

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

Sadržaj

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

1. Osnovni podaci

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

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

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

Sjedište: Stupničke Šipkovine 22, Donji Stupnik **OIB:**
88360795357

Nadležni registar: Sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu

Matični broj subjekta upisa (MBS): 080852963

2. Definicije

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

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

3. Početak suradnje, primjena Općih uvjeta

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

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

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

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

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

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

4. Dostavna područja

Dostavna područja na koje isporuku vršimo vlastitim vozilima:

Kontinentalna Hrvatska - uobičajeni rok isporuke paketa je sljedeći radni dan od dana preuzimanja, a krajnji rok isporuke je 60 dana od datuma zaprimanja paketa.

Otoci u RH – otoci za koje isporuku vršimo vlastitim vozilima, popis kojih je zajedno sa rasporedom dostave svakodobno dostupan na GLS- ovoj web stranici pod nazivom „Raspored za otoke”

Dostavna područja na koje isporuku vršimo putem drugog pružatelja poštanskih usluga:

Posebna dostavna područja (Zona II.) – uključuje mjesta i otoke koji nisu obuhvaćeni dostavnim područjem na koje isporuku vršimo vlastitim vozilima. Isporuka na ta područja se vrši putem drugog pružatelja poštanske usluge; u tom smislu moguće je da drugi pružatelj poštanske usluge obračuna dodatnu naknadu za pružene usluge (detalji o navedenom nalaze na GLS-ovoj web stranici). Za te Pakete ne vrijede pravila o granicama masa i dimenzija, dodatne usluge, kao ni usluge s vremenskim jamstvom. Naknada za manipulaciju tim Paketima se naplaćuje po Paketu. Popis mjesta posebnog dostavnog područja svakodobno je dostupan na GLS- ovoj web stranici pod nazivom „Posebna dostavna područja”.

Informativno, ograničenja vezana za pakete izvan dostavnog područja mogu se odnositi na:

- maksimalna masa: 10 kg
- maksimalna duljina: 1,5m
- maksimalni kružni obujam: 3m
- tranzitno vrijeme: 48-168h
- aktivaciju dodatnih usluga

5. Usluge – općenito

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

Usluga se smatra aktiviranom preuzimanjem Paketa na prikupnom mjestu Pošiljatelja, odnosno predajom Paketa GLS-u.

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

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

6. Usluge u unutarnjem prometu

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

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

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

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

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

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

U unutarnjem prometu pružamo iduće osnovne usluge:

- BusinessParcel

Brza i učinkovita isporuka Paketa mase do 40kg od vrata do vrata uz informativni podatak o vremenu isporuke Paketa. Usluga uključuje dva pokušaja isporuke.

- ExpressParcel

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

- BusinessSmallParcel i ExpressSmallParcel

Usluga podrazumijeva odvojeno rukovanje malih Paketa ispod 2 kg, što uključuje: odvojeno sortiranje, prijevoz u specijalnim GLS vrećama ili sanducima, jednostavno identificiranje malih Paketa pomoću GLS šablona.

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

U naknadu za slanje Paketa je uključena i dopunska usluga Fleksibilne dostave ukoliko je paketna naljepnica izrađena putem GLS putem stranice www.paket.hr.

U unutarnjem prometu, uz naše osnovne usluge moguće je uz nadoplatu naručiti i dopunske usluge. Napominjemo da određene dopunske usluge nije moguće kombinirati ovisno o načinima dostave odnosno drugim željenim uslugama, zbog čega molimo da u obzir uzmete napomene (zvjezdice s pojašnjenjima niže) navedene uz naziv svake od dodatnih usluga.

U unutarnjem prometu pružamo iduće dopunske usluge:

- Guaranteed24Service: *

Ovom uslugom GLS jamči pokušaj isporuke Paketa slijedećeg Radnog dana (osim paketa koji se isporučuju na Posebna dostavna područja), od dana preuzimanja – uz jamstvo vraćanja novca. Napomena: ne smatra se zakašnjelom isporukom ako isporuka nije obavljena na vrijeme zbog više sile, odbijanjem preuzimanja Paketa od strane Primateelja ili zato što prilikom isporuke Paketa Primateelj ili druga ovlaštena osoba nije bila dostupna na naznačenoj adresi (što uključuje i slučajeve nemogućnosti fizičkog pristupa mjestu isporuke) odnosno ako je na Paketu bila naznačena pogrešna adresa.

- Pick&ReturnService: * * * * *

Na osnovu zahtjeva Nalogodavca, GLS preuzima paket na naznačenom mjestu te ga isporučuje Primateelju u Hrvatskoj. GLS će pokušati ostvariti prikup najviše tri puta unutar pet radnih dana.

- Pick&ShipService: * * * * *

Na osnovu zahtjeva Nalogodavca, GLS preuzima Paket na naznačenom mjestu, te ga isporučuje na zadanu adresu u Hrvatskoj. GLS će pokušati ostvariti prikup najviše tri puta unutar pet radnih dana.

- ExchangeService * * *

GLS prilikom isporuke Paketa Primateelju od istoga preuzima drugi Paket koji vraća Pošiljatelju (npr. u svrhu povrata, zamijene proizvoda).

- **AddressOnlyService** * **

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

- **DocumentReturnService** * **

Rješenje za one situacije u kojima Paket prate specijalni popratni spisi koje treba ovjeriti s Primateljem i vratiti Pošiljatelju, pri čemu uz po jedan Paket ide po jedan dokument koji treba potpisati. Za ispravno izvršenje usluge nužno je da popratni dokument ima broj dokumenta, koji treba biti jednoznačno povezan s paketnim brojem, kroz adresiranje i registraciju usluge u GLS aplikaciji. Preduvjet za ispravno izvršenje usluge je i da pošiljka ima registriran jedan identifikator (broj) dokumenta i da je dokument dostupan u za to predviđenoj košuljici s vanjske strane Paketa. Usluga se može naručiti putem predviđenog obrasca, GLS aplikacije/korisničkog sučelja. Na ovu uslugu ne primjenjuju se odredbe o nadoknadi štete iz članka 19. Općih uvjeta.

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

- **DeclaredValueInsuranceService** *

GLS preuzima odgovornost za nadoknadu štete prema deklariranoj vrijednosti – uz naknadu, prema pojedinačnom nalogu, po svakom Paketu zasebno. U slučaju Paketa u unutarnjem prometu naknada može iznositi najviše 1.659,04 eura (slovima: tisućušestopedesetdevet eura i 4 centa). Usluga se može naručiti putem obrasca, GLS aplikacije/korisničkog sučelja.

- **SMSService** * ** **

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

- **PreAdviceService** * ** **

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

- **FlexDeliveryService** ** **

Nakon narudžbe za prijevoz Paketa, Primatelja obavještavamo putem elektroničke obavijesti o tome da je Pošiljatelj pripremio paketnu naljepnicu te se u poruci dodaje poveznica na **Delivery Manager** gdje primatelj može upravljati daljnjom isporukom Paketa. Drugu poruku e-poštom ili SMS šaljemo ujutro na dan dostave i obavještavamo o 3-satnom vremenskom intervalu za očekivano vrijeme dostave i telefonskom broju Dostavljača. U slučaju neuspjelog pokušaja dostave, Primatelj dobiva elektroničku obavijest i putem interneta može odmah upravljati daljnjom kretanjem Paketa. Ukoliko je paketna naljepnica izrađena preko www.paket.hr, utoliko je u naknadu za slanje Paket uključena dopunska usluga FlexDeliveryService.

Putem Delivery Manager-a moguće je odabrati jednu od pet opcija za fleksibilnu dostavu:

- dostava u novom terminu
- dostava na drugu adresu
- davanje suglasnosti da se Paket ostavi na dogovorenom mjestu bez potpisa Primatelja (ne odnosi se na Pakete s Pouzećem)
- osobno preuzimanje Paketa u najbližem GLS područnom skladištu (depo-u), Paketomatu ili Paket Shopu
- odbijanje preuzimanja Paketa

- **ContactService** * **

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

- **LateCollectionService** *

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

- **ShopDeliveryService** *

Integracija Paket Shop lokatora sa postojećim sustavom narudžbi klijenta, Primatelju daje slobodu odabira isporuke Paketa u odabrani Paket Shop. Slijedeći Radni dan nakon preuzimanja Paketa, GLS Paket dostavlja u Paket Shop koji je označio Primatelj, gdje ga Primatelj može preuzeti narednih 5 Radnih dana unutar radnog vremena Paket Shop-a.

- **LockerDeliveryService** *

Integracija Paketomat lokatora sa postojećim sustavom narudžbi klijenta, Primatelju daje slobodu odabira isporuke Paketa u odabrani Paketomat. Slijedeći Radni dan nakon preuzimanja Paketa, GLS Paket dostavlja u Paketomat koji je označio Primatelj, gdje ga Primatelj može preuzeti narednih 7 kalendarskih dana.

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

** Usluga se može naručiti isključivo putem GLS aplikacije/korisničkog sučelja, API (application programming interface) zahtjevom.

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

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

7. Usluge u međunarodnom prometu

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

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

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

U međunarodnom prometu nudimo iduće osnovne usluge:

- *EuroBusinessParcel i EuroBusinessSmallParcel*

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

U međunarodnom prometu pružamo iduće dopunske usluge za domaćeg Pošiljatelja:

- *FlexDeliveryService*

Nakon narudžbe za prijevoz paketa, primatelja obavještavamo putem elektroničke obavijesti o očekivanom vremenu dostave. Drugu elektroničku obavijest primatelj dobiva nakon što paket stigne na destinaciju i sadržava vrijeme i dan isporuke. Sve e-mail obavijesti uključuju linkove na web stranicu gdje primatelj može mijenjati mjesto dostave.

Popis zemalja u kojima je ova usluga dostupna zajedno sa dostupnim opcijama države destinacije nalazi se na GLS-ovoj web stranici.

Ako je paketna naljepnica izrađena putem GLS stranice www.paket.hr u naknadu za slanje Paketa je uključena je obavijest e-poštom.

- *DeclaredValueInsuranceService **

GLS preuzima odgovornost za nadoknadu štete prema deklariranoj vrijednosti – uz naknadu, prema pojedinačnom nalogu, po svakom Paketu zasebno. U slučaju Paketa u međunarodnom prometu naknada može iznositi najviše 663,61 eura (slovima: šestošezdesettri eura i 61 cent). Usluga se može naručiti putem obrasca, GLS aplikacije/korisničkog sučelja.

Prije slanja izvoznih paketa, s odredišnom destinacijom van EU ili u carinskoj zoni unutar EU, Pošiljatelj je obavezan postići dogovor s Primateljem u vezi raspodjele svih carinskih troškova te sukladno tome odabrati carinski paritet pošiljke, unutar mogućnosti ponuđenih GLS-ovim nalogom za carinjenje (obvezni dokument za slanje carinske pošiljke kojeg ustupa GLS služba za korisnike). Specijalne carinske naloge GLS izvršava isključivo prema prethodnom sporazumu.

Postupanje s uvoznim Paketima

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

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

Postupanje s izvoznim Paketima

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

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

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

Odredbe, ograničenja i zabrane, koje se u ciljnim zemljama odnose na sadržaj i adresiranje izvoznih paketa, mogu biti različite te mogu utjecati i na dulji rok isporuke od ranije spomenutog kao i na nastanak dodatnih troškova. Više informacija o rokovima isporuke te ograničenjima odnosno

zabranama može se naći na GLS-ovim web stranicama, međutim isključiva je odgovornost Pošiljatelja da se prije predaje paketa GLS-u informira o spomenutim ograničenjima (kako na GLS-ovim web stranicama tako i kroz druge relevantne izvore) te sadržaj i adresiranje uskladi s istima. Iako će GLS prema svojim najboljim saznanjima informirati Pošiljatelje o takvim eventualnim ograničenjima, odgovornost za navedeno leži isključivo na Pošiljatelju. Podaci o tranzitnim vremenima u GLS dokumentaciji te na GLS-ovoj web stranici informativnog su karaktera i nisu obvezujući.

8. Pouzeće

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

Maksimalni iznos pouzeća u unutarnjem prometu za **jedan paket** iznosi 1.659,04 eura (slovima: tisućšestopedesetdevet eura i 4 centa).

Maksimalni iznos pouzeća u međunarodnom prometu ovisi o destinaciji. Informacije o maksimalnim iznosima nalaze se na web stranicama GLS-a.

Naplata Pouzeća obavlja se u slučaju pravilnog, pisanog ili elektroničkim putem izdanog, i od strane GLS-a povratno potvrđenog, odnosno u GLS sučelju propisno registriranog i u roku poslanog naloga od strane Pošiljatelja.

U trenutku prikupljenog pouzeća (uz priznanicu, ili prilikom dostave preuzetu potvrdu o pouzeću) GLS preuzima potpunu odgovornost. Međutim, propust naplate Pouzeća, koji proizlazi iz manjkavosti naloga Pošiljatelja, neće stvoriti dugovanje GLS-a prema Pošiljatelju, jer sukladno prvotnom pravnom odnosu iznos i dalje duguje Primatelj. Uobičajeni uvjeti nadoknade štete iz čl. 19. ne pokrivaju iznos neprikupljenog Pouzeća.

Nakon isporuke Paketa ne uvažavamo naknadne reklamacije u vezi Pouzeća. U slučaju propusta naplate Pouzeća, GLS odgovara do iznosa nadoplate za samu uslugu naplate Pouzeća, te je osim toga dužan surađivati u cilju naknadne naplate Pouzeća. GLS ne odgovara za slučajeve kada se naplata Pouzeća ne izvrši zbog nepotpunog, pogrešnog ili kasnog naloga Nalogodavca. Ukoliko se propust naplate pouzeća može dokazano svesti na od strane društva GLS Croatia namjerno uzrokovanje štete ili nemarno poslovanje te ukoliko naknada naplate ne bude uspješna, onda se odštetni zahtjev može podnositi za iznos do vrijednosti pouzeća.

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

U okviru usluge Pouzeća, nudimo nekoliko usluga:

- **CashService (Pouzeće):**

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

- **CashService (Pouzeće) slanje Paketa putem Paket Shop / portal paket.hr:**

Obračun i doznaka pouzeća vrši se najmanje u dva navrata tjedno, na račun Pošiljatelja naveden prilikom ispunjavanja prijave na portalu www.paket.hr ili na posebnom obrascu prilikom predaje paketa u Paket Shop-u. Ukoliko paket predajete u Paket Shop poslovnici usluga pouzeća je dostupna samo u unutarnjem prometu, a ukoliko uslugu naručujete putem portala www.paket.hr usluga pouzeća je dostupna u unutarnjem prometu i u zemljama objavljenim na stranici.

Nadoplata za uslugu Pouzeća sadrži i troškove doznake novca Pošiljatelju te se obračunava i u slučaju ako dostava paketa ne uspije.

Ako nalogodavatelj prilikom narudžbe zatraži isplatu prikupljenog pouzeća na IBAN koji započinje oznakom zemlje koja nema EUR kod valute (non EUR currency code) uz naknadu za uslugu pouzeća naplatit će se i dodatni troškovi doznačivanje sredstava. Popis zemalja koje nemaju EUR oznaku valute nalaze se na GLS-ovoj web stranici, u dokumentu „Popis država sa NON EUR kodom valute“.

- **BankCardService:**

Naručivanjem ove usluge, Nalogodavac daje Primatelju mogućnost da prilikom isporuke paketa na adresu, Pouzeće plati bankovnom karticom, jednokratno (plaćanje na rate nije moguće). Ova usluga može se naručiti samo zajedno sa uslugom Pouzeća (CashService). Naručivanjem ove usluge Primatelju se omogućuje kartično plaćanje pouzeća, koje se izvršava korištenjem mobilnih terminala koji se nalaze kod Dostavljača, i to kako slijedi MasterCard, Maestro, Visa ili Union Pay International kreditnom ili debitnom karticom.

- **CashService za Posebna dostavna područja:**

GLS izvršava uslugu preuzimanja i isplate iznosa Pouzeća za Pakete čiju dostavu vrši GLS-ov ugovorni partner u posebnim dostavnim područjima.

- **CashService za međunarodnu dostavu**

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

- **BankCardService za međunarodnu dostavu:**

Naručivanjem ove usluge, Nalogodavac daje Primatelju mogućnost da prilikom isporuke paketa na adresu, Pouzeće plati bankovnom karticom, jednokratno (plaćanje na rate nije moguće). Ova usluga može se naručiti samo zajedno sa uslugom Pouzeća (CashService). Naručivanjem ove usluge Primatelju se omogućuje kartično plaćanje pouzeća, koje se izvršava korištenjem mobilnih terminala koji se nalaze kod Dostavljača. Popis podržanih kreditnih ili debitnih kartica prema destinaciji nalazi se na web stranicama GLS-a.

9. Paketomat, Paket Shop i Paket.hr

Sadržaj usluge: preuzimanje paketa u GLS Paketomatu, Paket Shop-u ili na lokaciji Pošiljatelja, prijevoz i dostava paketa do Primatelja. GLS će obavijestiti Primatelja elektroničkom obavijesti da je Paket isporučen u odabrani Paket Shop ili Paketomat.

Adrese lokacija Paketomata i Paket Shop-ova, radna vremena i vremena tranzita nalaze se na GLS-ovoj web stranici. Naknadaza ove usluge obračunava se prema objavljenim i trenutno važećim cjenicima na paket.hr ili u Paket Shop-ovima i plaća se unaprijed. Navedena cijena sadržava PDV te se zasniva na temelju dimenzije Paketa.

Paket Shop

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

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

Paketi predani u PaketShop ne smiju prelaziti dimenzije 50x50x50 cm.

Naknada za prijevoz obračunava se prema 5 kategorija veličine – XS (do 35 cm), S (do 50 cm), M (do 65 cm), L (do 80 cm) te XL do 2,5m kružnog obujma. Mjere XS, S, M i L, XL se dobivaju kao rezultat zbroja najdulje i najkraće dimenzije Paketa.

Djelatnik PaketShop-a je dužan na preuzeti paket naljepiti naljepnicu s oznakom dimenzije. Dimenzija Paketa čini osnovu za obračun cijene transporta. Djelatnik PaketShopa ima pravo odbiti preuzimanje Paketa čije dimenzije prelaze 2,5m kružnog obujma ili Paketa koji nije pakiran sukladno smjernicama opisanim u čl. 10.

Za preuzimanje Paketa u Paketshopu, Primatelj mora predočiti elektroničku obavijest obavijest o prispjebu Paketa, a ukoliko ne raspolaže istim, mora predočiti osobni dokument sa fotografijom. Kod naručivanja usluge preporuka je navesti nekoliko osoba ovlaštenih za preuzimanje Paketa. Paketi poslani sa uslugom ShopDeliveryService će biti isporučeni u odabrani PaketShop, a ne na adresu primatelja. U slučaju slanja više Paketa istom Primatelju, svaki Paket biti će naplaćen zasebno sukladno dimenziji paketa.

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

Paket.hr

Za predaje naloga putem paket.hr potrebno je pratiti korake kako su izloženi na samoj stranici paket.hr. Pošiljatelj može odabrati da GLS kurir prikupi pakete na adresi ili predaju paketa u najbliži Paketomat/Paket Shop.

Naknada za prijevoz obračunava se prema 5 kategorija veličine – XS (do 35 cm), S (do 50 cm), M (do 65 cm), L (do 80 cm) te XL do 2.5m kružnog obujma. Mjere XS, S, M i L, XL se dobivaju kao rezultat zbroja najdulje i najkraće dimenzije Paketa te izabranim dodatnim mogućnostima dostupnim na portalu, uključujući ali ne ograničavajući se na destinaciju, odabir dodatnih usluga, način plaćanja.

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

Pošiljatelj poštarinu putem paket.hr može platiti na dva načina. Ako Pošiljatelj odabere opciju plaćanja kreditnom ili debitnom karticom, odmah po uspješnom plaćanju/autorizaciji fakturu na unaprijed danu adresu e-pošte. Plaćanje se može vršiti kreditnom ili debitnom karticom, a primaju se iduće kartice: Diners, MasterCard, Maestro i Visa. Ukoliko odabere opciju plaćanja po ponudi, na unaprijed danu adresu e-pošte mu se dostavlja ponuda za plaćanje. U trenutku kada GLS evidentira podatke o primljenoj uplati i potvrdi uplatu kroz sustav sa svoje strane, Pošiljatelju se na istu adresu e-pošte dostavlja faktura.

Paketi za koje su paketne naljepnice izrađene putem paket.hr, a za koje je Pošiljatelj odabrao opciju prikupa na adresi će automatizmom će biti evidentirani u sustavu. Ukoliko je uplata usluge evidentirana na GLS-ovom računu do 15:00 sati od ponedjeljka do četvrtka preuzimanje paketa može se očekivati sljedeći Radni dan, a nakon 15:00h i petkom s vremenskim odmakom od jednog Radnog dana. Odgovornost je Pošiljatelja da odmah nakon predaje narudžbe, adekvatno zapakira Paket. Ukoliko Paket nije adekvatno pripremljen, biti će potrebno dogovoriti sljedeći pokušaj prikupa putem službe za korisnike.

Paketomat

U Paketomatu se skladište i isporučuju Primateljima oni Paketi za koje je GLS dobio nalog za preusmjeravanje u Paketomat (npr. putem ShopDeliveryService, FlexDeliveryService ili uz dogovor sa kurirom prilikom pokušaja isporuke) ili kojima je adresa dostave sam Paketomat ili oni Paketi koji su u Paketomat doneseni sa jedinstvenim kodom odnosno izrađenom naljepnicom kroz sustav GLS-a.

Maksimalne dimenzije Paketa za predaju u Paketomat iznose: 60x40x35 cm.

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

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

U slučaju isporuke putem **Paketomata ili Paket Shop-a**, ukoliko je preuzeti paket oštećen ili je njegov sadržaj umanjen, primateelj je dužan podnijeti prigovor GLS-u na način opisan u članku 18. ovih Općih uvjeta poslovanja, a u maksimalnom roku od dva sata od vremena preuzimanja paketa.

10. Pravilno pakiranje Paketa

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

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

U slučaju da roba unutar Paketa nije adekvatno zaštićena/pakirana ili je prema Općim uvjetima odnosno odredbama ZPU-a ili drugih primjenjivih pravnih izvora isključena iz usluga prijevoza, GLS ne snosi odgovornost za oštećenje ili umanjenje sadržaja do kojeg bi došlo u bilo kojem trenutku u kojem se Paket nalazi u posjedu GLS-a. Pošiljatelj je obavezan pakirati Paket na način da se zaštiti njezin sadržaj, drugi Paketi i radnici koji rukuju Paketom. Pošiljatelj je odgovoran za unutarnje i vanjsko pakiranje i zaštitu Paketa, kao i za nadoknadu štete nastale na drugim Paketima, stvarima i prouzročene ozljede prouzrokovane neadekvatnim pakiranjem, slanjem zabranjenog sadržaja ili robe isključene iz Općih uvjeta. Pošiljatelj snosi troškove ambalaže prikladne za uvjete prijevoza. U slučaju Pick&Return i Pick&Ship usluge, nalogodavac usluge prijevoza dužan je uputiti Pošiljatelja paketa o svim odrednicama pakiranja i ostalim odgovornostima određenima ovim Općim uvjetima poslovanja i ranije navedenim Savjetima za otpremu.

GLS preuzima odgovornost samo za one Pakete dozvoljenog sadržaja koji su odgovarajuće pakirani (što se odnosi na vanjsko i unutarnje pakiranje) i pravilno adresirani. Odgovarajuće se pakiranje, u svakom slučaju, odnosi i na vanjsku i na unutarnju ambalažu. Činjenica da je GLS preuzeo Paket ne znači da je Pošiljatelj Paket zapakirao u skladu s odredbama Općih uvjeta odnosno Savjetima za otpremu, tj. preuzimanje paketa od strane GLS vozača ili djelatnika GLS Paket shopa pošiljatelja/nalogodavca ne oslobađa odgovornosti za slanje dozvoljenog sadržaja niti adekvatnosti pakiranja te svih s time povezanih okolnosti (uključujući ali ne ograničavajući se na: daljnju distribuciju paketa kroz GLS mrežu, oštećenje,

Kod pakiranja treba, među ostalim, poštivati sljedeće uvjete:

- mogu se predati samo potpuno zatvoreni Paketi, roba nezaštićena vanjskom ambalažom ne može biti predana
- uzevši u obzir osjetljivost sadržaja te vanjsko i unutarnje pakiranje, Pošiljatelj treba osigurati da sadržaj može zadržati postojanost prilikom vibracija, pritiska i kod izmjena položaja Paketa
- ne mogu se predati Paketi složeni na paleti
- vanjska adekvatna ambalaža je peteroslojni karton ili istovjetni materijal koji zadržava oblik pakiranja te je dovoljno postojan i čvrst da ga sadržaj ne može iznutra oštetiti i tako dovesti do gubitka ili djelomičnog gubitka istoga. Vanjska ambalaža, također, treba biti zalijepljena adekvatnom ljepljivom trakom, kao što je široki smeđi "selotejp" ili istovjetno vezivo. „Krep" traka („pik" traka) i trake sličnih svojstava nisu adekvatne, radi nedovoljne čvrstoće i slabe adhezije na podlogu. Tzv. duck tape (ili "duct tape") i trake njima sličnih svojstava također nisu adekvatne radi slabe adhezije na podlogu. paketi iz kojeg izvire dugački i/ili oštri dijelovi nisu pogodni za transport. Ukoliko je proizvod prevelik i/ili pretežak za transport GLS-om i/ili je nepravilnog oblika, nužno ga je rastaviti na manje dijelove koji su pakirani prema standardima opisanima u Općim uvjetima i veličinom primjereni robi (u vanjsku ambalažu pravilnog oblika, s adekvatnim unutarnjim ispunama)
- **vreća** kao ambalaža (npr. hrana za kućne ljubimce) ne može održati svoj oblik, zbog čega otežava sortiranje i podliježe šteti. Roba pakirana u vreću također treba biti pakirana u kartonsku kutiju ili pomoću čvrstog kartona i folije oblikovana u čvrstu i pravokutnu ambalažu kako bi pošiljka zadovoljila uvjete za slanje. Sljepljivanje ili spajanje više vreća nije dozvoljeno
- isključivo za meke, suhe i nelomljive proizvode poput tekstila prihvatljivo pakiranje predstavlja tzv. **kurirska vrećica**, napravljena od materijala debljine barem 50 mikrona; sve pod uvjetom da je predana bez vanjskih oštećenja
- **Kante, bačve, kanisteri** i ostala slična ambalaža trebaju biti pakirani u čvrstu i peteroslojnu ambalažu otpornu na vlagu. Curenje sadržaja iz takve ambalaže treba biti spriječeno prije predaje paketa GLS-u, adekvatno zabrtvljenim čepovima koji će spriječiti curenje i kod promjene položaja paketa. Ukoliko to nije moguće (npr. ako se radi o polovnim kanisterima), artikl je potrebno umotati u foliju ili slični vodonepropusni materijal

- Artikli s **tekućim sadržajem** trebaju biti u dodatnoj ambalaži unutar kutije, primjerice zabrtvljenoj najlonskoj vrećici ili foliji
- za slanje boca, staklenki i ostalih osjetljivih materijala, kao i materijala osjetljivih na vibracije nije pogodna kuverta kao vanjska ambalaža, čak niti ako ima dodatnu zaštitu (u obliku mjehurića ili sl.). Nužno je koristiti kartonsku ambalažu za vanjske pakiranje. Predmeti od stakla i ostala osjetljivih materijala trebaju biti fiksirani i odvojeni ispunama koje će amortizirati pritisak nastao slaganjem ostalih Paketa. Ispune trebaju obuhvaćati pojedine artikle unutar Paketa kao i cjelokupni sadržaj Paketa. Boce i ostala staklena ambalaža trebaju biti pakirane u za njih predviđenu specijalnu ambalažu sa stiropornim kalupima ili kartonskim kalupima minimalne debljine 6,2 mm (BC-val) te je staklenke i boce potrebno međusobno odvojiti zaštitnim slojem dovoljno debelim da spriječi nastanak štete (npr. peteroslojni karton ili sl.) i uz to postaviti zaštitni sloj i odozgo i odozdo. Vanjska ambalaža paketa čiji su sadržaj boce treba biti peteroslojna.
- Peteroslojni karton otporan na vlagu (debljine minimalno 6,2 mm) je minimalna adekvatna vanjska ambalaža za sve osjetljive artikle (elektroničke uređaje, aparate, staklo, ostale osjetljive materijale, itd.)
- Proizvode je unutar vanjske ambalaže dozvoljeno predati u rinfuzi samo ako su čvrstoća i ostala svojstva proizvoda takvi da se artikli neće oštetiti međusobnim sudaranjem (primjerice vijci). U protivnom, proizvodi unutar Paketa trebaju biti odvojeni ispunama i fiksirani
- vanjska ambalaža za proizvode u rinfuzi treba biti takva da ju metalni i ostali predmeti veće čvrstoće i/ili mase ne mogu probušiti i na taj se način izgubiti (primjerice kuverte i vrećice nisu adekvatna ambalaža za slanje takvih predmeta)
- Unutrašnjost kutije je potrebno optimalno iskoristiti. Unutar kutije ne smije biti praznog prostora, u kojem se pojedini artikli mogu oštetiti međusobnim sudaranjem ili nagnječenjem. Prazan prostor u kutiji treba biti popunjen adekvatnim ispunama, te cjelokupan sadržaj sa svih strana treba biti obložen adekvatnom ispunom, kojom je odvojen od vanjske ambalaže.
- Telekomunikacijski uređaji i tehnička roba koji se šalju na popravak ili sa popravka, trebaju biti poslani u originalnom kompletnom pakiranju uz odgovarajuće unutarnje ispunjavanje. Originalna ambalaža treba biti upakirana u dodatnu vanjsku ambalažu s odgovarajućim ispunama, kako bi proizvod bio adekvatno zaštićen.
- Robu posebnog oblika koja se teško pakira potrebno je dodatnim pakiranjem zaštititi i unutar stretch folije
- Kartonsku kutiju je potrebno zaljepiti sa svake strane ljepljivom trakom sa logom društva Pošiljatelja ili na drugi način označiti pripadnost paketa određenom pošiljatelju, kako bi se u slučaju odljepljivanja paketne naljepnice olakšala identifikacija paketa,
- Svaka kutija treba imati vlastiti jedinstveni broj Paketa. Zbog toga se ne mogu predati spojene kutije (bile one spojene steznim vrpčama, ljepljivom trakom, užetom ili sl.), jer se pakiranje može raspasti, i u tom slučaju samo će Paket koji posjeduje identifikacijske oznake stići na odredište,
- Paketi koji se predaju u originalnoj prodajnoj ambalaži ili pak u darovnoj ambalaži, trebaju biti upakirani u dodatnu ambalažu prilagođenu ručnoj i industrijskoj manipulaciji
- Adresu, etiketu Paketa, vrećicu koja sadrži dostavnicu, odnosno naljepnice koje identificiraju korištenje dodatnih usluga potrebno je naljepiti na najveću slobodnu površinu Paketa,
- U slučaju slanja više Paketa na jednu adresu, naljepnice sa specijalnim uslugama potrebno je naljepiti na svaki Paket,
- **Automobiliske gume** i gume manjih dimenzija se mogu prevoziti bez ambalaže. Jedna jedinica/ Paket ne smije sadržavati više od 2 gume. Gume moraju biti pričvršćene (spojene) na adekvatan način, koji osigurava da će tijekom cijelog transporta ostati spojene te ne smiju biti predane s felgama. Paketna adresnica treba biti nalijepljena na pomoćni materijal umjesto na samu gumu, jer s nje otpada, što može dovesti do gubitka pošiljke ili krivog usmjerenja. Preporuča se gume omotati folijom (primjerice LDPE folijom) te na nju naljepiti i adresnicu, nije dozvoljena predaja guma većih dimenzija od automobilskih,
- GLS ne rukuje Paketima koji zahtijevaju temperaturni režim pa stoga ambalaža mora osigurati cjelovitost sadržaja na temperaturama između - 25 ° C i + 65 ° C

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

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

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

Postupanje s neadekvatnim Paketima

GLS zadržava pravo procjene mogućnosti daljnjeg transporta u slučaju zaprimanja paketa koji svojim dimenzijama, težinom, načinom pakiranja ili kombinacijom ovih elemenata nije u skladu s odredbama ovih općih uvjeta, kao i odlučivanja o daljnjem postupanju s takvim paketom.

GLS može u slučaju neadekvatnog paketa odlučiti o povratu takvog paketa pošiljatelju odmah nakon zaprimanja u sortirnom centru GLS-a (bez pokušaja dostave).

U slučaju da je donesena odluka o stopiranju transporta takvog paketa te privremenom zadržavanju u sortirnom centru GLS-a, GLS će obavijestiti Nalogodavca i predložiti sljedeće opcije:

- povrat Paketa na adresu preuzimanja,
- prepakiranje Paketa uz ad hoc određenu nadoplatu i proslijeđivanje na finalnu destinaciju,
- osobno preuzimanje Paketa na GLS lokaciji, unutar 5 Radnih dana od upućene obavijesti.

Troškove nastale iz postupanja s neadekvatnim paketom uvijek snosi Nalogodavac, troškove dostave prema cjeniku za unutarnju distribuciju.

U slučaju da Nalogodavac odbije sve opcije ili ne preuzme Paket unutar 5 Radnih dana GLS zadržava pravo prema vlastitoj procjeni odabrati jednu od gore navedenih opcija, a u svakom slučaju ne preuzima odgovornost za bilo kakva oštećenja na takvom Paketu, dok Nalogodavca i dalje tereti

za eventualno nastalu štetu. Također u tom slučaju obveza snošenja troškova takvog postupanja i dalje je na Nalogodavcu (uključujući ali ne ograničavajući se na troškove nastale zbrinjavanjem i/ili skladištenjem robe).

11. Maksimalna masa i dimenzije paketa

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

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

Sve preuzete Pakete GLS automatski važe pomoću elektroničke vage i to nakon zaprimanja u središnjem pogonu za sortiranje, te izmjerenu masu elektronički registrira i pridružuje broju Paketa. Izvagani podaci o masi čine osnovu za ispostavljanje računa. Po masi, dimenzijama, ili načinu pakiranja neadekvatni Paketi ne prosljeđuju se uvijek dalje, već za njih vrijede pravila naznačena u članku 10 ovih Općih uvjeta. Za ograničenja Paketa po pitanju dimenzija i mase koji se šalju putem Paket Shopa i Paketomata, molimo vidite članak 9 ovih Općih uvjeta.

12. Predmeti koji su isključeni iz GLS-ovih usluga

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

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

U slučaju Paketa predanih za inozemno odredište, osim gore navedenoga, isključeni iz usluga su i osobne pokretnine, roba u staklenoj ambalaži, proizvodi koji podliježu plaćanju trošarine, poreza na dohodak ili posebnih poreza, kao i roba koju prati ATA-Carnet.

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

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

13. Prikup paketa

Prikup, odnosno preuzimanje Paketa se u pravilu obavlja u sjedištu Pošiljatelja. Iznimno i na osnovu zasebnog sporazuma Pošiljatelj mogu adresirane Pakete sa naljepnicom za isporuku slijedećeg Radnog dana predati u:

- područnom skladištu (depo-u)
- Paket Shop-u
- Paketomatu
- centralnom sortirnom centru u sjedištu GLS u unaprijed dogovorenom terminu, a ako bi predaja Paketa bila obavljena izvan dogovorenog termina, sva odgovornost za eventualnu štetu leži na Pošiljatelju.

Pošiljatelj je obavezan osigurati jednostavan i siguran pristup svojoj adresi. Dostavljač se prilikom prikupa ne smije zadržavati na jednoj adresi dulje od 10 minuta, a u slučaju dužeg čekanja ili otežanom pristupu do paketa prikup se može prekinuti.

Dostavljač prilikom preuzimanja Paketa ne provjerava njihovo adresiranje niti sadržaj, obveza je Pošiljatelja da osigura da su podaci točni a sadržaj dopušten za slanje. Dostavljač može odbiti preuzimanje očito neodgovarajućih Paketa (vidi točku 9).

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

U slučaju dogovora o preuzimanju između Pošiljatelja i GLS dostavljača koji onemogućuje supotpisivanje potvrde o preuzimanju od strane Pošiljatelja i GLS dostavljača, Pošiljatelj je dužan javiti broj pripremljenih paketa u GLS centralu (na e-mail adresu: info@glc-croatia.com). U slučaju izostanka ovakve najave, Pošiljatelj preuzima odgovornost za bilo kakva potraživanja i/ili gubitke nastale u međuperiodu između preuzimanja od strane GLS dostavljača i zaprimanja u sortirnom centru GLS-a.

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

Ako Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba zatraži zaustavljanje ili povrat Paketa nakon njegove predaje GLS-u, GLS se obvezuje poduzeti potrebne korake za izvršenje istoga, no ne garantira uspješnost.

U slučaju preuzimanja paketa na temelju Pick&Ship i Pick&Return naloga, dostavljač će Pošiljatelju predati izrađene GLS naljepnice koje je Pošiljatelj dužan samostalno zalijepiti na pakete. Kurir će prikupiti samo one pakete na kojima je zalijepljena GLS paketna naljepnica.

Pošiljatelj može koristiti sljedeće potvrde radi identificiranja predanih Paketa:

- drugi primjerak paketne naljepnice,
- mini-naljepnica broja Paketa (samoljepljiva, sa naljepnice Paketa se može odlijepiti u 2 primjerka),
- u slučaju paketne naljepnice izrađene putem vlastitog sustava, računalna datoteka koja je usuglašena sa GLS-om

Adresiranje na Paketu ili naljepnici Paketa uključuje sljedeće podatke upisane arapskim brojevima i latiničnim slovima:

- ime i prezime Primatelja,
- odredište Paketa (naziv naselja), poštanski broj,
- naziv ulice, kućni broj,
- kat, vrata (ukoliko je primjenjivo)
- kontakt podaci poput broja mobitela Primatelja (ovisno o izabranoj usluzi)
- u slučaju ustanove, poslovne lokacije, skladišta, bolnice i sl., ime odjela / tvrtke / osobe kojima je namijenjen Paket odnosno što jasnije upute prema kojima Dostavljač može brzo i lako locirati mjesto dostave odnosno identificirati ovlaštenog Primatelja
- u slučaju izvoznog paketa, naziv ciljne zemlje

Ako Klijent ili druga ovlaštena osoba zatraži obustavu ili povrat Paketa nakon što je isporučen GLS-u, GLS se obvezuje poduzeti potrebne korake za izvršenje istog, ali ne jamči uspjeh.

14. Uručenje

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

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

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

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

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

U slučaju vidljivog oštećenja vanjske ambalaže Paketa, Primatelj ili druga ovlaštena osoba dužna je podnijeti prigovor kuriru prilikom dostave te tražiti ispunjenje Zapisnika o oštećenju.

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

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

15. Cijena prijevoza Paketa, nadoknada troškova

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

Cijene se zasnivaju na volumetričkoj masi od 1m³ = min. 300 kg.

16. Obveze Nalogodavca

Nalogodavac je obavezan o svim značajnijim izmjenama podataka bez odgode obavijestiti GLS u pisanom obliku, između ostalog ima obvezu prijavljivanja:

- ako je došlo do promjene u imenu/tvrtki ili adresi/sjedištu Nalogodavca,
- u slučaju promjene mjesta preuzimanja Paketa,
- u slučaju promjene računa u banci ili poslovne banke s kojom Nalogodavac surađuje,

- ako je došlo do izmjene odgovorne osobe koja ima ovlasti za potpisivanje i/ili zastupanje društva Nalogodavca,
- ako se pravni oblik društva Nalogodavca izmjeni,
- ukoliko dođe do drugih bitnih izmjena koje utječu na poslovanje društva Nalogodavca, a koje izmjene mogu imati utjecaj na GLS-ova prava i obveze, uključujući ali ne ograničavajući se na otvaranje postupka stečaja, predstečajne nagodbe odnosno predstečajnog sporazuma, likvidacije i sličnih vrsta postupaka nad društvom Nalogodavca

17. Ispostavljanje računa, frankatura

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

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

Cilj ClimateProtect inicijative je uslijed transporta paketa i vezanih poslovnih aktivnosti koristiti resurse što učinkovitije, optimizirati procese te smanjiti naš utjecaj na okoliš. ClimateProtect je zasebna naknada i obračunava se po Paketu. GLS određuje nadoplatu prema posebnom sporazumu, a ispostavlja se naknadno u jednokratnom ili dvokratnom ciklusu fakturiranja.

Dospijeće, i kašnjenje po dospijeću

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

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

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

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

18. Prigovori

Vaše zadovoljstvo našom uslugom nam je bitno, zbog čega Vaše prigovore shvaćamo vrlo ozbiljno. U nastavku možete saznati na koji način možete predati prigovor u slučaju nezadovoljstva našom uslugom.

Prigovor na GLS uslugu potrebno je podnijeti putem jedne od internet poveznica niže:

- [Prigovor na uslugu pouzeća](#) (za sve prigovore povezane s uslugom pouzeća)
- [Prigovor na uslugu](#) (za sve ostale vrste prigovora na GLS uslugu)
- [Prijava izgubljenog paketa](#) (za pakete kojima se gubi trag tijekom tranzita)

U slučaju nemogućnosti korištenja gore navedenih poveznica, korisnici mogu podnijeti bilo koju vrstu prigovora pismovnom poštom, adresiranom na GLS-ovu adresu sjedišta (Stupničke šipkovine 22, 10 255 Donji Stupnik), s naznakom „Prigovor“. U slučaju nepoštivanja načina opisanog za podnošenje prigovora kako je navedeno, nećemo biti u mogućnosti istražiti Vašu prijavu, i udovoljiti vašem zahtjevu.

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

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

Za obradu prigovora mogu biti nužne dodatne informacije i/ili dokumentacija od strane podnositelja prigovora, koje će GLS zatražiti pisanim putem. Podnositelj prigovora dužan je traženo dostaviti u roku od najviše 5 radnih dana, a u slučaju izostanka traženog, GLS prigovor zaključuje te se smatra da je podnositelj prigovora od njega odustao.

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

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

U slučaju prigovora koji se ne odnosi na prigovor iz članka 54. ZPU, GLS zadržava pravo odgovaranja na Prigovor u periodu od 90 dana, počevši od datuma pokretanja prigovora na načine opisane u ovom članku.

U slučaju spora između Korisnika i GLS-a u vezi s rješavanjem prigovora, Korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača. U slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja Paketa, Primateelj ili druga ovlaštena osoba mora podnijeti prigovor **odmah** pri dostavi Paketa na način da popuni obrazac „Zapisnik o šteti“ koji se nalazi kod Dostavljača. Primateelj ili druga ovlaštena osoba može podnijeti prigovor i naknadno, ali samo ako uz prigovor priloži dokaz da oštećenje nije nastalo nakon uručivanja. Ukoliko se prigovor šalje naknadno (a ne ispunjavanjem obrasca „Zapisnik o šteti“), iste se

šalje e-mail adresu primjedbe@glc-croatia.com ili na GLS-ovu adresu sjedišta, sa naznakom „Prigovor“.

19. Odgovornost, naknada štete

U unutarnjem prometu GLS odgovara:

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

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

GLS nije odgovoran u sljedećim slučajevima:

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

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

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

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

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

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

Prijava štete

U slučaju vidljivog oštećenja vanjske ambalaže Paketa, Primatelj ili druga ovlaštena osoba dužna je podnijeti prigovor kuriru prilikom dostave te tražiti ispunjenje Zapisnika o oštećenju (koji posjeduje Dostavljač), a štetu može prijaviti i naknadno (nakon izvršene isporuke) uz dokaz da oštećenje nije nastalo nakon uručenja. Kod oštećenja ili djelomičnog gubitka sadržaja, pravovremenost prijave preduvjet je za nastajanje opravdanog odštetnog zahtjeva prema GLS-u.

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

Odštetni zahtjevi pokreću se putem GLS-ove web stranice na poveznici [GLS - Odštetni zahtjev, uz prilaganje dokumentacije, kojom se dokazuje sljedeće:](#)

- **vrijednost oštećene ili izgubljene robe** (poželjno nabavna vrijednost)
- u slučaju izgubljenog paketa, dokaz o tome da sadržaj paketa odgovara narudžbi ili namjeri slanja (otpremnica, prodajni račun, narudžba, itd.)
- pravovremenost prijave oštećenja/djelomičnog gubitka, tj. dokaz o tome da je oštećenje bilo prisutno prilikom isporuke odnosno da nije nastalo nakon nje
- izjava o nepostojanju vanjskog pokrića osiguranja za oštećeni ili izgubljeni sadržaj
- dokaz o tome da je Paket predan GLS-u (u slučaju prijave gubitka Paketa o kojem u GLS-ovom sustavu ne postoji trag o zaprimanju istoga).

U slučaju da korisnik u trenutku prijave štete ne posjeduje potrebnu dokumentaciju, štetu je moguće prijaviti i na e-mail adresu: primjedbe@glc-croatia.com. Takva prijava služi kao dokaz pravovremenosti te se njome ne pokreće postupak za obeštećenje. Kako bi postupak obeštećenja bio pokrenut, nužno je obaviti prijavu štete putem gore navedene poveznice GLS - odštetni zahtjev) uz prilaganje potrebne dokumentacije.

U slučaju nemogućnosti korištenja gore navedene poveznice, korisnici mogu podnijeti bilo koju vrstu prigovora pismovnom pošiljkom, adresiranom na GLS-ovu adresu sjedišta (Stupničke šipkovine 22, 10 255 Donji Stupnik), s naznakom „Prigovor“.

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

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

pratila pošiljku ili prema vrijednosti iznosa Pouzeća (umanjen za PDV i 30 %), ukoliko postoji registrirani iznos Pouzeća, ali ne i prodajni račun.

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

Naknada štete

Opravdani odštetni zahtjev nastaje ako se isti podnese prema pravilima opisanim u ovom članku, unutar rokova za podnošenje prigovora definiranim u Zakonu o poštanskim uslugama Republike Hrvatske te ukoliko je za štetu odnosno gubitak dokazano odgovoran pružatelj usluge.

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

- za **gubitak, potpuno oštećenje, djelomično oštećenje sadržaja ili djelomični gubitak sadržaja**:
 - **paket s deklariranom vrijednosti** (DeclaredValueInsuranceService) – iznos koji odgovara nabavnoj ili procijenjenoj nabavnoj vrijednosti (u oba slučaja bez PDV-a), oštećenog, umanjenog ili izgubljenog sadržaja paketa, ali najviše do iznosa označene vrijednosti, koja ne može biti viša od 1.659,04 eura za pakete u unutarnjem prometu odnosno 663,61 eura za pakete u međunarodnom prometu
 - **ostale pakete** – iznos koji odgovara nabavnoj ili procijenjenoj nabavnoj vrijednosti (u oba slučaja bez PDV-a) oštećenog, umanjenog ili izgubljenog sadržaja paketa, ali najviše do iznosa od 165,90 eura
- za **prekoračenje roka prijena i dostave Paketa u unutarnjem prometu** (Guaranteed24Service) – u visini trostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge. U slučaju zakašnjele isporuke Paketa bez vremenskog jamstva GLS nema obvezu nadoknade štete.
- za **neobavljenju uslugu** – u visini iznosa naplaćene usluge

Nabavna ili procijenjena nabavna vrijednost oštećene ili izgubljene robe određuje se prema dokazu o vrijednosti sadržaja kojeg ustupa Podnositelj odštetnog zahtjeva. Procijenjena nabavna vrijednost proizvoda određuje se umanjnjem prodajne vrijednosti proizvoda bez PDV-a za 30 % (pretpostavljena marža, neovisno o vrsti proizvoda).

GLS zadržava pravo refundacije štete financiranjem popravka ili vraćanja oštećenog proizvoda u prvobitno stanje, pri čemu se primjenjuje istovjetni način izračuna maksimalnog iznosa refundacije, kao što to vrijedi i za refundaciju oštećenog ili izgubljenog sadržaja (165,90 eura, odnosno 1.659,04 eura za pakete s deklariranom vrijednosti). Pri tome se odabire za GLS najpovoljnija ponuda popravka, a GLS također zadržava pravo odlučivanja o ekonomskoj isplativosti popravka oštećenog proizvoda ili o njegovoj zamjeni u cijelosti.

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

Ukoliko Podnositelj odštetnog zahtjeva nije u mogućnosti dostaviti dokaz o vrijednosti sadržaja, GLS će zatražiti popunjavanje formulara („Obvezujuća izjava“) kojim Podnositelj jamči određenu vrijednost sadržaja. U takvim situacijama, GLS zadržava pravo provjere navedenog iznosa prema javno dostupnim izvorima informacija o stvarnoj vrijednosti oštećenog ili izgubljenog proizvoda, te konačnog određivanja iznosa obeštećenja u skladu sa zaključcima provjere.

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

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

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

Kod odštetnih zahtjeva za polovni sadržaj, potrebno je od strane podnositelja zahtjeva dokazati stanje artikla koji je predmet odštetnog zahtjeva prije predaje na servis, kao i koji su kvarovi i/ili oštećenja bili prijavljeni servisu (npr. korespondencije s pružateljem servisnih usluga u kojima je vidljivo kakav je kvar/oštećenje prijavljen, zapisnici pružatelja servisnih usluga na kojima je opisano u kakvom je stanju artikl bio zaprimljen na servis, fotografije pružatelja servisnih usluga na kojima je vidljivo u kakvom je stanju artikl zaprimljen na servis, itd.). Podnositelj zahtjeva dužan je dokazati i nabavnu vrijednost robe. GLS snosi odgovornost samo za onu štetu i/ili kvar, koji su dokazano nastali u transportnom lancu GLS-a te za koje je dokazano da nisu povezani s razlozima predaje artikla na servis. Iznos nadoknade štete u ovakvim situacijama određuje se prema zakonski definiranim stopama amortizacije (Zakon o porezu na dobit).

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

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

Izuzeća od nadoknade štete:

- Paketi su izuzeti od nadoknade štete ukoliko njihova ambalaža ne odgovara zahtjevima navedenima u ovim Općim uvjetima
- Paketi označeni kao lomljivi, biti će tretirani sa posebnom pažnjom djelatnika, no oznaka lomljivosti sadržaja neće rezultirati dodatnom odgovornošću za naknadu štete ukoliko sadržaj Paketa nije adekvatno zaštićen, što je isključiva obveza Pošiljatelja
- U slučaju lomljivih predmeta (staklo, porculan, boce, ampule za lijekove i injekcije, boce za infuziju, elektronička roba i sl.), nadoknada štete nije moguća u slučaju generalne neoštećenosti vanjskog pakiranja čak ni kada se zbog nezadovoljavajućeg unutarnjeg pakiranja jedan dio sadržaja Paketa ošteti, a sadržaj oštećenog dijela iscure i/ili uprlja i/ili ošteti ostale dijelove Paketa.
- Propuštanje tekućine u Paketima mora biti spriječeno hermetički zatvorenim poklopcima i/ili čepovima, šteta nastala uslijed curenja bez vidljivih tragova oštećenja ambalaže neće biti nadoknađena
- Ako se uslijed prijevoza Paketa ošteti neki komplet, jedan ili više komada kompleta ili njihovi dijelovi, prilikom odštete se ne može ostvariti nikakav dodatni zahtjev po tom pitanju. Trošak popravka ili zamjene kompleta se izračunava u razmjernom dijelu (pro rata). Prilikom izračuna naknade štete ne mogu se uzeti u obzir nikakvi posebni zahtjevi koji se odnose na ujednačavanje zbirke.
- Nakon predaje paketa GLS-u, predmetom potraživanja ne mogu biti gubici uslijed neodgovarajuće ambalaže, ukoliko je sadržaj nekoliko Paketa spojen u jedan te ukoliko uslijed navedenoga dođe do smanjenja broja stavki.

- Iz odštetnog zahtjeva isključeni su oni Paketi kod kojih se nakon otvaranja neoštećenog pakiranja utvrde naprsline, ogrebotine, oštećenja uslijed žuljanja i sl. na emajliranim ili lakiranim predmetima, odnosno u slučaju namještaja i drvenih dijelova pored navedenih pojave utisnuća, ulupljenja, oštećenja politure, odvajanje lijepljenih dijelova ili furnira.
- U slučaju slanja nezapakiranih kovčega, torbica ili putnih torbi, naknada štete neće biti isplaćena ukoliko dođe do zaprljanja proizvoda ili oštećenja na izbočenim dijelovima (kotači, ručke)
- Od bilo kakvih odšteta su isključeni oni slučajevi kada je Paket isporučen u originalnom, neoštećenom pakiranju, a nakon isporuke se preda zahtjev za odštetu
- Paketi koji su poslani u originalnom, prodajnom ili tvorničkom pakiranju ili pak ambalaži za darove ne podliježu nadoknadi štete radi oštećenja. Prodajno pakiranje nije istovjetno transportnom, nije prilagođeno manipulaciji kakva se koristi u GLS mreži, te stoga nužno mora biti ojačano dodatnom vanjskom ambalažom i adekvatnim ispunama.
- Ako tijekom prijevoza odgovarajuće pakiranje Paketa nije oštećeno i ako se vozila ili druga sredstva koja sudjeluju u prijevozu nisu sudarila, prevrtala, i sl., ne može se zahtijevati odšteta radi mehaničkih, električnih ili elektroničkih smetnji za predmete unutar Paketa.
- GLS ne odgovara za oštećenu ambalažu (transportnu, originalnu, tvorničku, prodajnu, ambalažu za poklon ili drugu), kao iza nemogućnost prodaje proizvoda ili pak za umanjenje prodajne cijene proizvoda
- Korozija, oksidacija i promjena boje kod predmeta predanih na prijevoz ne čini osnovu za odštetu

20. Usklađenost i poštivanje pravila

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

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

21. Djelomična pravovaljanost; sudska nadležnost

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

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

22. Opće ili lokalno ograničenje i obustava usluga

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

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

23. Zaštita podataka, poštanska tajna

GLS se pri izvršavanju svojih usluga pridržava odredaba ZPU i drugih primjenjivih propisa koji se odnose na tajnost poštanskih pošiljaka i povjerljivost osobnih podataka.

Navedeno posebno uključuje iduća pravila:

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

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

GLS smije otvoriti zatvoreni paket ako:

- je omot Paketa toliko oštećen da je otvaranje Paketa opravdano u cilju zaštite sadržaja, a prepakiranjem bez otvaranja sadržaj Paketa se ne može zaštititi,
- je to opravdano u cilju otklanjanja opasnosti koju uzrokuje sadržaj paketa,
- GLS može otvoriti i pregledati sadržaj paketa uz pristanak Pošiljatelja ili Primatelja,
- postoje situacije u kojima je GLS radi poštivanja zakonskih obveza dužan u nazočnosti najmanje dviju osoba otvoriti i pregledati sadržaj Paketa bez pristanka Pošiljatelja ili Primatelja,
- kada se Paket ne može dostaviti Primatelju, niti vratiti Pošiljatelju,
- kada postoji osnovana sumnja da se u Paketu nalaze zabranjeni sadržaji sukladno ZPU ili drugom primjenjivom propisu,

- kada je Paket oštećen tako da je ugrožen njegov sadržaj ili sadržaj ostalih Paketa,
- kada Paket u međunarodnom prometu podliježe carinskom i deviznom pregledu u skladu s carinskim propisima i propisima o deviznom poslovanju

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

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

24. Služba za korisnike

Zadovoljstvo Korisnika iznimno nam je važno. Znamo da Korisnici žele imati aktualne i točne informacije o uslugama koje nudimo, odnosno statusu njihova izvršenja, zbog čega u svom sjedištu imamo stručnu i uslužnu Službu za korisnike, koja radi svakog Radnog dana u vremenu od 7:00 do 18:00 sati.

Kontakti službe za korisnike su:

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

Kod Službe za korisnike mogu se:

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

Uz mogućnost kontaktiranja naše Službe za korisnike, od drugog Radnog dana nakon dana preuzimanja Paketa IOD je dostupan i na GLS-ovoj web stranici u izborniku za traženje Paketa, gdje se može pretraživati prema upisanom jedinstvenom paketnom broju. U slučaju dostave u Paketomat, može se zatražiti samo IOD. POD su dostupne u periodu od godinu dana od datuma isporuke. Preslike POD-a koji su isporučeni prije manje od godinu dana se mogu besplatno tražiti najviše do 5%-tne količine prosječnog mjesečnog volumena paketa, dok će GLS za veće količine od navedene Korisniku izdati odgovarajuću ponudu.

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

25. Završne odredbe

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

Ovi Opći Uvjeti vrijede od dana 01.03.2024. godine.

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

GENERAL LOGISTICS SYSTEMS CROATIA d.o.o.

Đorđe Marković

Direktor

Dora Nikolla

GDPR&Compliance specialist
