

## Všeobecné obchodní podmínky pro zasílání a zpracování zásilek prostřednictvím [www.e-balik.cz](http://www.e-balik.cz) General Logistics Systems Czech Republic s.r.o.

Průmyslová 5619/1  
CZ-58601 Jihlava  
dále jen: GLS

Tyto Všeobecné obchodní podmínky vznikly na základě § 1751 a následujících Zákona číslo 89/2012 Sb, Občanský zákoník, a doplňují tak zákonnou právní úpravu uvedenou v ustanovení § 2471 a následujících uvedeného zákona a tvoří nedílnou součást Zásilatelské smlouvy, na jejímž základě se GLS zavazuje obstarat přepravu zásilek a Příkazce se zavazuje zaplatit sjednanou odměnu – cenu zasílatelských služeb. Všeobecné obchodní podmínky upravují závazným způsobem vztahy vzniklé mezi GLS a Příkazcem při obstarání přepravy zásilek.

Příkazce prohlašuje, že se před uzavřením Zásilatelské smlouvy seznámil s obsahem těchto Všeobecných obchodních podmínek, že s nimi souhlasí a bez výhrad je přijímá.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky se použijí přiměřeně i na rámcové Smlouvy o přepravě uzavřené před účinností těchto Všeobecných obchodních podmínek s tím, že:

- takovéto smlouvy jsou uzavřeny dle ustanovení § 2471 a následujícího zákona číslo 89/2012 Sb., Občanského zákoníku;
- hovoří-li tyto Všeobecné obchodní podmínky o zasílateli, rozumí se tím přepravce;
- hovoří-li tyto Všeobecné obchodní podmínky o příkazci, rozumí se tím objednatel přepravy;
- hovoří-li tyto Všeobecné obchodní podmínky o zasílatelské smlouvě, rozumí se tím přepravní smlouva

### 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Pro účely těchto obchodních podmínek („Obchodní podmínky“) je zasílatel společnost General Logistics Systems Czech Republic s.r.o., se sídlem Průmyslová 5619/1, 586 01 Jihlava, IČO: 260 87 961, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 66184 („Zasílatel“). Zasílatel je podnikatel jednajícím v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti a poskytuje zasílatelské služby sjednané prostřednictvím aplikace Zásilatele s názvem „e-Balik“ dostupné na internetové stránce [www.e-balik.cz](http://www.e-balik.cz) („Aplikace“).
- Příkazcem může být buď fyzická nebo právnická osoba jednajícím v postavení podnikatele, nebo fyzická osoba jednajícím v postavení spotřebitele („Příkazce“ nebo také „Spotřebitel“ při splnění zákonných podmínek).
- Znění Obchodních podmínek může Zasílatel přiměřeně měnit či doplňovat, přičemž tyto změny budou Příkazci oznámeny nejpozději deset (10) dnů před účinností takové změny prostřednictvím Aplikace a zveřejněním na webové stránce [www.gls-group.eu/CZ/cs/home/](http://www.gls-group.eu/CZ/cs/home/).

### 2 UŽIVATELSKÝ ÚČET

- Při registraci a zřízení Uživatelského účtu v Aplikaci je Příkazce povinen uvádět všechny údaje správně a pravdivě. Údaje uvedené v Uživatelském účtu je Příkazce při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Přístup k Uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem Příkazce. Příkazce je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně těchto přístupových informací a bere na vědomí, že Zasílatel nenese odpovědnost za porušení této povinnosti ze strany Příkazce. Příkazce není oprávněn umožnit využívání Uživatelského účtu třetím osobám.
- Příkazce je oprávněn vyžádat si u Zásilatele zrušení Uživatelského účtu kdykoli a bez udání důvodu.
- Příkazce je povinen Zásilatele neprodleně informovat v případě zneužití jeho Uživatelského účtu. V případě zneužití Uživatelského účtu nebo při využití Aplikace v rozporu se Smlouvou, má Zasílatel právo blokovat Uživatelský účet po nezbytnou dobu. Příkazce má povinnost nahradit Zásilatelé újmu vzniklou zneužitím svého Uživatelského účtu.

### 3 SMLOUVA

- Smlouva se uzavírá v českém jazyce.
- Příkazce provádí objednávku na formuláři přístupném v Aplikaci. Příkazce může v Aplikaci provést více objednávek najednou.
- Příkazce v objednávce uvede správné údaje alespoň v následujícím rozsahu:
  - identifikace a kontaktní údaje Příkazce, pokud tyto údaje nejsou vyplněny podle údajů Příkazce z Uživatelského účtu;
  - údaje o rozměrech Zásilky nebo její hmotnosti, které jsou určující pro výpočet ceny;
  - údaje potřebné k identifikaci Zásilky;

- údaje o příjemci Zásilky („Příjemce“) minimálně v rozsahu jméno, příjmení, adresa a telefonní číslo v případě fyzické osoby a název, sídlo, kontaktní osoba a telefonní číslo v případě právnické osoby;
- údaje o datu a vybraném způsobu předání Zásilky k přepravě a způsobu přepravy a doručení Zásilky;
- instrukci o tom, že má Zasílatel při doručení Zásilky od Příjemce přijmout peněžní prostředky nebo provést jiný inkasní úkon před tím, než Příjemci vydá Zásilku nebo doklad umožňující se Zásilkou nakládat, včetně výše určené částky („Dobírka“);
- potvrzení, že souhlasí s Obchodními podmínkami a se Zásadami ochrany osobních údajů a že jejich obsahu rozumí včetně potvrzení o informování o možnosti odstoupení od smlouvy a požadavku se zahájením služeb před uplynutím lhůty k odstoupení; („Objednávka“).

### 4 OBJEDNÁVKA

- Podmínkou platnosti Objednávky je vyplnění všech povinných údajů v objednávkovém formuláři v Aplikaci.
- Před podáním Objednávky je Příkazci umožněno kontrolovat, opravovat či měnit údaje, které do Objednávky vložil.
- Zasílatel bez zbytečného odkladu potvrdí Příkazci přijetí Objednávky e-mailem na adresu uvedenou Příkazcem v Objednávce.
- Smlouva je uzavřena okamžikem doručení potvrzení Objednávky Příkazci. Smlouva se uzavírá s odkládací podmínkou úplného zaplacení odměny podle Článku 5.
- Příkazce souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy. Náklady vzniklé Příkazci při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (např. na internet, telefon apod.) jsou v běžné výši, v závislosti na tarifu telekomunikačních služeb Příkazce. Tyto náklady si Příkazce hradí sám.

### 5 CENA ZASÍLATELSKÝCH SLUŽEB A ZPŮSOB PLATBY

- Aktuální ceny za doručení Zásilky podle Smlouvy („Cena“) jsou uvedeny v ceníku dostupném v Aplikaci. V průběhu provádění Objednávky je v Aplikaci zobrazována celková cena, která je konečná včetně DPH, všech slev, daní a poplatků (zejména poplatků za pojištění Zásilky, palivový příplatek, mýtné)
- Zasílatel si vyhrazuje právo měnit ceny uvedené v ceníku v Aplikaci a provádět další potřebné změny v Aplikaci.
- Součástí Ceny nejsou náklady spojené s balením Zásilky. Tyto náklady nese v plné výši Příkazce.
- Příkazce uhradí Cenu před předáním Zásilky k přepravě prostřednictvím platební brány. V případě, kdy Příkazce zvolil vyzvednutí Zásilky k přepravě kurýrem Zásilatele, může Cenu uhradit v hotovosti přímo kurýrovi Zásilatele při předání Zásilky k přepravě.
- Registrováním podnikatelským subjektům umožňuje GLS úhradu Ceny i prostřednictvím předplaceného kreditu. Podrobnosti tohoto způsobu placení jsou uvedeny v bodě 15. těchto Obchodních podmínek
- Daňový doklad vystaví Zasílatel a zašle v elektronické podobě na e-mail uvedený v Objednávce bez zbytečného odkladu po úhradě ceny služby.
- V případě odstoupení od Smlouvy nebo nedokončení přepravy Zásilky z důvodů, za něž Zasílatel neodpovídá, je Zasílatel oprávněn provést jednostranné započtení jeho pohledávky vůči Příkazci vzniklé jako náklady na vrácení Zásilky a/nebo poměrná část nákladů Zásilatele na již provedené plnění Objednávky. O provedeném započtení Zasílatel informuje Příkazce bez zbytečného odkladu emailem na adresu uvedenou v Objednávce.

### 6 ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

- Příkazce prohlašuje, že žádá (souhlasí) s tím, aby Zasílatel začal s plněním své povinnosti ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy. Nejednalo-li se o tento případ, kdy Příkazce nemůže odstoupit od Smlouvy, má Příkazce, je-li zároveň i Spotřebitel, právo odstoupit od Smlouvy do čtrnácti (14) dnů od jejího uzavření i bez udání důvodu oznámením vůči Zásilatelé některým z následujících způsobů:
  - zasláním oznámení o odstoupení Zásilatelé prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu Průmyslová 5619/1, 586 01 Jihlava, e-mailem na adrese: [e-balik@glz-czech.com](mailto:e-balik@glz-czech.com), nebo faxem na číslo: +420 567 771 199; nebo

- 6.1.2 vyplněním a odesláním vzorového formuláře pro odstoupení od Smlouvy dostupného v Aplikaci ([www.e-balik.cz](http://www.e-balik.cz)); Zásilatel potvrdí Spotřebiteli bez zbytečného odkladu přijetí takového formuláře e-mailem na adresu Spotřebitele uvedenou v Objednávce.
- 6.2 V souladu s § 1837 odst. 1 písm. a) Občanského zákoníku Spotřebitel nemůže od Smlouvy odstoupit, jestliže přeprava Zásilky byla zcela splněna s jeho předchozím výslovným souhlasem podle článku 6.1 před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy. V případě, že Odesílatel svůj předchozí výslovný souhlas podle článku 6.1 odvolá, může Zásilatel započít s poskytováním služby až po uplynutí lhůty k odstoupení.
- 6.3 Odstoupí-li Spotřebitel od Smlouvy před tím, než Zásilatel začal s plněním, vrátí Zásilatel Spotřebiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od Smlouvy, Zásilku i Cenu. Spotřebitel nese přímé náklady spojené s vrácením Zásilky obvyklou poštovní cestou a Ceny. Vrácená Cena bude tedy snížena o částku odpovídající přímým nákladům spojeným s vrácením Zásilky a Ceny Spotřebiteli. Zásilka bude Spotřebiteli vrácena na adresu uvedenou v Objednávce, nebude-li sjednána jiná adresa pro vrácení Zásilky. Nebude-li sjednán jiný způsob, bude Cena Spotřebiteli vrácena stejným způsobem, jakým provedl úhradu Ceny.
- 6.4 Odstoupí-li Spotřebitel od Smlouvy poté, co Zásilatel začal s plněním na základě výslovné žádosti Spotřebitele podle článku 6.1 před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí Zásilatel poměrnou část Ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy. Ustanovení článku 6.6.3 o vrácení Zásilky a Ceny Spotřebiteli se použije obdobně.
- 6.5 Zásilatel může od Smlouvy odstoupit oznámením vůči Příkazci zasláním e-mailem na adresu uvedenou v Objednávce z následujících důvodů:
- 6.5.1 v případě, že se z důvodů na straně Příkazce neuskuteční předání Zásilky kurýroví Zásilatele na adrese uvedené Příkazcem v Objednávce v rámci dvou (2) pokusů o vyzvednutí Zásilky ze strany Zásilatele; nebo
- 6.5.2 v případě, že Zásilatel zjistí při převzetí Zásilky nebo v průběhu přepravy Zásilky, že se jedná o předmět, který je vyloučen z přepravy podle článku 7.1.
- 6.6 Ustanovení článku 6.5 o vrácení Zásilky a Ceny Příkazci se v případě odstoupení ze strany Zásilatele použije obdobně.

## 7 PŘEDMĚTY VYLOUČENÉ Z PŘEPRAVY

- 7.1 Zásilatel nepřepravuje následující věci, které nemohou být předmětem Smlouvy:
- 7.1.1 předměty o hmotnosti vyšší než 40 kg nebo přesahující délku 2 m, výšku 60 cm, šířku 80 cm a celkovou obvodovou délku 3 m, v případě podání v ParcelShopu i předměty o hmotnosti vyšší než 15 kg nebo přesahující délku 1 m;
- 7.1.2 předměty nedostatečně zabalené a/nebo nezabalené v souladu s balením obvyklým v daném odvětví, tj. předměty, které nejsou zabaleny a chráněny způsobem odpovídajícím zejména jejich hmotnosti, tvaru, charakteru, materiálu, ze kterého jsou vyrobeny, a jejich povaze a nespĺňují podmínky uvedené v článku 7.6 těchto obchodních podmínek;
- 7.1.3 svázané zásilky, zásilky přepravované na dřevěných přepravkách, zásilky zjevně poškozené;
- 7.1.4 zboží podléhající zkáze, předměty, které mohou být zdrojem infekce, zdravotnický materiál a zapáchající předměty;
- 7.1.5 lidské a zvířecí ostatky;
- 7.1.6 živá zvířata a rostliny;
- 7.1.7 zásilky v nevhodném obalu, zejména zabalené v pytlích, vacích a volně zabalené zásilky;
- 7.1.8 věci s vysokou hodnotou, zejména finanční hotovost, drahé kovy, cenniny, cenné papíry, platební karty, tažené loterijní lístky, pravé perly, drahé kameny a klenoty;
- 7.1.9 umělecká díla a předměty mající citovou hodnotu;
- 7.1.10 teplotně nestabilní předměty vyžadující řízenou teplotu;
- 7.1.11 střelivo, střelné zbraně, výbušniny a podobné předměty, s výjimkou Zásilek obsahujících mechanické zbraně, u nichž je napínací síla menší než 150 N, a nejedná se tak o zbraně „kategorie D“ ve smyslu zákona č. 119/2002 Sb., o střelných zbraních a střelivu, ve znění pozdějších předpisů);
- 7.1.12 omamné a psychotropní látky;
- 7.1.13 pneumatiky; disky kol bez obalu, obuté disky kol;
- 7.1.14 tlakové nádoby;
- 7.1.15 tekuté zboží, zejména zboží balené v kbelících, kanystrech, plechovkách, skleněných nádobách apod.;
- 7.1.16 zásilky adresované na P. O. Box Příjemce;
- 7.1.17 v případě exportních Zásilek (tj. Zásilek určených k přepravě mimo Českou republiku) zboží podléhající spotřební dani, jako např. alkoholické nápoje a tabákové výrobky. V případě zásilek do zahraničí jsou z přepravy rovněž vyloučeny: osobní majetek, pneumatiky a zboží doprovázené mezinárodním dokumentem ATA Carnet;
- 7.1.18 předměty uvedené jako nebezpečné zboží na seznamu podle Evropské dohody o mezinárodní silniční přepravě nebezpečných věcí (ADR - vyhlášena pod č. 64/1987 Sb.) a Mezinárodního sdružení leteckých dopravců (IATA);
- 7.1.19 předměty s hodnotou vyšší než 20.000,- Kč a ekvivalent 800 EUR u exportních zásilek;
- 7.1.20 předměty a zásilky, jejichž zaslání je zakázáno jakýmkoliv platným právním předpisem (například z důvodu jejich obsahu, zamýšleného Příjemce nebo země ze/do které mají být zaslány). Platné právní předpisy zahrnují všechny zákony, podzákonné právní normy (např. vyhlášky, nařízení či opatření), na jejichž základě lze uložit sankci, dále jakákoliv obchodní omezení a hospodářské sankce vůči zemím, osobám či subjektům (např. vyhlášení embarga), včetně opatření, která byla zavedena Organizací spojených národů, Evropskou unií a členskými státy Evropské unie;
- 7.1.21 zásilky určené mimo státy Evropské unie, resp. všechny místa určení, které podléhají celnímu režimu;
- 7.1.22 zásilky v rámci Evropské unie určené do následujících míst určení: Andorra, Ceuta, Gibraltar, Řecko, Livigno, Malta, Melilla, San Marino, Kypr, město Büsingen am Hochrhein (PSC D- 78266), zámořská území a všechen evropské ostrovy s výjimkou Velké Británie a Irska a ostrovů patřících k Německu a Chorvatsku;
- 7.1.23 u zásilek doručovaných do zahraničí zboží doprovázené mezinárodním dokumentem ATA Carnet;
- 7.1.24 u zásilek přepravovaných letecky předměty zakázané podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 300/2008 o společných pravidlech v oblasti ochrany civilního letectví před protiprávními činy a o zrušení nařízení (ES) č. 2320/2002, ve znění pozdějších předpisů, a právních předpisů přijatých k jeho provedení, tj. zejména zbraně, výbušniny či jiná nebezpečná zařízení, předměty nebo látky, které lze použít ke spáchání protiprávního činu, který ohrožuje bezpečnost civilního letectví.
- 7.2 Příkazce je povinen respektovat výše uvedená vyloučení věcí z přepravy a musí provádět náležitě kontroly obsahu a obalu Zásilky před předáním Zásilky Zásilatel. Zásilatel přijímá Zásilky výhradně v uzavřených obalech. Pokud Příkazce předá Zásilatel k přepravě zásilku, jejímž obsahem jsou předměty vyloučené z přepravy dle článku 7.1 a 7.2 bez předchozího písemného souhlasu Zásilatele, nese v souladu s právními předpisy plnou odpovědnost za škody a náklady, které vznikly Zásilatel nebo třetím osobám včetně, nikoli výlučně, povinnost nahradit náklady na nezbytná opatření k zamezení vzniku škod nebo snížení nebezpečí (např. zajištění meziskladu, zpáteční přepravy, likvidace, čištění, předání přepravci, u kterého neplatí výluky obsahu zásilky atd.).
- 7.4 GLS přijímá zásilky pro přepravu, které jsou uzavřené a s neporušeným obalem, aniž by kontrolovala jejich obsah. GLS nekontroluje zásilky za účelem zjištění, zda neporušují výše uvedené zákazy.
- 7.5 Zásilky, které jsou vyloučeny z obstarání přepravy, není Zásilatel povinen přijmout k zajištění přepravy a má právo (nikoli povinnost) tyto zásilky odmítnout. Přijetím Zásilky se Zásilatel nezabavuje práva odmítnout obstarání přepravy Zásilky, pokud později nabude důvodné podezření, že Zásilka obsahuje zboží vyloučené z obstarání přepravy dle těchto Obchodních podmínek. V takovém případě je Zásilatel oprávněn po informování Příkazce na jeho náklady Zásilku podle konkrétních okolností a vhodnosti buď doručit Příjemci, nebo vrátit Příkazci, popřípadě naložit se zásilkou jinak, včetně její likvidace v krajním případě nutnosti, a to tak, aby bylo pokud možno zamezeno vzniku případných škod či rizik.
- 7.6 Odesílatel je při balení zásilky povinen dodržet níže uvedené podmínky.
- Odesílatel lze pouze řádně zalepené a uzavřené zásilky opatřené adresním štítkem, které nemají žádné dlouhé nebo ostré výstupy.
  - Prostor krabice musí být optimálně vyplněn, kdy je třeba zajistit přiměřený rozměr a kvalitu obalového materiálu a vyplnit celý prostor krabice tak, aby zboží bylo ochráněno před poškozením a mělo dostatečný odstup od vnějšího obalu.
  - Křehké zboží musí být zabalen do polystyrenu nebo jiného výplňového materiálu; nápis "křehké" či obdobné upozornění slouží pouze jako informace a nezajišťuje ochranu zboží.
  - Elektronické přístroje odesílané do opravy by měly být zabaleny ve svých originálních a úplných obalech s vhodným výplňovým materiálem.
  - Láhve a sklenice umístěné v zásilce musí být zabaleny v certifikovaných obalech určených k balíkové přepravě. Jednotlivé položky umístěné v zásilce musí být dále chráněny ochrannými vrstvami umístěnými nejen mezi nimi, ale i pod a nad každou z nich.
  - Zboží s nepravidelným tvarem, jeho balení je obtížné, je nutno zajistit před poškozením - obalením smršťovací fólií a pod ní ještě použít další vrstvu obalového materiálu.
  - Kartónové krabice je nutné po stranách zalepit lepicí páskou.
  - Adresní štítek a nálepky označující zvláštní služby musí být nalepeny na jednu z největších stran zásilky.

## 8 PŘEVZETÍ ZÁSILKY K PŘEPRAVĚ

- 8.1 Předání Zásilky k přepravě může Příkazce objednat v Aplikaci následujícím způsobem:
- 8.1.1 vyzvednutí zásilky kurýrem Zásilatele v místě určeném Příkazcem v Objednávce; nebo

- 8.1.2 předání Zásilky k přepravě na příslušném podacím místě Zásilatele.
- 8.2 Příkazce musí Zásilku řádně zabalit do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jejímu poškození. Zásilatel není povinen přezkoumávat vhodnost balení Zásilky ani realizovat opatření k jeho opravě či vylepšení. Obal rovněž musí zajistit mimo ochrany samotné Zásilky proti ztrátě a poškození i ochranu osob a prostředků provádějících přepravu Zásilky. Obal musí dále zajistit, aby přístup k obsahu Zásilky nebyl možný bez zanechání jasné stopy na vnějším obalu Zásilky. Doporučení k balení Zásilky jsou uvedena v Aplikaci.
- 8.3 Zásilka musí být opatřena přepravním štítkem. K dalším štítkům, nálepkám či pokynům umístěným na obalu Zásilky nebude přihlíženo. Přepravní štítek musí být nalepen na správné Zásilce a musí být nalepen na jedné z největších stran obalu Zásilky.
- 8.4 Příkazce vytiskne přepravní štítek sám na svém hardware a zodpovídá za jeho čitelnost, trvanlivost a dostatečné upevnění na Zásilku. Příkazce odpovídá za to, že údaje o Zásilce v Objednávce souhlasí s údaji na vytištěném přepravním štítku. Chyby tisku jdou k tíži Příkazce.
- 8.5 Je-li Zásilka předána kurýrovi Zásilatele, může Příkazce objednat u Zásilatele vytištění a dodání přepravního štítku. Přepravní štítek je vyhotoven podle údajů uvedených Příkazcem v Objednávce a předán Příkazci v okamžiku vyzvednutí Zásilky k přepravě. Za správné umístění přepravního štítku na Zásilku odpovídá Příkazce.
- 8.6 Pokud Příkazce neplní své povinnosti k řádnému zabalení Zásilky a nalepení přepravního štítku, je Zásilatel dle svého uvážení oprávněn Zásilku nepřevzít, nenalozit, uskladnit, zabezpečit nebo vrátit Příkazci bez povinnosti nahradit Příkazci škodu a Příkazce má povinnost nahradit Zásilatelovi veškeré náklady s tímto spojené.
- 8.7 V případě přepravy Zásilky do jiných zemí Evropské unie má Příkazce povinnost zajistit veškerou potřebnou dokumentaci pro osvobození od DPH v rámci přepravy uvnitř Evropské unie.

## 9 DORUČENÍ ZÁSILKY

- 9.1 Zásilky, které jsou předány regionálnímu depu Zásilatele do 17:00 pracovního dne, jsou doručovány následovně: v rámci České republiky zpravidla následující pracovní den, do zahraničí ve standardních doručovacích časech uvedených v Aplikaci.
- 9.2 Doručovací časy jsou pouze informativní a nejsou ze strany Zásilatele garantovány ani zaručeny.
- 9.3 Zásilatel poskytuje svoje služby pomocí sdružených balíkových přeprav. Prostřednictvím standardizovaných procesů dosahuje úspěšné a rychlé přepravy Zásilek. Zásilky se přepravují jako konsolidované celky a procházejí v depech a překladištech procesem průmyslového třídění pomocí automatických dopravníků. Zásilky jsou skenovány kurýrem, depem a překladištěm ve všech uzlových bodech procesu přepravy a je zaznamenáván datum a čas takového skenování. Další dokumentování přepravy Zásilky se neprovádí.
- 9.4 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, budou provedeny maximálně dva (2) pokusy o doručení Zásilky. Není-li Zásilka doručena, zajistí Zásilatel zanechání písemné zprávy o úmyslu Zásilku doručit v místě doručení Příjemce má možnost se do pěti (5) pracovních dnů ode dne prvního pokusu o doručení dohodnout se Zásilatelem na datum předání Zásilky. Po uplynutí této lhůty bude Zásilka vrácena zpět Příkazci.
- 9.5 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, v případě doručování na adresu Příjemce, který je právnickou osobou, anebo fyzickou osobou, které má být Zásilka doručena na adresu právnické osoby, bude Zásilka doručena na recepci takové právnické osoby či jiném místě kontaktu s veřejností (např. příjem zboží).
- 9.6 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, může být v případě, že Příjemce není při prvním pokusu o doručení zastížen, Zásilka předána osobě přítomné v bytě, kanceláři, sídle nebo provozovně Příjemce, je-li s ohledem na okolnosti možno předpokládat, že je tato osoba oprávněna přijmout Zásilku, zejména prokáže-li se taková osoba pověřením nebo plnou mocí k převzetí zásilek určených Příjemci, případně může být uložena v nejbližším ParcelShopu Zásilatele k vyzvednutí ze strany Příjemce. Převzetí Zásilky potvrdí Příjemce podpisem na přenosném elektronickém skenovacím zařízení nebo dodacím listu a tento (digitalizovaný) podpis Příjemce slouží jako doklad o doručení Zásilky. Podpisem Příjemce stvrzuje, že Zásilka byla doručena řádně a splňuje všechny potřebné náležitosti.
- 9.7 V případě, že Zásilku není možné doručit Příjemci ani třetí osobě podle článků 9.4 až 9.6 a Příkazce ji odmítá na výzvu Zásilatele převzít zpět, má Zásilatel právo na volné nakládání se Zásilkou po uplynutí 90 dnů ode dne, kdy byla zjištěna nedoručitelnost Zásilky. Zásilky, které nemohou být jinak využity, mohou být zničeny.

## 10 DOBÍRKA (CASH-SERVICE)

- 10.1 Uvedl-li Příkazce v Objednávce instrukci o Dobírce podle článku 3.3.6, vydá Zásilatel Příjemci Zásilku nebo doklad umožňující se Zásilkou nakládat pouze v případě, že Příjemce zaplatí určenou částku Zásilatelovi.
- 10.2 Zásilatel převede bez zbytečného odkladu, nejpozději do deseti (10) dnů

od doručení zásilky přijaté peněžní prostředky na bankovní účet, který Příkazce uvedl ve svém Uživatelském účtu.

- 10.3 Pokud se Zásilatel z jakéhokoliv důvodu nezdaří vybrat při doručení na Dobírku příslušnou částku, informuje o tom Zásilatel Příkazce bez zbytečného odkladu. Z nevybrané částky za Dobírku nevzniká Příkazci pohledávka vůči Zásilatelovi a dluh Zásilatele vůči Příkazci. Příjemce má i nadále povinnost provést platbu této částky (dluh) Příkazci v rámci původního právního vztahu a obvyklé podmínky pojištění Zásilky se na žádné nevybrané částky Dobírky nevztahují.
- 10.4 V případě nevybrané částky Dobírky se povinnost Zásilatele k náhradě škody rozšiřuje do výše poplatku za poskytnutou službu vybraní Dobírky. Zásilatel se zavazuje poskytnout součinnost při následném výběru částky z Dobírky.
- 10.5 Při objednání služby Dobírka bere Příkazce na vědomí, že Zásilatel je osoba pověřená pouze výběrem dobírkových sumy, a že Zásilatel není oprávněn jednat jménem Příkazce nebo uzavírat smlouvu s příjemcem dobírkové zásilky jménem Příkazce. Zásilatel dále upozorňuje, že není osobou povinnou dle ustanovení § 2 zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, což samo o sobě neznamená, že touto povinnou osobou není sám Příkazce. Příkazce je povinen dodržovat veškeré povinnosti stanovené dle zákona č. 253/2008 Sb.

## 11 PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, REKLAMACE

- 11.1 Práva a povinnosti ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925 Občanského zákoníku. Postup pro uplatnění a vyřizování uplatněných práv Spotřebitele z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy, zejména ustanoveními Občanského zákoníku a Zákona o ochraně spotřebitele.
- 11.2 Příkazce vadu vytkne zasláním písemného oznámení Zásilatelovi na adresu Průmyslová 5619/1, 586 01 Jihlava, e-mailem na adrese: e-balik@glz-czech.com, nebo faxem na čísle: +420 567 771 111 bez zbytečného odkladu poté, co mohl vadu zjistit. Vadu může vytknout nejpozději do šesti (6) měsíců od ukončení doručování Zásilky. V oznámení podle věty první uvede identifikaci Zásilky, již se práva z vadného plnění týkají, rozhodné skutečnosti pro uplatnění práva z vadného plnění a uplatňované právo z vadného plnění.

## 12 REKLAMACE, NÁHRADA ŠKODY

- 12.1 Zásilatel odpovídá za škodu pouze v rozsahu stanoveném zákonem, případně mezinárodní smlouvou (např. Úmluva o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční nákladní dopravě - CMR), tj. Zásilatel nemá povinnost k náhradě škody ve formě následné škody, která může v souvislosti se smlouvou vzniknout Příkazci nebo třetím osobám, zejména smluvní sankce a penále. Nemá-li Příkazce, uzavřené dodatečné připojištění, Zásilatel nahradí škodu nad rámec omezení až do výše:
- 12.1.1 kupní ceny věci, která je předmětem Zásilky;
- 12.1.2 aktuální hodnoty u použité věci; 12.1.3 aukční ceny věci u věci pořízené v dražbě;
- 12.2 podle toho, která částka je v daném případě nejvyšší, zároveň však do výše maximálně 6.000,- Kč za každou jednotlivou Zásilku.
- 12.3 Každá jednotlivá Zásilka přepravovaná Zásilatelem na základě Smlouvy je pojištěna proti všem rizikům do hodnoty 6.000,- Kč.

## 13 ŘEŠENÍ SPORŮ

- 13.1 Spotřebitel má podle Zákona o ochraně spotřebitele právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze Smlouvy („Spotřebitelský spor“).
- 13.2 Subjektem mimosoudního řešení Spotřebitelských sporů ve smyslu Zákona o ochraně spotřebitele je Česká obchodní inspekce nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu. Více informací naleznete na webových stránkách České obchodní inspekce na adrese: [www.coi.cz](http://www.coi.cz) a Ministerstva průmyslu a obchodu na stránce: [www.mpo.cz](http://www.mpo.cz).
- 13.3 Informace o online řešení sporů. Evropská komise vytvořila online platformu pro online řešení sporů („ODR platforma“). Tato platforma slouží jako kontaktní místo pro mimosoudní řešení sporů z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb sjednaných online. ODR platforma je dostupná na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.
- 13.4 Případné spory vzniklé na základě Smlouvy budou řešeny výhradně podle práva České republiky a rozhodovány příslušnými soudy České republiky.

## 14 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 14.1 Příkazce je srozuměn s tím, že Zásilatel ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“) a ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a

- o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen GDPR) zpracovává, shromažďuje a uchovává osobní údaje Příkazce uvedené ve smluvních dokumentech, případně získané z jiných vztahů souvisejících se vzájemnou spoluprací Příkazce a Zásilatele, a další osobní údaje nezbytné pro poskytování zásilatelských služeb. Tyto osobní údaje budou Zásilatelem zpracovávány a uchovávány v zákaznické databázi Zásilatele pro účely plnění jeho závazků vyplývajících ze zásilatelské smlouvy, dále pro účely oprávněných zájmů správce, a dále pak pro informační, administrativní a evidenční účely související s dodržением právních povinností Zásilatele. Zásilatel je při poskytování zásilatelských služeb správcem osobních údajů.
- 14.2 Zásilatel zpracovává osobní údaje výhradně pro účely poskytování zásilatelských a přepravních služeb nebo doplňkových služeb (služby s přidanou hodnotou) a to na základě uzavřených zásilatelských smluv a to v rozsahu, které byly poskytnuty Zásilatelovi na základě zásilatelských smluv, konkrétně pak v tomto rozsahu:
- 14.2.1 jméno, příjmení, adresa za účelem doručení či vrácení zásilky,  
14.2.2 telefonní číslo za účelem oznámení a informování o stavu doručení,  
14.2.3 e-mail za účelem oznámení a informování o stavu objednávky, potvrzení uzavření smlouvy a obchodnímu jednání, kdy může být na poskytnutý e-mail zasláno obchodní sdělení s nabídkou produktů a služeb Zásilatele nebo newsletter, kdy v každém zasláném obchodním sdělení má Příkazce možnost odmítnout jejich zaslání,  
14.2.4 číslo účtu za účelem výběru a zaslání dobírky,  
14.2.5 číslo platební karty za účelem on-line platby za přepravu zásilky,  
14.2.6 identifikační číslo a DIČ za účelem upřesnění identifikace Příkazce,  
14.2.7 IP adresu pouze pro případ reklamačního řízení, kdy zákazník rozporuje objednávku služby nebo pro kontrolu neoprávněných přístupů,  
14.2.8 Cookies za účelem zlepšení přehlednosti webových stránek, pro přihlášení/odhlášení do webové služby, vyhodnocení návštěvnosti webových stránek.
- 14.3 Zákonným důvodem pro zpracování osobních údajů je smlouva uzavírána mezi Zásilatelem a osobou tyto údaje poskytující a z ní vyplývající nezbytnost zpracování osobních údajů pro splnění smlouvy, případně je nezbytnost dána pro účely oprávněných zájmů Zásilatele či třetí strany (Příkazce, Příjemce) např. pro účely vedení soudních sporů, reklamačních řízení a marketing a dále je nezbytnost dána pro plnění právních povinností (např. daňové a celní zákony).
- 14.4 Příkazce smí předat pouze ty osobní údaje, u nichž je v postavení správce osobních údajů. Poskytnutí osobních údajů ze strany Příkazce je dobrovolné, nicméně nebudou-li osobní údaje poskytnuty, není možné ze strany Zásilatele poskytovat zásilatelské a přepravní služby.
- 14.5 Příkazce se zavazuje zajistit u všech osob zúčastněných na obchodním vztahu mezi Zásilatelem a Příkazcem, zejména u Příjemce, zákonný důvod (např. souhlas) pro zpracování osobních údajů ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů a dle článku 6 odst. 1 GDPR, aby Zásilatel mohl řádně plnit povinnosti vyplývající ze zásilatelské smlouvy a z platných vnitrostátních i mezinárodních právních předpisů a z mezinárodních sankčních ujednání (embargo) a dále se zavazuje, že pokud bude Zásilatel předávat osobní údaje Příjemcům či jiných zúčastněných osob, bude se jednat pouze o údaje, které jsou získávány a zpracovávány v souladu s GDPR, jsou přesné, odpovídají stanovenému účelu a jsou v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu, tak aby je Zásilatel mohl v souladu s GDPR použít pro poskytování požadovaných zásilatelských a přepravních služeb. Pro případ porušení povinností uvedených v tomto odstavci odpovídá Příkazce za škodu, která byla Zásilatelovi způsobena a zavazuje se uhradit Zásilatele veškerou škodu (újmou), která Zásilatelovi vznikne.
- 14.6 Zásilatel i Příkazce se zavazují plnit vůči všem subjektům údajů zákonné informační povinnosti dle vnitrostátních právních předpisů a zejména dle článku 12 a násl. GDPR, což znamená, že jak obecnou informační povinnost, tak i případné dílčí odpovědi na žádosti či stížnosti subjektu údajů poskytuje Zásilatel ve vztahu k jeho poskytovaným službám a Příkazce ve vztahu k jeho poskytovaným službám. Zásilatel i Příkazce jsou si vzájemně povinni při zpracování odpovědi na žádosti a stížnosti subjektu údajů poskytnout veškerou nezbytnou potřebnou součinnost.
- 14.7 Zásilatel má právo osobní údaje uchovávat po dobu, po kterou Zásilatel může vůči třetím stranám uplatňovat jakákoli práva, případně po dobu, po kterou může třetí strana, zejména Příkazce či Příjemce uplatňovat jakákoli práva po Zásilatel, popřípadě po dobu, kterou normativně stanovuje zákon (např. daňové a celní právní předpisy).
- 14.8 Zásady správy a zpracování osobních údajů, jakož i práva a povinnosti s tím spojené včetně práv subjektů údajů a záruky zabezpečení osobních údajů jsou pak obsaženy v dokumentu věnovaném ochraně osobních údajů, který je dostupný na webových stránkách [www.gls-czech.com](http://www.gls-czech.com).
- 15.2 Kreditem se rozumí souhrn peněžních prostředků uživatele v rámci Aplikace, které uživatel poskytl GLS za účelem úhrady Ceny v budoucnu poskytnutých zásilatelských služeb.
- 15.3 Kredit Uživatele lze dobít pouze v české měně z jednou z podporovaných platebních metod. Kredit lze dobít ve výši libovolné peněžní částky v rozmezí od 500,- Kč – 10.000,- Kč včetně DPH, a to i opakovaně. Maximální možná výše zůstatku kreditu může činit nejvýše 15.000,- Kč včetně DPH. Uživatel není oprávněn kredit převést ze svého účtu na účet jiného Uživatele.
- 15.4 GLS vystaví uživateli elektronicky na jeho email potvrzení o přijaté platbě a počtu kreditů připsaných na jeho účet. GLS je oprávněna z kreditu odečítat hodnotu odměn za objednané zásilatelské služby.
- 15.5 Po ukončení měsíce obdrží uživatel daňový doklad - fakturu za poskytnuté přepravní služby s uvedením počtu přepravených zásilek a celkové ceny po uplatnění slev na svůj e-mail s možností stažení tohoto daňového dokladu i v Aplikaci.
- 15.6 V případě, že zůstatek kreditu uživatele překročí stanovený limit 15.000,- Kč včetně DPH, vyhrazuje si GLS právo zamezit dalšímu dobítí kreditu nad tuto stanovenou částku, a současně, pokud dojde k takovéto nadlimitní poukázání platbě, je GLS oprávněna takovouto platbu vrátit na účet, ze kterého Uživatel platbu poukázal.
- 15.7 Uživatel má v Aplikaci ve svém uživatelském účtu přístup k zobrazení zůstatku kreditu a k přehledu provedených transakcí. V případě nesrovnalosti je uživatel oprávněn vyšší zůstatku kreditu nebo provedenou transakci reklamovat u GLS, a to ihned po zjištění nesrovnalosti, nejpozději však do tří měsíců od uskutečnění reklamované transakce. Uplynutím této lhůty nárok zaniká. Skutečnosti tvrzené v reklamaci je uživatel povinen prokázat.
- 15.8 Uživatel má právo požádat GLS o navrácení finančních prostředků poskytnutých do kreditního systému a to až do výše aktuálního zůstatku. V rámci žádosti Uživatel uvede částku, kterou chce vrátit a důvod vrácení. Finanční prostředky budou vráceny na bankovní účet, ze kterého byl kredit uhrazen a není-li to možné na účet určený Uživatelem. V případě jakýchkoli pochybností ze strany GLS, má GLS právo požadovat žádost v jí určené formě (např. písemná forma, úředně ověřený podpis atp.). GLS je oprávněna účtovat storno poplatek za vrácení kreditu ve výši 500,- Kč.
- 15.9 GLS si vyhrazuje právo zablokovat nabíjení nebo čerpání kreditu na účtu Uživatele, pokud dojde k podezření z neoprávněné či protiprávní manipulace s účtem, přístupovými údaji či s platebními prostředky (např. placení odcizenou platební kartou) anebo v případě porušení povinností Uživatele.
- 15.10 Uživatel souhlasí s tím, že GLS nese odpovědnost za případnou dočasnou nefunkčnost či nedostupnost Aplikace či domény <https://e-balik.cz> a nese odpovědnost za manipulaci s kreditem v důsledku nedostatečného zabezpečení přístupových údajů ze strany Uživatele.
- 15.11 Uživatel souhlasí s tím, že v případě, že nedojde k vyčerpání kreditu po dobu 2 let od poslední změny zůstatku kreditu, nevyčerpaný kredit propadá GLS a Uživatel již nebude oprávněn požadovat vrácení kreditu.

## 16 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1 Kontaktní údaje prodávajícího: adresa pro doručování je Průmyslová 5619/1, 586 01 Jihlava a adresa elektronické pošty je [ebalik@glc-czech.com](mailto:ebalik@glc-czech.com).
- 16.2 Obchodní podmínky i Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti smluvních stran, která nejsou upravena těmito Obchodními podmínkami ani Smlouvou, se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména Občanským zákoníkem, a příslušnými mezinárodními smlouvami v oblasti přepravy, kterými je Česká republika vázána (Úmluva o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční nákladní dopravě (CMR), ve znění pozdějších předpisů (vyhlášena pod č. 11/1975 Sb.)), Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě, ve znění pozdějších předpisů (tzv. Montrealská úmluva, vyhlášena pod č. 123/2003 Sb. m. s.) a Úmluvou o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě, ve znění pozdějších předpisů (tzv. Varšavská úmluva, vyhlášena pod č. 15/1935 Sb.).
- 16.3 Není-li stranami ujednáno jinak, uzavírá se Smlouva na dobu neurčitou.
- 16.4 Stane-li se některé ustanovení Obchodních podmínek a/nebo Smlouvy neplatným nebo neúčinným, použije se namísto něho takové ustanovení, jehož smysl mu co nejlépe odpovídá. Neplatností nebo neúčinností některého z ustanovení není dotčena platnost či účinnost ostatních ustanovení Obchodních podmínek a/nebo Smlouvy.
- 16.5 Jakékoliv změny či dodatky Smlouvy nebo Obchodních podmínek vyžadují textovou podobu, přičemž textová podoba je zachována i za použití prostředků elektronické komunikace, zejména e-mailu.
- 16.6 Tyto Obchodní podmínky jsou aktualizovaným zněním Obchodních podmínek vydaných 5. dubna 2016 a nabývají účinnosti od 1. ledna 2020.