

## **GLS Czech Republic**

### **Ogólne warunki handlowe (O.W.H.)**

#### **przesyłania oraz przetwarzania przesyłek**

Niniejsze **O.W.H.** w rozumieniu ustawy nr 513/1991 Sb., kodeks handlowy, w szczególności postanowienia § 601 oraz następujących podanej ustawy i tworzą niepodzielną część Umowy o świadczeniu usług kurierskich, na podstawie której GLS zobowiązuje się do przemieszczenia przesyłki a **Zleceniodawca** zobowiązuje się do zapłacenia uzgodnionego wynagrodzenia – ceny usług kurierskich. O.W.H. regulują w obowiązujący sposób stosunki powstałe pomiędzy GLS a **Zleceniodawcą** przy świadczeniu usług przesyłkowych.

**Zleceniodawca** oświadcza, że przed zawarciem Umowy o świadczeniu usług kurierskich zaznajomił się z treścią niniejszych **O.W.H.**, zgadza się z nimi i bez zastrzeżeń je przyjmuje.

#### **1. Wstęp, definicje pojęć**

**GLS świadczy** zespolone usługi kurierskie **krajowe i zagraniczne** oraz ekspresowe usługi transportowe dla przedsiębiorców, instytucji oraz korporacji;

**zleceniodawcy ci** zazwyczaj działają jako osoba prawna albo osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą na podstawie ustawy o działalności gospodarczej i zawierają ze spółką GLS ramowe Umowy o świadczeniu usług kurierskich w sprawie wykorzystania tych usług i za te usługi regularnie płacą opłatę, przy czym płatność przebiega w terminie późniejszym, na podstawie zakresu świadczonych usług.

GLS jest uprawniona do odrzucenia zawarcia albo zaprzestania realizacji Umowy o świadczeniu usług kurierskich z jakiegokolwiek powodu oraz bez podania powodu.

GLS zapewnia przesyłkę tylko przesyłek opłaconych, to znaczy, że we wszystkich przypadkach **Zleceniodawca** płaci opłatę za usługi.

Niniejsze **O.W.H.** określają prawa i obowiązki GLS oraz **Zleceniodawcy**,

tak, aby spółka GLS mogła zapewniać usługi kurierskie na należytym poziomie jakościowym.

GLS zapewnia zawsze doręczenie bezpośrednio od **Zleceniodawcy** do adresata (door-to-door) i ma do dyspozycji urządzenie komunikacyjne oraz strukturę organizacyjną, które umożliwiają

**Zleceniodawcy** uzyskać odpowiedzi na wszelkie zapytania dotyczące doręczenia przesyłki telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pośrednictwem stron internetowych.

Mimo że produkt GLS częściowo zawiera usługę pośrednictwa (na podstawie usługi poddostawcy), technologia GLS zapewnia możliwość śledzenia przesyłki podczas całego procesu.

Definicje pojęć używanych w **O.W.H.**:

**Spółka kurierska** – spółka General Logistics Systems Czech Republic, s.r.o. IČ (REGON):

26087961, z siedzibą Průmyslová 5619/1, 586 01 Jihlava, wpisana do rejestru handlowego prowadzonego przez Sąd Wojewódzki w Brnie, oddział C, wkładka 66184 (w dalszej treści tylko GLS).

**Zleceniodawca** – podmiot, który zawarł z GLS Umowę o świadczeniu usług kurierskich, ewentualnie inną umowę dotyczącą transportu przedmiotów. GLS będzie uważać za wiążące podczas procesu usług kurierskich tylko te instrukcje, które otrzyma od **Zleceniodawcy**.

**Nadawca** – podmiot, który na przesyłce oznaczony jest jako „Nadawca“ („Odesílatel“).

**Odbiorca** – podmiot, który na przesyłce oznaczony jest jako „Odbiorca“ („Příjemce“).

**Przesyłka** – przedmiot, który GLS przyjęła w celu świadczenia usługi na podstawie Umowy o świadczeniu usług kurierskich, ewentualnie innej umowy dotyczącej transportu przedmiotów, zawartej pomiędzy **Zleceniodawcą** a GLS, i na którym znajduje się etykieta adresowa GLS.

**Etykieta wysyłkowa** – etykieta umiejscowiona na górnej oraz największej stronie przesyłki, która służy do identyfikacji nadawcy, odbiorcy oraz adresu doręczenia przesyłki oraz zawiera kod kreskowy GLS.

**Umowa o świadczeniu usług kurierskich** – umowa zawarta pomiędzy GLS a **Zleceniodawcą** w formie pisemnej lub w innej formie na podstawie postanowień § 601 i następujących ustawy nr 513/1991 Sb., kodeksu handlowego.

**IOD** – informacje o doręczeniu przesyłki podana elektronicznie lub ustnie

**POD** – pisemne potwierdzenie doręczenia przesyłki

**Rollkarte** – lista używana przez spółkę GLS wydana według numerów przesyłek, na której odbiorca potwierdzi przyjęcie przesyłki.

**Skaner** – Urządzenie elektroniczne używane do notowania danych w trakcie transportu przesyłek

**Państwa członkowskie sieci GLS General Logistics Systems** – członkowie systemu GLS w konkretnym czasie

## 2. Biuro serwisu obsługi klienta

GLS posiada w swej głównej siedzibie **biuro serwisu obsługi klienta**, które otwarte jest w **dniach roboczych od 7.00 do 18.00 i na podstawie numerów przesyłek kurierskich udziela informacji o ich doręczeniu (IOD)**, na żądanie przesyła **Zleceniodawcy** zaświadczenie o doręczeniu (POD) oraz załatwia jakiegokolwiek reklamacje dotyczące doręczania przesyłek.

Telefon: +420 840 123 456

Fax: +420 567 771 199

Email: info@gls-czech.com

Informacje dotyczące stanu doręczenia przesyłek można wyszukać od drugiego dnia po ich przyjęciu wpisując numer przesyłki kurierskiej na stronach internetowych [www.gls-czech.com](http://www.gls-czech.com) pod pozycją „Online nástroje“.

**GLS posiada również samodzielne biuro obsługi przeznaczone dla odbiorców przesyłek, które otwarte jest w dniach roboczych od godziny 7.00 do 18.00.**

**Odbiorca, który zadzwoni pod numer +420 840 123 456, otrzyma informację o swojej przesyłce na podstawie numeru referencyjnego przesyłki.**

## 3. Rozpatrywanie pytań i reklamacji

**Zleceniodawca** albo jego przedstawiciel może ukierunkować swe zapytanie podając w **biurze obsługi klienta** numer przesyłki kurierskiej i może żądać informacji o przesyłce wyszczególnione w dalszej treści niniejszego dokumentu: informacje o doręczeniu (IOD) lub potwierdzenie doręczenia (POD). Informacja o paczkach (IOD) będą w przypadku przesyłek transportowanych podczas ostatnich 3 miesięcy podane natychmiastowo, a potwierdzenie o doręczeniu (POD) przesyłane jest w przypadku przesyłek transportowanych podczas ostatnich 3 miesięcy do 4 godzin. Później informacje o przesyłce przechowywane są tak, aby były do dyspozycji co najmniej przez okres następnego roku, ale termin podania tych informacji wydłuża się do 3 dni roboczych.

Wszelkie reklamacje strat i uszkodzenia przesyłek, które otrzyma **biuro obsługi klienta**, zostaną przesłane do rozpoznania i rozpatrzenia do działu reklamacji spółki GLS. Reklamacje składa się w formie pisemnej.

W przypadku skargi, którą otrzyma **biuro obsługi klienta**, biuro to zapewni jej rozpatrzenie i podjęcie właściwych działań naprawczych, a następnie przekaze informację skarżącemu.

Skargi można składać w centrali spółki GLS i również można je zanotować do księgi życzeń i zażaleń, która zawsze jest do dyspozycji w magazynie regionalnym. **Biuro obsługi klienta**

kontroluje księgę życzeń i zażaleń klientów przynajmniej raz w tygodniu oraz rozpatruje wszelkie skargi i uwagi, które rozpatruje zgodnie z procedurą standardową i w standardowym czasie.

**Biuro obsługi klienta** odpowiada pisemnie na wszystkie skargi i uwagi w jak najkrótszym czasie, najpóźniej jednak w terminie do 30 dni od dnia złożenia skargi.

Skargi są rejestrowane, a przyczyny uchybień, jeżeli istnieją, zostaną usunięte zgodnie z przepisami systemu kontroli jakości według normy ISO 9001.

## 4. Cel i ważność geograficzna O.W.H. GLS

GLS świadczy usługi kurierskie wyłącznie na podstawie ważnej i obowiązującej umowy o świadczeniu usług kurierskich. Umowę można zawrzeć w formie standardowej – pisemnie, albo po przyjęciu oferty i zgodnie z treścią tej oferty, ewentualnie ustanie lub konkludentnie.

Jednak we wszystkich wypadkach **warunkiem koniecznym do ważności umowy**

jest fakt, że **Zleceniodawca** posiada wymaganą liczbę etykiet wysyłkowych, które zostały mu wydane przez spółkę GLS w celu odesłania przesyłek, lub klient drukuje sobie etykiety wysyłkowe i informacje kurierskie samodzielnie zgodnie z regułami systemu GLS i tych etykiet używa podczas każdego wysyłania przesyłek.

Niniejsze **O.W.H.** mają zastosowanie dla wszystkich działalności spółki GLS, w szczególności przeprowadzania zadań zespolego transportu paczek, przyjmowania, załadunku, rozładunku, manipulacji oraz przeładunku przesyłek, tymczasowego magazynowania w przypadku nieskutecznego doręczenia, jak również administracji przy transporcie przesyłek eksportowych w ramach państw należących do sieci GLS General Logistics Systems.

Niniejsze **O.W.H.** mają zastosowanie wyłącznie do czynności dotyczących transportów, które są przedmiotem umów zawartych ze spółką General Logistics Systems Czech Republic, s.r.o., i tudzież nie mają zastosowania do importowych usług kurierskich w przypadku, kiedy **Zleceniodawca** zawrze umowę z partnerem spółki GLS General Logistics Systems zgodnie z Ogólnymi warunkami umów partnera zagranicznego.

Produkty i usługi świadczone przez spółkę GLS:

- zespolena usługa kurierska w kraju z terminem doręczenia w dniu następującym po odbiorze, udzielenie informacji o czasie tranzytu,
- zespolena usługa kurierska paczek eksportowych do państw członkowskich UE oraz do Turcji, Norwegii i Szwajcarii przy współpracy z siecią GLS General Logistics Systems,
- import paczek przesyłanych do Republiki Czeskiej przez członków sieci GLS General Logistics Systems z wyżej podanych państw; odprawa celna przesyłek na podstawie instrukcji odbiorcy, doręczenie paczek.

*Business#Parcel:*

Usługa szybkiego i efektywnego doręczenia przesyłki bezpośrednio do adresata (door-to-door). Na terenie Republiki Czeskiej doręczamy paczki odebrane w jakimkolwiek mieście albo wiosce w godzinach pracy (pomiędzy 8.00 a 17.00) w następującym dniu roboczym po odbiorze. Druga próba doręczenia jest gratis.

**Krajowe zespolene usługi kurierskie:** GLS zapewni odbiór przesyłki zgodnie z wymaganiami nadawcy w miejscu podanym przez klienta a następnie doręczenie, przy czym przesyłka jest pod stałą kontrolą od chwili odbioru aż do jej doręczenia. Nadawca może również śledzić ruch przesyłki, a informacje o przesyłce oraz potwierdzenie o jej doręczeniu można kiedykolwiek (w ramach określonego terminu) ponownie wyszukać. W przypadku zmiany adresu GLS zobowiązuje się do **wyszukania adresu** i doręczenia przesyłki pod ten nowy adres. Częścią składową usługi jest również druga próba doręczenia, która ma miejsce po pierwszej nieskutecznej próbie a – w przypadku zmiany adresu – doręczeniem przesyłki pod nowy adres, albo też, zgodnie z instrukcją adresata, pod pierwotny adres w innym czasie.

*EuroBusiness#Parcel a EuroBusiness#SmallParcel:*

Niezawodny, szybki i skuteczny transport drogowy przesyłek od nadawcy bezpośrednio do adresata (door-to-door) z dogodnym czasem dostawy w 37 państwach Europy.

Transport przesyłek eksportowych (**międzynarodowe zespolene usługi kurierskie**):

przesyłki są doręczane przez zagranicznych partnerów umownych spółki GLS General Logistics Systems. Jednak przez cały czas tego procesu GLS General Logistics Systems zapewnia kontrolę nad przesyłką, i to od chwili jej odbioru po moment jej doręczenia; daje również klientowi możliwość, aby kiedykolwiek (w ramach określonego terminu) mógł odszukać informacje o przesyłkach oraz potwierdzenie o doręczeniu. Jeżeli chodzi o przesyłki eksportowe, to czas tranzytu, w zależności od destynacji celowej, wynosi od 1 do 5 dni roboczych. Powyższy czas tranzytu nie zawiera odprawy celnej; chodzi o czas od odbioru aż do chwili, kiedy przesyłka dotrze do składu destynacji celowej, gdzie dojdzie do odprawy celnej. Czas potrzebny do celnej odprawy

przesyłki różni się w zależności od przepisów lokalnych a właściwe opłaty ponosi **Zleceniodawca** albo Odbiorca.

Jeżeli w przypadku paczki eksportowej odbiorca nie spełni zobowiązań płatniczych związanych z odprawą celną, GLS rozliczy koszty **Zleceniodawcy**. W przypadku zmiany adresu GLS General Logistics Systems zobowiązuje się do wyszukania aktualnego adresu i doręczenia pod ten adres przesyłki. W przypadku nieskutecznego doręczenia usługa ta zawiera również drugą próbę doręczenia.

#### **Usługi z wartością dodaną oferowane klientom krajowym po cenach specjalnych:**

(Jeżeli nie podano inaczej, usługi te można zamówić tylko za pośrednictwem aplikacji)

##### *Cash#Service*

Doręczenie za pobraniem – Zapłata i przelew bankowy gotówki za doręczenie przebiega automatycznie co najmniej dwa razy w tygodniu; dopłata za usługę zawiera koszty przelewu bankowego w danym państwie. Dopłata za usługę liczona jest również w przypadku nieskutecznej próby przekazania paczki. W przypadku przesyłki eksportowej konieczne jest, by **Zleceniodawca** chcący korzystać z usługi w tych państwach, miał założone konto bieżące w walucie lokalnej w danym państwie (Euro na Słowacji i w Słowenii, HUF na Węgrzech, RON w Rumunii). Usługę można zamówić po wcześniejszej akceptacji ze strony GLS również za pośrednictwem systemu **Zleceniodawcy** albo przekazaniem spisu pobrań według standardów GLS.

##### *AddOnInsurance#Service*

Klient może za opłatą zamówić do wszystkich rodzajów paczek ryczałtowe ubezpieczenie dodatkowe do ubezpieczenia, które świadczone jest automatycznie. Opłata za ubezpieczenie jest przedmiotem indywidualnego porozumienia.

### **5. Przesyłki, etykiety, sposób pakowania, podanie adresu, zaklejenie przesyłek**

Staranne i dostateczne opakowanie towaru zapewni, by wysyłaną przesyłkę można było bez problemów poddać manipulacji mechanicznej, załadunkowi oraz skutecznemu transportowi drogowemu, a towar można będzie doręczyć pod wskazany adres bez uszkodzeń. GLS ponosi odpowiedzialność tylko za dostatecznie zapakowane przesyłki z prawidłową etykietą wysyłkową.

W systemie GLS przesyłki przetwarzane są technologią przemysłową. Przesyłka, którą nie można przetworzyć bieżącą technologią wykorzystywaną w usługach kurierskich, nie może zostać przyjęta do transportu.

**Zleceniodawca** ma obowiązek dotrzymania niżej podanych warunków przy pakowaniu:

- Wysyłane mogą być tylko prawidłowo zaklejone zamknięte przesyłki z etykietą adresową.
- Nie ma możliwości poddać transportowi przesyłek z długimi albo ostrymi występkami.
- Całe opakowanie paczki powinno być optymalnie wypełnione; trzeba zapewnić odpowiedni rozmiar i jakość opakowania i napełnić całe opakowanie paczki; tak aby towar chroniony był przed uszkodzeniem.
- Kruche towar należy opakować w polistyren albo w inny materiał wypełniający; napisy „szkło/ostrożnie/fragile” itp. służą tylko jako informacja i nie zapewniają ochrony towaru.
- Urządzenia elektryczne wysyłane do naprawy należy zapakować w oryginalnych i kompletnych opakowaniach z odpowiednim materiałem wypełniającym.
- Butelki i szklanki umieszczone w przesyłce należy chronić warstwami ochronnymi umieszczonymi pomiędzy nimi, ale również pod i nad każdej z nich.
- Towar o nieregularnych rozmiarach, którego pakowanie jest utrudnione, należy zabezpieczyć przed uszkodzeniem – opakowaniem w folii strech – a pod nią należy użyć jeszcze kolejnej warstwy materiału pakującego.
- Kartony należy po stronach zakleić taśmą klejącą. Jeżeli jest to możliwe, na taśmie powinno być logo firmowe nadawcy.
- Wykluczony jest transport paczek związanych razem. Związane paczki mogą się rozdzielić – na

miejsce docelowe dotrze tylko jednostka z etykieta.

- Etykieta adresowa, przeźroczyste samoklejące opakowanie zawierające list przewozowy oraz naklejki oznaczające usługi specjalne należy nakleić na największą stronę przesyłki.
- W przypadku przekazania większej liczby przesyłek pod jeden adres, należy nakleić naklejki oznaczające usługi specjalne, na każdą z tych przesyłek.
- W przypadku zamówienia usługi *Cash#Service* (pobranie) należy jeszcze przed rozpoczęciem transportu (najpóźniej do godz. 20:00 w dzień odbioru przesyłki) określić w sposób określony przez GLS całkowitą kwotę, która powinna być pobrana, i to przez przesłanie danych elektronicznie albo przy pomocy dokumentu dla usługi *Cash#Service*. W przypadku, że usługa *Cash#Service* (pobranie) nie zostanie zamówiona w wyżej podany sposób przez **Zleceniodawcę**, nie zostanie wzięta pod uwagę. Informację o tej usłudze należy podać na samej przesyłce wykorzystując standardową naklejkę GLS. Jeżeli wysyłana jest pod jeden adres większa liczba przesyłek niż jedna, należy użyć oznakowania *Cash#Service* na każdej poszczególniej przesyłce. Na naklejce należy zawsze podać kwotę, która ma być pobrana, i to zgodnie z wartością każdej poszczególniej części przesyłki. W przypadku błędnego albo nieokreślonego zamówienia, GLS spróbuje skontaktować się z klientem i dane wyjaśnić.
- Towar niebezpieczny nie może zostać wysłany nawet w przypadku, kiedy oznaczony jest jako towar niebezpieczny.

GLS uważa za bardzo ważne zapobiec uszkodzeniu, i dlatego za pośrednictwem biura obsługi klienta oferuje dla swych klientów bezpłatne doradztwo, jak postępować przy pakowaniu.

Etykieta z oznakowaniem „**Szkło/Ostrożnie/Fragile**“ itp. w żadnym przypadku nie zwalniają nadawcę od odpowiedzialności za prawidłowe zapakowanie przedmiotów zgodnie z ich charakterem. Etykieta ta nie chroni towaru!

## 6. Podejmowanie przesyłek

Przesyłki są podejmowane w zakładzie **Zleceniodawcy**.

Przy podejmowaniu przesyłek kierowca GLS nie wykonuje kontroli czy przesyłka spełnia wymagania dotyczące transportu, może jednak odrzucić przesyłki, co do których jest oczywiste, że wyraźnie nie spełniają tych wymogów. Przesyłki podejmuje właściwy kierowca albo pracownik magazynu wydając **potwierdzenie** (dokument podjęcia). To potwierdzenie służy tylko jako dokument o liczbie przesyłek, które zostały podjęte do transportu. Rejestracja pozycyjna oraz ważenie przesyłek przebiega zgodnie z postanowieniami umowy w magazynie GLS albo w sortowni GLS.

Zleceniodawca może w celu identyfikacji wysłanych przesyłek skorzystać z następujących dokumentów:

- Kopia etykiety wysyłkowej,
- minietykieta z numerem przesyłki (samoklejąca, 2 kopie tej naklejki można oddzielić od karty wysyłkowej),
- Jeżeli **Zleceniodawca** sam generuje sobie etykiety wysyłkowe w ramach własnego systemu, zbiór danych komputerowych, który jest w formacie zatwierdzonym przez GLS.

GLS zobowiązuje się do przeprowadzenia rozliczenia ze **Zleceniodawcą** na podstawie liczby wysłanych przesyłek, w razie wątpliwości może wyjątkowo zostać przeprowadzona również kontrola pozycji na podstawie ewidencji numerów przesyłek prowadzonej przez **Zleceniodawcę**. GLS może również na podstawie porozumienia przekazywać informacje o przesyłkach za pośrednictwem systemu komputerowego.

## 7. Doręczenie

**Podczas doręczenia** starannie zapakowana i czytelnie zaadresowana przesyłka przekazana jest odbiorcy przez doręczającego kierowcę. Nie ma możliwości, aby odbiorca nakazał czekać kierowcy pod adresem doręczenia. Jeżeli nastalaby taka sytuacja, proces doręczenia może zostać zawieszony. Przy przekazaniu przesyłki odbiorca podpisze potwierdzenie (Rollkarte). Potwierdzenie mogą podpisać również inne osoby, co do których można przewidywać, że są uprawnione do przyjęcia przesyłki. Do tych osób należą w pierwszym rzędzie osoby obecne w zakładzie odbiorcy oraz osoby dysponujące pełnomocnictwem.

Doręczenie potwierdzi odbiorca własnoręcznym podpisem na formularzu przedstawionym przez GLS.

Kierowca może zażądać od odbiorcy, by obok swojego podpisu podał również swoje nazwisko. To później zostanie zanotowane do danych zapisanych w skanerze przenośnym. W taki sposób można później nazwisko odbiorcy odszukać wraz z pozostałymi informacjami o przesyłce, udzielanymi telefonicznie lub elektronicznie.

W przypadku usługi *Cash#Service* (jeżeli została zamówiona) doręczenie będzie miało miejsce tylko po zapłaceniu kwoty pobrania oraz po podpisaniu dokumentu o doręczeniu. Odbiorca nie może otworzyć przesyłki przed dokonaniem tych czynności.

## 8. Ograniczenia wagowe i rozmiarowe

Zleceniodawca może wysyłać przesyłki o wadze do 40kg na jedną przesyłkę (albo do 50kg w przypadku przesyłek eksportowych). Obwód przesyłki (tzn. 2x wysokość + 2x szerokość + 1x długość) nie może przekroczyć 3 metrów a maksymalne dozwolone rozmiary przesyłki to: długość 2 m, wysokość 0,6 m, szerokość 0,8 m.

Zgodnie z postanowieniami umowy GLS zważy każdą przesyłkę automatycznie na wagach elektronicznych przy wejściu do magazynu regionalnego lub do sortowni. Zważona masa załączona jest później do numeru przesyłki oraz automatycznie zarejestrowana.

Informacje o stwierdzonej wadze są podstawowymi informacjami w procesie fakturowania automatycznego.

W ramach systemu GLS nie są wysyłane przesyłki przekraczające wagę 40kg lub podane wyżej rozmiary. GLS ma prawo przetransportować jakąkolwiek przesyłkę, która nie może zostać wysłana z wyżej wymienionych powodów, za pośrednictwem innego przewoźnika, który takie przesyłki transformuje, i rozliczyć się z tak powstałych kosztów **Zleceniodawcy**. Do tych przesyłek nie mają zastosowania **O.W.H.** GLS a podawany czas doręczenia w tych przypadkach nie obowiązuje.

## 9. Przedmioty wykluczone z usług GLS

Przedmiotów wymienionych poniżej spółka GLS nie transportuje:

- towar nieodpowiednio zapakowany i/albo niezapakowany zgodnie ze zwyczajowymi normami w danej dziedzinie,
- przesyłki z oczywistymi przekroczonymi limitami wagowymi albo rozmiarowymi,
- przesyłki związane, przesyłki wysyłane w drewnianych skrzynkach,
- towar szybko psujący się, zakaźny albo śmierdzący,
- szczątki ludzkie i zwierzęce,
- żywe zwierzęta i rośliny,
- przesyłki w workach, torbach oraz przesyłki luźno zapakowane,
- towar wielkiej wartości, np. gotówka finansowa, metale szlachetne, kosztowności, losowane losy loteryjne itp., prawdziwe perły, kamienie szlachetne, klejnoty,
- dzieła sztuki, przedmioty o dużej wartości sentymentalnej,
- towar niestabilny termicznie wymagający regulacji temperatury,
- amunicja, broń palna, materiały wybuchowe i podobne przedmioty,
- przesyłki adresowe do skrytki pocztowej odbiorcy,
- towary zamieszczone w spisie Konwencji ADR (dotyczącej międzynarodowego transportu drogowego rzeczy niebezpiecznych) albo IATA (transport lotniczy) jako towar niebezpieczny

## 10. Usługi

GLS świadczy usługi jako pośrednik transportu, a do spełnienia zadań kuriersko-transportowych korzysta z usług poszczególnych przewoźników, których czynność w trakcie całego procesu monitoruje i gwarantuje jakość tej czynności. Czynności zabezpieczane przez wyżej wymienionych przewoźników pojawiają się na fakturze jako usługi zapośredniczone, które ze względu na charakter tych usług nie są wymienione samodzielnie.

GLS przyjmuje do transportu przesyłki w zamkniętym i nienaruszonym opakowaniu, bez kontroli ich zawartości. W takim stanie zapewni ich transport do odbiorców, tzn. w zamkniętym opakowaniu oraz bez kontroli zawartości.

W przypadku jakiegokolwiek widocznego uszkodzenia przesyłki albo opakowania GLS umożliwi odbiorcy, aby od razu po doręczeniu skontrolował zawartość przesyłki. Wynik tej kontroli jest zanotowany przez kierowcę doręczającego do Protokołu uszkodzenia, spisane go wspólnie z odbiorcą. Spisanie protokołu uszkodzenia nie oznacza roszczenia o odszkodowanie.

#### **Zakres, charakterystyka oraz warunki usług:**

10.1 Częścią składową usług jest: przyjęcie przesyłek przekazanych w magazynie GLS, w centrum rozdzielającym, albo w miejscu określonym przez **Zleceniodawcę**, odbiór oraz transport przesyłek do odbiorcy tylko z opłaconą opłatą za transport. GLS działa przede wszystkim według instrukcji **Zleceniodawcy** oraz zobowiązuje się do transportu przesyłek, przy czym koszty tego transportu ponosi **Zleceniodawca**.

10.2 Przekazanie przesyłek potwierdza podpis odbiorcy albo innej osoby, która może być uważana za uprawnioną do odbioru przesyłek. Do tych osób należą w pierwszym rzędzie osoby obecne po adresie odbiorcy oraz osoby dysponujące pełnomocnictwem.

10.3 Przesyłki przekazywane GLS w miejscu odbioru do godziny 17.00 zostaną doręczone w ramach Republiki Czeskiej następnego dnia roboczego (pojęcie „24 godziny” nie oznacza dokładnego czasu tranzytu, ale tylko doręczenie następnego dnia roboczego).

10.4 Druga próba doręczenia po pierwszej nieudanej próbie jest podstawową częścią składową usługi. Jeżeli powodem nieskuteczności pierwszej próby doręczenia był nieprawidłowy adres albo inne okoliczności, które może **zleceniodawca** może usunąć, wtedy GLS zwróci się do **zleceniodawcy** o naprawę. W przypadku drugiej nieskutecznej próby doręczenia albo nieskutecznej naprawy danych przesyłka zostaje przesłana z powrotem do nadawcy. W przypadku, że odbiór przesyłki zostanie odrzucony, GLS już drugiej próby doręczenia nie podejmie, ale zwróci przesyłkę z powrotem do nadawcy. Wszystkie niedoręczalne przesyłki spółka GLS magazynuje do 5 dni roboczych (albo do 10 dni roboczych, jeżeli odbiorca podał, że jest na urlopie). Po upływie tego czasu przesyłki zostaną zwrócone nadawcy bez jakiegokolwiek dalszego oznajmienia. Jeżeli przesyłka zostanie przez odbiorcę odrzucona albo jeżeli **Zleceniodawca** zażąda anulowania transportu, GLS nie podejmie drugiej próby doręczenia i zwróci paczkę nadawcy.

10.5 Nieograniczone udzielanie informacji o doręczeniu wysłanych przesyłek (IOD) zapewnia spółka GLS dla **Zleceniodawcy** od następnego dnia roboczego po odbiorze przesyłki i to telefonicznie albo za pośrednictwem systemu śledzenia przesyłek Track&Trace na stronach internetowych GLS. **Zleceniodawca** może zażądać pisemnego potwierdzenia doręczenia (POD); dokument ten GLS wystawia darmowo do 5% średniej dziennej ilości przesyłek wysłanych przez **Zleceniodawcę**. GLS jest uprawniona do naliczenia adekwatnej opłaty za przygotowanie dokumentów ze względu na nadmierne wymagania co do potwierdzeń doręczenia. Za prawidłowy dokument doręczenia uważana jest podpisana lista („Rollkarte POD”), która może być ewentualnie zastąpiona potwierdzonym i podpisanym elektronicznie (zeskanowanym) pokwitowaniem.

10.6 Usługa *Cash#Service* (Pobranie), tzn. pobranie gotówki przy doręczeniu przeprowadzona jest w przypadku na czas prawidłowo wypełnionego zamówienia w formie pisemnej, zamówienia przesłanego drogą elektroniczną zatwierdzoną przez GLS, albo zamówienia zanotowanego zgodnie z regułami do określonego czasu w systemie GLS Connect albo GLS Online. Wtedy GLS ponosi pełną odpowiedzialność za pobranie gotówki przy doręczeniu (za potwierdzeniem doręczenia albo dokumentem kasowym). Jeżeli GLS nie uda się z jakiegokolwiek powodu pobrać przy doręczeniu właściwej kwoty, nie oznacza to powstanie długu po stronie GLS wobec **Zleceniodawcy**.

Odbiorca nadal ponosi odpowiedzialność za płatność tej kwoty w ramach pierwotnego stosunku prawnego a warunki ubezpieczenia nie mają zastosowania do żadnych niepobraných kwot. W przypadku niepobranej kwoty pobrania odpowiedzialność GLS rozszerza się do wysokości opłaty za świadczoną usługę pobrania. Oprócz tego GLS ma obowiązek współpracy podczas następnego

dodatkowego poboru brakującej kwoty pobrania. Jeżeli pobór kwoty pobrania nie będzie skuteczny z powodów, które w sposób oczywisty wynikają z winy umyślnej albo niewypelnienia obowiązków służbowych po stronie GLS, możliwe jest zgodnie z kodeksem cywilnym wniesienie roszczenia o odszkodowanie.

Wysokość pobrania na jedną przesyłkę wynosi maksymalnie 60.000 CZK.

### **11. Cena za wysłanie przesyłki, zapłcenie kosztów**

GLS oraz **Zleceniodawca** uzgodnili ceny na podstawie Umowy o świadczeniu usług kurierskich oraz wszelkich aneksów do tej umowy. (Umowa uważa się za zawartą również w przypadku, kiedy cenowa oferta została przyjęta za porozumieniem ustnym lub pisemnym albo jeżeli rozpoczęto już korzystanie z usług). Ceny są określane przy założeniu wagi objętościowej 1m3 = min. 300 kg.

W przypadku przesyłek zwrotnych, przesyłek przekierowanych albo przesyłek z rozmiarami nietypowymi płatność **Zleceniodawcy** przebiega zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem. W przypadku przesyłek wysyłanych do państw poza UE GLS zobowiązuje się tylko do transportu przesyłek eksportowych z parytetem dostawczym DDU albo DDP.

Zamówienia specjalnych usług celnych GLS przeprowadza wyłącznie na podstawie wcześniej zawartego porozumienia!

GLS zastrzega sobie prawo do reagowania na aktualny rozwój cen paliw i do naliczenia opłaty paliwowej. Częścią składową ceny jest również tzw. opłata drogowa, której wysokość określana jest na podstawie aktualnej taryfy drogowej w danym roku kalendarzowym.

Wysokość dopłat i sposób jej kalkulacji jest częścią składową oferty a zarazem jest do dyspozycji na stronach internetowych [www.gls-czech.com](http://www.gls-czech.com).

### **12. Obowiązki Zleceniodawcy**

**Zleceniodawca** ma obowiązek zapakować każdą przesyłkę zgodnie ze standardami w dziedzinie i z uwzględnieniem manipulacji paczkami, umieścić na przesyłce prawidłowo wypełnioną etykietę standardową GLS oraz właściwe dokumenty. GLS nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek błędy przy wypełnianiu etykiet. Adres na przesyłce – w szczególności dane o odbiorcy – muszą być kompletne. **Zleceniodawca** ma obowiązek podczas współpracy z GLS działać zgodnie z dyrektywami **Instrukcji użytkownika GLS**.

GLS nie ma obowiązku zwrócenia uwagi na niekompletność albo niedokładność takich dokumentów.

**Zleceniodawca** w dalszej kolejności ponosi odpowiedzialność wobec GLS oraz każdego przewoźnika powierzonego przez GLS oraz ich klientów za wszelkie szkody i krzywdy, które powstaną z takiej przyczyny niespełnienia przez **Zleceniodawcę** któregoś ze swych obowiązków według niniejszych warunków handlowych.

**Zleceniodawca** ma obowiązek zapłacenia opłaty za usługę w określonym czasie, przelewem bankowym na konto bankowe GLS.

Jeżeli **Zleceniodawca** wysyła towar wykluczony z usług GLS, patrz Artykuł 9, albo nie spełni wyżej określonego obowiązku, GLS może mu tymczasowo zawiesić świadczenie usługi.

Za etykietę adresową ponosi w pełnym zakresie odpowiedzialność **Zleceniodawca**.

**Zleceniodawca** ma obowiązek:

- umieścić na przesyłkę etykietę adresową;
- wykorzystywać wyłącznie przydzielony zakres liczbowy etykiet adresowych a po jego wyczerpaniu zażądać o przydzielenie nowego zakresu liczbowego;
- nie może korzystać z innego zakresu liczbowego aniżeli przydzielonego oraz nie może po raz drugi korzystać z tego samego zakresu liczbowego; jeżeli **Zleceniodawca** naruszy ten obowiązek GLS jest uprawnione do naliczenia za każde poszczególne naruszenie tego obowiązku opłaty (kary umownej) w wysokości 150,- CZK
- zapewnić, że na dwu różnych przesyłkach nie zostaną umieszczone te same numery przesyłki; jeżeli **Zleceniodawca** naruszy ten obowiązek GLS jest uprawnione do naliczenia za każde poszczególne naruszenie tego obowiązku opłaty (kary umownej) w wysokości 150,- CZK



- **Zleceniodawca** nie może przekazać etykiety adresowej osobom trzecim. Jeżeli tak się stanie, ponosi za etykietę adresową taką samą odpowiedzialność, jakby wykorzystał ją wysyłając własną przesyłkę.
- W razie naruszenia wyżej opisanych obowiązków **Zleceniodawcy**, **Zleceniodawca ma obowiązek** przekazać GLS na żądanie GLS z powrotem wszystkie przydzielone etykiety adresowe a GLS ma prawo do zablokowania zakresu liczbowego przydzielonego Zleceniodawcy w celu druku etykiet adresowych.

**13. 14. 15.**

#### **16. Przypadki uszkodzenia towaru**

GLS wypłaci w uzgodnionej wysokości ubezpieczenia przesyłki **Zleceniodawcy** za każdą przesyłkę, u której w sposób oczywisty powstanie szkoda, za którą winę ponosi GLS, tzn. szkoda powstała w wyniku niedbałej lub niewłaściwej manipulacji przesyłką, w tym częściowej lub całkowitej utraty lub zniszczenia przesyłki, odszkodowanie za spowodowaną szkodę. Wysokość szkody jest ograniczona tylko do szkody na przesyłce, tzn. do kosztów naprawy lub nabycia nowej rzeczy, a więc tylko do **faktycznej bezpośredniej szkody** i nie dotyczy jakiegokolwiek szkody następnej (np. utraconych korzyści, dochodów, profitów, przyszłego dochodu itp.).

Odpowiedzialność za szkodę spowodowaną działaniem siły wyższej jest wykluczona.

Oczywiste naruszenie albo uszkodzenie opakowania może być zaprzeczane najpóźniej przy doręczeniu przesyłki. O zakresie uszkodzenia lub częściowej stracie zawartości przesyłki należy na miejscu spisać Protokół szkody w formularzu GLS.

W przypadku szkody, która nie jest przy doręczeniu oczywista, uprawnione roszczenie powstanie tylko w przypadku, jeżeli roszczenie to przedstawione jest GLS przez **Zleceniodawcę** w formie pisemnej do 3 dni roboczych od doręczenia albo zwrotu przesyłki oraz jeżeli przyczyny powstania uszkodzenia były w sposób oczywisty po stronie świadczącego usługę. W razie nienaruszonego opakowania przesyłki GLS nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia mechaniczne, elektryczne albo elektroniczne zawartości nawet wtedy, gdy wewnętrzne opakowanie przesyłki było dostateczne.

**Odbiorca**, ew. **Zleceniodawca** ma obowiązek umożliwić GLS wystarczającą kontrolę uszkodzonej przesyłki bądź osobiście lub osobie uprawnionej. **Odbiorca**, ew. **Zleceniodawca** nie może do tego czasu manipulować przesyłką i ma obowiązek zachować jej opakowanie. Jeżeli Zleceniodawca nie przedstawi swego wniosku w wyżej podanym terminie, nie przedstawi przesyłki GLS w celu jej kontroli, albo manipuluje przesyłką, jego roszczenie o odszkodowanie zostaje unieważnione.

W opłacie kurierskiej zawarte jest standardowo ubezpieczenie podstawowe, które pokrywa koszty naprawy albo wymiany, do których może zostać doliczona również opłata za usługę, najwyżej do kwoty 6.000 CZK.

**Zleceniodawca** może ubezpieczyć przesyłkę na wyższą wartość; ubezpieczenie to można jednak zawrzeć tylko na podstawie zapłacenia dodatkowej opłaty i zgody GLS, która potwierdzi zakres ochrony ubezpieczeniowej.

Za zdarzenie ubezpieczeniowe nie jest uważana sytuacja, kiedy GLS doręczy przesyłkę ze spóźnieniem, nie pobierze kwoty pobrania, nie prześle z powrotem potwierdzonej karty transportowej, a jednak może w wiarygodny sposób udowodnić doręczenie przesyłki w swym własnym systemie (IOD, POD). W tych przypadkach Zleceniodawca może ze swym roszczeniem wystąpić wyłącznie wobec odbiorcy przesyłki a GLS ponosi odpowiedzialność tylko do wysokości opłaty za usługę.

Bez zgody GLS nie ma **Zleceniodawca** żadnego prawa do sędowania swego roszczenia reklamacyjnego jakiegokolwiek osobie trzeciej.

GLS nie zapewnia żadnej ochrony ubezpieczeniowej cennych przedmiotów, które są już zabezpieczone za pośrednictwem innego ubezpieczenia. **Zleceniodawca** ma prawo do zawarcia ubezpieczenia dopełniającego.

Jeżeli świadczący usługi uzna roszczenie o odszkodowanie za uprawnione, zapewni wypłacenie odszkodowania do ośmiu dni kalendarzowych od dnia oceny szkody.

Postępowania, na podstawie których rozwiązywane są zdarzenia ubezpieczeniowe, są regulowane przez spółkę GLS w **Regulaminie reklamacyjnym**, który opublikowany jest pod adresem internetowym [www.gls-czech.com](http://www.gls-czech.com).

### 17. Przedawnienie

Jakiegokolwiek roszczenia wobec GLS są przedawnione po upływie jednego roku. Okres przedawnienia rozpoczyna swój bieg w dniu, kiedy strona uprawniona dowiedziała się lub mogła się dowiedzieć o swoim roszczeniu, najpóźniej jednak w dniu doręczenia.

### 18. Forma pisemna

W niektórych przypadkach GLS zastrzega sobie prawo do zawarcia porozumienia wyszczególniającego warunki różniące się od niniejszych **O.W.H.**. Porozumienia rozszerzające i uzupełniające, jak również wszelkie dalsze porozumienia są ważne tylko wtedy, jeżeli zostały zawarte w formie pisemnej.

### 19. Oddzielność / Jurysdykcja

Jeżeli jakiegokolwiek z postanowień niniejszych **O.W.H.** stanie się nieważnym, nie wpłynie to na ważność pozostałych postanowień tego dokumentu. Takie nieważne postanowienie zostanie zastąpione innym, które będzie najbardziej odzwierciedlało sens handlowy pierwotnego postanowienia.

Jakiegokolwiek spory, nieporozumienia lub roszczenia wynikające ze stosunku umownego GLS i **Zleceniodawcy** będą rozwiązywane drogą ugodową. Jeżeli nie będzie możliwości sporów tych rozwiązać drogą ugodową, strony umowy uzgodniły zgodnie z § 89a ustawy nr 99/1963 Sb., kodeks postępowania cywilnego, z późniejszymi zmianami, że miejscowo właściwym sądem na wypadek sporów wynikających z zawartych umów lub niniejszych **O.W.H.** jest sąd właściwy dla siedziby GLS.

W razie wątpliwości obowiązuje wydanie O.W.H. w języku czeskim.

GLS zastrzega sobie kiedykolwiek prawo do zmiany niniejszych Warunków albo aktualnego cennika usług i to bez wcześniejszego uprzedzenia **Zleceniodawcy**.

### 20. Ograniczenia ogólne lub lokalne oraz zawieszenie usługi

GLS może ograniczyć albo zawiesić usługę kurierską i przez to nie spełnić warunków podanych w **O.W.H.**, jeżeli chodzi o działania siły wyższej albo działania regulacyjne. Z powodu ograniczeń drogowych lub niekorzystnych warunków pogodowych może GLS bądź zawiesić usługę w określonych regionach, albo też odbiec od ogólnie obowiązujących reguł doręczania. GLS ma obowiązek informowania **klientów** o wszelkich takich ograniczeniach lub o zawieszeniu usług. W takich przypadkach **klient** nie może sobie rościć prawa na odszkodowania na podstawie artykułu 16.

### 21. Ochrona danych, obowiązek poufności

**Zleceniodawca** zgadza się z tym, aby GLS w rozumieniu ustawy nr 101/2000 Sb. o ochronie danych osobowych oraz zmianie niektórych ustaw, z późniejszymi zmianami (w dalszej treści tylko „ustawa o ochronie danych osobowych”) przetwarzała, gromadziła i przechowywała dane osobowe **Zleceniodawcy** podane w dokumentach umownych, ewentualnie uzyskanych z innych stosunków dotyczących wzajemnej współpracy **Zleceniodawcy** a GLS, i dalsze dane osobowe konieczne do świadczenia usług kurierskich. Te dane osobowe będą przez GLS przetwarzane oraz przechowywane w bazie danych klientów GLS w celu pełnienia zobowiązań wynikających z umowy o świadczeniu usług kurierskich i celach ewidencyjnych.

**Zleceniodawca** udziela zgody na przetwarzanie danych osobowych przez okres trwania stosunku umownego powstałego na podstawie Umowy o świadczeniu usług kurierskich pomiędzy **Zleceniodawcą** a GLS, a w razie zakończenia stosunku umownego przez okres następnych pięciu lat od zakończenia stosunku umownego.

**Zleceniodawca** zobowiązuje się do zapewnienia zgody wszystkich osób uczestniczących w stosunku handlowym pomiędzy GLS a **Zleceniodawcą**, w szczególności nadawcy i odbiorcy na przetwarzanie danych osobowych w rozumieniu ustawy o ochronie danych osobowych oraz spełnienia obowiązku informacyjnego na podstawie § 11 ustawy o ochronie danych osobowych w takim zakresie, aby GLS mogła prawidłowo pełnić obowiązki wynikające z Umowy o świadczeniu

usług kurierskich. W razie naruszenia tego obowiązku, Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za szkodę, która powstała GLS.

GLS zaznajomi się z zawartością wysyłanych przesyłek tylko w zakresie, który jest konieczny do świadczenia usługi.

GLS:

- a) nie może otworzyć żadnej zapakowanej i zaklejonej przesyłki, jeżeli w ustawie, umowie albo w niniejszych **O.W.H.** nie określono inaczej,
- b) może przejrzeć tylko niezaklejone przesyłki, i to tylko w koniecznym zakresie, w celu zapewnienia danych istotnych do wysłania, rozdzielania, transportu i doręczenia;
- c) nie może przekazywać osobom trzecim żadnych informacji uzyskanych podczas procesu świadczenia usługi – za wyjątkiem **Zleceniodawcy**, nadawcy, adresata (albo dalszych umocowanych odbiorców) i uprawnionych organów władzy państwowej;
- d) nie może przekazać przesyłki – w celu przejrzania zawartości – innym osobom oprócz **Zleceniodawcy**, nadawcy, adresata (albo dalszych umocowanych odbiorców) i uprawnionych organów władzy państwowej;
- e) nie może przekazywać osobom trzecim żadnych informacji o świadczonych usługach oprócz **Zleceniodawcy**, nadawcy, adresata (albo dalszych umocowanych odbiorców) i uprawnionych organów władzy państwowej.

GLS może otworzyć i zapakować przesyłkę, jeżeli

- a) opakowanie przesyłki jest uszkodzone w takiej mierze, że rozpakowanie przesyłki jest uprawnione ze względu na potrzebę ochrony zawartości tej przesyłki a zawartość tą nie można ochronić bez rozpakowania przesyłki;
- b) jest to konieczne z powodu wyeliminowania ryzyka spowodowanego zawartością przesyłki;
- c) przesyłki nie można dostarczyć ani zwrócić.

GLS może sprzedać przesyłkę, jako odszkodowanie za niezapłacone wynagrodzenie za pośrednictwo transportu.

GLS kieruje procesem otwierania przesyłek a poszczególne kroki notuje do raportu. Fakt, że przesyłka została otwarta, powinien być wyznaczony na przesyłce a jeżeli jest to możliwe, potrzebne jest poinformowanie w odpowiedni sposób nadawcy z podaniem powodów takiego postępowania.

Niniejsze **O.W.H.** przedstawiają nowelizację **O.W.H.** wydanych w dniu 1 kwietnia 2005 i wchodzą w życie od 1 czerwca 2013.

Niniejsze **O.W.H.** oraz cennik standardowy publikuje spółka GLS na stronach internetowych

[www.gls-czech.com](http://www.gls-czech.com). Klienci zawsze otrzymają kopię **O.W.H.** jako załącznik do oferty umownej.

Kopia ta będzie zawsze niepodzielną częścią każdej umowy, na której zawarcie się zdecydują.

Dalsze informacje co do wykorzystania usług – tzn. szczegółowy opis usług, materiał drukowany,

formularze, dyrektywy – GLS przekaze **Zleceniodawcy** w postaci drukowanej jako

„Instrukcję użytkownika“, informacje te są również do dyspozycji na stronach internetowych

[www.gls-czech.com](http://www.gls-czech.com).