Splošni pogoji poslovanja podjetja GLS General Logistics Systems, logistične storitve, d.o.o.. (v nadaljevanju „GLS Slovenia"), ki velja tudi za poslovne stranke GLS Parcel Shop in njihove podizvajalce pri neposredni prodaji

Splošni pogoji poslovanja veljajo za vse dejavnosti General Logistics Systems, logistične storitve d.o.o., Celovška cesta 492, 1210 Ljubljana – Šentvid (v nadaljnjem besedilu „GLS Slovenia") v zvezi s prenosom, usmerjanjem, skladiščenjem in vsemi dejavnostmi v zvezi s prenosom poštnih pošiljk (v nadaljevanju pošiljk) 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. V kolikor niso posamezne pravice in obveznosti navedene v teh splošnih pogojih poslovanja se stranke sklicujejo na določila Obligacijskega zakonika, Uradni list Republike Slovenije 83 / 01 (veljavnost od 1.1.2002) in sicer sprejemajo določbe, ki se nanašajo na opravljanje prenosov od čl. 666 do 703, čl. 689 do 694 in čl. 689 – 696.

1. Uvod

GLS Slovenia opravlja domače in mednarodne prenose pošiljk in opravlja storitve hitre pošte za ustanove, institucije, podjetja, ter naročnike, ki so praviloma pravne osebe in ki sklenejo pogodbeno razmerje s podjetjem GLS Slovenia in poravnavajo svoje obveznosti po določenih obdobjih, naknadno po opravljeni storitvi. GLS Slovenia si pridržuje pravico, da v izrednih primerih lahko odkloni podpis pogodbenega razmerja ali zavrne izpolnitev pogodbe ali jo za nekaj časa zamrzne. 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 oz. po izstavljenem računu v primeru pogodbenega sodelovanja. Pošiljatelj je dolžan v kolikor ni sam plačnik prenosa na obrazcu za dodatne storitve oziroma v računalniški aplikaciji Connect ali Connect on line označiti plačilo poštnine po sistemu »poštnino plača naslovnik«.

Splošni pogoji poslovanja opredeljujejo storitve, obveznosti GLS Slovenia kot ponudnika storitev in vse tiste pogoje, katerih izpolnitev potrebuje s strani Pošiljatelja, da GLS Slovenia lahko kakovostno opravi storitev. Po Sloveniji se vročanje izvede na običajnem dostavnem mestu za pošto pri naslovniku, po sistemu »od vrat do vrat« naslednji delovni dan. GLS tehnologija omogoča sledenje pošiljk skozi celoten proces.

2. Oddelek za podporo uporabnikov

GLS Slovenia na sedežu podjetja nudi podporo uporabnikom vsak delavnik med 8. in 17. uro. GLS Slovenia je dolžan stranko na njeno željo obveščati o statusu pošiljke od dneva prevzema do dneva vročitve vsak delavnik med 8. in 17. uro. Na zahtevo stranke tudi pošlje potrdilo o vročitvi in obravnava morebitne reklamacije v zvezi s prenosom pošiljk. Informacije o statusu pošiljk temeljijo izključno na podlagi številke pošiljke. Informacije o statusu se lahko drugi delovni dan preverijo na spletni strani www.gls-slovenia.com.

3. Informacije in urejanje reklamacij

Uporabnik lahko na podlagi številke pošiljke pri Oddelku za podporo uporabnikom pridobi informacijo o pošiljki (IOD) oziroma zahteva potrdilo o vročitvi (POD). Informacije o pošiljkah (IOD), ki so bile poslane v manj kot treh mesecih se dobijo takoj, potrdilo o vročitvi (POD) pa se pri pošiljkah, ki so bile poslane v manj kot treh mesecih pridobijo najkasneje v 4 urah od zahteve. V primeru zahtevanih informacij o pošiljkah, ki so bile poslane po omenjenem obdobju se čas za posredovanje informacij podaljša na 3 delovne dni. Poleg informacij o pošiljkah, Oddelek za podporo uporabnikom sprejema morebitne pisne reklamacije oziroma prijave o nastalih škodah in posreduje prijavo osebi, zadolženi za urejanje škodnih postopkov. Po prejemu reklamacije odgovorna oseba preveri prijavo, poskrbi za preverjanje in o ugotovitvah pisno obvesti podajalca reklamacije. 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. Oddelek za podporo uporabnikom reklamacije obravnava v najkrajšem možnem času, najkasneje pa v roku 30. dni od prejema reklamacije in na prejeto reklamacijo pisno odgovori. V kolikor GLS Slovenia na prejeto reklamacijo ne odgovori, ali pa podajalec reklamacije ni zadovoljen z odgovorom se lahko v 60. dneh od prejetja odgovora obrne na Urad za varstvo potrošnikov Slovenije. Vsi zahtevki za povračilo škode morajo biti uveljavljeni pisno in se hranijo v Oddelku za podporo uporabnikom. Zaradi nadaljnjih postopkov in ohranjanja visoke kakovosti storitev se poskusijo ugotoviti razlogi oziroma dejavniki, ki so vplivali na škodni primer in ustrezno preprečiti ponovni nastanek škodnega primera. Zahtevke za vračilo zaradi skrite poškodbe ali zamude pri vročitvi je potrebno uveljavljati v 8 dneh, ki začne teči z dnem vročanja oziroma z dnem ko bi vročitev morala biti izvršena. Po preteku tega roka uporabnik izgubi pravico do zahteve do povračila škode do GLS Slovenia. Ostale dolžnosti in odgovornosti so opisane v Splošnih pogojih zavarovanja poštnih pošiljk.

4. Cilji Splošnih pogojev poslovanja in območne veljavnosti

GLS Slovenia opravlja storitve prenosa pošiljk prednostno pogodbenim partnerjem. Pogodbeno razmerje se sklene s Pogodbo o sodelovanju. Časovna veljavnost Pogodbe o sodelovanju je odvisna od medsebojnega dogovora obeh strank, za katero se dogovorita ob pripravi ponudbe in sklenitvi pogodbenega razmerja. Pogodba o sodelovanju se obnavlja enkrat letno in sicer stranka Pogodbo o sodelovanju obnovi s podpisom Aneksa o podaljšanju pogodbe. Ob sklenitvi pogodbenega razmerja GLS Slovenia oskrbi pogodbeno stranko z ustreznimi nalepkami oziroma prevoznimi potrdili za pravilno odpremo pošiljk. Prav tako GLS Slovenia vnese podatke o pogodbeni stranki v informacijski sistem in omogoči nemoteno pogodbeno sodelovanje. Splošni pogoji poslovanja se nanašajo izključno na tiste prevozne dejavnosti, katere GLS Slovenia opravi na področju Republike Slovenije.

Storitve, ki jih ponuja GLS Slovenia:

V okviru prenosa pošiljk v notranjem prometu uporablja GLS Slovenia naslednje produkte: *Business Parcel*, *Business Small Parcel*, *Express Parcel* in *Express Small Parcel*. V okviru mednarodnega prometa pa produkta *Euro Business Parcel* in *Euro Business Small Parcel*. Vsi produkti in storitve GLS Slovenia so podrobno opisani v Ponudbah o sodelovanju in na spletni strani podjetja www.gls-slovenia.com. Opravljanje storitev na notranjem trgu.

Prenosi pošiljk znotraj države

- Na podlagi pravočasnega naročila stranke GLS Slovenia opravi prevzem pošiljke, na mestu dogovorjenem za prevzem pošiljke in vroči pošiljko na navedeni naslov naslovnika. Od prevzema do vročanja pošiljke lahko uporabnik – pošiljatelj sledi poteku vročanja sam ali pridobi informacije s strani Oddelka za podporo uporabnikom.
- V primeru preusmeritve pošiljke GLS Slovenia s pomočjo pravočasnih informacij podanih s strani pošiljatelja vroči pošiljko na nov točen naslov vročanja. V kolikor se nov naslov ne nahaja na območju prvotne dostave, se vročitev avtomatsko zakasni za en delovni dan.
- Vročanje je pravilno izvedeno, ko se paket vroči na običajno sprejemno mesto za vročanje na naslovu naslovnika proti podpisu naslovnika ali osebe za katero se lahko sklepa, da je pooblaščena za prevzem pošiljke in morebitnem plačilu odkupa oziroma prevoznih stroškov. Plačilo stroškov je v gotovini.
- V primeru, da GLS Slovenia pošiljke 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 prispelem paketu. V primeru zavrnitve izda izvod novega prevoznega potrdila. V tem primeru je GLS Slovenia upravičen paket oddati na javnem mestu za hrambo na stroške pošiljatelja in ga o tem obvestiti. 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 poizkusu vročanja paket ne more vročiti, ga GLS Slovenia maksimalno 4 dni skladišči (izjema je obvestilo naslovnika o dopustu, v tem primeru maksimalno do 10 delovnih dni.) Na 5 dan od prvega poizkusa vročanja se paket poizkuša vročiti ponovno. Če se paket tudi pri tem poizkusu ne more vročiti se - brez obvestila - paket vrne pošiljatelju. Naslovnik lahko sam prevzame paket v prostorih GLS Slovenia v roku 7 delovnih dni.

5. 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 kontaktno osebo), ter težo pošiljke. Skrbno in strokovno zapakirano blago omogoča, da je poslana pošiljka pri sortiranju po tekočem traku in rokovanju primerna za učinkovit cestni prenos 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 pridružuje pravico tak paket prepakirati in obračunati dodatne nastale stroške v zvezi s tem. Izvozni paket mora biti opremljen z vsemi prevoznimi dokumenti, ki so potrebni za izvoz v mednarodnem prometu, naslov naslovnika mora biti zabeležen na vsakem paketu. Paketi, ki so odposlani v države, ki niso članice Evropske unije morajo imeti na paketu prilepljeno kuverto s priloženimi izvoznimi računi (v treh izvodih, tudi v primeru vzorcev in brezplačnih pošiljk). 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.

- Uporabnik lahko odda le pakete, ki so popolnoma zaprti.
- Pošiljke, iz katerih štrlijo dolgi ostri deli, niso primerni za prenos.
- Embalažo je potrebno optimalno izkoristiti, saj le ustrezna velikost, kakovost embalaže ter popolnoma zapolnjen notranji prostor varuje blago pred morebitno škodo.
- Tehnično blago naj bo pakirano v originalno embalažo s primernim notranjim polnilom.
- Plastenke je potrebno zaščititi z vseh strani in notranjim polnilom.
- Blago, ki ga ni moč ustrezno zapakirati, je potrebno dodatno ustrezno zaščititi.
- Paket je potrebno zapreti z vseh strani in zlepiti z lepilnim trakom, po možnosti z lepilnim trakom, ki ima logotip pošiljatelja.
- Pošiljke, ki so medsebojno povezane, GLS Slovenia ne prevzema, saj se ti lahko ločijo eden od drugega in v takem primeru pride le do vročanja pošiljke, ki je ustrezno opremljena. V tem primeru GLS Slovenia ne prevzema odgovornosti za nedostavljene pakete.
- Naziv, naslov naslovnika, prenosno potrdilo, nalepke za dodatne storitve in ostale označbe je potrebno nalepiti na največjo površino pošiljke.
- Nevarno blago se ne sme oddati niti z zunanjo označbo.

GLS Slovenia se v vsakem primeru izogiba poškodbam pošiljk in skrbi da postopek vročanja poteka nemoteno. Obenem Oddelek za podporo uporabnikom nudi brezplačno svetovanje za pravilno odpremo in pakiranje pošiljk. Nalepka »Lomljivo« ne oprošča pošiljatelja od obveznosti primernega pakiranja blaga, saj nalepka ne obvaruje vsebine pošiljke.

6. Prevzem pošiljke

Voznik GLS Slovenia pri prevzemu pošiljke ne preverja ustreznosti pakiranja pošiljk, ima pa pravico vidno neustrezno pakirane pošiljke zavrniti. Ob prevzemu pošiljke voznik GLS Slovenia izda potrdilo o prevzemu pošiljke, s tem da potrdi le prevzeto število pošiljk. Skeniranje in tehtanje pošiljk se opravi na elektronskih tehtnicah podjetja GLS Slovenia. Vozniki GLS Slovenia pošiljk ne tehtajo.

Uporabnik ima na voljo več vrst potrdil za identifikacijo pošiljke:

- Kopijo nalepke s katerim je opremila paket (MAXI nalepka)
- Samolepilno identifikacijsko številko pošiljke (ob uporabi MINI ali MAXI nalepke ima možnost uporabe dveh nalepk z identifikacijsko številko pošiljke)
- Seznam poslanih pošiljk izpisan iz aplikacij GLS Connect Online ali GLS Connect.

Storitve se obračunavajo po paketu.

7. Vročanje

GLS Slovenia je odgovoren za prevzem, prenos in vročanje pošiljk, ki jih opravi GLS Slovenia sam ali izvedbo prepusti pooblaščeni tretji osebi. Vročitev je pravilno izvedena, ko se pošiljka vroči na običajno sprejemno mesto za vročanje na naslovu naslovnika proti podpisu naslovnika ali osebe za katero se lahko sklepa, da je pooblaščena za prevzem. Naslovnik pošiljke se je za sprejem pošiljke dolžan podpisati na Tovorno predajni list, ter podati vozniku osebno ime, tako da je osebno ime naslovnika vidno na elektronski informaciji o vročanju pošiljke. Sem spadajo tudi osebe, ki se zadržujejo v prostorih naslovnika ali sosedi. Skrbno zapakirano in čitljivo naslovljeno pošiljko voznik preda naslovniku. Identifikacija naslovnika je potrebna v kolikor je naslovnik fizična oseba. V primerih kjer je naslovnik pravna oseba je potrebno navesti osebno ime osebe, ki je pošiljko prevzela (tiskano) in potrditi prevzem z žigom. Voznika se pri vročanju ne sme zadrževati. Če mora voznik čakati več kot 5 minut, se lahko vročanje prekine. Vročitev odkupninske pošiljke je izvršena, ko je navedena vrednost pošiljke predana vozniku (prav tako v primeru storitve Plačnik naslovnik) in je podpisan predajni dokument. Pred tem naslovnik nima pravice pregledati vsebine pošiljke, niti mu ta ne more biti vročena.

8. Teža in mere pošiljk

V okviru izvajanja poštnih storitev izvaja GLS Slovenia prenos pošiljk znotraj Slovenije do kilaže 40 kg in 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 pošiljka večja od dovoljenega obsega si GLS Slovenia pridružuje pravico zaračunati dodatne nastale stroške v zvezi s tem. Pri izračunu stroškov prenosa se upošteva absolutna teža. V primeru, če izračunana volumenska teža presega dejansko težo pošiljke ima GLS Slovenia pravico obračunati stroške prenosa na podlagi ugotovljene volumenske teže (V x D x Š/10.000).

Za prenos v tujino mora biti vsebina zapakirana izključno v kartonski embalaži, z maksimalno težo 50 kg, ki ne presegajo naslednjih mer: dolžina 10 cm do 200 cm, višina 15 cm do 60 in širina 5 cm do 80 cm, pod pogojem, da vsota 2 x višine + 2 x širine + 1 dolžine ne presega 300 cm. Rok vročanja v mendarodnem prenosu je od 2 do 6 delovnih dni in ne vključuje časa prenosa od pošiljatelja do izvoznega centra GLS in od uvoznega centra GLS do naslovnika, carinskih postopkov in višje sile na katere nimamo vpliva. GLS Slovenia vsako pošiljko prevzame na naslovu stranke oziroma na njenem odjemnem mestu, skladno s podatki navedenimi v Pogodbi o sodelovanju. Prevzete pošiljke se tehtajo avtomatsko v poslovnih enotah. Teža se avtomatsko pripiše k identifikacijski številki pošiljke. Teža posamezne pošiljke je osnova za avtomatski obračun storitev. Za pošiljke izven dovoljenih dimenzij obstaja tveganje, da ne bodo pravočasno vročene. GLS Slovenia je v takih primerih upravičena do preusmeritve takih pošiljk do drugih prevoznikov in stroške prenosa pošiljke izven dovoljenih dimenzij prenese na pošiljatelja. V teh primerih časovna garancija vročanja pošiljk ne velja.

9. Vrste blaga izključene iz storitev GLS Slovenia

Vrste blaga, ki se pod nobenim od naslednjih pogojev ne sprejmejo za prenos:

- Blago, ki je zaradi svoje narave nagnjeno k uničenju.
- 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,
- Antikvitete, vrednostni papirji in ostali dokumenti z denarno vrednostjo,
- Dragulji, krzno, zlato, srebro, denar in kovanci.
- Blago, ki zahteva skladiščenje pri določenih temperaturah.
- Orožje in strelivo.
- Nevarno blago vseh vrst (kot npr. strupene, vnetljive, eksplozivne in podobne snovi), ki ogroža zdravje in bi lahko povzročilo škodo, se ne sme oddati niti z zunanjo označbo.
- Pošiljke, iz katerih štrlijo dolgi ostri deli.
- Zvezane pošiljke.
- Steklo in steklene predmete.
- Pošiljke, ki so naslovljene na poštni predal.
- Droge.
- Lahko lomljivo blago in ostalo blago, za katero so v transportni zakonodaji predvidena posebna pravila.
- Po posebnem pisnem dogovoru prevzamemo na prenos nevarne stvari v skladu s predpisi ADR (1.1.3.4.), s tem da je pošiljatelj obvezan, da skupna količina dnevno oddanih pošiljk ne presega predpisa ADR.

V primeru, ko GLS Slovenia ugotovi, da prevaža takšne pošiljke, ki kršijo zgoraj navedene omejitve za prenos, nosi vso odgovornost za nastalo škodo izključno pošiljatelj sam vsem oškodovanim. Poleg tega se za prenos zunaj Slovenije ne sprejema Carnet ATA carinskega blaga in razstavnih eksponatov.

10. Storitev

GLS Slovenia opravlja storitve prenosa pošiljk. Prenose opravljajo pogodbeni partnerji, ki so pod nadzorom GLS Slovenia in garantira za njihovo kakovostno opravljanje storitev.

GLS Slovenia prevzema primerno zaprte, nepoškodovane pošiljke brez preverjanja vsebine in jih v zaprtem stanju vroči naslovniku. GLS Slovenia ima izjemoma pravico preveriti vsebino pošiljk, če obstaja sum, da le-ti kršijo določila člena 9. Če GLS Slovenia takšno blago odkrije med prenosom ali skladiščenjem, o tem obvesti pošiljatelja. Pošiljatelj mora prevzeti pošiljko na sedežu podjetja ali poslovni enoti na svoje stroške. GLS Slovenia jamči za izgubo ali poškodbo pošiljke do zneska 200,00 € za domače in tujinske pošiljke. V omenjenih primerih se plačilo vrši na transakcijski račun uveljavitelja odškodninskega zahtevka. Pošiljatelj v primeru dodatnega plačila lahko zavaruje pošiljko v višjem znesku, na podlagi predhodno izpolnjenega Obrazca za dodatno zavarovanje. GLS Slovenia za posledično izgubo posla ne odgovarja.

Obseg, značilnosti in pogoji storitev:

1. Vsebina storitev: Prevzem pošiljk se izvaja v poslovnih enotah GLS Slovenia, centralnem skladišču, na naslovu pošiljatelja ali njegovem odjemnem mestu.
2. Vročanje pošiljk: Vročanje je pravilno izvedeno, ko se pošiljka vroči na običajno sprejemno mesto za vročanje na naslovu naslovnika proti podpisu naslovnika ali osebe za katero se lahko sklepa, da je pooblaščena za prevzem pošiljke.
3. Rok vročanja: Po Sloveniji se vročanje izvede za vse pošiljke predane podjetju GLS Slovenia, ki so predane med 8. in 18. uro po sistemu »od vrat do vrat« v roku 24 ur, pri čemer oznaka 24 ur pomeni vročanje naslednji delovni dan. Rok vročanja v mednarodnem prenosu pošiljk je od 2 do 6 delovnih dni in ne vključuje časa prenosa od pošiljatelja do izvoznega centra GLS in od uvoznega centra GLS do naslovnika, carinskih postopkov in višje sile na katere 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. Poizkus vročanja: Po prvem neuspelem poizkusu je ponovni poizkus vročanja brezplačen. V primeru, da GLS Slovenia pošiljke 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 prispelem paketu. V tem primeru je GLS Slovenia upravičen pošiljko oddati na javnem mestu za hrambo na stroške pošiljatelja in ga o tem obvestiti. Če pošiljatelj nemudoma ne da navodil za nadaljnje ravnanje in ne prevzame dodatnih stroškov, lahko GLS Slovenia v skladu z Obligacijskim zakonikom pošiljko proda in z dobljenim denarjem pokrije svoje stroške. Če se po prvem poizkusu vročanja pošiljke ne more vročiti, ga GLS Slovenia maksimalno 4 dni skladišči (izjema je obvestilo naslovnika o dopustu, v tem primeru maksimalno do 10 delovnih dni.) Na 5 dan od prvega poizkusa vročanja se pošiljko poizkuša vročiti ponovno. Če se pošiljko tudi pri tem poizkusu ne more vročiti se - brez obvestila - pošiljko vrne pošiljatelju. Naslovnik lahko prevzame pošiljko sam v poslovnih enotah GLS Slovenia v roku 7 delovnih dni.
5. Informacije o pošiljkah (IOD – Information of Delivery Service): GLS Slovenia zagotavlja informacije o pošiljki pošiljatelju naslednji delovni dan po prevzemu pošiljke. Pošiljatelj lahko pridobi informacije o pošiljki preko telefona, elektronske pošte ali sam uporablja sledenje pošiljk na spletni strani podjetja www.gls-slovenia.com. Informacije o pošiljki se lahko podajajo le na podlagi sledilne številke, ki jo pošiljatelj pridobi ob oddaji paketa. Obenem je pošiljatelj upravičen do brezplačnega pisnega ali elektronskega potrdila o vročitvi (POD) za maksimalno 5% dnevno dostavljenih pošiljk. V primeru preseganja 5% ima GLS Slovenia, zaradi povečanega obsega dela pravico do zaračunavanja storitev izdajanja pisnih oziroma elektronskih potrdil o vročitvi (POD).

11. Stroški prenosa pošiljk in povračilo stroškov

Splošna določila:

Pri državah, ki niso članice EU so cene za IZVOZ oblikovane po Incoterms klavzuli DDU (dobavljeno – neocarinjeno). Poleg prenosnih stroškov pošiljatelj dodatno plača znesek izvoznega carinskega posredovanja. Naslovnik pošiljke plača znesek carine in davek. Pri državah, ki niso članice EU se dodatno plača znesek uvoznega carinskega posredovanja ter uvozno carino in DDV.

12. Dolžnosti stranke

Pošiljatelj je dolžan pošiljko pravilno zapakirati in jo opremiti s prevoznim potrdilom tako, da so jasno razvidni podatki o naslovniku (točen naziv, naslov, poštna številka in kraj, telefon in kontaktna oseba) ter teža pošiljke. Skrbno in strokovno zapakirano blago omogoča, da je poslana pošiljka pri sortiranju po tekočem traku in rokovanju primerna za učinkovit cestni prenos in da pride blago nepoškodovano na ciljni naslov. GLS Slovenia prevzame odgovornost samo za ustrezno pakirane in točno naslovljene pošiljke. V primeru neustrezne embalaže si GLS Slovenia pridružuje pravico takšno pošiljko prepakirati in obračunati dodatne nastale stroške v zvezi s tem. Pošiljka mora biti opremljena z vsemi prevoznimi dokumenti, ki so potrebni za uspešno vročanje. Paketi, ki so odposlani v države, ki niso članice Evropske unije morajo imeti na paketu prilepljeno kuverto s priloženimi izvoznimi računi (v treh izvodih, tudi v primeru vzorcev in brezplačnih pošiljk). 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. 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. 13. teh Splošnih pogojev poslovanja.

13. Zavarovanje pošiljk

Določbe so opredeljene v Splošnih pogojih zavarovanja pošiljk in so sestavni del Splošnih pogojev poslovanja.

14. Veljavnost naknadnih dogovorov

GLS Slovenia si pridržuje pravico, da pri določenih vprašanjih podpiše dogovor, ki odstopa od Splošnih pogojev poslovanja, ti dogovori pa ne morejo nasprotovati določilom naštetih v točki 1., oziroma z drugimi pravnimi ureditvami ki urejajo poštne dejavnosti in lahko nastane izključno v pisni obliki, da postane veljavno. Vsi ostali dopolnilni dogovori veljajo samo v pisni obliki.

15. Delne veljavnosti / Sodne pristojnosti

V kolikor določena določba Splošnih pogojev poslovanja postane neveljavna, se to ne dotika drugih določb Splošnih pogojev poslovanja. Neveljavne določbe je potrebno nadomestiti z takimi veljavnimi določbami, kateri se z gospodarskim ciljem najbližje nanašajo na razveljavljene določbe. V primeru spora s strankami je pristojna Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije ter pristojno sodišče v Ljubljani.

16. Splošna oziroma krajevna omejenost in začasna prekinitev izvajanja storitev

GLS Slovenia lahko omeji oziroma začasno prekine vročanje pošiljk na osnovi določb Splošnih pogojev poslovanja, v kolikor je to potrebno zaradi višje sile ali ukrepov oblasti. GLS Slovenia lahko začasno prekine oziroma odstopi od splošno uporabljenega urnika vročanja 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.

17. Varovanje podatkov, obveznost varovanja tajnosti

1. GLS Slovenia obdeluje in posreduje podatke o vročanju pošiljk, oziroma podatke, ki jih pridobi v zvezi z vročanjem pošiljk – razen izjem od 2. do 5. točke te določbe – na osnovi pravil o varnosti osebnih podatkov in o javnem značaju javnih podatkov.
2. GLS Slovenia se zavezuje, da:
   a) zaprtih pošiljk ne sme odpirati razen izjem iz 3. točke te določbe.
   b) Podatke, ki jih pridobi pri opravljanju storitev ne sme posredovati drugim osebam razen pošiljatelju, naslovniku, oziroma organizacijam omenjenih v točki 5. te določbe.
   c) Pošiljka, zaradi preverjanja vsebine, sme predati samo organizacijam omenjenih v točki 5. te določbe.
   d) Podatke o opravljenih storitvah ne sme posredovati drugim osebam razen pošiljatelju, naslovniku, oziroma organizacijam omenjenih v točki 5. te določbe.
3. GLS Slovenia lahko odpre zaprti paket, če:
   a) je embalaža pošiljke v tolikšni meri poškodovana, da brez ponovnega pakiranja vročanje vsebine pošiljke ni mogoča.
   b) To utemeljuje nevarnost, ki jo lahko povzroči vsebina pošiljke.
   c) Vsebino pošiljke GLS Slovenia proda zaradi neporavnanih obveznosti.
   d) Zaprte pakete lahko preveri samo zaradi pridobitve podatkov in v meri, ki je pomembna zaradi nemotenega vročanja.
4. Odpiranje pošiljke določajo pravila GLS Slovenia, o postopku pa se vodi zapisnik.
5. GLS Slovenia kot izvajalec prenosnih storitev mora zagotoviti primerne organizacijske in tehnične ukrepe za varovanje tajnosti podatkov o pošiljkah. GLS Slovenia je na osnovi veljavnih predpisov dolžan zagotoviti podatke o pošiljkah organizacijam, ki za to imajo pravico na osnovi zakona, prav tako pa je omenjenim organizacijam dolžan dovoliti tudi ostale ukrepe v zvezi s pošiljkami.

Opredelitev pojmov v Splošnih pogojih poslovanja

IOD – elektronska ali ustna informacija o statusu vročanja pošiljke
POD – pisno potrdilo o vročitvi pošiljke.
Predajni list – je prevozni dokument, katerega natisne GLS Slovenia za vročanje pošiljk, na katerem naslovnik potrdi prevzem pošiljke.
Prevozno potrdilo – nujno potreben obrazec oziroma nalepka za pravilno označevanje in nemoten prenos pošiljk izpolnjeno s strani pošiljatelja.
Skener – je sredstvo za elektronsko zapisovanje podatkov o pošiljki.
Stranka, Pošiljatelj – je vsak pogodbeni ali nepogodbeni partner, ki proti plačilu uporablja storitve GLS Slovenia.
Višja sila – opredeljeno v prvem odstavku 153. člena obligacijskega zakonika.

Splošni pogoji poslovanja so veljavni od 1. aprila 2010.

Splošne pogoje poslovanja je GLS Slovenia objavil na spletni strani podjetja www.gls-slovenia.com. Stranka poleg ponudbe prejme vsakokrat veljavne Splošne pogoje poslovanja in so sestavni del pogodbe o sodelovanju. Dodatne informacije o uporabi storitev – podroben opis storitev, tiskovine, obrazce, napotke za pravilno izpolnitev – Navodila za opremljanje pošiljk GLS Slovenia v tiskani ali elektronski obliki naknadno posreduje po naročilu stranke. Navodila za opremljanje pošiljk so objavljena na spletni strani podjetja **www.gls-slovenia.com**.