GLS General Logistics Systems Slovenia, logistične storitve d.o.o.
Cesta v Prod 84, 1129 Ljubljana
v nadaljevanju:GLS Slovenia

Splošni pogoji poslovanja za prevoz in ravnanje s paketi

Splošni pogoji poslovanja veljajo za vse dejavnosti General Logistics Systems, logistične storitve d.o.o., Cesta v Prod 84, 1129 Ljubljana (v nadaljnjem besedilu GLS Slovenia), v zvezi s prevozom, usmerjanjem, skladiščenjem in vsemi Dejavnostmi, povezanimi s prevozom paketov znotraj Slovenije in znotraj mreže koncerna GLS, ne glede na to, ali GLS Slovenia sam opravi odpremo ali le-to prepusti pooblaščeni tretji osebi. S tem v zvezi lahko GLS Slovenia sam izbira partnerje ali tretje osebe. Mreža koncerna GLS je mreža podjetij, ki so povezana preko nizozemskega podjetja General Logistics Systems Holding B.V. in ostalimi partnerji v mreži.

1. Uvod

GLS Slovenia opravlja domače in mednarodne prevoze paketov ter opravlja storitve za vse, ki sklenejo pogodbeno razmerje s podjetjem GLS Slovenia ali uporabljajo spletno aplikacijo Pošljipaket.si in poravnavajo svoje obveznosti pod določenimi pogoji.

GLS Slovenia si pridržuje pravico, da v izrednih primerih odkloni podpis pogodbenega razmerja ali zavrne izpolnitev pogodbe oz. jo za nekaj časa zamrzne.

Po Sloveniji se vročanje izvede na običajnem dostavnem mestu za pošto pri naslovniku, in sicer do prvih vhodnih vrat na naslovu. Tehnologija GLS omogoča sledenje skozi celoten proces.

S prejemom prevoznega potrdila ali s podpisom pogodbe o sodelovanju pošiljatelj potrdi, da je seznanjen s Splošnimi pogoji poslovanja GLS Slovenia in da se z njimi strinja. Splošni pogoji poslovanja so sestavni del pogodbe o sodelovanju. Plačilo prevoznih storitev je možno z gotovino ali preko POS-terminala, po predračunu oz. po izstavljenem računu v primeru pogodbenega sodelovanja.

Splošni pogoji poslovanja opredeljujejo storitve, obveznosti GLS Slovenia kot ponudnika storitev in vse tiste pogoje, ki jih mora izpolnjevati pošiljatelj, da GLS Slovenia lahko kakovostno opravi storitev.

GLS Slovenia zagotavlja sledljivost paketov skozi celoten proces, ne glede na to, da dostavo opravljajo pogodbeniki.

Pogodbene stranke se s sprejetjem Splošnih pogojev strinjajo, da lahko na kontaktni elektronski naslov prejemajo elektronske novice o novih storitvah in novostih GLS Slovenia. To strinjanje lahko vsak pogodbeni partner prekine z odjavo od elektronskih novic; možnost za to je dana v vsaki elektronski novici.

2. Oddelek za podporo uporabnikom

GLS Slovenia na sedežu podjetja nudi podporo uporabnikom vsak delovnik med 7.30 in 16.30. uro. Ostali oddelki so vam na voljo med 7.30 in 15.30 uro. Na zahtevo stranke pošlje tudi informacije o dostavi (IOD) ali potrdilo o dostavi (POD) in obravnava morebitne reklamacije v zvezi s prevozom paketov. Informacije o statusu paketa temeljijo izključno na osnovi številke paketa.

Oddelek za podporo uporabnikom je dosegljiv:
- na telefonski številki 01/500-11-90 ter
- na elektronskih naslovih narocila@gls-slovenia.com in info@gls-slovenia.com.

Vse informacije v zvezi s statusom paketov so na voljo drugi dan po oddaji paketov na spletni strani www.gls-slovenia.com, v meniju Sledenje, kamor se vnese številka paketa.

GLS Slovenia ima poseben oddelek znotraj oddelka za pomoč uporabnikom, ki je namenjen naslovnikom paketov in deluje vsak delovnik med 7.30 in 16.30. uro. Naslovniki lahko pokličejo na t e l e f o n s k o številko
+386 1 500 11 90 in na podlagi številke paketa zahtevajo podatke o svojem paketu.

3. Klepet v živo preko pogovornega bota na spletni strani:

Če želiš vzpostaviti kontakt z GLS Slovenija, to lahko storiš tudi preko klepeta v živo na spletni strani. Pri uporabi našega pogovornega bota obdelujemo podatke, ki nam jih sam prostovoljno posreduješ v pogovoru preko pogovornega bota (npr. sledilna številka, ime, priimek, telefonska številka, e-naslov, naslov), ter določene tehnične podatke, ki se beležijo samodejno (npr. IP naslov, okvirna lokacija IP, vrsta in različica brskalnika, operacijski sistem, izvorni spletni naslov, trajanje klepeta, čas dostopa), med drugim tudi s pomočjo piškotkov.

Podatki, posredovani v pogovornem botu, se obdelujejo izključno z namenom:

· komunikacije s teboj,

· zagotavljanja podpore,

· posredovanja relevantnih informacij glede tvojega poizvedovanja (odgovor na zastavljena vprašanja),

· reševanja morebitnih težav,

· zagotavljanja varnosti in izboljšanja uporabniške izkušnje,

· analize delovanja bota in optimizacije naših storitev.

Zakonita podlaga za obdelavo navedenih podatkov so naši zakoniti interesi, skladno s členom 6(1)(f) Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR).

Tvoji podatki so lahko posredovani ponudnikom storitev, ki nam pomagajo pri upravljanju pogovornega bota.

Uporabnik lahko kadarkoli zahteva anonimizacijo svojih pogovorov tako, da nas kontaktira na dataprotection@gls-slovenia.com.

Za vse zadeve v zvezi z varstvom osebnih podatkov nas lahko kontaktiraš (ali kontaktirate) na: dataprotection@gls-slovenia.com

4. Informacije in urejanje reklamacij

a) Uporabnik lahko na podlagi številke paketa pri oddelku za podporo uporabnikom pridobi informacijo o paketu (IOD) oziroma zahteva potrdilo o vročanju (POD). Informacije o paketih prejme na podlagi poizvedbe.

b) V primeru zahtevanih informacij o paketih, ki so bili poslani po omenjenem obdobju, se čas za posredovanje informacij podaljša na tri delovne dni.

c) Potrdila o dostavi (POD) se posredujejo brezplačno, ampak le za največ 5 % poslanih paketov na določen mesec.

d) Poleg informacij o paketih oddelek za podporo uporabnikom sprejema morebitne pisne reklamacije oziroma prijave o nastalih škodah in posreduje prijavo osebi, zadolženi za urejanje škodnih postopkov.

e) Po prejemu reklamacije odgovorna oseba preveri prijavo, poskrbi za preverjanje in o ugotovitvah pisno obvesti podajalca reklamacije.

f) Poleg prijave reklamacije se lahko reklamacije vpišejo v knjigo pritožb na sedežu GLS Slovenia ali na ostalih poslovnih enotah podjetja. Oddelek za podporo uporabnikom vsaj tedensko preveri zapiske v knjigi pritožb, reklamacije pa obravnava po ustaljenem postopku in v ustreznem časovnem roku.

g) Oddelek za reklamacije le-te obravnava v najkrajšem možnem času, najkasneje pa v roku 30 dni od prejema reklamacije, in na prejeto reklamacijo pisno odgovori.

h) Če GLS Slovenia na prejeto reklamacijo ne odgovori ali pa podajalec reklamacije ni zadovoljen z odgovorom, se lahko v 60 dneh od prejema odgovora obrne na Urad za varstvo potrošnikov Slovenije.
Vse pritožbe se zabeležijo in vsi morebitni vzroki pritožb se odpravijo v skladu z določbami ISO-standarda.

5. Cilji Splošnih pogojev poslovanja in območne veljavnosti

GLS Slovenia opravlja storitve prevoza paketov prednostno za pogodbene partnerje. Pogodbeno razmerje se sklene s pogodbo o sodelovanju.
Časovna veljavnost pogodbe o sodelovanju je odvisna od medsebojnega dogovora obeh strank. Zanjo se dogovorita ob pripravi ponudbe in sklenitvi pogodbenega razmerja. Ob sklenitvi pogodbenega razmerja GLS Slovenia pogodbeno stranko oskrbi z ustreznimi nalepkami oziroma prevoznimi potrdili za pravilno odpremo paketov. Prav tako GLS Slovenia vnese podatke o pogodbeni stranki v informacijski sistem in omogoči nemoteno pogodbeno sodelovanje.

Splošni pogoji poslovanja veljajo za vse dejavnosti podjetja GLS Slovenia in vključujejo naloge prevzemov, dostav, zbiranja, sortiranja, nalaganja, razkladanja, obravnavanja in ponovnega
nalaganja ter začasnega shranjevanja v primerih neuspešnih dostav. Veljavni so tudi v primerih upravljanja pošiljanja izvoznih paketov v države znotraj mreže General Logistics Systems.

Splošni pogoji poslovanja se nanašajo izključno na naloge, povezane s prevozi, ki jih vključujejo pogodbe, sklenjene z GLS Slovenia, in ne zajemajo dostave uvoženih paketov, saj je v teh primerih pogodba strank sklenjena s partnerjem podjetja GLS Slovenia in v skladu s splošnimi pogoji tujega partnerja.

Storitve, ki jih ponuja GLS Slovenia:

- storitev 24-urne dostave poslovnih paketov (BusinessParcel) in malih poslovnih paketov (BusinessSmallparcel) po Sloveniji (dostava naslednji dan po prevzemu, podajanje informacij o času dostave);
- storitev prevoza paketov v vse države članice EU in v Turčijo, Norveško, Švico in Srbijo na podlagi sodelovanja z mrežo GLS General Logistics Systems;
- storitev uvoza paketov, poslanih iz držav članic EU in Švice, na podlagi sodelovanja z mrežo GLS General Logistics Systems.

Poslovni paket (**BusinessParcel**)
Hitra in učinkovita dostava »od vrat do vrat« po Sloveniji. Paketi, prevzeti v kateremkoli kraju po Sloveniji, so dostavljeni naslednji delovni dan znotraj delovnika, torej med 8. in 16. uro. Drugi poskus dostave je brezplačen.

Ekspresni paket (**ExpressParcel**)

Dostava nujnih paketov do določene ure, najkasneje do 9., 10. ali 12. ure naslednji delovni dan po prevzemu. Dodatna storitev se obračuna poleg standardne dostave. Storitev je na voljo le v določenih krajih in ob uporabi spletne aplikacije Connect online, kjer je na voljo tudi seznam lokacij. V primeru zakasnjene dostave po krivdi ponudnika storitve za več kot 15 minut se povrne strošek ekspresne storitve.

Mali poslovni paket in Ekspresni mali paket (**BusinessSmallParcel** in **ExpressSmallParcel**)
Posebno ravnanje s paketi, težkimi do 2 kg, ki vključuje ločeno sortiranje, ločen prevoz, posebne vrečke GLS in poenostavljen postopek za označevanje malih paketov z uporabo za to namenjenega GLS-trikotnika (dolžina 10–40 cm).

Prevoz paketov v domačem in mednarodnem prometu: v skladu z željami pošiljatelja GLS Slovenia prevzame paket na lokaciji, ki jo določi stranka, ter ga dostavi, pri čemer ima paket ves čas pod nadzorom, torej od prevzema do trenutka dostave. Pošiljatelj ima možnost spremljati pot paketa ter pridobiti informacije v zvezi z njim. Dokazilo o dostavi (POD) je na voljo za vpogled (v mejah omejitev, ki veljajo). V primeru spremembe naslova se GLS Slovenia zavezuje, da bo naslov preveril ter dostavil paket na preverjeni naslov. Storitev zajema tudi drugi poskus dostave v primeru, da je prvi poskus neuspešen. V primeru navodil s strani pošiljatelja ali prejemnika bo paket dostavljen na novi naslov ali na prvotni naslov ob drugi uri.

Evro poslovni paket in Evro mali poslovni paket (EuroBusinessParcel in EuroBusinessSmallParcel)
Zanesljiva, hitra in učinkovita cestna distribucija paketov »od vrat do vrat« z ugodnimi tranzitnimi časi v 36 evropskih držav.

Izvozna distribucija paketov (mednarodno integrirana storitev): pakete dostavljajo tuji pogodbeni partnerji podjetja General Logistics Systems, ki zagotavljajo, da podjetje General Logistics Systems ohranja nadzor nad paketi od prevzema do dostave in da je kadarkoli možno pridobiti informacije glede paketov ter potrdil o dostavah (v mejah omejitev, ki veljajo). Pri izvoznih paketih je čas dostave (z izjemo carinjenja, od časa prevzema paketa pa do dostave v depo ciljne države, ki izvaja carinjenje) odvisen od ciljne države, to je od 1 do 6 delovnih dni po prevzemu paketa. Čas carinjenja je odvisen od lokalnih zakonov v posameznih državah, stroški, ki pri tem nastanejo, pa bremenijo stranko ali naslovnika.

Če naslovnik ne poravna vseh obveznosti, ki izvirajo iz carinskih postopkov pri izvoznih paketih bo, GLS Slovenia te stroške zaračunal stranki. V primeru spremembe naslova se GLS Logistics Systems zavezuje, da bo naslov preveril ter dostavil paket na preverjeni naslov. Storitev zajema tudi drugi poskus dostave v primeru, da je bil prviposkus neuspešen. V določenih državah je po prvem, neuspelem poskusu dostave paket shranjen v GLS Paketni trgovini, ki je najbližje lokaciji naslovnika (navedenemu naslovu za dostavo), kjer ga naslovnik lahko prevzame osebno. Če ga naslovnik ne prevzame v roku, določenem v obvestilu naslovniku, je paket vrnjen pošiljatelju brez ponovnega poskusa dostave.

Dodatne storitve, ki so na voljo strankam z doplačilom:

Garancija 24 ur (**Guaranteed24Service**)
Zagotovljena dostava naslednji delovni dan: s to storitvijo GLS Slovenia zagotavlja, da bo paket dostavljen naslednji delovni dan po prevzemu. Če paket po krivdi GLS Slovenia ni dostavljen v omenjenem roku, bo GLS Slovenia povrnil strošek prevoza in dvakratno vrednost doplačila za to storitev.

Storitev Prevzem in dostava (**Pick&ReturnService**) Prevzem in dostava: GLS Slovenia na zahtevo stranke prevzame paket na navedeni lokaciji ter gadostavi na naslov stranke kjerkoli v Sloveniji.
Storitev je možno uporabiti v domačem ali mednarodnem prometu.

Storitev Prevzem in dostava tretji osebi (**Pick&ShipService**)
Prevzem in dostava tretji osebi: GLS Slovenia na zahtevo stranke prevzame paket na navedeni lokaciji ter ga dostavi na katerikoli naslov v Sloveniji. Storitev je možno uporabiti v domačem ali mednarodnem prometu.

Storitev Plačilo po povzetju (**CashService**)
Plačilo po povzetju: odkupnina, prevzeta od prejemnika paketa, se vsaj dvakrat tedensko nakazuje na transakcijski račun stranke. Reklamacijski rok za napačno ali nepravilno obravnavo odkupnine je 30 dni. Če tega ne stori v danem roku, izgubi pravico do nakazila odkupnine. Dodatni strošek storitve vključuje znesek bančnega transferja znotraj posamezne države. Prav tako se strošek storitve zaračuna v primeru neuspešne dostave paketa. V primeru uporabe te storitve pri mednarodnih paketih mora imeti stranka odprt račun v Romuniji. Pri poslovanju z odkupnino

na Slovaškem kasneje niso možni popravki odkupnine pri že odposlanem paketu. Zadevo rešujeta pošiljatelj in prejemnik in ne GLS. V vseh primerih izvoznih paketov je storitev možno naročiti le z uporabo programa GLS Connect, aplikacije GLS Connect Online in My GLS. Odkupnino za COD v GLS Slovenia lahko stranka po svoji izbiri poravna z gotovino, s plačilnimi karticami preko POS-terminala, ki ga ima kurir pri sebi, preko Paketomata ali v Paketni trgovini.

Storitev Zamenjava paketa (**ExchangeService**)
Zamenjava paketa: GLS Slovenia ob naročilu te storitve pri dostavi paketa naslovniku hkrati prevzame novi paket za vračilo pošiljatelju. Pri izbiri te dodatne storitve in dejanskem prevzemu novega paketa se pošiljatelju obračuna strošek dodatne storitve in strošek dostave zamenjanega paketa.

Storitev Klic pred dostavo (**ContactService**)
Klic pred dostavo: možne kombinacije s storitvami BusinessParcel in BusinessSmallParcel. Kot pri vsaki drugi storitvi jo lahko stranka izbere pri vnosu podatkov v IT-sistem. Pri uporabi storitve ContactService mora biti na paketu poleg običajnih podatkov navedena tudi telefonska številka prejemnika. Pred dostavo mora voznik GLS poklicati stranko in ji sporočiti namero in čas dostave. Storitev je obračunana in vidna na dodatni postavki specifikacije k računu.

Storitev V roke naslovniku (**AddresseeOnlyService**)
V roke naslovniku: z naročilom te storitve pošiljatelj točno določi in imenuje osebo, ki ji je paket namenjen. Pri dostavi paketa je treba prejemnika identificirati z osebnim dokumentom.

Storitev Dostava na določen dan (**DayDefiniteService**)
Dostava na določen dan: z naročilom te dodatne storitve prejemnik lahko vnaprej določi datum za dostavo paketov. Maksimalna zakasnitev je 5 delovnih dni od dneva prevzema paketa.

Storitev Vračilo spremnih dokumentov (**DocumentReturnService**)
Vračilo spremnih dokumentov – rešitev v primerih, ko morajo biti spremni dokumenti odposlanega paketa podpisani s strani prejemnika in nato vrnjeni pošiljatelju. Splošni pogoji poslovanja podjetja GLS Slovenia se ne nanašajo na to storitev.

Storitev Osebni dvig (**StandbyService**)
To storitev uporabite v primeru, ko želite, da zadržimo paket v naši poslovalnici in ga prevzame prejemnik sam. Kontaktni podatki poslovalnic so objavljeni na naši spletni strani ali pa lahko pokličete v oddelek za pomoč uporabnikom.

Nadomestilo v primeru škode ali izgube (**DeclaredValueRefundService**)
Dodatno nadomestilo se lahko sklene ločeno za vsak paket posebej, na obrazcu za nadomestilo v primeru škode ali izgube. Najvišja vrednost nadomestila za notranji in mednarodni promet je 2.000 EUR. Storitev se lahko naroči z izpolnitvijo obrazca v programu GLS Connect, aplikaciji GLS Connect Online in My GLS.

Storitev SMS-obveščanje (**SMSService**)
SMS-obveščanje: dan pred dostavo pošiljatelj obvesti prejemnika paketa o dostavi. Besedilo sestavi pošiljatelj in lahko vključuje identifikacijsko številko paketa ter višino odkupnine. Avtomatično se doda tudi številka oddelka za pomoč uporabnikom. Storitev je možno naročiti le z uporabo programa GLS Connect, aplikacije GLS Connect Online in My GLS, sporočilo pa ne sme biti daljše od 130 znakov.

Storitev SMS na dan dostave (**PreadviceService**) SMS na dan dostave: v jutranjih urah pošlje GLSSlovenia SMS-sporočilo, v katerem obvešča
prejemnika paketa o predvidenem času dostave. Sporočilo vsebuje identifikacijsko številko paketa, predviden čas dostave (s triurnim dostavnim oknom) in telefonsko številko oddelka za pomoč uporabnikom. Storitev je možno naročiti le z uporabo programa GLS Connect, aplikacije GLS Connect Online in My GLS.

Storitev Fleksibilna dostava (**FlexDeliveryService**)
V primeru naročene dodatne storitve bo GLS Slovenia paket poskušal prejemniku dostaviti dvakrat, poleg tega pa prejemniku ponuja pet alternativnih možnosti dostave. Naslovnik prejme po e-pošti ali SMS-u dostop do spletne aplikacije, kjer lahko izbira med dostavo na drug naslov, dostavo v enega izmed GLS depojev, dostavo v Parcel Shop, izbere drug dan dostave ali dostavo brez podpisa (v nabiralnik).
V primeru, da s strani naslovnika ne prejmemo nobenih navodil, se paket peti dan avtomatsko dostavi na prvotni naslov.
Storitev se lahko naroči pavšalno za vse pakete ali ad-hoc, preko programa GLS Connect, aplikacije GLS Connect Online in My GLS.

Storitev Dostava v Paketno trgovino ali Paketomat (**ShopDeliveryService**)
V primeru uporabe storitve ShopDeliveryService bomo paket dostavili neposredno v izbrano Paketno trgovino ali Paketomat. V primeru, da pošiljate več paketov za istega naslovnika, se vsak paket obračuna posebej. Naslove, lokacije in odpiralne čase si lahko ogledate na naši spletni strani.

Storitev Pozno pobiranje (**LateCollectionService**)
Storitev LateCollection oziroma Pozno pobiranje je storitev, pri kateri se paketi prevzamejo v popoldanskih urah, in sicer med 17. in 19. uro. Stranka se lahko odloči za uporabo storitve le ob predhodnem dogovoru s prodajnim oddelkom. Ko se storitev vklopi, velja za vse vaše pakete in je ni mogoče izbirati za vsak paket posebej. Cena storitve se obračuna za vsak paket posebej.

Plačilo po povzetju s plačilno kartico (**BankCardService**)
Strankam omogočamo plačilo odkupnine s plačilno kartico. Storitev se zaračuna pošiljatelju, in sicer za domače pakete 1,13 % od vrednosti odkupnine, za mednarodne pakete (izvoz) 1,5 % od vrednosti odkupnine.

Storitev Dostava brez dotika (**ContactlessDeliveryService**)
Dostava brez dotika: zaradi intenzivnega širjenja novega koronavirusa COVID-19 v Evropi in Sloveniji je GLS Slovenia kot preventivni ukrep za zaščito zdravja pošiljateljev, prejemnikov in kurirjev 23. 3. 2020 uvedel dostavo paketa brez d podpisa. Storitev izbere prejemnik preko upravitelja dostave – vmesnika Flex Delivery Manager (Mojpaket.eu). V tem primeru se prejemnik ne podpiše v »skener«. Namesto tega ime in priimek prejemnika vnese kurir, v podpisnem poljupa se prikaže koda storitve (CLD). Prejemnik na takšen način sprejme paket brez dotika in potrjuje prejem nepoškodovane pošiljke. S tem se tudi izniči pravica do odškodninskega zahtevka z naslova manjkajočega podpisa, tako s strani prejemnika kot pošiljatelja.

Storitev **Okoljski dodatek** je storitev, ki smo jo uvedli z namenom usklajevanja in proaktivnega spodbujanja raznovrstnih dejavnskupine GLS. Osnovni cilji so odgovorno ravnanje z viri, zmanjšanje emisij in optimizacija odpadkov. O vseh novi posodobitvah vas bomo obveščali sproti. Storitev enostavna vračila (**SimpleReturnes Service**) gre za storitev, ki jo nudimo podjetjem oz. spletnim trgovinam, da svojim kupcem omogočijo možnost vračila neustreznega blaga.

6. Paket, prevozno potrdilo, pakiranje, naslavljanje, odprema

Pošiljatelj je dolžan paket pravilno zapakirati in ga opremiti s prevoznim potrdilom, tako da so jasno razvidni podatki o naslovniku (točen naziv, naslov, poštna številka in kraj, telefon in kontaktna oseba) ter teži paketa. Skrbno in strokovno zapakirano blago omogoča, da je poslani paket pri sortiranju po tekočem traku in ob rokovanju primeren za učinkovit cestni prevoz in da pride blago nepoškodovano na ciljni naslov. GLS Slovenia prevzame odgovornost samo za ustrezno pakirane in točno naslovljene pakete. V primeru neustrezne embalaže si GLS Slovenia pridržuje pravico tak paket prepakirati in obračunati dodatne stroške, nastale v zvezi s tem.

Izvozni paket mora biti opremljen z vsemi prevoznimi dokumenti, ki so potrebni za izvoz v mednarodnem prometu in so bili predhodno odobreni s strani oddelka za mednarodne storitve: Naslov naslovnika na vsakem paketu, s priloženimi izvoznimi računi (v treh izvodih, tudi v primeru vzorcev in brezplačnih paketov). Za zamude, ki nastanejo zaradi nepopolnih ali manjkajočih dokumentov je odgovoren pošiljatelj ali oseba, ki je izdala nepopolno dokumentacijo; le-ta mora povrniti tudi dodatne stroške, ki so pri tem nastali podjetju GLS Slovenia. Pred vsakim izvozom carinskih paketov je potrebno izvozno dokumentacijo poslati na carine@gls-slovenia.com

Pogoji, ki se nanašajo na pakiranje paketov:

- Uporabnik lahko odda pakete, ki so popolnoma zaprti.
- Paketov na paleti ne sprejemamo.
- Embalažo je treba optimalno izkoristiti, saj le ustrezna velikost, kakovost embalaže ter popolnoma zapolnjen notranji prostor varujejo blago pred morebitno škodo.
- Lomljivo blago mora biti zapakirano v stiropor ali podoben material za oblazinjenje.

Oznaka »lomljivo« služi le kot opozorilo in ne pomeni zaščite vsebine paketa.

- Elektronske naprave, namenjene v popravilo, morajo biti zapakirane v popolni, originalni embalaži in ustrezno oblazinjene.
- Akumulatorske baterije je treba predati ovite samo v prozorno folijo.
- Avtomobilske gume se lahko odda pakirane le po dve skupaj. Spete morajo biti tako, da se med transportom ne morejo ločiti.
- Plastenke je treba zaščititi, in sicer vsako posebej, z vseh strani in notranjim polnilom.
- Blago, ki ga ni moč ustrezno zapakirati, je treba pred ovojem s folijo dodatno ustrezno zaščititi.
- Paket je treba zapreti z vseh strani in zlepiti z lepilnim trakom, po možnosti z lepilnim trakom, ki ima logotip pošiljatelja.

Paketov, ki so medsebojno povezani, GLS Slovenia ne prevzema, saj se ti lahko ločijo eden od drugega

in v takem primeru pride le do vročanja paketa, ki je ustrezno opremljen. V tem primeru GLS Sloveniane prevzema odgovornosti za nedostavljene pakete.

- Naziv, naslov naslovnika, prevozno potrdilo, nalepke za dodatne storitve in ostale oznake je treba nalepiti na največjo površino paketa.
- Pri uporabi denarne storitve (CashService) mora biti celoten znesek pri pošiljanju podatkov naveden v elektronski obliki in na samem paketu.
- Nevarno blago se ne sme oddati niti z zunanjo oznako.

GLS Slovenia se v vsakem primeru izogiba poškodbam paketov in skrbi, da postopek vročanja poteka nemoteno. Obenem oddelek za podporo uporabnikom nudi brezplačno svetovanje uporabnikom o pravilni odpremi in pakiranju paketov.

Nalepka »lomljivo« ne odvezuje pošiljatelja od obveznosti primernega pakiranja blaga, saj nalepka ne obvaruje vsebine paketa.

7. Prevzem paketov

1. Redne stranke: Prevzem paketov se opravi na naslovu pošiljatelja oziroma na njegovem naslovu in ob dogovorjeni uri, ki je bila posredovana ob sklenitvi pogodbenega razmerja. Ura prevzema lahko odstopa največ 30 minut (pred ali po določeni uri prevzema) od tiste, dogovorjene s pogodbo o sodelovanju. Pošiljatelj lahko tudi sam odda paket v vsaki poslovni enoti podjetja GLS Slovenia (seznam poslovnih enot je objavljen na spletni strani www.gls-slovenia.com).
2. Občasni pošiljatelji: Prevzem paketov se naroči izključno preko portala www.mojgls.si. Dostop do portala se pošiljateljem zagotovi ob podpisu pogodbe oziroma s pomočjo oddelka za podporo uporabnikom.
Prevzeti paketi so praviloma dostavljeni naslednji delovni dan od prevzema (velja za vročanje po Sloveniji).

Voznik GLS Slovenia pri prevzemu paketa ne preverja ustreznosti pakiranja paketa, ima pa pravico vidno neustrezno pakirane pakete zavrniti.

Ob prevzemu paketa voznik GLS Slovenia izda potrdilo o prevzemu paketa, s tem da potrdi le prevzeto število paketov.

Skeniranje in tehtanje paketov se opravi na elektronskih tehtnicah podjetja GLS Slovenia. Vozniki GLS Slovenia paketov ne tehtajo.

Uporabnik ima na voljo več vrst potrdil za identifikacijo paketa. Seznam poslanih paketov je lahko izpisan iz aplikacij GLSConnect Online, GLS Connect in My GLS.

Osnova za obračun storitev sta število poslanih paketov ter teža posameznega paketa. Storitve se obračunavajo po paketu.
Točne podatke o številu in teži paketa (specifikacijo) prejme uporabnik v elektronski obliki.

8. Vročanje

Ob dostavi je paket skrbno zapakiran in na njem je čitljivo napisan naslov, kamor je treba paket dostaviti. Ko voznik prispe na naslov dostave, ne sme čakati; v primeru, da mora čakati, se lahko dostava prekine.
Kurir preda paket ob podpisu o prejemu s strani naslovnika ali drugih oseb, če domneva, da so upravičene do prejema paketov. Med njimi so predvsem osebe, ki so prisotne v prostorih naslovnika, in tisti, ki imajo ustrezno pisno pooblastilo.
Dostava je dokončno potrjena s strani naslovnika, ko ta GLS Slovenii podpiše vse obrazce o prevzemu. Voznik lahko zahteva, da mora prejemnik poleg podpisa navesti tudi svoje ime. Ti podatki se nato prenesejo v skener, kjer so podatki o dostavi paketov na voljo preko telefona ali v elektronski obliki.
Pred izročitvijo zaupnih paketov (AddresseeOnly service) mora prejemnik dokazati svojo identiteto z osebnim dokumentom. V tem primeru mora biti poleg podpisa prejemnika zapisana še ID številka osebne izkaznice ali potnega lista.
V primeru odkupninskih paketov (CashService) se paket dostavi le ob plačilu odkupnine, prejemnikpa se mora podpisati ob prejemu. Vsebine paketa predhodno ne sme pregledati oz. preizkusiti. V primeru, da odkupnina ni zabeležena na prevoznem listu in ni prenesena v naš sistem, GLS ne odgovarja in ne bo terjal prejemnika, če odkupnina ni bila pobrana. Odgovornost je izključno na strani pošiljatelja.

9. Teža in mere paketov

- V okviru izvajanja prevoznih storitev izvaja GLS Slovenia prevoz paketov do teže 40 kg, ki ne presegajo naslednjih mer: dolžine do 200 cm, višine do 60 cm in širine 80 cm, pod pogojem, da vsota 2 x višine + 2 x širine + 1 dolžine ne presega 300 cm. V primeru, da je paket večji od dovoljenega obsega, si GLS Slovenia pridržuje pravico zaračunati dodatne stroške, nastale v zvezi s tem.

Za prevoz v tujino mora biti vsebina zapakirana izključno v kartonasti embalaži. Maksimalna teža je lahko 40 kg, paket pa ne presega naslednjih mer: dolžina od 10 do 200 cm, višina od 15 do 60 in širina od 5 do 80 cm, pod pogojem, da vsota 2 x višine + 2 x širine + 1 dolžine ne presega 300 cm. Rok vročanja v mednarodnem prevozu je od 2 do
6 delovnih dni in ne vključuje časa prevoza od pošiljatelja do izvoznega centra GLS in od uvoznega centra GLS do naslovnika, carinskih postopkov in višje sile, na katero nimamo vpliva.

Ob uporabi produktov BusinessSmallParcel – Mali poslovni paket in ExpressSmallParcel – Mali ekspresni paket je maksimalna dovoljena teža posameznega paketa 2 kg in dolžina 40 cm.

GLS Slovenia vsak paket prevzame na naslovu stranke oziroma na njenem odjemnem mestu, skladno s podatki, navedenimi v pogodbi o sodelovanju. Prevzeti paketi se tehtajo avtomatsko v poslovnih enotah. Teža se avtomatsko pripiše k identifikacijski številki paketa. Teža posameznega paketa je osnova za avtomatski obračun storitev.

Za pakete izven dovoljenih dimenzij obstaja tveganje, da ne bodo pravočasno vročeni. GLS Slovenia je v takih primerih upravičen do preusmeritve takih paketov do drugih prevoznikov in stroške prevoza paketov izven dovoljenih dimenzij prenese na pošiljatelja. V teh primerih Splošni pogoji nadomestila v primeru škode ali izgube in časovna garancija vročanja paketov ne veljajo.

10. Vrste blaga, izključene iz storitev GLS Slovenia

Vrste blaga, ki se praviloma ne sprejmejo za prevoz:

- blago, ki je zaradi svoje narave nagnjeno k uničenju;
- pokvarljivo blago;
- posmrtni ostanki, žive živali in rastline;
- blago v vrečah, vrečkah, razsuti tovor in blago v lesenih zabojih;
- blago z visoko vrednostjo, dragocene kovine, slike in ostala umetniška dela ter predmeti s sentimentalno vrednostjo;
- antikvitete, vrednostni papirji in ostali dokumenti z denarno vrednostjo;
- dragulji, krzno, zlato, srebro, denar in kovanci;
- blago, ki zahteva skladiščenje pri določeni temperaturi;
- (prepovedano) orožje in (prepovedano) strelivo ter eksplozivni materiali;
- paketi, iz katerih štrlijo dolgi ostri deli;
- zvezane paketi;
- Steklo, steklene predmete, keramika, kamen oz. vse lahko lomljive materiale
- paketi, ki so naslovljeni na poštni predal;
- droge.
- domači ali mednarodni paketi, ki presegajo vrednost 2.000 EUR, izdelki pod državnim nadzorom, alkoholne pijače in tobačno blago;
- neprimerno zapakirano blago oz. blago, ki ni primerno za transport preko paketne distribucije;
- preveliki oz. pretežki paketi (če presegajo mere, določene v tč. 8);
- lahko lomljivo blago in ostalo blago, za katero so v transportni zakonodaji predvidena posebna pravila;
- nevarno blago v skladu s pravili IATA in ADR pravili
- baterije vrste Lithium Metal so popolnoma izključene iz letalskega transporta, za vse ostale vrste baterij Lithium pa se upošteva predpise IATA/ DGR, prav tako je pošiljatelj odgovoren za pravilno ter popolno spremno dokumentacijo;
- za vse tujinske pakete se zavrnejo paketi z osebnimi stvarmi, ki so blago, za katerega se plačujejo trošarine in dajatve, ter blago, ki ga spremlja dokumentacija ATA. Prepovedano je pošiljanje blaga, ki je v skladu z zakonskimi določbami (vključno z resolucijami in ukrepi, ki jih je sprejela Organizacija združenih narodov) katerekoli države članice Evropske unije ali države porekla, tranzita ali namembne države prepovedano ali krši kakršnekoli trgovinske ali gospodarske omejitve ali sankcije, ki so trenutno v veljavi;
- poleg tega se za prevoz zunaj Slovenije ne sprejema Carnet ATA carinskega blaga in razstavnih eksponatov.

Stranka je dolžna obvestiti GLS Slovenia pred pošiljanjem vsakega paketa, katerega vrednost presega 2.200 EUR.

11. Storitev

GLS Slovenia opravlja storitve prevoza paketov. Prevoze opravljajo pogodbeni partnerji, ki so pod nadzorom GLS Slovenia, ki zagotavlja njihovo kakovostno opravljanje storitev. Vse storitve, ki jih opravljajo omenjeni pogodbeni prevozniki, so na računu vidne kot posredovane storitve in zaradi svoje narave niso navedene ločeno.

GLS Slovenia prevzema primerno zaprte, nepoškodovane pakete brez preverjanja vsebine in jih v zaprtem stanju vroči naslovniku.

GLS Slovenia ima izjemoma pravico preveriti vsebino paketa, če obstaja sum, da le-ti kršijo določila člena 9. Če GLS Slovenia takšno blago odkrije med prevozom ali skladiščenjem, o tem obvesti pošiljatelja. Pošiljatelj mora na svoje stroške prevzeti paket na sedežu podjetja ali v poslovni enoti.

Obseg, značilnosti in pogoji storitev:

1. Vsebina storitev: prevzem paketov se izvaja v poslovnih enotah GLS Slovenia, centralnem skladišču, na naslovu pošiljatelja ali njegovem odjemnem mestu.

2. Vročanje paketov: vročanje je pravilno izvedeno, ko se paket vroči na običajno sprejemno mesto za vročanje na naslovu naslovnika, in sicer ob podpisu naslovnika ali osebe, za katero se lahko sklepa, da je pooblaščena za prevzem paketa.

3. Rok vročanja: po Sloveniji se vročanje izvede za vse pakete, predane podjetju GLS Slovenia med 8. in 20. uro, po sistemu »od vrat do vrat« v roku 24 ur, pri čemer oznaka 24 ur pomeni vročanje naslednji delovni dan.
   V skladu s Splošnimi pogoji poslovanja lahko stranka naroči tudi ekspresno dostavo (jutranjo dostavo) na tiste lokacije po Sloveniji, ki so na seznamu GLS Slovenia (dostava bo opravljena do 12. ure naslednji delovni dan).
   Rok vročanja v primeru oddaje paketa v Paketomatu ali Paketni trgovini je 1–2 delovna dneva.
   Rok vročanja v mednarodnem prevozu paketov je od 2 do 6 delovnih dni in ne vključuje časa prevoza od pošiljatelja do izvoznega centra GLS in od uvoznega centra GLS do naslovnika, carinskih postopkov in višje sile, na katero nimamo vpliva. Navedeni tranzitni časi za posamezno državo so opisani v Ponudbi za opravljanje mednarodnih storitev. V primeru carinskih postopkov se tranzitni čas ustrezno podaljša za čas opravljanja carinskih postopkov.

4. Poskus vročanja: po prvem neuspelem poskusu je ponovni poskus vročanja brezplačen. V primeru, da GLS Slovenia paketa ne more vročiti zaradi napačnega ali nepopolnega naslova oz. naziva naslovnika ali njegove odsotnosti, oz. v primeru, ko naslovnik odkloni prevzem, se vročanje šteje kot izvršeno, če GLS Slovenia pusti obvestilo o vročitvi oz. v primeru zavrnitve izda novo prevozno potrdilo. V tem primeru je GLS Slovenia upravičen do tega, da paket odda na javnem mestu za hrambo na stroške pošiljatelja in ga o tem obvesti.

   Če pošiljatelj nemudoma ne da navodil za nadaljnje ravnanje in ne prevzame dodatnih stroškov, lahko GLS Slovenia v skladu z Obligacijskim zakonikom paket proda in z dobljenim denarjem pokrije svoje stroške. Če se po prvem poskusu vročanja paket ne more vročiti, ga GLS Slovenia skladišči največ štiri dni(izjema je obvestilo naslovnika o dopustu, v tem primeru največ 10 delovnih dni). Peti dan od prvega poskusa vročanja se paket poskuša ponovno vročiti. Če se paket tudi pri tem poskusu ne more vročiti, se brez obvestila vrne pošiljatelju. Naslovnik lahko prevzame paket sam v poslovnih enotah GLS Slovenia v roku petih delovnih dni.
   GLS Slovenia lahko ob neuspelem vročanju (ali pa preden pride do prvega vročanja, če dobimo tako navodilo s strani pošiljatelja ali prejemnika paketa) paket preda v Paketno trgovino ali v Paketomat. Glede tovrstnega načina dostave se mora prejemnik ali pošiljatelj strinjati, razen če ni dogovorjeno drugače. Partner GLS, Paketna trgovina Petrol, prejemniku paketa dodatno zaračuna storitev vročitve paketa v višini 0,80 EUR in storitev obdelave odkupnine za pakete s plačilom po povzetju v višini 2,10 EUR, in to za vsak predani paket. Partnerja GLS, Paketna trgovina OMV in Tobačna 3Dva, prejemniku zaračunata storitev obdelave odkupnine za pakete s plačilom po povzetju v višini 1,50 EUR, in to za vsak predani paket. Dostava v Paketno trgovino je naša nadstandardna storitev, zato prejemnik paketa dodatne stroške krije na lastno željo. To pa pomeni tudi to, da če prejemnik odstopi od pogodbe in želi vrniti paket, mu pošiljatelj ni dolžan kriti dodatnega stroška pri prevzemu paketa v Paketni trgovini.

V primeru, da prejemnika ni na naslovu ter da na navedenem telefonu ni dosegljiv in se naslov dostave nahaja v radiju 3 km od Paketomata, lahko kurir brez privolitve paket pusti v le-tem. Morebitno odkupnino stranke lahko poravnajole s kartico.

5. Informacije o paketih (IOD – Information of Delivery Service): GLS Slovenia pošiljatelju zagotavlja informacije o paketih naslednji delovni dan po prevzemu le-teh. Pošiljatelj lahko pridobi informacije o paketu preko telefona, elektronske pošte ali sam uporablja sledenje paketu na spletni strani podjetja www.gls-slovenia.com. Obenem je pošiljatelj upravičen do brezplačnega pisnega ali elektronskega potrdila o vročitvi (POD) za največ 5 % dnevno dostavljenih paketov. V primeru preseganja 5 % ima GLS Slovenia zaradi povečanega obsega dela pravico do zaračunavanja storitev izdajanja pisnih oziroma elektronskih potrdil o vročitvi (POD).
   Potrdilo o dostavi, podpisano s strani obeh podpisnikov, ali namesto tega potrjeno in podpisano elektronsko (skenirano) potrdilo se štejeta kot ustrezno dokazilo o dostavi.

6. Storitev po povzetju (COD – Cash on Delivery Service): GLS Slovenia opravlja storitev po povzetju le na podlagi pravilno izpolnjenega obrazca s strani pošiljatelja, pri čemer mora biti odkupninski paket ustrezno opremljen z vsemi potrebnimi informacijami, da gre za odkupninski paket. Le-ta ne sme presegati vrednosti posameznega paketa in je za posamezni paket omejena na najvišjo dovoljeno vrednost 2.000 EUR. Storitev po povzetju (COD – Cash on Delivery Service) se obračuna tudi v primeru neuspešnega vročanja oziroma dostave.
   Prevzeta odkupnina se vedno nakaže na transakcijski račun naročnika storitve. V primeru uporabe COD pri mednarodnih paketih lahko nastanejo dodatni stroški pri nakazilu na TRR.
   Sprememba pri frekvenci nakazil COD je možna samo s podpisom aneksa k pogodbi. Pri ravnanju s paketi z odkupnino GLS sodeluje samo pri zbiranju denarja v skladu z navodili naročnika. GLS nima pravice podati nobenih izjav v imenu naročnika ali skleniti pogodbe z naslovnikom. Naročnik je dolžan spoštovati določbe najnovejših zakonov in predpisov o boju proti preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma.

7. Vračilo spremnih dokumentov: GLS Slovenia opravlja storitev vračila spremnih dokumentov le na podlagi pravilno izpolnjenega obrazca dodatnih storitev s strani pošiljatelja, pri čemer mora biti paket ustrezno opremljen z vsemi potrebnimi informacijami, da gre za omenjeno storitev. Številko dokumenta, ki ga je treba vrniti, je treba navesti na za to namenjenem prostoru na obrazcu za dodatne storitve.
   Spremne dokumente je treba nalepiti na zunanjo stran paketa. Storitev Vračilo spremnih dokumentov je na voljo na podlagi posebnih pisnih sporazumov. V teh sporazumih Splošni pogoji nadomestila v primeru škode ali izgube niso zajeti. V primerih izvajanja te storitve bodo uslužbenci GLS Slovenia sodelovali z uslužbenci strank in prejemnikov, zato GLS Slovenia ne bo mogel odstraniti morebitnih ovir, ki nastajajo v zvezi z delom. Če vse obveznosti, ki izhajajo iz opravljanja teh storitev, ne bodo mogle biti izpolnjene iz kateregakoli razloga, GLS Slovenia za to ne bo finančno odgovoren niti ne bo kril nobenih posledičnih izgub. Stranka ne more sprožiti škodnega zahtevka proti GLS Slovenia zaradi kakršnekoli izgube v zvezi z dostavo paketov, ki so bili pobrani in dostavljeni kot zaprtipaketi.

12. Stroški prevoza paketov in povračilo stroškov

GLS Slovenia se s pogodbeno stranko dogovori o stroških vročanja in stroških dodatnih storitev v skladu s pogodbo o sodelovanju in ponudbo za opravljanje prevoznih storitev, v primeru kasnejših sprememb pa z ustreznimi aneksi k pogodbi o sodelovanju. Metoda izračunavanje dodatnih storitev in dodatka na gorivo se lahko spremeni. Pošiljatelj plača stroške prevoza po prejetju računa, na dan zapadlosti računa. Obračunsko obdobje in rok plačila sta določena s pogodbo o sodelovanju.

V primeru zavrnjenega blaga ali blaga nenavadnih velikosti se stranki zaračuna strošek v skladu s trenutnim veljavnim cenikom. Pri državah, ki niso članice EU, so cene za IZVOZ oblikovane po Incoterms klavzuli DDU (dobavljeno – neocarinjeno).

Poleg prevoznih stroškov pošiljatelj dodatno plača znesek izvoznega carinskega posredovanja. Naslovnik paketa plača znesek carine in davek.

Pri državah, ki niso članice EU, se dodatno plačajo znesek uvoznega carinskega posredovanja ter uvozna carina in DDV.

GLS Slovenia opravlja posebna naročila za carinjenje izključno na podlagi predhodnega dogovora!

13. Dolžnosti stranke

Pošiljatelj je dolžan paket pravilno zapakirati in ga opremiti s prevoznim potrdilom, tako da so jasno razvidni podatki o naslovniku (točen naziv,naslov, poštna številka in kraj, telefon in kontaktna oseba) ter teži paketa. Skrbno in strokovno zapakirano blago omogoča, da je poslani paket pri sortiranju po tekočem traku in ob rokovanju primeren za učinkovit cestni prevoz in da pride blago nepoškodovano na ciljni naslov. GLS Slovenia prevzame odgovornost samo za ustrezno pakirane in točno naslovljene pakete. V primeru neustrezne embalaže si GLS Slovenia pridržuje pravico, da takšen paket prepakira in obračuna dodatne stroške, nastale v zvezi s tem.

Paket mora biti opremljen z vsemi prevoznimi dokumenti, ki so potrebni za uspešno vročanje: naslov naslovnika na vsakem paketu, priloženi izvozni računi (v treh izvodih, tudi v primeru vzorcev in brezplačnih paketov). Za zamudo, ki nastane zaradi nepopolnih ali manjkajočih dokumentov, je odgovoren pošiljatelj ali oseba, ki je izdala nepopolno dokumentacijo; le-ta mora povrniti tudi dodatne stroške, ki so pri tem nastali podjetju GLS Slovenia.

V primeru, da stranka v določenem obdobju pričakuje konkretno povečanje poslanih paketov za 100 % ali več (glede na povprečje poslanih paketov v zadnjih 6 mesecih), je dolžna o tem obvestiti svojega prodajnega predstavnika oz. skrbnika pri podjetju GLS Slovenia ali pa poslati obvestilo na elektronski naslov: prodaja@gls-slovenia.com, in to vsaj 30 dni pred pričakovanim povečanjem prometa. V primeru, da stranka podjetja GLS Slovenia ne obvesti pravočasno, ima GLS Slovenia pravico do obračunavanja sezonskega dodatka (»Seasonal fee«), in sicer vvišini 1 EUR na vsak poslani paket. Razlog za to je, da se lahko podjetje GLS Slovenia pravočasno pripravi na povečan obseg dela in zagotovi ustrezne kapacitete v distribucijski mreži GLS ter s tem zagotovi ustrezno kakovost dostave.

GLS se zavezuje, da se vsi paketi, ki so pripeljani v centralno skladišče (HUB) na paletah, v roku 24 ur razložijo z le-teh. Stranka se obvezuje, da bo za pripeljane palete v roku enega (1) tedna od dostave organizirala odvoz. V primeru, da stranka v določenem roku ne organizira odvoza, se šteje, da so palete last podjetja GLS.

Stranka je dolžna poravnati vse svoje obveznosti v roku in na način kot je določeno v pogodbi o sodelovanju. V primeru neizpolnjevanja pogodbenih obveznosti veljajo določbe iz tč. 14 teh Splošnih pogojev poslovanja.

V primeru, da ima stranka na mesečni ravni več kot 15% zavrnjenih paketov, se za vsak zavrnjen paket obračuna 2,50 € strošek vračila.

14. Pravica razpolaganja

Prejemnik in stranka lahko v primeru odsotnosti naslovnika pooblastita GLS Slovenia, da paket dostavi sosedu ali drugi ustrezni osebi oz. da podpiše kurirju prevzem namesto potrdila o dostavi. Pri teh pisnih ali ustnih dovoljenjih bo potrdilo o dostavi (IOD, POD) pripravljeno v prilagojeni obliki.

GLS Slovenia ponuja tudi možnost, da lahko stranka odda ali prevzame svoje pakete v GLS Parcel Shop. To je vedno individualna pogodba med GLS Slovenia in stranko.

15. Izdajanje računov, preplačila

GLS Slovenia opravlja storitve prevoza paketov izključno proti plačilu poštnine s strani stranke. Račun za opravljene storitve je izdan za nazaj, in sicer v obdobju, ki je dogovorjeno v pogodbi, razen v primeru uporabe spletne aplikacije Pošljipaket.si, pri čemer se strošek pošiljanja poravna po predračunu. GLS Slovenia izstavlja račune za opravljene storitve v enkratnem znesku, z rokom plačila, ki je določen v pogodbi o sodelovanju, in sicer od datuma izstavitve računa.
Računi se vedno poravnajo z bančnim nakazilom. Na specifikaciji računa so podatki o številki paketa, teži in ceni.

Pogodbene stranke lahko račune prejemajo v PDF-obliki ali po pošti.

Reklamacijski rok računa je osem dni od prejema.

Stranka je dolžna račun poravnati z bančnim nakazilom, v roku, ki je določen v pogodbi. V primeru zamude pri plačilu bo GLS Slovenia zaračunal zamudne obresti (4. odstavek 2. člena Zakona o predpisani obrestni meri zamudnih obresti), in sicer od prvega dne zapadlosti računa, poleg tega pa bo zahteval povračilo svojih stroškov v povezavi s stroški terjanja.

V primeru naknadnega tiskanja računov (prepis računa) bomo zaračunali 3,00 EUR + DDV za ponovno tiskan in poslan račun.

V primeru zamujanja s plačilom za več kot 28 dni si GLS Slovenia pridržuje pravico, da brez predhodnega obvestila zadrži izplačilo prevzetih odkupnin in paketov. GLS Slovenia bo obvestil stranko, za kolikšen znesek in katera odkupnina je bila kompenzirana z zapadlimi odprtimi postavkami. Če se stranka predhodno strinja, pa se lahko odkupnine kompenzira tudi z nezapadlimi računi. Če ima stranka blokiran TRR, ima GLS Slovenia pravico do zadržanja paketov.

GLS Slovenia dobi zastavno pravico za blago in odkupninske pakete, ki jih pošilja ali prejema naročnik, brez predhodnega obvestila, za vse stroške, ki nastanejo v zvezi z blagom in denarnimi paketi – tovornine, takse itd. – in vse ostale zahtevke proti naročniku, ki nastanejo GLS Slovenia ali njegovim partnerjem. Če zahtevki, do katerih je upravičen GLS Slovenia, niso plačani v roku, je GLS Slovenia upravičen do prodaje toliko blaga in zadržanja toliko denarnih paketov, kolikor jih je potrebnih, da pokrijejo vse zahtevke, vključno z nastalimi stroški. Če stranka pošlje paket izven EU in prejemnik paketa ne poravna carinskih dajatev, se carinske dajatve zaračunajo pošiljatelju paketa.

16. Garancija

V primeru uporabe storitve Guaranteed 24 Service (Garancija 24 ur), pri čemer oznaka 24 ur pomeni vročanje naslednji delovni dan, GLS Slovenia zagotavlja, da bo paket vročen naslednji delovni dan. V nasprotnem primeru GLS Slovenia povrne celoten strošek prevoza in dvakratno vrednost doplačila za storitev.

V primeru uporabe ekspresnih storitev Express Service (Ekspresna storitev) mora biti naslovnik dosegljiv na kraju prejema najmanj eno uro pred naročenim vročanjem. Pri uporabi storitve je obvezna telefonska številka naslovnika paketa. V primeru napačnih ali manjkajočih podatkov GLS Slovenia ne krije povračila stroška prevoza in stroška storitve. V primeru zamude pri vročitvi je pošiljatelj upravičen do povračila stroška prevoza in stroška storitve s strani GLS Slovenia. Zamudo pri vročitvi je treba pisno prijaviti najkasneje 15 dni po uspešni vročitvi paketa.

17. Škodni primeri

GLS Slovenia zagotavlja odškodnino (paketno nadomestilo) za stranko glede na vsak paket, in sicer vprimeru škode, za katero je odgovoren GLS Slovenia. To je škoda, ki nastane kot posledica malomarnosti ali nestrokovnega ravnanja, vključno z delno ali popolno izgubo ali uničenjem paketa. Pristojbina za avtomatsko nadomestilo v primeru škode ali izgube paketa je vključena v ceno transporta, ki ga plača stranka.
Nadomestilo v primeru škode ali izgube zagotavlja le kritje neposredne škode (v zvez iz zamenjavo ali popravilom), brez kakršnekoli posredne škode.
Uporabnik poštnih storitev ima pravico vložiti reklamacijo takoj ob dostavi ali najpozneje v 30 dneh od dostave, če pomanjkljivosti niso takoj vidne. Če uporabnik poštnih storitev ne vloži reklamacije v rokih iz prejšnjih odstavkov tega člena, izgubi pravico do odškodnine.

Izvajalec prevoznih storitev mora na reklamacijo odgovoriti v 30 dneh za pakete, poslane v notranjem poštnem prometu, in v dveh mesecih za pakete, poslane v mednarodnem prometu, sicer lahko uporabnik prevoznih storitev v 15 dneh od poteka tega roka vloži zahtevo za rešitev spora na agencijo.

V primeru neizpolnjevanja zgoraj navedenih rokov je odškodninski zahtevek ničen oziroma neveljaven.

GLS Slovenia jamči za izgubo ali poškodbo paketa do zneska 200 EUR za domače in tujinske pakete. V omenjenih primerih se plačilo vrši na transakcijski račun uveljavitelja odškodninskega zahtevka, izplača se nabavna vrednost izdelka oziroma 70% neto cene izdelka iz računa med pošiljateljem in prejemnikom (nižja vrednost). V primeru dodatnega plačila nadomestila v primeru škode ali izgube paketa v višjem znesku, na podlagi predhodno izpolnjenega Obrazca za nadomestilo v primeru škode. GLS Slovenia za posledično izgubo posla ne odgovarja.

V primeru, da je kritje vključeno v osnovno ceno domače storitve, je višina odškodnine enaka vrednosti nakupa nove naprave, zamenjave ali popravila. Odškodninska premija lahko vključuje tudi stroške storitve, vendar ne sme presegati 200 EUR.

€ dvojno nadomestilo z a opravljanje notranjih prevozov presega ta znesek, nadomestilo v primeru škode ali izgube zagotavlja kritje do dvakratnika stroška prevoza.

V primeru, da paket ni bil dostavljen oziroma je bil dostavljen kasneje od zagotovljenega roka, znesek nadomestila znaša dvakratnik cene storitve. Stranka ni upravičena do škodnega zahtevka, prav tako pa se odškodnina ne izplača v primeru, da GLS Slovenia nima nikakršnega vpliva na zamudo ob dostavi ali če ne vrne dobavnice, vendar pod pogojem, da lahko GLS Slovenia verodostojno potrdi dostavo paketa v svojem sistemu (IOD, POD). V takem primeru lahko stranka zahteva odškodnino od naslovnika, GLS Slovenia pa prevzame odgovornost v višini cene storitve.

Za pozno dostavo paketov, ki nimajo zagotovljenega roka, GLS Slovenia ne prevzema odškodninske odgovornosti.

Brez soglasja GLS Slovenia stranka nima pravice do prenosa nadomestila v primeru škode ali izgube tretjim osebam.

GLS Slovenia ne nosi nobene odgovornosti za dragocenosti, ki so že zajete v drugih nadomestilih. Stranka ima pravico, da sklene nadomestilo v primeru škode ali izgube.

Ponudnik storitev mora poskrbeti za plačilo odškodnine, ki se ugotovi za upravičeno, v 15 delovnih dneh od dneva odobritve.

Postopke, ki jih je treba upoštevati v zvezi z nadomestili v primeru škode ali izgube, ureja GLS Slovenia v Splošnih pogojih nadomestila v primeru škode ali izgube.

GLS ne krije poslovne škode oz. posledične izg. Posla..

- Vsebino, ki je izključena iz storitev prevoza – stranka pošilja na lastno odgovornost in GLS ne prevzema odgovornosti v primeru kakršnekoli škode.
- GLS nudi povračilo nadomestila za poškodovane pakete le za pakete, ki so embalirani v skladu s Smernicami za pravilno embaliranje in označevanje paketov.

18. Omejitvena klavzula

Po preteku enega leta od 15. dne od pošiljanja vsi odprti zahtevki proti GLS Slovenia iz pravnih razlogov prenehajo veljati.

19. Protikorupcijska klavzula

Pogodba, pri kateri kdo v imenu ali na račun druge pogodbene stranke naročniku, predstavniku ali posredniku organa ali organizacije iz javnega sektorja obljubi, ponudi ali da kakšno nedovoljeno korist za:

- pridobitev posla ali
- za sklenitev posla pod ugodnejšimi pogoji ali
- za opustitev dolžnega nadzora nad izvajanjem pogodbenih obveznosti ali
- za drugo ravnanje ali opustitev, zaradi česar je naročniku, organu ali organizaciji iz javnega sektorja povzročena škoda ali je omogočena pridobitev nedovoljene koristi predstavniku naročnika, organa, posredniku organa ali organizacije iz javnega sektorja, drugi pogodbeni stranki ali njenemu predstavniku, zastopniku, posredniku, je nična.

20. Veljavnost naknadnih dogovorov

Vsi ostali naknadni dogovori veljajo samo v pisni obliki.

GLS Slovenia si pridržuje pravico, da pri določenih vprašanjih podpiše dogovor, ki odstopa od Splošnih pogojev poslovanja. Ti dogovori ne morejo biti v nasprotju z določili naštetimi v 1. točki, oziroma z drugimi pravnimi ureditvami, ki urejajo poštne dejavnosti, in lahko nastanejo izključno v pisni obliki, da postanejo veljavni.

21. Delne veljavnosti in sodne pristojnosti

Če določena določba Splošnih pogojev poslovanja postane neveljavna, se to ne dotika drugih določb Splošnih pogojev poslovanja. Neveljavne določbe je treba nadomestiti s takimi veljavnimi določbami, ki se z gospodarskim ciljem najbolj približajo razveljavljenim določbam.

Za primere spora s strankami sta pristojna Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije ter pristojno sodišče v Ljubljani.

22. Splošna oziroma krajevna omejenost in začasna prekinitev izvajanja storitev

GLS Slovenia lahko omeji oziroma začasno prekine vročanje paketov na osnovi določb Splošnih pogojev poslovanja, če je to potrebno zaradi višje sile ali ukrepov oblasti.

GLS Slovenia lahko začasno prekine oziroma odstopi od splošno uporabljenega urnika vročanja in opravljanja storitev zaradi težav, povezanih s prometom, oziroma meteoroloških okoliščin.

O omejitvi oziroma prekinitvi opravljanja storitev je GLS Slovenia dolžan obvestiti stranko. V teh primerih stranka ne more uveljavljati odškodnine.

23. Varovanje podatkov, obveznost varovanja tajnosti

1. GLS Slovenia obdeluje in posreduje podatke o vročanju paketov oziroma podatke, ki jih pridobi v zvezi z vročanjem paketov – razen izjem od 2. do 6. točke te določbe – na osnovi pravil o varnosti osebnih podatkov in o javnem značaju javnih podatkov.

2. GLS Slovenia lahko zaprte pakete preveri samo zaradi pridobitve podatkov in v meri, ki je pomembna za nemoteno vročanje.

3. GLS Slovenia se zavezuje, da:
a) zaprtih paketov ne odpira, razen v primeru izjem iz 5. točke te določbe;
b) lahko pregleda vse pakete (če je to potrebno), ki niso zaprti, in sicer z namenom pridobitve potrebnih podatkov za odpremo, sortiranje, posredovanje in dostavo;
c) podatkov, ki jih pridobi pri opravljanju storitev, ne sme posredovati drugim osebam, razen pošiljatelju, naslovniku oziroma organizacijam, omenjenim v 7. točki te določbe;
d) podatkov o paketih ne sme posredovati drugim osebam, razen pošiljatelju, naslovniku oziroma organizacijam, omenjenim v 7. točki te določbe;
e) podatkov o opravljenih storitvah ne sme posredovati drugim osebam, razen pošiljatelju, naslovniku oziroma organizacijam, omenjenim v 5. točki te določbe.

4. V zvezi s 3. odstavkom: točka d) to so osebe, ki imajo enako dovoljenje kot stranka in so opredeljene s strani stranke. Kar zadeva točki c) in e), gre prav tako za osebe, ki so pooblaščene s strani stranke podjetju GLS Slovenia in se jim lahko posredujejo podatki, kot so število paketov, geslo in koda za dostop do spletne aplikacije.

5. GLS Slovenia lahko odpre zaprti paket, če:
a) je embalaža paketa v tolikšni meri poškodovana, da brez ponovnega pakiranja vročanje vsebine paketa ni mogoče;
b) to utemeljuje nevarnost, ki jo lahko povzroči vsebina paketa;
c) vsebino paketa GLS Slovenia proda zaradi neporavnanih obveznosti;
d) zaprte pakete lahko preveri samo zaradi pridobitve podatkov in v meri, ki je pomembna za nemoteno vročanje.

6. Odpiranje paketa določajo pravila GLS Slovenia, o postopku pa se vodi zapisnik. Dejstvo, da je bil paket odprt, mora biti zavedeno na paketu. Prav tako pa je treba, če je to mogoče, o tem obvestiti pošiljatelja ter hkrati navesti razloge za odprtje paketa.

7. GLS Slovenia mora kot izvajalec prevoznih storitev zagotoviti primerne organizacijske in tehnične ukrepe za varovanje tajnosti podatkov o paketih. GLS Slovenia je na osnovi veljavnih predpisov dolžan zagotoviti podatke o paketih organizacijam, ki imajo za to pravico na osnovi zakona, prav tako pa je omenjenim organizacijam dolžan dovoliti tudi ostale ukrepe v zvezi s paketi.

8. Poskrbeli smo, da bo vsak nakup v spletnem centru www.posljipaket.si popolnoma varen. Vsi zaupni podatki, ki se prenašajo preko spleta (osebni podatki, podatki o nakupih in številke plačilnih kartic), so ustrezno kodirani, zato jih tretje osebe ne morejo prebrati.

Spletni center www.posljipaket.si uporablja 128-bitni kodirni ključ in tehnologijo SSL (Secure Socket Layer). Za maksimalno varnost prevoza je poskrbljeno z mehanizmi, ki jih uporabljajo banke, finančne ustanove in najboljše spletne trgovine.

Avtorizacije in transakcije s plačilnimi karticami se izvajajo preko avtorizacijskega centra banke, s katero ima GLS Slovenia pogodbo za plačila s plačilnimi karticami. Avtorizacije kartic se izvajajo v realnem času, s takojšnjim preverjanjem podatkov v bančnem sistemu. Podatki o karticah se ne shranjujejo na strežniku GLS Slovenia.

Za varovanje osebnih podatkov je odgovoren tudi uporabnik sam, in sicer tako, da poskrbi za varnost svojega uporabniškega imena in gesla ter ustrezno originalno programsko opremo (posodobljeno protivirusno zaščito) svojega računalnika.

Informacija za potrošnike v zvezi s spletnim reševanjem sporov: Evropska komisija je postavila spletni portal, namenjen online reševanju sporov med strankami (ODR portal). Ta portal služi kot stična točka za izvensodno poravnavo sporov med strankami, ki se nanašajo na obligacijska razmerja spletnih prodaj oziroma storitev. Potrošniki lahko dostopajo do navedenega portala preko povezave: http://ec.europa.eu/consumers/odr. Elektronski naslov GLS Slovenie: info@gls-slovenia.com.

Uporaba Mobile app je popolnoma varna in je v skladu z zakonom o varstvu podatkov (Ur. l. RS št. 94/07, ZVOP1).

Opredelitev pojmov v Splošnih pogojih poslovanja:
IOD – elektronska ali ustna informacija o statusu vročanja paketa.
POD – pisno potrdilo o vročitvi paketa.
Predajni list – prevozni dokument, ki ga natisne GLS Slovenia za vročanje paketov, da naslovnik potrdi prevzem paketa.
Prevozno potrdilo – nujno potreben obrazec oziroma nalepka za pravilno označevanje in nemoten prevoz paketov, izpolnjena s strani pošiljatelja.
Skener – sredstvo za elektronsko zapisovanje podatkov o paketih.
Stranka, pošiljatelj – vsak pogodbeni ali ne pogodbeni partner, ki za plačilo uporablja storitve GLS Slovenia.
Višja sila – opredeljeno v prvem odstavku 153. člena Obligacijskega zakonika.

Splošni pogoji poslovanja s o veljavni od 1. 2. 2026.

Splošne pogoje poslovanja je GLS Slovenia objavil na spletni strani podjetja www.gls-slovenia.com. Stranka poleg ponudbe prejme vsakokrat veljavne Splošne pogoje poslovanja, ki so sestavni del pogodbe o sodelovanju.

Dodatne informacije o uporabi storitev – podroben opis storitev, tiskovine, obrazce, napotke za pravilno izpolnitev – navodila za opremljanje paketov GLS Slovenia v tiskani ali elektronski obliki naknadno posreduje po naročilu stranke. Navodila za opremljanje paketov so objavljena na spletni strani podjetja www.gls-slovenia.com.