju usluge u GLS aplikaciji. Preduvjet za ispravno izvršenje usluge je i da pošiljka ima registriran jedan identifikator (broj) dokumenta i da je dokument dostupan u za to predviđenoj košuljici s vanjske strane Paketa. Usluga se može naručiti putem predviđenog obrasca, GLS aplikacije/korisničkog sučelja.

Na ovu uslugu ne primjenjuju se odredbe o nadoknadi štete iz članka 19. Općih uvjeta. Ukoliko se u domeni navedene usluge zadaća iz bilo kojeg razloga ne može izvršiti, GLS ne preuzima na sebe materijalnu odgovornost za izostanak izvršenja i eventualne posljedične štete. GLS odgovara samo za pokušaj izvršenja ove usluge, sve obzirom da uredno i potpuno izvršenje ove usluge ovisi o postupanju bilo Pošiljatelja i/ili Primatelja, na koje GLS ne može imati utjecaj.

- **DeclaredValueInsuranceService** *

GLS preuzima odgovornost za nadoknadu štete prema deklariranoj vrijednosti – uz naknadu, prema pojedinačnom nalogu, po svakom Paketu zasebno. U slučaju Paketa u domaćem prometu naknada može iznositi najviše 12.500,00 (slovima: dvanaesttisućapetsto) kuna. Usluga se može naručiti putem obrasca, GLS aplikacije/korisničkog sučelja.

- **SMSService** * ** ****

Pošiljatelj već na dan prikupa Paketa putem SMS-a obavještava Primatelje da će slijedećeg Radnog dana Paket biti isporučen. Tekstualnu poruku sastavlja Pošiljatelj, koja može sadržavati identifikacijski broj paketa i iznos pouzeća. Na kraju SMS poruke se automatski upisuje broj telefona GLS-ove službe za korisnike. Duljina poruke ne može biti veća od 130 znakova. Poruka ne garantira da će Paket biti predan GLS-u.

- **PreAdviceService** * ** ****

Prethodna obavijest - Na dan isporuke, GLS u jutarnjim satima putem SMS-a informira Primatelja o očekivanom terminu isporuke. Tekstualna poruka sadrži identifikacijski broj paketa i očekivano vrijeme isporuke u okviru vremenskog intervala od 3 sata, kao i telefonski broj GLS-ove službe za korisnike.

- **ContactService** * **

Obavezan poziv Primatelju 1 sat prije isporuke i obavijest o očekivanom vremenu isporuke. Usluga uključuje 1 telefonski poziv informativnog karaktera i ne daje mogućnost za alternativno vrijeme isporuke. Uslugu je moguće naručiti putem GLS aplikacije/korisničkog sučelja u kombinaciji sa uslugama BusinessParcel ili BusinessSmallParcel.

- **FlexDeliveryService** ** ****

Nakon narudžbe za prijevoz Paketa, Primatelja obavještavamo putem SMS-a i/ili e-pošte o tome da je Pošiljatelj pripremio paketnu naljepnicu te se u poruci dodajepoveznica na *delivery manager* gdje primatelj može upravljati daljnjom isporukom Paketa. Drugu poruku e-poštom ili SMS šaljemo ujutro na dan dostave i obavještavamo o 3-satnom vremenskom intervalu za očekivano vrijeme dostave i telefonskom broju Dostavljača. U slučaju neuspjelog pokušaja dostave, Primatelj dobiva

elektroničku obavijest i putem interneta može odmah upravljati daljnjom kretanjem Paketa. Putem *Delivery Manager-a* moguće je odabrati jednu od pet opcija za fleksibilnu dostavu:

- Dostava u novom terminu
- Dostava na drugu adresu
- Davanje suglasnosti da se Paket ostavi na dogovorenom mjestu bez potpisa Primatelja (ne odnosi se na Pakete s Pouzećem)
- Osobno preuzimanje Paketa u najbližem GLS područnom skladištu (depo-u), Paketomatu ili PaketShopu
- Odbijanje preuzimanja Paketa.

- **LateCollectionService** *

Naručivanjem ove usluge, GLS vrši prikupljanje Paketa u gradu Zagrebu izvan redovnog radnog vremena, točnije u vremenu od 17:00 do 20:00 sati. Usluga se može naručiti za unaprijed dogovoreni period i za količinu Paketa ne manju od 10 Paketa na dan. Cijena usluge određuje se pojedinačnim sporazumom.

- **ShopDeliveryService** *

Integracija PaketShop lokatora sa postojećim sustavom narudžbi klijenta, Primatelju daje slobodu odabira isporuke Paketa u odabrani PaketShop. Primatelj Paket može preuzeti unutar 5 Radnih dana na odabranoj lokaciji u vrijeme koje mu najviše odgovara. Sljedeći Radni dan nakon preuzimanja Paketa, GLS Paket dostavlja u PaketShop koji je označio Primatelj, gdje ga Primatelj može preuzeti u njemu najpogodnije vrijeme.

- **LabelPrintService** za korisnike portala paket.hr:

Usluga ispisa naljepnice - na osnovu plaćenog naloga, GLS za Nalogodavce koji nemaju mogućnost ispisa naljepnice, ispisuje paketnu naljepnicu s kojom na adresi Pošiljatelja preuzima Paket, te ga isporučuje na zadanu adresu u Hrvatskoj. Usluga se može naručiti isključivo putem paket.hr

* Usluga se ne odnosi na korisnike portala paket.hr te za Pakete za koje je paketna naljepnica izrađena u PaketShop-u.

** Usluga se može naručiti isključivo putem GLS aplikacije/korisničkog sučelja.

*** Usluga slanja obavijesti putem SMS poruke smatra se izvršenom nakon uspješno odaslane SMS obavijesti, usprkos mogućoj neisporuci Primatelju zbog eventualnih kvarova i/ili nepravilnosti u mrežama pružatelja mobilnih usluga, odnosno terminalne opreme (mobilni telefon i sl.) Primatelja.

**** U slučaju poništenja izdanog naloga, GLS se obvezuje poduzeti potrebne korake za izvršenje istoga, no ne garantira uspješnost. Nalogodavac je dužan bez odgode obavijestiti Pošiljatelja o poništenju naloga te ga uputiti da ne izvrši predaju Paketa.

7. Usluge u međunarodnom prometu

Uz usluge u domaćem prometu, GLS nudi i sljedeće poštanske usluge:

- otpremu Paketa u zemlje-članice Europske Unije, kao i neke zemlje izvan Europske Unije u suradnji sa General Logistics Systems sustavom. Popis svih zemalja dostupan je na GLS-ovim web stranicama
- dopremanje uvoznih paketa u Hrvatsku iz gore navedenih relacija poslanih od članova General Logistics Systems grupe, uključujući i carinjenje paketa prema uputama Primatelja te dostavu.

U slučaju promjene adrese, GLS preuzima na sebe preciziranje adrese, te preuzima na sebe isporuku Paketa na preciziranu adresu sukladno uputama Pošiljatelja ili Primatelja. Usluga uključuje i besplatan drugi pokušaj nakon neuspjele dostave. Međutim, uzmite u obzir da se u pojedinim zemljama Paket nakon prvog neuspjelog pokušaja isporuke pohranjuje u najbližem GLS ParcelPoint-u (Paketomatu, PaketShop-u), sve prema mjestu stanovanja Primatelja (prema danoj adresi isporuke), odakle Primatelj sam vrši odvoz. Detalji o mogućnostima dostave odnosno dostupnim uslugama po pojedinim zemljama navedeni su na GLS-ovoj web stranici. Ako Primatelj ne preuzme Paket u roku naznačenom na obavijesti o prispijeću Paketa, onda se Paket bez ponovnog pokušaja isporuke vraća Pošiljatelju.

U međunarodnom prometu nudimo iduće osnovne usluge:

- **EuroBusinessParcel** i **EuroBusinessSmallParcel**

Pouzdana, brza i učinkovita „road-based“ isporuka paketa, od vrata do vrata u više od 40 europskih zemalja sa povoljnim tranzitnim vremenima, između 1 do 7 Radnih dana, ovisno o destinaciji. Procijenjena tranzitna vremena informativnog su karaktera i mogu se naći na GLS-ovim web stranicama.

Uz osnovne usluge, u međunarodnom prometu uz nadoplatu nudimo iduće dopunske usluge za domaćeg Pošiljatelja:

- **FlexDeliveryService**

Popis država u međunarodnom prometu na koje se odnosi usluga dostupan je na GLS-ovim web stranicama.

Nakon narudžbe za prijevoz paketa, primatelja obavještavamo putem e-mail-a o očekivanom vremenu dostave. Drugu e-mail obavijest primatelj dobiva nakon što paket stigne na destinaciju i sadržava vrijeme i dan isporuke. Sve e-mail obavijesti uključuju linkove na web stranicu gdje primatelj može mijenjati mjesto dostave. Popis zemalja u kojima je ova usluga dostupna nalazi se na GLS-ovoj web stranici.

- *Declared Value Insurance Service* *

GLS preuzima odgovornost za nadoknadu štete prema deklariranoj vrijednosti – uz naknadu, prema pojedinačnom nalogu, po svakom Paketu zasebno. U slučaju Paketa u međunarodnom prometu naknada može iznositi najviše najviše 5.000,00 (slovima: pettisuća) kuna. Usluga se može naručiti putem obrasca, GLS aplikacije/korisničkog sučelja.

Za međunarodni promet **izvan EU i unutar carinskih zona**, GLS prihvaća prosljeđivanje izvoznih Paketa isključivo sa DAP ili DDP paritetom. U slučaju izvoznih paketa izvan EU, Pošiljatelj je obavezan postići odgovarajući dogovor sa Primateljem u vezi raspodjele troškova, i sukladno tome izdati nalog GLS-u.

Specijalne carinske naloge GLS izvršava isključivo prema prethodnom sporazumu!

Postupanje s uvoznim Paketima

Opća pravila koja se odnose na uvozne Pakete koje je GLS preuzeo od inozemnog partnera (koji su predani u inozemstvu, a treba ih dostaviti na domaću destinaciju):

- troškove prijevoza uvoznih Paketa u svakom slučaju plaća Nalogodavac,
- Nalogodavac je u ugovornom odnosu ili sa GLS-ovim inozemnim partnerom ili sa GLS Croatia,
- prilikom preuzimanja uvoznih Paketa, GLS ne provjerava jesu li poštivana pravila koji se odnose na adresiranje Paketa, nego isporuku pokušava izvršiti na osnovu podataka koji se nalaze na Paketu. Ukoliko je dostava neuspješna zbog pogrešne adrese, GLS vrši provjeru podataka sa Primateljem. U slučaju neuspjele dostave radi bio kojeg razloga osim pogrešne adrese, odnosno neuspješne provjere podataka sa Primateljem, GLS-ov inozemni partner obavještava se u najkraćem mogućem roku pisanim putem. Svi daljnji koraci obavljaju se na osnovu uputa inozemnog partnera, a u nedostatku istih, nakon 10. Radnog dana od neuspjele dostave Paketa, GLS će Paket vratiti Pošiljatelju,
- u slučaju da zna identifikacijski broj Paketa, Primatelj može izmijeniti adresu dostave, Primatelj može pokrenuti odštetni zahtjev koji se obrađuje sukladno ugovornim uvjetima Pošiljatelja i GLS-ovog inozemnog partnera u roku od 30 dana od podnošenja zahtjeva, s time da se period trajanja ispitivanja jednokratno može produžiti za trideset dana uz istodobno izvještavanje podnositelja prigovora,
- u obzir valja uzeti posebna carinska pravila koja se odnose na carinjenje Paketa koja dolaze iz inozemstva, na koja GLS ne može utjecati. GLS će o Paketima koje treba cariniti obavijestiti Primatelja, koji se pisano očituje o načinu carinjenja i o prihvaćanju troškova carinjenja.

Postupanje s izvoznim Paketima

Pri pružanju usluge otpreme Paketa isporuku Paketa obavljaju inozemni ugovorni partneri GLS Grupe i to na način da od preuzimanja do isporuke Paketa, isti ostaju čitavo vrijeme bude pod nadzorom društva-člana GLS Grupe, zbog čega se Paket i prateće informacije mogu bilo kada potražiti (unutar roka zastarijevanja).

U slučaju izvoznih naloga GLS polazi od činjenice da za točnost njemu priopćenih pariteta jamči Pošiljatelj. Zato, ako prema paritetu inozemnu carinu, poreze, pristojbe i troškove ili izdatke treba platiti inozemni Primatelj, ili ako se takvi troškovi pojave poradi inozemnog Primatelja, domaći Pošiljatelj mora GLS-u nadoknaditi one troškove koje inozemni Primatelj nije platio. Nadalje, Pošiljatelj (Nalogodavac) odgovara za sve troškove koji su nastali uslijed nevaljanog ili pogrešno odabranog carinskog pariteta.

U obzir treba uzeti da je u slučaju izvoznih Paketa rok isporuke (što podrazumijeva isporuku bez carinjenja od preuzimanja do carinskog skladišta-depoa ciljne zemlje) različit od zemlje do zemlje. Vrijeme potrebno za carinjenje ovisi i mijenja se sukladno lokalnim propisima te GLS na navedeno nema nikakav utjecaj te ne snosi ikakvu odgovornost.

Odredbe, ograničenja i zabrane, koje se u ciljnim zemljama odnose na sadržaj i adresiranje izvoznih paketa, mogu biti različite te mogu utjecati i na dulji rok isporuke od ranije spomenutog kao i na nastanak dodatnih troškova. Više informacija o rokovima te ograničenjima odnosno zabranama može se naći na GLS-ovim web stranicama, međutim isključiva je odgovornost Pošiljatelja da se prije predaje paketa GLS-u informira o spomenutim ograničenjima (kako na GLS-ovim web stranicama tako i kroz druge relevantne izvore) te sadržaj i adresiranje uskladi s istima. Iako će GLS prema svojim najboljim saznanjima informirati Pošiljatelje o takvim eventualnim ograničenjima, odgovornost za navedeno leži isključivo na Pošiljatelju. Podaci o tranzitnim vremenima u GLS dokumentaciji te na GLS-ovoj web stranici informativnog su karaktera i nisu obvezujući.

8. Pouzeće

Svaka usluga rukovanja gotovinom koja se nudi Pošiljatelju Paketa sa Pouzećem ponuđena je pod uvjetom da GLS nastupa samo kao posrednik za Pošiljateljevu gotovinsku naplatu te da GLS nema ovlast vezati Pošiljatelja niti sklopiti ugovor sa Primateljem Paketa s Pouzećem u ime Pošiljatelja. Pošiljatelj je dužan pridržavati se odredbi važećih zakona i propisa o suzbijanju i sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

U okviru usluge Pouzeća, nudimo nekoliko usluga:

- **CashService (Pouzeće):**

Obračun i doznaka pouzeća vrši se svakodnevno, u pravilu treći Radni dan od uspješne isporuke Pakete (osim ako je s Pošiljateljem dogovorena naplata za GLS-ove usluge iz prikupljenog Pouzeća), na žiro račun. Napominje se da GLS posebnom fakturom obračunava dodatne manipulativne troškove (npr. troškove doznake) trećih strana ukoliko isti nastanu. Nadoplata za uslugu se obračunava i u slučaju ako dostava paketa ne uspije.

- **CashService (Pouzeće) PaketShop / paket.hr :**

Obračun i doznaka pouzeća vrši se najmanje u dva navrata tjedno, na račun Pošiljatelja naveden prilikom ispunjavanja prijave na www.paket.hr ili na posebnom obrascu prilikom predaje paketa u PaketShop-u. Nadoplata za uslugu Pouzeća sadrži i troškove doznake novca Pošiljatelju. Nadoplata za uslugu se obračunava i u slučaju ako dostava paketa ne uspije. Uslugu je moguće koristiti samo u domaćem prijevozu.

- **CashService za II. zonu dostave**

GLS izvršava uslugu preuzimanja i isplate iznosa Pouzeća za Pakete čiju dostavu vrši GLS-ov ugovorni partner u II. dostavnoj zoni.

- **CashService za međunarodnu dostavu**

Obračun i doznaka Pouzeća vrši se najmanje tjedno, na žiro račun društva. Nadoplata za uslugu Pouzeća sadrži i troškove doznake unutar date zemlje. Nadoplata za uslugu se obračunava i u slučaju ako dostava Paketa ne uspije. Uslugu je moguće naručiti i za Mađarsku, Slovačku, Češku, Rumunjsku i Sloveniju. U slučaju izvoza, Nalogodavac mora imati u Mađarskoj HUF račun, u Slovačkoj EUR račun, u Češkoj CZK račun, u Rumunjskoj RON i u Sloveniji EUR račun. Naručivanje usluge u slučaju izvoza moguće je isključivo pomoću GLS aplikacije/korisničkog sučelja.

Naplata Pouzeća obavlja se u slučaju pravilnog, pisanog ili elektroničkim putem izdanog, i od strane GLS-a povratno potvrđenog, odnosno u GLS sučelju propisno registriranog i u roku poslanog naloga od strane Pošiljatelja. Za prikupljena Pouzeća (uz priznanicu, ili prilikom dostave preuzetu potvrdu o pouzeću) GLS preuzima potpunu odgovornost. Međutim, propust naplate Pouzeća neće stvoriti dugovanje GLS-a prema Pošiljatelju, jer sukladno prvotnom pravnom odnosu iznos i dalje duguje Primatelj. Uobičajeni uvjeti nadoknade štete iz čl. 19. ne pokrivaju iznos neprikupljenog Pouzeća. Nakon isporuke Paketa ne uvažavamo naknadne reklamacije u vezi Pouzeća. U slučaju propusta naplate Pouzeća, GLS odgovara do iznosa nadoplate za samu uslugu naplate Pouzeća, te je osim toga dužan surađivati u cilju naknadne naplate Pouzeća. GLS ne odgovara za slučajeve kada se naplata Pouzeća ne izvrši zbog nepotpunog, pogrešnog ili kasnog naloga Nalogodavca.

- **BankCardService:**

Naručivanjem ove usluge, Nalogodavac daje Primatelju mogućnost da prilikom dostave Pouzeće plati bankovnom karticom, i to jednokratno (nije moguće plaćanje na rate). Ova usluga može se naručiti samo zajedno sa uslugom Pouzeća (CashService). Plaćanje se izvršava korištenjem mobilnih terminala koji se nalaze kod Dostavljača. Plaćanje se može vršiti kreditnom ili debitnom karticom, a primaju se iduće kartice: MasterCard, Maestro, Visa, Union Pay International

Dostava Paketa se može izvršiti samo nakon isplate Pouzeća i nakon potpisivanja potvrde o primopredaji. Prije navedenog, Primatelj ne može provjeravati sadržaj Paketa. Naplata Pouzeća na Paketomatu vrši se putem kreditne ili debitne kartice.

9. Paketomat, PaketShop i Paket.hr

Sadržaj usluge: preuzimanje paketa u GLS Paketomatu, PaketShop-u ili na lokaciji Pošiljatelja, prijevoz i dostava paketa do Primatelja. GLS će obavijestiti Primatelja SMS porukom ili e-mailom da je Paket isporučen u odabrani PaketShop ili Paketomat. Adrese lokacija Paketomata i PaketShop-ova, radna vremena i vremena tranzita nalaze se na GLS-ovoj web stranici. Naknada za ove usluge obračunava se prema objavljenim i trenutno važećim cjenicima na paket.hr ili u PaketShop-ovima i plaća se unaprijed. Navedena cijena sadržava PDV te se zasniva na temelju dimenzije Paketa.

Paketi predani u **Paketomat ili u PaketShop** ne smiju prelaziti dimenzije 50x50x50 cm. Naknada za prijevoz obračunava se prema 5 kategorija veličine – XS (do 35 cm), S (do 50 cm), M (do 65 cm), L (do 80 cm) te XL do 2.5m kružnog obujma. Mjere XS, S, M i L, XL se dobivaju kao rezultat zbroja najdulje i najkraće dimenzije Paketa.

PaketShop

U PaketSHOPu se skladište i isporučuju Primateljima oni Paketi za koje je GLS dobio nalog za preusmjeravanje u PaketShop (npr. putem ShopDeliveryService ili FlexDeliveryService) ili kojima je adresa dostave sam PaketSHOP ili oni Paketi koji su u PaketSHOP doneseni sa izrađenom naljepnicom kroz sustav GLS-a.

Pošiljatelj može predati Paket bez unaprijed izrađene naljepnice u najbližem PaketShop-u pri čemu će mu djelatnik PaketShop-a predati Obrazac za slanje paketa i paketnu naljepnicu koju je Pošiljatelj dužan ispuniti. Djelatnik PaketShop-a će Pošiljatelju naplatiti uslugu dostave Paketa u gotovini te predati račun u visini naplaćene poštarine. Iznimno, ukoliko PaketShop nije obveznik fiskalizacije i izdavanja računa, iznos naplaćene poštarine mora biti upisan na potvrdi o preuzimanju paketa.

Djelatnik PaketShop-a je dužan na preuzeti paket nalijepiti naljepnicu s oznakom dimenzije. Dimenzija Paketa čini osnovu za obračun cijene transporta.

Za preuzimanje Paketa u Paketshopu, Primatelj mora predočiti e-mail ili SMS obavijest o prispjeću Paketa, a ukoliko ne raspolaže istim, mora predočiti osobni dokument sa fotografijom. Kod naručivanja usluge preporuka je navesti nekoliko osoba ovlaštenih za preuzimanje Paketa. Paketi poslani sa uslugom *ShopDeliveryService* će biti isporučeni u odabrani PaketShop ili Paketomat, a ne na adresu primatelja. U slučaju slanja više Paketa istom Primatelju, Paketi će biti naplaćeni posebno.

Korisnik usluge može jednostrano raskinuti ugovor uz potpunu refundaciju poštarine ukoliko je istu platio, ali nije predao paket u sustav GLS-a.

Djelatnik PaketShopa ima pravo odbiti preuzimanje Paketa koji nije pakiran sukladno smjernicama opisanim u čl. 10.

Paket.hr

Za predaje naloga putem paket.hr potrebno je pratiti korake kako su izloženi na samoj stranici paket.hr.

Ukoliko Paket poslan putem paket.hr-a sadrži naljepnicu izrađenu prema danim pogrešnim dimenzijama Paketa, GLS može zadržati Paket, naplatiti dodatnu manipulaciju Paketom, razliku u cijeni ili Paket vratiti Pošiljatelju bez pokušaja dostave i bez prava na povrat novčanih sredstava.

Pošiljatelj poštarinu putem paket.hr može platiti na 2 načina. Ukoliko Pošiljatelj odabere opciju plaćanja kreditnom ili debitnom karticom, odmah po uspješnom plaćanju/autorizaciji dobiva paketnu naljepnicu i fakturu na unaprijed danu adresu e-pošte. Ukoliko odabere opciju plaćanja po ponudi, na unaprijed danu adresu e-pošte mu se dostavlja ponuda za plaćanje. U trenutku kada GLS evidentira podatke o primljenoj uplati i potvrdi uplatu kroz sustav sa svoje strane, Pošiljatelju se na istu adresu e-pošte dostavlja faktura i paketna naljepnica. Iznimno, paketna naljepnica Pošiljatelju neće biti poslana ukoliko odabere opciju kojom naznačuje da ne raspolaže sa pisačem, zbog čega će paketnu naljepnicu ispisati GLS.

Paketi za koje su paketne naljepnice izrađene putem paket.hr i za koje Pošiljatelj odabere opciju prikupa od strane Dostavljača, a poštarinu je platio, automatizmom će biti evidentirani u sustavu i biti će preuzeti idući Radni dan ukoliko je uplata usluge evidentirana na GLS-ovom računu do 12:00 sati, a nakon toga s vremenskim odmakom od jednog Radnog dana. Odgovornost je Pošiljatelja da odmah nakon predaje narudžbe, adekvatno zapakira Paket i nalijepi paketnu naljepnicu (ukoliko nije naznačio opciju da ne raspolaže pisačem). Ukoliko Paket nije adekvatno pripremljen, ponovni pokušaj prikupa uslijedit će idući Radni dan.

Ukoliko se prilikom narudžbe odabere opcija slanja putem Paketomata, Paketi sa naljepnicama izrađenima putem paket.hr se mogu predati u odabranom Paketomatu odmah nakon plaćanja usluge i ispisa naljepnice.

Ukoliko se prilikom narudžbe odabere opcija slanja putem PaketShop-a, Paketi sa naljepnicama izrađenima putem paket.hr se mogu predati u odabranom PaketShop-u odmah nakon plaćanja usluge i ispisa naljepnice, ali ovisno o radnom vremenu PaketShop-a.

Paketomat

U slučaju isporuke u Paketomat, Primatelj uz broj Paketa prima i jedinstveni kod potreban za otvaranje Paketomata. Isporučka u Paketomat moguća je isključivo ako postoji adresa e-pošte ili broj mobilnog telefona Primatelja. Pouzeće za pakete preuzete na Paketomatu moguće je platiti isključivo bankovnim POS terminalom na Paketomatu. Vrata Paketomata otvaraju se nakon plaćanja Pouzeća. Primatelj dobiva obavijest o uspješnom preuzimanju Paketa i plaćenom iznosu Pouzeća putem e-pošte. GLS će paket smatrati isporučenim i svoju uslugu izvršenom ako osoba ovlaštena za preuzimanje Paketa (osoba sa jedinstvenim kodom) preuzme Paket iz Paketomata.

Iznimno, u slučaju predaje neadekvatno pakiranog Paketa ili Paketa isključenog iz prijevoza (vidi čl. 12 Općih uvjeta) u Paketomat, a nije ga moguće prepakirati, GLS će o tome obavijestiti Pošiljatelja, koji najkasnije u roku 24 sata mora preuzeti svoj Paket iz Paketomata sukladno uputama Službe za korisnike. U suprotnom GLS ima pravo s takvim Paketom raspolagati dalje, uključujući, ali ne ograničavajući se na uništenje ili prodaju istog.

U slučaju isporuke paketa putem **Paketomata ili PaketSHOP-a**, primatelj ili druga ovlaštena osoba mora podnijeti prigovor **odmah** pri preuzimanju Paketa (ili naknadno - uz dokaz da oštećenje nije nastalo nakon uručjenja), na adresu e-pošte primjedbe@glc-croatia.com.

10. Pravilno pakiranje Paketa

Kvalitetna usluga je puno više od isporuke Paketa na pravu adresu u kratkom roku. Naš je cilj da svi Paketi stignu u savršenom stanju, ali postizanje tog cilja ovisi ne samo o našim naporima, već i o postupanju Pošiljatelja. U izvršenju naše usluge koristimo sortirne centre s pokretnim trakama, što znači da su Paketi izloženi ne samo manualnom, već i strojnom rukovanju. Brižljivo i stručno pakiranje robe osigurava da je predani Paket prikladan tehnologiji rada s Paketima u sortirnom centru i depoma, utovaru, učinkovitom prosljeđivanju na cestama, a sve kako bi Paket bez oštećenja stigao na adresu Primatelja. **Zbog toga je nužno da prilikom pakiranja Pakete u obzir uzmete sva pravila i ograničenja izložena ne samo u ovim Općim uvjetima, već i u Savjetima za otpremu koji su svakodobno dostupni na GLS-ovim web stranicama.** Uz to, u slučaju ikakvih dvojbi ili nejasnoća, na raspolaganju Vam stoje i naši stručni djelatnici u Službi za korisnike koji će Vas besplatno savjetovati.

GLS će sa paketima na kojima postoji natpis, oznaka ili naljepnica koja upućuje na lomljivi sadržaj ili na oprezno manipuliranje paketom (npr. „lomljivo“, „ova strana gore“, „staklo“, „ne okretati“, oznaka čaše koja upućuje na lomljivi sadržaj, strelica oznake položaja paketa za vrijeme transporta i sl.), rukovati s posebnim oprezom. Naknada za manipulaciju takvim Paketima naplaćuje se po Paketu (naknada se ne odnosi na Pakete poslane putem PaketShop-ova i paket.hr-a). Ipak, imajte na umu da naljepnica/oznaka samo po sebi ne štiti sadržaj Paketa – to se postiže pravilnim pakiranjem! Naime, primjena naljepnice "lomljivo" i sličnih oznaka ne oslobađa Pošiljatelja od obveze da koristi pakiranje koje je primjereno naravi sadržaja Paketa, zbog čega GLS ne preuzima odgovornost za neadekvatno pakirane Pakete, neovisno o oznakama na Paketu.

U slučaju da roba unutar Paketa nije adekvatno zaštićena/pakirana ili je prema Općim uvjetima odnosno odredbama ZPU-a ili drugih primjenjivih pravnih izvora isključena iz usluga prijevoza, GLS ne snosi odgovornost za oštećenje ili umanjeње sadržaja do kojeg bi došlo u bilo kojem trenutku u kojem se Paket nalazi u posjedu GLS-a. Pošiljatelj je obavezan pakirati Paket na način da se zaštiti njezin sadržaj, drugi Paketi i radnici koji rukuju Paketom. Pošiljatelj je odgovoran za unutarnje i vanjsko pakiranje i zaštitu Paketa, kao i za nadoknadu štete nastale na drugim Paketima, stvarima i prouzročene ozljede prouzrokovane neadekvatnim pakiranjem, slanjem zabranjenog sadržaja ili robe isključene iz Općih uvjeta. Pošiljatelj snosi troškove ambalaže prikladne za uvjete prijevoza.

GLS preuzima odgovornost samo za one Pakete dozvoljenog sadržaja koji su odgovarajuće pakirani (što se odnosi na vanjsko i unutarnje pakiranje) i pravilno adresirani. Odgovarajuće se pakiranje, u svakom slučaju, odnosi i na vanjsku i na unutarnju ambalažu. Činjenica da je GLS preuzeo Paket ne znači da je Pošiljatelj Paket zapakirao u skladu s odredbama Općih uvjeta odnosno Savjetima za otpremu!

Kod pakiranja treba, među ostalim, poštivati sljedeće uvjete:

- mogu se predati samo potpuno zatvoreni Paketi. Roba nezaštićena vanjskom ambalažom ne može biti predana
- uzevši u obzir osjetljivost sadržaja te vanjsko i unutarnje pakiranje, Pošiljatelj treba osigurati da sadržaj može zadržati postojanost pri slobodnom padu s jednog metra visine, vibracije, pritisak i izmjene položaja Paketa
- ne mogu se predati Paketi složeni na paleti
- vanjska adekvatna ambalaža je peteroslojni karton ili istovjetni materijal koji zadržava oblik pakiranja
- Paketi iz kojeg izviruju dugački i/ili oštri dijelovi nisu pogodni za transport. Ukoliko je proizvod prevelik i/ili pretežak za transport GLS-om i/ili je nepravilnog oblika, nužno ga je rastaviti na manje dijelove koji su pakirani prema standardima opisanima u Općim uvjetima i veličinom primjereni robi (u vanjsku ambalažu pravilnog oblika, s adekvatnim unutarnjim ispunama)
- **vreća** kao ambalaža (npr. hrana za kućne ljubimce) ne može održati svoj oblik, zbog čega otežava sortiranje i podliježe šteti. Roba pakirana u vreću također treba biti pakirana u kartonsku kutiju ili pomoću čvrstog kartona i folije oblikovana u čvrstu i pravokutnu ambalažu kako bi pošiljka zadovoljila uvjete za slanje. Sljepljivanje ili spajanje više vreća nije dozvoljeno
- isključivo za meke, suhe i nelomljive proizvode poput tekstila prihvatljivo pakiranje predstavlja tzv. **kurirska vrećica**, napravljena od materijala debljine barem 50 mikrona; sve pod uvjetom da je predana bez vanjskih oštećenja
- **Kante, bačve, kanisteri** i ostala slična ambalaža trebaju biti pakirani u čvrstu i peteroslojnu ambalažu otpornu na vlagu. Curenje sadržaja iz takve ambalaže treba biti spriječeno prije predaje paketa GLS-u, adekvatno zabrtvljenim čepovima koji će spriječiti curenje i kod promjene položaja paketa. Ukoliko to nije moguće (npr. ako se radi o polovnim kanisterima), artikl je potrebno umotati u foliju ili slični vodonepropusni materijal
- Artikli s **tekućim sadržajem** trebaju biti u dodatnoj ambalaži unutar kutije, primjerice zabrtvljenoj najlonskoj vrećici ili foliji
- za **slanje boca, staklenki** i ostalih osjetljivih materijala, kao i materijala osjetljivih na vibracije nije pogodna kuverta kao vanjska ambalaža, čak niti ako ima dodatnu zaštitu (u obliku mjehurića ili sl.). Nužno je koristiti kartonsku ambalažu za vanjsko pakiranje. Predmeti od stakla i ostala osjetljivih materijala trebaju biti fiksirani i odvojeni ispunama koje će amortizirati pritisak nastao slaganjem ostalih Paketa. Ispune trebaju obuhvaćati pojedine artikle unutar Paketa kao i cjelokupni sadržaj Paketa. Boce i ostala staklena ambalaža trebaju biti pakirane u za njih predviđenu specijalnu ambalažu sa stiropornim kalupima ili kartonskim kalupima minimalne debljine 6,2 mm (BC-val) te je staklenke i boce potrebno međusobno odvojiti zaštitnim slojem dovoljno debelim da spriječi nastanak štete (npr. peteroslojni karton ili sl.) i uz to postaviti zaštitni sloj i odozgo i odozdo. Vanjska ambalaža paketa čiji su sadržaj boce treba biti peteroslojna.
- Peteroslojni karton otporan na vlagu (debljine minimalno 6,2 mm) je minimalna adekvatna vanjska ambalaža za sve **osjetljive artikle** (elektroničke uređaje, aparate, staklo, ostale osjetljive materijale, itd.)

- Proizvode je unutar vanjske ambalaže dozvoljeno predati u **rinfuzi** samo ako su čvrstoća i ostala svojstva proizvoda takvi da se artikli neće oštetiti međusobnim sudaranjem (primjerice vijci). U protivnom, proizvodi unutar Paketa trebaju biti odvojeni ispunama i fiksirani.
- Unutrašnjost kutije je potrebno optimalno iskoristiti. Unutar kutije ne smije biti praznog prostora, u kojem se pojedini artikli mogu oštetiti međusobnim sudaranjem ili nagnječenjem. Prazan prostor u kutiji treba biti popunjen adekvatnim ispunama, te cjelokupan sadržaj sa svih strana treba biti obložen adekvatnom ispunom, kojom je odvojen od vanjske ambalaže.
- **telekomunikacijski uređaji i tehnička roba** koji se šalju na popravak ili sa popravka, trebaju biti poslani u originalnom kompletnom pakiranju uz odgovarajuće unutarnje ispunjavanje. Originalna ambalaža treba biti upakirana u dodatnu vanjsku ambalažu s odgovarajućim ispunama, kako bi proizvod bio adekvatno zaštićen.
- robu posebnog oblika koja se teško pakira potrebno je dodatnim pakiranjem zaštititi i unutar stretch folije
- kartonsku kutiju je potrebno zalijepiti sa svake strane ljepljivom trakom sa logom društva Pošiljatelja, ako za to postoji mogućnost,
- svaka kutija treba imati vlastiti jedinstveni broj Paketa. Zbog toga se ne mogu predati spojene kutije (bile one spojene steznim vrpčama, ljepljivom trakom, užetom ili sl.), jer se pakiranje može raspasti, i u tom slučaju samo će Paket koji posjeduje identifikacijske oznake stići na odredište.
- Paketi koji se predaju u originalnoj prodajnoj ambalaži ili pak u darovnoj ambalaži, trebaju biti upakirani u dodatnu ambalažu prilagođenu ručnoj i industrijskoj manipulaciji
- adresu, etiketu Paketa, vrećicu koja sadrži dostavnicu, odnosno naljepnice koje identificiraju korištenje dodatnih usluga potrebno je nalijepiti na najveću slobodnu površinu Paketa,
- u slučaju slanja više Paketa na jednu adresu, naljepnice sa specijalnim uslugama potrebno je nalijepiti na svaki Paket.
- **Automobilске gume** i gume manjih dimenzija se mogu prevoziti bez ambalaže. Jedna jedinica/ Paket ne smije sadržavati više od 2 gume. Gume moraju biti pričvršćene (spojene) na adekvatan način, koji osigurava da će tijekom cijelog transporta ostati spojene te ne smiju biti predane s felgama. Paketna adresnica treba biti nalijepljena na pomoćni materijal umjesto na samu gumu, jer s nje otpada, što može dovesti do gubitka pošiljke ili krivog usmjerenja. Preporuča se gume omotati folijom (primjerice LDPE folijom) te na nju nalijepiti i adresnicu. Nije dozvoljena predaja guma većih dimenzija od automobilskih.
- GLS ne rukuje Paketima koji zahtijevaju **temperaturni režim** pa stoga ambalaža mora osigurati cjelovitost sadržaja na temperaturama između -25°C i $+65^{\circ}\text{C}$

U slučaju Pouzeća, iznos kojeg treba prikupiti potrebno je u punom iznosu i istovjetno navesti na listi za pouzeće ili putem podataka poslanih elektroničkim putem, te na Paketu na naljepnici. U slučaju više Paketa, naljepnicu za Pouzeće je potrebno nalijepiti na svaki pojedini Paket, te na njemu navesti pripadajući iznos Pouzeća.

Opasna roba se ne može poslati ni ako je označena sa vanjskom oznakom opasne robe.

Ako se proizvod koji ne podliježe ADR-u (ili drugoj oznaci opasnih tvari) upakira u ambalažu koja nosi oznake koje se odnose na ADR, moraju se ukloniti oznake vezane za ADR. Ako oznake ADR ne budu uklonjene sa ambalaže, GLS će na temelju oznaka ostalih na Paketima odlučiti hoće li ih isključiti iz prijevoza.

Postupanje s neadekvatnim Paketima. GLS ima pravo neproslijeđivanja neadekvatno pakiranih Paketa i/ili onih koji svojom težinom i dimenzijama prelaze Općim uvjetima definirane maksimalne vrijednosti, odnosno koji su iz drugih razloga navedenih u Općim uvjetima neadekvatni za prijevoz putem GLS-ovog sustava. Na ovakve Pakete se ne primjenjuje se vremensko jamstvo za isporuku. U takvim slučajevima GLS će obavijestiti Nalogodavca i ponuditi sljedeće opcije:

1. povrat Paketa na adresu preuzimanja uz naplatu transporta prema cjeniku za domaću distribuciju, uključujući sve registrirane usluge
2. repakiranje Paketa uz *ad hoc* određenu nadoplatu i prosljeđivanje na finalnu destinaciju
3. osobno preuzimanje Paketa na GLS lokaciji, unutar 5 Radnih dana od upućene obavijesti.

Ukoliko Nalogodavac odbije sve opcije ili ne preuzme Paket unutar 5 Radnih dana (opcija 3), GLS zadržava pravo prema vlastitoj odluci koristiti opciju 1 ili 2, a u svakom slučaju ne preuzima odgovornost za bilo kakva oštećenja na takvom Paketu, dok Nalogodavca i dalje tereti odgovornost za svu eventualno nastalu štetu, kao i obveza plaćanja za pruženu uslugu kao i za stvarno nastale troškove (uključujući ali ne ograničavajući se na troškove nastale zbrinjavanjem i/ili skladištenjem robe).

11. Granice mase i mjera paketa

Predati se mogu Paketi najviše do težine od 40 kg po komadu. Maksimalna težina Paketa za izvoz podložna je trenutnim ograničenjima. Kružni obujam (kružni obujam = $2 \times \text{visina} + 2 \times \text{širina} + 1 \times \text{duljina}$) ne može prelaziti 3 metra, a maksimalna dozvoljena duljina je 2 metra, dok je maksimalna dozvoljena visina 0,6 m, a maksimalna dozvoljena širina 0,8 m. Za Pakete veće od definiranog kružnog obujma, naplaćuje se naknada (TM) po svakom takvom Paketu.

U slučaju BusinessSmallParcel-a, maksimalna težina Paketa je 2 kg, a maksimalna duljina 40 cm, dok minimalna veličina Paketa mora biti takva da na njegovu najveću stranu stane čitava paketna naljepnica.

Sve preuzete Pakete GLS automatski važe pomoću elektroničke vage i to nakon zaprimanja u središnjem pogonu za sortiranje, te izmjerenu masu elektronički registrira i pridružuje broju Paketa. Izvagani podaci o masi čine osnovu za ispostavljanje računa.

Po težini, dimenzijama, ili načinu pakiranja neadekvatni Paketi ne prosljeđuju se uvijek dalje, već za njih vrijede pravila naznačena u članku 10 Općih uvjeta. Za ograničenja Paketa po pitanju dimenzija i mase koji se šalju putem PaketShopa i Paketomata, molimo vidite članak 9 Općih uvjeta.

12. Predmeti koji su isključeni iz GLS-ovih usluga

GLS preuzima zatvorene, neoštećene Pakete, čiji sadržaj ne provjerava. Zbog toga je bitno da Pošiljatelj, kao jedine osobe kojima je sadržaj Paketa uvijek poznat, posebno poštuju iduća ograničenja te u Paketima ne šalju iduće:

- neadekvatno pakirani Paketi (nisu poštivana pravila navedena u članka 10 Općih uvjeta)
- roba koja se brzo kvari, zarazna roba,
- posmrtni ostaci,
- žive životinje i biljke,
- roba posebne vrijednosti kao što su novac, plemeniti metali, vrijednosnice, izvučeni listići lutrije i slično, pravi biseri, dragulji, nakit, ulaznice za različita događanja, karte za prijevozna sredstva, itd.
- umjetnine, predmeti koji imaju sentimentalnu vrijednost,
- roba koja je osjetljiva na temperaturu,
- prehrambeni proizvodi,
- streljivo, oružje, eksplozivni materijali, lako zapaljivi predmete i slično,
- droge, osim ako su pošiljatelj i primatelj posebnim zakonom ovlašteni za promet ili uporabu droga,
- radioaktivni materijali,
- zapaljivi materijali,
- proizvodi označeni kao biološki opasni,
- proizvodi sa oznakom upozorenja na azbest
- u slučaju izvoznih paketa, proizvodi sa trošarinom, alkoholna pića, duhanski proizvodi,
- opasna roba prema ADR klasifikaciji (Propis o prijevozu opasnih roba na javnim prometnicama)
- U slučaju Paketa predanih za inozemno odredište, osim gore navedenoga, isključeni iz usluga su i osobne pokretnine, roba u staklenoj ambalaži, proizvodi koji podliježu plaćanju trošarine, poreza na dohodak ili posebnih poreza, kao i roba koju prati ATA-Carnet.

Nije dozvoljeno slanje sadržaja odnosno Paketa čije slanje je zabranjeno svim važećim sankcionirajućim zakonima, bilo to zbog njihova sadržaja, Primatelja ili zemlje iz koje ili u koju se Paket šalje. Sankcionirajući zakoni uključuju sve zakone, regulative i odluke kojima se određuju sankcije (uključujući trgovačke restrikcije i ekonomske sankcije) državama, jedinicama ili pojedincima, uključujući bez ograničenja i one određene od strane Ujedinjenih Naroda, Europske Unije i država članica Europske Unije. Dužnost je Pošiljatelja odnosno Nalogodavca da unaprijed provjeri sukladnost sadržaja sa spomenutim sankcionirajućim regulativama na određenoj destinaciji.

Pošiljatelj je dužan prije predaje obavijestiti GLS o Paketima čija pojedinačna vrijednost prelazi 5.000,00 (slovima: pettisuća) eura ukoliko se šalje putem Paketomata ili predajom Dostavljaču, a ukoliko se takav Paket predaje u PaketShop-u, Pošiljatelj je dužan obavijestiti trgovca, a trgovac je dužan GLS obavijestiti o vrijednosti robe i zatražiti dozvolu za njezino preuzimanje.

13. Prikup paketa

Prikup, odnosno preuzimanje Paketa se u pravilu obavlja u sjedištu Pošiljatelja. Iznimno i na osnovu zasebnog sporazuma Pošiljatelj mogu adresirane Pakete sa naljepnicom za isporuku slijedećeg Radnog dana predati u centralnom sortirnom centru u sjedištu GLS u unaprijed dogovorenom terminu – ukoliko bi predaja bila obavljena izvan dogovorenog termina, sva odgovornost za eventualnu štetu leži na Pošiljatelju.

Dostavljač prilikom preuzimanja Paketa ne provjerava njihovo adresiranje niti sadržaj, a može odbiti preuzimanje očito neodgovarajućih Paketa (vidi točku 9).

Dostavljač ili zaposlenik GLS-a ili PaketShop-a preuzimanje Paketa obavlja uz predaju obrasca Potvrda o preuzimanju paketa (koju Dostavljač ovjerava šifrom vozne ture i datumom). Na navedenoj Potvrdi se registrira gdje je izvršena kontrola količine: u sjedištu Pošiljatelja (kontrola broja Paketa je obavljena prilikom prikupa) ili u područnom skladištu GLS-a (kontrola broja Paketa nije obavljena prilikom prikupa). Ukoliko prilikom prikupa Pošiljatelj izabere opciju da se kontrola broja Paketa ne vrši prilikom prikupa, ista će se izvršiti u središnjem sortirnom centru GLS-a te se isti odriče bilo kakvih zahtjeva u odnosu na broj predanih Paketa za navedeni međuperiod.

Preuzimanje Paketa može se obaviti i u sjedištu Pošiljatelja, u GLS Depou, u PaketShopu odnosno Paketomatu, kao i u središnjem sortirnom centru GLS-a, međutim pojedinačno registriranje i vaganje Paketa može se obavljati isključivo u središnjem sortirnom centru GLS-a.

Pošiljatelj može koristiti slijedeće potvrde radi identificiranja predanih Paketa:

- drugi primjerak paketne naljepnice,
- mini-naljepnica broja Paketa (samoljepljiva, sa naljepnice Paketa se može odlijepiti u 2 primjerka),
- u slučaju paketne naljepnice izrađene putem vlastitog sustava, računalna datoteka koja je usuglašena sa GLS-om.
- Adresiranje na Paketu ili naljepnici Paketa uključuje slijedeće podatke upisane arapskim brojevima i latiničnim slovima:
- ime i prezime Primatelja,

- odredište Paketa (naziv naselja), poštanski broj,
- naziv ulice, kućni broj,
- kat, vrata (ukoliko je primjenjivo)
- kontakt podaci poput broja mobitela Primatelja (ovisno o izabranoj usluzi)
- u slučaju ustanove, poslovne lokacije, skladišta, bolnice i sl., ime odjela / tvrtke / osobe kojima je namijenjen Paket odnosno što jasnije upute prema kojima Dostavljač može brzo i lako locirati mjesto dostave odnosno identificirati ovlaštenog Primatelja
- u slučaju izvoznog paketa, naziv ciljne zemlje
- vrijednost i vrstu robe za Pakete sa odredištem za koje je potrebna izrada T2L dokumenata (popis odredišta nalazi se na web stranici GLS-a)

Za Pakete koje Pošiljatelj šalje na područje za koje su potrebni T2L dokumenti, a za njih nisu navedeni potrebni podaci, GLS može zatražiti podatke od Pošiljatelja, te zadržati Pakete do dobivanja podataka. Ukoliko GLS ne dobije tražene podatke u roku od 5 Radnih dana u slučaju tuzemnog Paketa, odnosno 10 Radnih dana u slučaju međunarodnog Paketa, vratit će Paket Pošiljatelju. GLS ne provjerava i ne odgovara za podatke o vrsti i vrijednosti robe navedene od strane Pošiljatelja. Sve eventualne sankcije (carinske, sanitarne inspekcije i sl.) koje bi eventualno teretile GLS, a uzrokovane davanjem netočnih podataka, GLS će naplatiti od Pošiljatelja. Ako Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba zatraži zaustavljanje ili povrat Paketa nakon njegove predaje GLS-u, GLS se obvezuje poduzeti potrebne korake za izvršenje istoga, no ne garantira uspješnost.

14. Uručenje

Primatelj je obavezan osigurati jednostavan i siguran pristup svojoj adresi. Dostavljač se prilikom dostave ne smije zadržavati na jednoj adresi dulje od 10 minuta, a u slučaju dužeg čekanja, dostava se može prekinuti.

Izdavanje Paketa se obavlja uz potpis Primatelja ili uz potpis punoljetnog člana kućanstva, osobe zaposlene u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji Primatelja ili ovlaštene osobe u poslovnoj prostoriji pravne ili fizičke osobe gdje je Primatelj stalno zaposlen ili osobe koje posjeduju punomoć za preuzimanje paketa. GLS ne provjerava postoji li druga fizička osoba sa istim imenom na toj adresi koja može polagati pravo na Paket.

Primatelj potpisom potvrđuje preuzimanje na GLS-ovoj tiskanici ili slikovnom čitaču-skeneru. Osim potpisa, potpisnik dostavljaču mora reći svoje ime i prezime, sve kako bi se ime Preuzimatelja moglo potražiti putem telefona ili putem elektroničkih informacija o Paketu.

Radi osiguranja kvalitete svoje usluge i prevencije gubitaka, dostavljač pri isporuci Paketa od Primatelja može (a kod usluge *AddresseeOnlyService*, mora) zatražiti i podatak koji može olakšati identifikaciju Primatelja (broj osobne iskaznice, OIB ili drugi podatak koji može olakšati dokazivanje osobe Preuzimatelja). Taj podatak se koristi isključivo u svrhu dokaza o izvršenju usluge pri rješavanju eventualnog osporavanja isporuke. Dokazi o isporuci koji sadrže gore navedene podatke se arhiviraju u fizičkom i elektroničkom obliku, te se ne ustupaju trećim stranama niti koriste u druge svrhe.

Svojim potpisom pri preuzimanju, Primatelj potvrđuje da je preuzeo Paket u neoštećenom stanju. Nakon preuzimanja Paketa od strane Primatelja, GLS ne odgovara za eventualne reklamacije, oštećenja ili umanjene sadržaja preuzetog Paketa, osim uz dokaz da oštećenje nije nastalo nakon uručenja.

U slučaju oštećenja Paketa, prilikom dostave GLS pruža mogućnost provjere sadržaja, te u cilju rješavanja odštete rezultat provjere zajedno sa Primateljem registrira u zapisniku. Jedan primjerak zapisnika pritom se uručuje Primatelju.

Osobama koje su nepismene ili imaju poteškoća u pisanju, GLS predaje paket u prisustvu punoljetnog svjedoka. Svjedok će na dokumentu primopredaje Paketa potpisati svoje ime.

Pošiljatelj u slučaju odsutnosti Primatelja može naložiti GLS-u da dostavi Paket u kućni kovčežić, da preda Paket susjedu, ili drugim, odgovarajućim osobama.

15. Cijena prijevoza Paketa, nadoknada troškova

Cijene usluga predmet su zasebno sklopljenog ugovora s Korisnikom ili javno dostupnog cjenika usluga. Korištenjem usluge smatra se da je Korisnik prihvatio cijenu, što vrijedi i za sve izmjene cijene, sve pod uvjetom da su iste javno objavljene na GLS-ovim web stranicama, odnosno da su uredno istaknute u Paketshopovima, a u slučaju pisanog ugovora o suradnji s Korisnikom, da je istome poslana obavijest o novim cijenama elektroničkom poštom ili na drugi način kojim se može utvrditi slanje obavijesti Korisniku.

Cijene se zasnivaju na volumetričkoj masi od $1\text{m}^3 = \text{min. } 300 \text{ kg}$.

16. Obveze Nalogodavca

Nalogodavac je obvezan o svim značajnijim izmjenama podataka neodložno obavijestiti GLS u pisanom obliku, između ostalog, ima obvezu prijavljivanja:

- ako je došlo do promjene u imenu/tvrtki ili adresi/sjedištu Nalogodavca,
- u slučaju promjene mjesta preuzimanja Paketa,
- u slučaju promjene računa u banci ili poslovne banke s kojom Nalogodavac surađuje,
- ako je došlo do izmjene odgovorne osobe koja ima ovlasti za potpisivanje i/ili zastupanje društva Nalogodavca,
- ako se pravni oblik društva Nalogodavca izmjeni,
- ukoliko dođe do drugih bitnih izmjena koje utječu na poslovanje društva Nalogodavca, a koje izmjene mogu imati utjecaj na GLS-ova prava i obveze, uključujući ali ne ograničavaju se na otvaranje postupka stečaja, predstečajne nagodbe odnosno predstečajnog sporazuma, likvidacije i sličnih vrsta postupaka nad društvom Nalogodavca.

17. Ispostavljanje računa, frankatura

Račun za obavljene usluge se (osim u slučaju PaketShopa, paket.hr i Paketomata – vidi čl. 9) ispostavlja naknadno, prema sporazumu, u jednokratnom ili dvokratnom mjesečnom ciklusu fakturiranja. Izvršene usluge GLS fakturira po vrstama usluga u ukupnom iznosu. Plaćanje računa se uvijek vrši putem bankovne doznake. Prilog računa o uslugama sadrži detaljan ispis po brojevima paketa, izmjerenim težinama i naknadama te se ispostavlja isključivo u elektroničkom obliku.

Uzimajući u obzir nestabilnost svjetskog tržišta naftnih derivata, GLS zadržava pravo jednostrane korekcije iznosa dodatka za gorivo te izračunava nadoplatu goriva mjesečno, prema Indeksu potrošačkih cijena za goriva i maziva za osobna vozila Državnog zavoda za statistiku ili prema važećoj ponudi. Nakon što je objavljena cijena goriva, GLS određuje aktualnu nadoplatu.

Preko **ClimateProtect** inicijative kompenziramo dio CO₂ emisija nastalih uslijed transporta paketa i vezanih poslovnih aktivnosti a putem certificiranih projekata za zaštitu klime. *ClimateProtect je zasebna naknada i obračunava se po Paketu.* GLS određuje nadoplatu prema posebnom sporazumu a ispostavlja se naknadno u jednokratnom ili dvokratnom ciklusu fakturiranja.

Pošiljatelj je obvezan račun platiti doznakom, u roku dospjeća kako je isti naznačen, neovisno o eventualnim reklamacijama ili odštetnim zahtjevima iz tog perioda koji su u procesu rješavanja.

U slučaju kašnjenja s plaćanjem, GLS zadržava pravo od prvog dana kašnjenja zaračunavati zateznu kamatu i zahtijevati pokrivanje troškova u vezi naplate zaostalih potraživanja.

U slučaju korištenja usluge Pouzeća, ukoliko postoji dospelje a nepodmireno potraživanje GLS-a prema Pošiljatelju, tada GLS ima pravo izvršiti naplatu sa prikupljenim iznosima Pouzeća.

GLS raspolaže sustavom praćenja naplate izdanih računa, u sklopu kojega šalje opomene dužnicima. Računi se mogu slati bilo dostavom ili elektroničkom poštom (ukoliko Korisnik odabere tu opciju). Opomene se šalju se elektroničkom poštom. Međutim, obveza plaćanja računa ne ovisi o primitku opomene. Ukoliko Korisnik ima ikakvih dvojbi o stanju svog dugovanja, može se obratiti Službi za korisnike.

18. Prigovori

Vaše zadovoljstvo našom uslugom nam je bitno, zbog čega Vaše prigovore shvaćamo vrlo ozbiljno. U nastavku možete saznati na koji način možete predati prigovor u slučaju nezadovoljstva našom uslugom. Molimo da striktno poštujete dolje izložena pravila postupanja, jer u protivnom nećemo biti u mogućnosti uvažiti Vaše zahtjeve. **Nužno je da zaprimimo Vaš prigovor i to u pisanom obliku, na dolje navedene adrese, u dolje navedenim rokovima:**

- primjedbe@glc-croatia.com

- na GLS-ovu adresu sjedišta, sa naznakom „Prigovor“.

U iznimnim situacijama, Vaše prigovore zaprimiti ćemo telefonskim putem (pozivom na broj službe za korisnike). U tom slučaju, a ovisno o okolnostima, naš odgovor uslijedit će također telefonskim putem pri čemu su dane informacije ograničene na rezultate obrade prigovora. Molimo da uzmete u obzir da je preduvjet daljnjeg postupanja po prigovoru u slučaju kontinuiranog nezadovoljstva rješavanjem, upućivanje pisanog prigovora.

Korisnik može podnijeti pisani prigovor u slučaju gubitka Paketa, prekoračenja roka za prijenos i dostavu Paketa ili u slučaju kada GLS nije obavio uslugu ili je nije obavio u cijelosti, u roku od tri mjeseca od dana predaje Paketa u unutarnjem prometu, odnosno u roku od šest mjeseci u međunarodnom prometu.

U slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja Paketa, Primateelj ili druga ovlaštena osoba mora podnijeti prigovor **odmah** pri dostavi Paketa na način da popuni obrazac „Zapisnik o šteti“ koji se nalazi kod Dostavljača. Primateelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti prigovor i naknadno, ali samo ako uz prigovor priloži dokaz da oštećenje nije nastalo nakon uručjenja. Ukoliko se prigovor šalje naknadno (a ne ispunjavanjem obrasca „Zapisnik o šteti“), iste se šalje e-mail adresu primjedbe@glc-croatia.com ili na GLS-ovu adresu sjedišta, sa naznakom „Prigovor“.

GLS je obvezan dostaviti pisani odgovor Korisniku o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja prigovora u unutarnjem, a 60 dana u međunarodnom prometu. Na GLS-ov odgovor Korisnik ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri davatelju poštanskih usluga u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora, koje je dužno u daljnjem roku od 30 dana (od dana zaprimanja pritužbe) Korisniku dostaviti pisani odgovor.

U slučaju spora između Korisnika i GLS-a u vezi s rješavanjem prigovora, Korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača.

19. Odgovornost, naknada štete

U unutarnjem prometu GLS odgovara:

- za gubitak ili oštećenje poštanske pošiljke ili umanjnje njezina sadržaja,
- za prekoračenje roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke,
- u slučaju kada usluga nije obavljena ili nije obavljena u cijelosti.

Na naknadu štete u međunarodnom prometu primjenjuju se akti Svjetske poštanske unije.

GLS nije odgovoran u sljedećim slučajevima:

- kada dokaže da se navedeni događaji iz prethodnog stavka nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (viša sila),
- kada pošiljatelj ne podnese prigovor ili ne podnese zahtjev za naknadu štete u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama
- kada se radi o poštanskim pošiljkama sadržaj kojih je zabranjen,
- kada je šteta uzrokovana time što pošiljatelj nije pakirao pošiljku na način da osigura njezin sadržaj ili se nije koristio odgovarajućom ponuđenom uslugom davatelja poštanskih usluga.

GLS preuzima odgovornost za štete isključivo prema ovim Općim uvjetima i ostalim dokumentima kojima je definiran poslovni odnos GLS-a i podnositelja zahtjeva. Ne može se zahtijevati nadoknada štete ako prilikom pakiranja robe nisu uzeti u obzir uvjeti prijevoza Paketa, pravila za pakiranje opisane u ovim Općim uvjetima (posebice u čl. 10) ili Savjeti za otpremu.

Usluga nadoknade štete prema deklariranoj vrijednosti ne pokriva štete čija je nadoknada isključena prema ovim Općim uvjetima, te služe podizanju gornje granice iznosa za nadoknadu štete, u slučaju opravdanog odštetnog zahtjeva.

GLS ne odgovara za posljedičnu štetu niti za izmaklu dobit (korist), kao niti za stvarnu štetu koja može nastati zbog gubitka, oštećenja ili umanjnja sadržaja poštanske pošiljke, te u slučaju kada nije obavio uslugu ili je nije obavio u cijelosti. GLS ne odgovara za umanjnje vrijednosti robe ili nemogućnost njene prodaje nakon oštećenja, a u slučaju zakašnjele isporuke Paketa bez vremenskog jamstva GLS nema obvezu nadoknade štete.

GLS nije u mogućnosti davati informacije, mišljenja niti odluke o naknadi štete u slučaju oštećenja koja eventualno mogu nastati naknadno, a radi trenutno prisutnih faktora (primjerice kraći vijek trajanja TV uređaja radi namočenosti vanjske ambalaže).

GLS zadržava pravo nadoknade štete na temelju posebnih dogovora i sporazuma s podnositeljem zahtjeva.

Prijava štete

U slučaju oštećenja ili umanjnja sadržaja Paketa, Primateelj ili druga ovlaštena osoba mora podnijeti prigovor odmah pri uručanju. Pri dostavi Paketa Primateelj ima pravo zahtijevati popunjavanje obrasca Zapisnika o šteti (koji posjeduje Dostavljač), a štetu može prijaviti i naknadno (nakon izvršene isporuke) uz dokaz da oštećenje nije nastalo nakon uručanja. Kod oštećenja ili djelomičnog gubitka sadržaja, pravovremenost prijave preduvjet je za nastajanje opravdanog odštetnog zahtjeva prema GLS-u.

Podnositelj odštetnog zahtjeva treba osigurati mogućnost pregleda Paketa ili preuzimanja paketa radi pregleda u prostore GLS-a, unutar 5 Radnih dana od datuma GLS-ove obavijesti o potrebi za očevitom štete, i to u stanju i ambalaži u kojem je Paket bio prilikom izvršene isporuke. GLS zadržava pravo zaključivanja odštetnog zahtjeva kao neopravdanog odnosno – ovisno o okolnostima i sukladno GLS-ovoj slobodnoj procjeni – zadržava pravo zaključiti odštetni zahtjev temeljem ostalih dostupnih informacija, ukoliko zbog nepridržavanja navedenog postupka bude nemoguće utvrditi okolnosti i odgovornu stranu za nastanak štete.

Odštetni zahtjevi otvaraju se prilikom ili nakon prijave štete, putem GLS-ove web stranice na poveznici [Prijava štete/gubitka](#), uz prilaganje dokumentacije, kojom se dokazuje sljedeće:

- vrijednost oštećene ili izgubljene robe (poželjno nabavna vrijednost)
- povezanost sadržaja s Primateeljem oštećenog ili izgubljenog paketa (otpremnica, prodajni račun i sl.)
- pravovremenost prijave oštećenja/djelomičnog gubitka
- izjava o nepostojanju vanjskog pokrića osiguranja za oštećeni ili izgubljeni sadržaj
- dokaz o tome da je Paket predan GLS-u (u slučaju prijave gubitka Paketa o kojem u GLS-ovom sustavu ne postoji trag o zaprimanju istoga).

GLS zadržava pravo potraživanja dodatne dokumentacije, uz ili umjesto gore navedene, ukoliko to zahtijevaju okolnosti štetnog događaja ili je to nužno za istragu o odgovornosti za isti. U slučaju kada je odštetni zahtjev otvoren s nepotpunom i/ili nevaljanom dokumentacijom GLS će tražiti nadopunu iste kontaktom prema e-mail adresama koje je podnositelj zahtjeva registrirao pri pokretanju odštetnog zahtjeva na za to predviđenoj Internet stranici ([Prijava štete/gubitka](#)). Ukoliko ti kontakti ne postoje ili su nevažeći, GLS će obratiti prema e-mail adresama iz vlastite baze podataka ili pak iz javno dostupnih podataka. Po obavijesti GLS-a o nepotpunoj dokumentaciji i zahtjevu za dostavljanjem dodatne dokumentacije, podnositelj zahtjeva ima rok od 5 Radnih dana za dostavljanje traženog. U slučaju da dostava tražene dokumentacije u navedenom roku izostane, odštetni zahtjev se zatvara te se smatra da je podnositelj od njega odustao. U slučaju da podnositelj zahtjeva u navedenom roku ne dostavi potpunu dokumentaciju ili da dostavljena dokumentacija nije usklađena sa traženim uvjetima GLS-a, GLS zadržava pravo zaključivanja odštetnog zahtjeva na temelju nepotpune dokumentacije.

Nabavni račun na kojem PDV (VAT) nije prikazan ili je skriven ne priznaje se kao temelj za određivanje iznosa nadoknade štete. U slučaju da podnositelj zahtjeva dostavi takav račun ili ga uopće ne dostavi, iznos nadoknade štete odredit će se prema jednom od sljedećem (ovisno o tome što je dostupno u pojedinom slučaju): prodajnom računu (na temelju kojeg će se odrediti procijenjena nabavna vrijednost), otpremnici koja je pratila pošiljku ili prema vrijednosti iznosa Pouzeća (umanjen za PDV i 30 %), ukoliko postoji registrirani iznos Pouzeća, ali ne i prodajni račun.

Dostavljene račune i dokumentaciju GLS ne prosljeđuje trećim stranama, s iznimkom zahtjeva upućenih od strane nadležnih institucija (npr. HAKOM, MUP, Državni inspektorat itd.)

Naknada štete - unutarnji promet

Opravdani odštetni zahtjev nastaje ako se isti u pisanom obliku podnese u roku od 30 dana od dana primitka pisanog odgovora na podneseni prigovor, i ako je za štetu dokazano odgovoran pružatelj usluge. Propuštanjem ovog roka gubi se pravo na postavljanje odštetnog zahtjeva. Po pitanju predaje prigovora, molimo vidite i poštuju pravila naveden u članku 18. Općih uvjeta. Poštivanje navedenih pravila preduvjet je ispravnosti i prihvatljivosti svakog odštetnog zahtjeva.

GLS će Pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi za Pakete u unutarnjem prometu isplatiti sljedeću naknadu štete:

- za gubitak ili potpuno oštećenje:
- Paket – u visini peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge,
- Paket s deklariranom vrijednosti (*DeclaredValueInsuranceService*) – do visine iznosa označene vrijednosti;
- za djelomično oštećenje ili umanjene sadržaja:
- Paket – u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja Pakete, **ali najviše do peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge,**
- Paket s deklariranom vrijednosti – u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja paketa, **ali najviše do iznosa označene vrijednosti, ali ne više od 12.500,00 kuna;**
- za prekoračenje roka prijenesa i dostave Paketa (u slučaju usluge *Guaranteed24Service*) – u visini trostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge. U slučaju zakašnjele isporuke Paketa bez vremenskog jamstva GLS nema obvezu nadoknade štete.
- za neobavljenu uslugu – u visini iznosa naplaćene usluge.

Odgovornost za štete uključena u osnovnu cijenu usluge, odgovara iznosu nabavne vrijednosti oštećene ili izgubljene robe bez PDV-a odnosno prodajne vrijednosti bez PDV-a umanjene za 30% (pretpostavljena marža), odnosno cijeni zamjene ili popravka, te može iznositi najviše 1.250,00 (slovima: tisućudvjestopedeset) kuna, ali ne manje od peterostrukog iznosa poštarine.

Naknada štete - međunarodni promet

GLS će Pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi za Pakete u međunarodnom prometu isplatiti sljedeću naknadu štete:

- za gubitak, potpuno oštećenje ili umanjene sadržaja:
- Paket - u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja Paketa, **ali najviše do vrijednosti 40 DTS (SDR) uvećanog za 4,50 DTS (SDR) po započetom kilogramu mase Paketa i poštansku uslugu,**
- Paket s deklariranom vrijednosti (*DeclaredValueInsuranceService*) - do visine iznosa označene vrijednosti, ali ne više od 5.000,00 kuna
- za neobavljenu uslugu – u visini iznosa naplaćene usluge.

Iznos kunske protuvrijednosti DTS-a za određenu fiskalnu godinu (1. travnja do 31. ožujka) utvrđuje prosječnom vrijednošću tečaja DTS-a Međunarodnog monetarnog fonda prema Euru, te prosječnom vrijednošću srednjeg tečaja Kune i Eura Hrvatske Narodne Banke prethodne fiskalne godine (1. travnja do 31. ožujka). GLS zadržava pravo utvrđivanja nove kunske protuvrijednosti DTS-a ukoliko se tečaj Kuna/DTS promijeni više od 2%. Aktualan iznos kunske protuvrijednosti DTS-a je objavljen na GLS-ovim web stranicama.

Ukoliko podnositelj zahtjeva traži manji iznos od iznosa koji se dobiva opisanim izračunom, šteta će biti nadoknađena u iznosu traženom od strane podnositelja.

Nadoknada i odgovornost za štetu – opće odredbe (unutarnji i međunarodni promet)

Ovdje navedena pravila odnose se na unutarnji i međunarodni promet.

Trošak transporta oštećenog Paketa može biti uključen od strane podnositelja zahtjeva u ukupni iznos potraživanja, no ne može biti refundiran zasebno, mimo odštetnog zahtjeva. Prilikom određivanja ukupnog iznosa nadoknade štete trošak transporta dodat će se cijeni oštećene robe, pri čemu ukupna iznos obeštećenja ne može biti veći od gornje granice iznosa nadoknade štete definiranog ovim Općim uvjetima.

GLS zadržava pravo nadoknade djelomične štete na sadržaju u onom iznosu u kojem se oštećeni sadržaj ili njegov dio može vratiti u prvobitno stanje (primjerice servisom, popravkom, zamjenom, nadomjestkom) umjesto novčanom refundacijom, a pri čemu se odabire najpovoljnija ponuda popravka. U takvom slučaju, GLS ima pravo odlučiti o ekonomskoj isplativosti popravka oštećenog proizvoda ili o njegovoj zamjeni u cijelosti.

GLS može polagati pravo na proizvod za koje je nadoknada štete za zamjenu ili kupovinu isplaćena.

Ako Pošiljalatelj ili druga ovlaštena osoba zahtijeva uručenje naknadno pronađenog Paketa, obvezna je vratiti iznos primljene naknade štete. U protivnom, GLS ima pravo uništiti Paket ili prodati njegov sadržaj.

Iznos nadoknade štete ne obuhvaća usluge koje su izvršene na izgubljenom proizvodu; npr. servise, graviranje, itd. Pošiljalatelj ne može bez suglasnosti GLS-a svoj zahtjev po osnovi nadoknade štete prenijeti na treće osobe. GLS ne nadoknađuje štete na onu vrijednost za koju već postoji drugo pokrivanje osiguranja.

GLS će isplatu odštete, koju je ocijenio opravdanom, izvršiti u roku od 8 dana od donošenja rješenja.

Izuzeca od nadoknade štete:

- Paketi su izuzeti od nadoknade štete ukoliko njihova ambalaža ne odgovara zahtjevima navedenima u ovim Općim uvjetima
- Paketi označeni kao lomljivi, biti će tretirani sa posebnom pažnjom djelatnika, no oznaka lomljivosti sadržaja neće rezultirati dodatnom odgovornošću za naknadu štete ukoliko sadržaj Paketa nije adekvatno zaštićen, što je isključiva obveza Pošiljalatelja
- U slučaju lomljivih predmeta (staklo, porculan, boce, ampule za lijekove i injekcije, boce za infuziju, elektronička roba i sl.), nadoknada štete nije moguća u slučaju generalne neoštećenosti vanjskog pakiranja čak ni kada se zbog nezadovoljavajućeg unutarnjeg pakiranja jedan dio sadržaja Paketa ošteti, a sadržaj oštećenog dijela iscure i/ili uprlja i/ili ošteti ostale dijelove Paketa.
- Propuštanje tekućine u Paketima mora biti spriječeno hermetički zatvorenim poklopcima i/ili čepovima. Naknada neće biti nadoknađena za štete nastale uslijed curenja.
- Ako se uslijed prijevoza Paketa ošteti neki komplet, jedan ili više komada kompleta ili njihovi dijelovi, prilikom odštete se ne može ostvariti nikakav dodatni zahtjev po tom pitanju. Trošak popravka ili zamjene kompleta se izračunava u razmjernom dijelu (pro rata). Prilikom izračuna naknade štete ne mogu se uzeti u obzir nikakvi posebni zahtjevi koji se odnose na ujednačavanje zbirke.
- Nakon predaje paketa GLS-u, predmetom potraživanja ne mogu biti gubici uslijed neodgovarajuće ambalaže, ukoliko je sadržaj nekoliko Paketa spojen u jedan te ukoliko uslijed navedenoga dođe do smanjenja broja stavki.
- Iz odštetnog zahtjeva isključeni su oni Paketi kod kojih se nakon otvaranja neoštećenog pakiranja utvrde naprsline, ogrebotine, oštećenja uslijed žuljanja i sl. na emajliranim ili lakiranim predmetima, odnosno u slučaju namještaja i drvenih dijelova pored navedenih pojave utisnuća, ulupljenja, oštećenja politure, odvajanje lijepljenih dijelova ili furnira.
- U slučaju slanja nezapakiranih kovčega, torbica ili putnih torbi, naknada štete neće biti isplaćena ukoliko dođe do zaprljanja proizvoda ili oštećenja na izbočenim dijelovima (kotači, ručke)
- Od bilo kakvih odšteta su isključeni oni slučajevi kada je Paket isporučen u originalnom, neoštećenom pakiranju, a nakon isporuke se preda zahtjev za odštetu
- Paketi koji su poslani u originalnom, prodajnom ili tvorničkom pakiranju ili pak ambalaži za darove ne podliježu nadoknadi štete radi oštećenja. Prodajno pakiranje nije istovjetno transportnom, nije prilagođeno manipulaciji kakva se koristi u GLS mreži, te stoga nužno mora biti ojačano dodatnom vanjskom ambalažom i adekvatnim ispunama.
- Ako tijekom prijevoza pakiranja odgovarajuće pakiranog Paketa nije oštećeno i ako se vozila ili druga sredstva koja sudjeluju u prijevozu nisu sudarila, prevrtala, i sl., ne može se zahtijevati odšteta radi mehaničkih, električnih ili elektroničkih smetnji za predmete unutar Paketa.
- GLS ne odgovara za oštećenu ambalažu (transportnu, originalnu, tvorničku, prodajnu, ambalažu za poklon ili drugu), kao i za nemogućnost prodaje proizvoda ili pak za umanjenje prodajne cijene proizvoda
- Korozija, oksidacija i promjena boje kod predmeta predanih na prijevoz ne čini osnovu za odštetu.

20. Usklađenost i poštivanje pravila

GLS je predan poštivanju svih lokanih i međunarodnih pravila, što dodatno potvrđuje nizom internih pravilnika kojima svoje poslovanje usklađuje s međunarodno priznatim standardima na području suzbijanja mita i korupcije, izbjegavanja sukoba interesa, zaštite tržišnog natjecanja i sl.

Od Korisnika se očekuje da pri suradnji s GLS-om poštuju sva primjenjiva pravila koja proizlaze iz domaćih i međunarodnih pravnih izvora te da se suzdrže od zlouporabe GLS-ovih usluga i sistema u bilo kojem obliku. Podrazumijeva se da GLS zadržava pravo trenutnog prestanka suradnje sa bilo kojim Korisnikom u trenutku saznanja o kršenju navedenih pravila od strane Korisnika te zadržava pravo od takvog Korisnika potraživati naknadu svake s time povezane štete.

21. Djelomična pravovaljanost; sudska nadležnost

Ukoliko bilo koja odredba ovih Općih uvjeta jest ili postane nepravovaljana ili neprovediva, to ne utječe na ostale odredbe. Nepravovaljana odnosno neprovediva odredba tada se mijenja odredbom koja je valjana odnosno provediva, a da je pritom najbliža željenom gospodarskom cilju neprovedive odnosno nevaljane odredbe.

U slučaju sporova vezanih za poštanske usluge, Korisnik se može obratiti Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti. U slučaju sporova za koje postoji stvarna nadležnost suda, mjesno je nadležan sud u Zagrebu.

22. Opće ili lokalno ograničenje i obustava usluga

GLS može prijevoz Paketa prema ovim Općim uvjetima ograničiti ili obustaviti, ako to postane nužno zbog više sile (vis major) ili pokretanja postupka nadležnih vlasti.

GLS može uslijed prometnih ograničenja ili meteoroloških prilika privremeno obustaviti usluge u pojedinim područjima, ili može odstupati od uobičajeno primijenjenih pravila isporuke.

23. Zaštita podataka, poštanska tajna

GLS se pri izvršavanju svojih usluga pridržava odredaba ZPU i drugih primjenjivih propisa koji se odnose na tajnost poštanskih pošiljaka i povjerljivost osobnih podataka. Navedeno posebno uključuje iduća pravila:

- GLS ne smije otvoriti zatvorene Pakete – uz izuzeća navedena u Općim uvjetima ili sadržana u primjenjivim zakonskim i/ili podzakonskih propisima.
- otvorene Pakete smije proučavati samo sa ciljem, i u onoj mjeri, u kojoj je to primjereno radi utvrđivanja nužnih podataka za preuzimanje, obradu, prosljeđivanje i isporuku.
- podatke, za koje je saznao tijekom izvršavanja usluge - osim onih, koji se odnose na Pošiljatelja, Primatelja (ili drugu ovlaštenu osobu) i sl. a nužni su radi izvršenja usluge - ne smije trećim osobama davati na znanje;
- Paket se ne smije predati trećim osobama zbog provjere njegovog sadržaja, osim Pošiljatelju, Primatelju (ili ostalim ovlaštenim osobama), te ovlaštenim tijelima sukladno ZPU;
- informacije vezane za izvršenje usluge - osim Pošiljatelju, Primatelju (ili drugoj ovlaštenoj osobi), te ovlaštenim tijelima - trećim osobama ne smije davati na znanje.

Osobe imenovane od strane Nalogodavca smatraju se osobama koje imaju istu ovlast kao i sam Nalogodavac. Osobom koja ima istovjetne ovlasti kao i Nalogodavac smatra se i ona osoba, koja jedinstveni identifikacijski podatak Paketa, zaporku i ulaznu šifru GLS-u javi putem elektronično-komunikacijskog uređaja (telekomunikacijski uređaj, Internet).

GLS smije otvoriti zatvoreni paket ako:

- je omot Paketa toliko oštećen, da je otvaranje Paketa opravdano u cilju zaštite sadržaja, a prepakiranjem bez otvaranja se sadržaj Paketa ne može zaštititi;
- je to opravdano u cilju otklanjanja opasnosti koju uzrokuje sadržaj paketa;
- GLS može otvoriti i pregledati sadržaj paketa uz pristanak Pošiljatelja ili Primatelja.
- postoje situacije u kojima je GLS radi poštivanja zakonskih obveza dužan u nazočnosti najmanje dviju osoba otvoriti i pregledati sadržaj Paketa bez pristanka Pošiljatelja ili Primatelja:
- kada se Paket ne može dostaviti Primatelju, niti vratiti Pošiljatelju,
- kada postoji osnovana sumnja da se u Paketu nalaze zabranjeni sadržaji sukladno ZPU ili drugom primjenjivom propisu,
- kada je Paket oštećen tako da je ugrožen njegov sadržaj ili sadržaj ostalih Paketa,
- kada Paket u međunarodnom prometu podliježe carinskom i deviznom pregledu u skladu s carinskim propisima i propisima o deviznom poslovanju.

Otvaranje paketa regulira GLS, a poduzete mjere zapisuje u zapisnik.

Pošiljatelj preuzima obvezu i punu odgovornost za to da će GLS-u na znanje davati samo one podatke, u svezi kojih se uslijed korištenja istih ne krše prava niti pravni interesi kako Pošiljatelja tako i dotičnih trećih osoba (posebice Primatelja), te da vezano za spomenute podatke i njihovu uporabu raspolaže sa potrebnim ovlastima. Ova odredba se posebice odnosi na uporabu telefonskog broja (fiksni ili mobilni) i e-mail adrese Primatelja, na način i u onoj mjeri u kojoj je to potrebno radi izvršenja usluge.

24. Služba za korisnike

Zadovoljstvo Korisnika iznimno nam je važno. Znamo da Korisnici žele imati aktualne i točne informacije o uslugama koje nudimo, odnosno statusu njihova izvršenja, zbog čega u svom sjedištu imamo stručnu i uslužnu Službu za korisnike, koja radi svakog Radnog dana u vremenu od 7 do 18 sati.

Kontakti službe za korisnike su:

telefon: [01 / 2042 - 672](tel:012042672)
telefaks: [01 / 2369 - 620](tel:012369620)
e-mail adrese: cs@glc-croatia.com

Kod Službe za korisnike mogu se:

- dobiti informacije o trenutnom statusu Paketa (IOD) prema jedinstvenom paketnom broju,
- dobiti potvrde o dostavi (POD) - na zahtjev Pošiljatelja;
- dobiti savjeti o optimalnom načinu pakiranja Paketa;
- prijaviti problemi odnosno poteškoće u izvršenju usluga.

Uz mogućnost kontaktiranja naše Službe za korisnike, od drugog Radnog dana nakon dana preuzimanja Paketa IOD je dostupan i na GLS-ovoj web stranici u izborniku za traženje Paketa, gdje se može pretraživati prema upisanom jedinstvenom paketnom broju.

U slučaju dostave u Paketomat, može se zatražiti samo IOD.

POD su dostupne u periodu od godinu dana od datuma isporuke.

Preslike POD-a koji su isporučeni prije manje od godinu dana se mogu besplatno tražiti najviše do 5%-tne količine prosječnog mjesečnog volumena paketa, dok će GLS za veće količine od navedene Korisniku izdati odgovarajuću ponudu.

Radi zaštite Korisnika i zaštite povjerljivosti same usluge koja se pruža, prije dobivanja gore opisanih informacija, djelatnici Službe za korisnike ovlašteni su od Korisnika zatražiti njegovu korisničku šifru ili identifikacijski podatak poput OIB-a.

25. Završne odredbe

Na sva pitanja koja nisu uređena ovim Općim uvjetima na odgovarajući način se primjenjuju odredbe ZPU.

Ovi Opći Uvjeti vrijede od dana 01.08.2022. godine.

Ovi Opći Uvjeti, kao i standardni cjenik, svakodobno su objavljeni na GLS-ovoj web stranici. Pošiljatelj će kao dodatak ponudi za sklapanje ugovora u svakom slučaju dobiti Opće Uvjete, koji čine sastavni dio ugovora koji sklapa s GLS-om.