

Regulamin Świadczenia Usług przez General Logistics Systems Poland Spółka z o.o.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Spółka General Logistics Systems Poland Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Głuchowie, gmina Komorniki (62-052), przy ul. Tęczowej 10, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII KRS pod numerem 0000005009, nr NIP 785-15-61-831, o kapitale zakładowym w wysokości 16 311 638,00 zł, zwana dalej **GLS Poland**, świadczy na zlecenie klientów niebędących konsumentami w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm), w obrocie krajowym i międzynarodowym, usługi polegające na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu paczek - przesyłek pocztowych w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe oraz przesyłek towarowych w rozumieniu ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (zwane dalej w Regulaminie „Usługami”).

II. DEFINICJE

Na potrzeby niniejszego Regulaminu, użyte poniżej określenia oznaczają:

- **10.00Service** – usługa doręczenia do 10-tej – Usługa dodatkowa wykonywana w obrocie krajowym na wskazanym przez GLS Poland, poprzez kody pocztowe, obszarze Polski, polegająca na doręczeniu Przesyłki do Odbiorcy do godz. 10.00 następnego dnia roboczego po dniu jej odebrania; usługa nie jest dostępna w przypadku przesyłek adresowanych do sieci handlowych;
- **12.00Service** – usługa doręczenia do 12-tej – Usługa dodatkowa wykonywana w obrocie krajowym, na wskazanym przez GLS Poland, poprzez kody pocztowe, obszarze Polski, polegająca na doręczeniu Przesyłki do Odbiorcy do godz. 12.00 następnego dnia roboczego po dniu jej odebrania; usługa nie jest dostępna w przypadku przesyłek adresowanych do sieci handlowych;
- **AddOnInsuranceService** – usługa podwyższenia limitu odpowiedzialności – Usługa dodatkowa polegająca na podwyższeniu limitu odpowiedzialności **GLS Poland** za Paczkę ponad kwotę wskazaną w pkt III ust. 4 Regulaminu, potwierdzona pisemnie przez **GLS Poland**;
- **Awizo** – zawiadomienie o nieudanej próbie doręczenia Przesyłki Odbiorcy lub nieudanej próbie odebrania Przesyłki od Nadawcy;
- **CashService** – usługa za pobraniem – Usługa dodatkowa polegająca na pobraniu w formie gotówkowej lub bezgotówkowej opłaty za towar w obrocie krajowym poprzez zlecenie jednej kwoty pobrania dla jednej Przesyłki; wysokość pobrania nie może przekroczyć 6000,00 zł dla wszystkich Przesyłek nadawanych w danym dniu od jednego Nadawcy i doręczanych do jednego Odbiorcy;
- **Cennik** – wykaz należności pobieranych przez **GLS Poland** za Usługi i Usługi dodatkowe;
- **DeliveryAtWorkService** – doręczenie w lokalu przedsiębiorstwa do rąk indywidualnie oznaczonej osoby - Usługa dodatkowa wykonywana w obrocie krajowym, polegająca na doręczeniu Przesyłki w miejscu pracy lub innym lokalu do rąk indywidualnie oznaczonej osoby Odbiorcy;
- **DocumentReturnService (DOR)** – usługa zwrotu potwierdzonego dokumentu – Usługa dodatkowa w obrocie krajowym polegająca na zwrocie do Klienta – potwierdzonego przez Odbiorcę – jednego dokumentu załączonego do Przesyłki, naklejonego na Paczkę przez Klienta; za prawidłowe potwierdzenie dokumentu

uznaje się złożenie na nim czytelnego podpisu przez Odbiorcę;

- **Dokumenty** – inne niż PN dokumenty dotyczące lub związane z Przesyłką, wydane **GLS Poland**, w celu wykonania Usługi lub Usługi dodatkowej;
- **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy przypadających w tych dniach;
- **ExchangeService** – usługa wymiany towaru – Usługa dodatkowa wykonywana w obrocie krajowym, polegająca na doręczeniu Przesyłki i jednoczesnym odbiorze od Odbiorcy towaru na wymianę oraz doręczeniu tego towaru do Nadawcy;
- **ExWorksService** – usługa pobrania opłaty od Odbiorcy – Usługa dodatkowa, wykonywana w obrocie krajowym, polegająca na pobraniu od Odbiorcy opłaty za Usługę w formie gotówkowej lub bezgotówkowej. Usługa nie jest dostępna w przypadku Przesyłek adresowanych do sieci handlowych;
- **FlexDeliveryService** (FDS) – usługa przekierowania Paczki – Usługa dodatkowa wykonywana na zlecenie Odbiorcy, polegająca na umożliwieniu Odbiorcy przekierowania doręczenia Paczki i skorzystania z alternatywnych opcji doręczenia, takich jak: doręczenie w ustalonym terminie, doręczenie na nowy adres, doręczenie do punktu Szybkiej Paczki, odmowa przyjęcia, odbiór własny w filii **GLS Poland**, pozostawienie Paczki bez podpisu. Przekazując **GLS Poland** adres e-mail Odbiorcy, Klient wyraża zgodę na skorzystanie przez Odbiorcę z usługi **FlexDeliveryService** i przekierowanie Paczki.
- **IdentService** – usługa weryfikacji tożsamości Odbiorcy i zwrotu podpisanej umowy – Usługa dodatkowa wykonywana w obrocie krajowym, polegająca na zweryfikowaniu tożsamości Odbiorcy na podstawie wskazanych przez Klienta dokumentów identyfikujących Odbiorcę, a następnie na uzyskaniu od Odbiorcy podpisu na umowie dołączonej do Przesyłki w przyłdzie i zwrocie umowy do Klienta;
- **Indywidualny Kod Odbioru Paczki** - kod PIN lub kod BLIK - indywidualny kod uwierzytelniający Odbiorcę i umożliwiający Odbiorcy odbiór oraz pokwitowanie odbioru Paczki w formie elektronicznej;
- **InfoCourierService** - usługa polegająca na przekazaniu Odbiorcy drogą elektroniczną numeru telefonu Kuriera doręczającego Paczkę oraz Indywidualnego Kodu Odbioru Paczki - kodu PIN umożliwiającego odbiór Paczki;
- **Klient** – odpowiednio: Nadawca, Odbiorca lub inna osoba zlecająca Usługę;
- **Korekta drogowa** – dopłata naliczana do każdej Paczki w związku z opłatą za przejazd po drogach krajowych pojazdów samochodowych o dopuszczalnej masie całkowitej powyżej 3,5 tony wynikającą z ustawy z dnia 21 marca 1985 r. o ruchu drogowym (Dz.U. 2007 Nr 19 poz.115 ze zm.); aktualna wysokość dopłaty publikowana jest na stronach internetowych www.gls-group.eu; zmiana wysokości dopłaty nie jest zmianą Regulaminu ani Umowy i nie wymaga dochowania formy pisemnej;
- **Korekta paliwowa** – dopłata ustalana w oparciu o wskaźnik wzrostu cen detalicznych oleju napędowego i publikowana na stronach internetowych www.gls-group.eu;
- **Kurier** – osoba działająca w imieniu i na rzecz **GLS Poland**, wykonująca część Usługi lub Usługi dodatkowej, na zasadach Umowy i Regulaminu;
- **Miejsce Odbioru** – wskazany przez Klienta adres przyjęcia Przesyłki w celu wykonania Usługi;
- **Miejsce Dostawy** – wskazany przez Klienta lub Odbiorcę w przypadku Usługi FDS adres doręczenia Przesyłki;
- **Nadawca** – osoba, która wydaje Przesyłkę **GLS Poland** wraz z PN lub innymi dokumentami;
- **Obciążenie za brak danych** – obciążenie Klienta naliczane przez **GLS Poland** za niedochowanie przez

Klienta, z przyczyn leżących po jego stronie, obowiązku przesłania danych Przesyłki drogą elektroniczną w dniu jej wydania;

- **Obciążenie za likwidację** – obciążenie Klienta naliczane przez **GLS Poland** za wykonanie czynności likwidacyjnych, obejmujące ryczałtowe wynagrodzenie, z wyłączeniem kosztów wynikających ze szczególnych właściwości likwidowanej Paczki, w szczególności kosztów utylizacji odpadów, którymi **GLS Poland** może dodatkowo obciążyć Klienta, na podstawie dokumentu potwierdzającego poniesienie takiego kosztu;
- **Obciążenie za magazynowanie** – obciążenie Klienta naliczane przez **GLS Poland** za przechowywanie Paczki, naliczane do momentu doręczenia Paczki za każdy dzień kalendarzowy liczony od daty wystąpienia przeszkody w doręczeniu, spowodowanej przyczynami nieleżącymi po stronie **GLS Poland**;
- **Obciążenie za paczkę nietransportowalną technologicznie (NTT)** – obciążenie Klienta naliczane przez **GLS Poland** za ręczne sortowanie Paczki, która nie nadaje się do automatycznej obsługi z wykorzystaniem taśmociągów **GLS Poland**;
- **Obciążenie za paczkę przeważoną (PPW)** – obciążenie Klienta naliczane przez **GLS Poland** za przyjęcie do przemieszczenia Paczki o wadze wyższej niż wskazana w pkt II Regulaminu;
- **Obciążenie za paczkę ponadgabarytową (PGB)** – obciążenie Klienta naliczane przez **GLS Poland** za przyjęcie do przemieszczenia Paczki o gabarytach przekraczających dopuszczalne wymiary Paczki wskazane w pkt II Regulaminu;
- **Obciążenie za paczkę przekraczającą wagę wolumetryczną** – obciążenie Klienta naliczane przez **GLS Poland** za nadanie do przemieszczania Paczki o wadze wolumetrycznej wyższej niż 31,5 kg w obrocie krajowym i 40 kg w obrocie międzynarodowym;
- **Obciążenie za ręczne wprowadzenie danych** – obciążenie Klienta naliczane przez **GLS Poland** za ręczne wprowadzenie danych Paczki do systemu, w przypadku niedochowania przez Klienta, z przyczyn leżących po jego stronie, obowiązku przesłania danych Paczki drogą elektroniczną;
- **Obciążenie za windykację należności** – obciążenie Klienta naliczane przez **GLS Poland** za czynności podejmowane na skutek opóźnienia Klienta w zapłacie jakichkolwiek należności przysługujących **GLS Poland**;
- **Obciążenie za wyjaśnienie adresu Odbiorcy** – obciążenie Klienta naliczane przez **GLS Poland** za ustalenie prawidłowego adresu Odbiorcy;
- **Odbiorca** – wskazany w dokumencie PN podmiot, któremu ma być wydana Przesyłka w Miejscu Dostawy;
- **Oplata za anulowanie zlecenia** – opłata za anulowanie zlecenia **Pick&ReturnService** lub **Pick&ShipService**;
- **Oplata za odprawę celną** – opłata za dokonanie odprawy celnej;
- **Oplata za płatność bezgotówkową** – opłata pobierana od Nadawcy przez **GLS Poland** za zapłatę należności obciążających Paczkę w formie bezgotówkowej, z wykorzystaniem metod płatności udostępnianych przez **GLS Poland**. Aktualna lista metod płatności w formie bezgotówkowej oraz wysokość opłat za poszczególne metody płatności znajdują się w Taryfikatorze **GLS Poland**, dostępnym na stronie internetowej **GLS Poland**;
- **Oplata za strefę B** – opłata dodatkowa za doręczenie Paczki do zdefiniowanego poprzez kody pocztowe obszaru Polski – strefy B. Lista kodów pocztowych objętych strefą B oraz wysokość opłaty dodatkowej publikowana jest w Taryfikatorze **GLS Poland**;
- **Oplata za zmianę Usługi dodatkowej** – opłata pobierana przez **GLS Poland** za zmianę dyspozycji w zakresie

Usługi dodatkowej po nadaniu Przesyłki;

- **Paczka** - rzeczy opakowane w sposób wymagany lub zwyczajowo przyjęty, zlecone przez Klienta GLS Poland do przyjęcia, przemieszczenia i doręczenia na podstawie PN. Wymiary Paczki nie mogą przekraczać: suma obwodu i najdłuższego boku: 3 metry, przy czym najdłuższy bok Paczki może mierzyć maks. 2 metry, szerokość Paczki nie może przekroczyć 80 cm, a jej wysokość 60 cm. W przypadku Paczki o kształcie nieregularnym, jej wymiary zostaną obliczone według obrysu opakowania o kształcie prostopadłościanu, w który można by zapakować daną Paczkę (nawet jeśli fizycznie zawartość Paczki zostanie opakowana w inny sposób). Objętość paczki w obrocie międzynarodowym nie może przekraczać 240 litrów. Waga brutto jednej Paczki nie może przekraczać: 31,5 kg w obrocie krajowym i 40 kg w obrocie międzynarodowym, z wyłączeniem państw dla których dopuszczalna waga jest indywidualnie określana. Lista krajów oraz dopuszczalnych wag jest dostępna na stronie internetowej GLS Poland. GLS Poland świadczy usługi przyjmowania, sortowania, przemieszczania i doręczania Paczek kurierskich i Paczek towarowych;
- **Paczka kurierska** – zdefiniowana powyżej Paczka o masie do 20 kg, której suma wymiarów (długość, szerokość, wysokość) nie przekracza 3 metrów, a najdłuższy wymiar nie przekracza 1,5 metra;
- **Paczka towarowa** – zdefiniowana powyżej Paczka o masie powyżej 20 kg;
- **Szybka Paczka** – placówka prowadzona w imieniu **GLS Poland** lub przez filię **GLS Poland**, pod nazwą Szybka Paczka, w której Nadawca może zawrzeć umowę o świadczenie Usług lub nadać Paczkę, a Odbiorca odebrać Paczkę;
- **Pick&ReturnService** – usługa doręczenia do zlecającego – Usługa dodatkowa, świadczona w obrocie krajowym oraz międzynarodowym, polegająca na przyjęciu Przesyłki od innej osoby niż osoba zlecająca Usługę i doręczeniu jej do osoby zlecającej Usługę;
- **Pick&ShipService** – usługa doręczenia między osobami trzecimi – Usługa dodatkowa, świadczona w obrocie krajowym oraz międzynarodowym, polegająca na przyjęciu Przesyłki od innej osoby niż osoba zlecająca Usługę i doręczeniu jej do Odbiorcy innego niż osoba zlecająca Usługę;
- **Potwierdzenie Doręczenia** – pokwitowanie odbioru Paczki przez Odbiorcę lub osobę uprawnioną do odbioru Paczki – dowód doręczenia Paczki do Odbiorcy z podpisem Odbiorcy lub osoby uprawnionej do odbioru Paczki, w formie pisemnej lub elektronicznej lub z Indywidualnym Kodem Odbioru Paczki wprowadzonym w formie elektronicznej;
- **Potwierdzenie nadania (PN)** – dokument wypełniany lub wygenerowany przez Nadawcę, stanowiący dowód zlecenia Usług i Usług dodatkowych, a także przyjęcia Przesyłki przez **GLS Poland**, na który składa się m.in. naklejka adresowa;
- **PreadviceService** – Usługa powiadomienia – usługa powiadamiania Odbiorców za pośrednictwem SMS o wykonywanej Usłudze i Usługach dodatkowych;
- **Przesyłka** – wszystkie Paczki przyjęte przez GLS Poland na podstawie Umowy w danym dniu, w celu przemieszczania od jednego Nadawcy i doręczenia do jednego Odbiorcy;
- **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE L z 2016 r. Nr 119, str. 1);
- **Saturday10:00Service** – usługa doręczenia w sobotę do 10-tej – Usługa dodatkowa wykonywana w obrocie krajowym, na wskazanym przez **GLS Poland**, poprzez kody pocztowe, obszarze Polski, polegająca na

doręczeniu Przesyłki do Odbiorcy do godz. 10:00 w sobotę, usługa nie jest dostępna w przypadku przesyłek adresowanych do sieci handlowych;

- **Saturday12:00Service** – usługa doręczenia w sobotę do 12-tej – Usługa dodatkowa wykonywana w obrocie krajowym, na wskazanym przez **GLS Poland**, poprzez kody pocztowe, obszarze Polski, polegająca na doręczeniu Przesyłki do Odbiorcy do godz. 12:00 w sobotę, usługa nie jest dostępna w przypadku przesyłek adresowanych do sieci handlowych;
- **SaturdayService** – usługa doręczenia w sobotę - Usługa dodatkowa wykonywana w obrocie krajowym na wskazanym przez **GLS Poland**, poprzez kody pocztowe, obszarze Polski, polegająca na doręczeniu Przesyłki do Odbiorcy w sobotę, usługa nie jest dostępna w przypadku przesyłek adresowanych do sieci handlowych;
- **Sila Wyższa** – okoliczności, których **GLS Poland** nie mógł uniknąć i których następstwom nie mógł zapobiec, w szczególności: powstanie, rewolucja, zamieszki, akt sabotażu, akt terroru, akt wojny, powódź, trzęsienie ziemi, ogień, sztorm, akt władzy publicznej, blokady dróg, katastrofalne opady atmosferyczne, strajk pracowników lub podwykonawców **GLS Poland** lub spółek z grupy GLS;
- **ShopReturnService** – zwrot Paczki do Klienta - Usługa dodatkowa, polegająca na zwrocie Paczki przez Odbiorcę w punkcie Szybkiej Paczki na wskazany przez Klienta adres. Koszt zwrotu Paczki ponosi Klient;
- **ShopDeliveryService** – doręczenie do wskazanego punktu Szybkiej Paczki – Usługa dodatkowa polegająca na doręczeniu Paczki do wskazanego przez Klienta punktu Szybkiej Paczki; Usługa dostępna wyłącznie dla Klientów uprawnionych do dysponowania – na potrzeby odbioru Paczki - numerem telefonu lub adresem e-mail Odbiorcy; usługa nie jest dostępna dla Odbiorców nieposiadających lub odmawiających podania **GLS Poland** numeru telefonu lub adresu e-mail;
- **Taryfikator** – wykaz obciążeń i opłat zdefiniowanych w Regulaminie, pobieranych przez **GLS Poland**. Aktualny Taryfikator jest dostępny dla każdego Klienta we wszystkich filiach **GLS Poland**; a także na stronie internetowej www.gls-group.eu. **GLS Poland** zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian Taryfikatora, który obowiązywać będzie po upływie tygodnia, od dnia jego ogłoszenia na stronie internetowej **GLS Poland**;
- **ThirdAttemptService** – usługa trzeciego doręczenia – Usługa dodatkowa wykonywana w obrocie krajowym polegająca na podjęciu trzeciej próby doręczenia Przesyłki na pisemny lub elektroniczny wniosek Nadawcy;
- **Umowa** – umowa ramowa o świadczenie Usług i Usług dodatkowych zawierana przez Klienta z **GLS Poland** w formie pisemnej lub poprzez przyjęcie oferty;
- **Usługa dodatkowa** – czynność dodatkowa zlecana przez Klienta, związana z Usługą przyjętą do wykonania przez **GLS Poland**, za którą **GLS Poland** pobiera opłatę określoną w Cenniku; Usługa dodatkowa dostępna jest tylko dla Klientów przysyłających dane drogą elektroniczną.
- **Waga wolumetryczna** – inaczej zwana wagą objętościową Paczki, jeśli jest wyższa od wagi wyrażonej w kg rzeczywistych (wg masy) może posłużyć do obliczenia wynagrodzenia za Usługę; stanowi iloraz objętości w cm sześciennych najmniejszego prostopadłościanu, w którym zmieści się Paczka i współczynnika 6000 i jest wyliczana wg wzoru:

wysokość Paczki (w cm) x długość Paczki (w cm) x szerokość Paczki (w cm) / 6000

III. ZLECENIE I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG I USŁUG DODATKOWYCH

1. Zlecenie Usług i Usług dodatkowych następuje przez przyjęcie przez **GLS Poland** Przesyłki do przemieszczenia i doręczenia wraz z dokumentem PN wystawionym przez Nadawcę, na którym **GLS Poland** potwierdza jej przyjęcie. Dokument PN stanowi dowód zlecenia Usług i Usług dodatkowych, ich treści oraz przyjęcia Przesyłki do przemieszczenia i doręczenia, a kopię tego dokumentu otrzymuje Nadawca.

2. **GLS Poland** zobowiązuje się do świadczenia Usług, w sposób łącznie zapewniający:

- a) bezpośredni odbiór Paczki od Nadawcy,
- b) śledzenie Paczki od momentu nadania do doręczenia za pomocą aplikacji Track & Trace dostępnej na stronie internetowej www.gls-group.eu,
- c) doręczenie Paczki w gwarantowanym terminie określonym w pkt VIII ust. 1 lub ust. 2 Regulaminu lub indywidualnie w umowie z Klientem,
- d) doręczenie Paczki bezpośrednio do rąk Odbiorcy lub osoby uprawnionej do odbioru,
- e) uzyskanie Potwierdzenia odbioru Paczki w formie pisemnej lub elektronicznej.

3. **GLS Poland** nie przyjmuje do przemieszczenia Paczek, których wartość przewyższa równowartość 6000,00 zł, chyba że odrębne, pisemne ustalenia pomiędzy Klientem a **GLS Poland** dokonane co najmniej na trzy (3) dni robocze przed nadaniem Paczki stanowią inaczej. W przeciwnym razie rozumie się, iż rzeczywista i całkowita wartość Paczki w żadnym przypadku nie przekracza kwoty 6000,00 zł.

4. Klient zlecając **GLS Poland** Usługę wyraża zgodę na świadczenie Usług i Usług dodatkowych w oparciu o postanowienia Regulaminu, stanowiące ogólne warunki umów w rozumieniu postanowień art. 384 K.c. Klient może zapoznać się z aktualnie obowiązującą wersją Regulaminu na stronie internetowej www.gls-group.eu.

5. **GLS Poland** nie jest związany ustnymi lub pisemnymi instrukcjami lub informacjami umieszczonymi przez Klienta lub Kuriera w szczególności na opakowaniu Przesyłki lub na PN, sprzecznymi z przepisami prawa, Umową lub warunkami zawartymi w Regulaminie.

6. **GLS Poland** jest uprawniony do odmowy wykonania zlecenia, jeżeli stanowiłoby to naruszenie prawa, Umowy lub Regulaminu.

7. Klient może zmienić dyspozycję w zakresie Usług lub Usług dodatkowych w formie pisemnej lub elektronicznej, w takim przypadku **GLS Poland** może zażądać kopii dokumentu PN. W uzasadnionych przypadkach, w zakresie zmiany Miejsca Dostawy, **GLS Poland** może przyjąć ustną dyspozycję Klienta. W sytuacjach, o których mowa w zdaniach poprzedzających, **GLS Poland** zastrzega sobie jednak prawo do niedoręczenia Przesyłki w uzgodnionym terminie oraz pobrania opłaty.

8. Klient przyjmuje do wiadomości, że **GLS Poland** może zweryfikować deklarowaną wagę i wymiary przyjętej do przemieszczania Paczki, ustalając jej rzeczywistą wagę i gabaryty. Weryfikacja stanowi podstawę do ustalenia ceny za Usługę zgodnie z Cennikiem oraz do nałożenia na Klienta Obciążenia za paczkę przeważoną (PPW) lub za paczkę ponadgabarytową (PGB). Klient niniejszym wyraża zgodę na zważenie i zmierzenie Paczki oraz na ustalenie, w oparciu o te czynności wynagrodzenia należnego **GLS Poland**.

9. Przekazanie Paczki o rozmiarze lub wadze większych niż wskazane w pkt II Regulaminu, jak i zlecenie Usługi dodatkowej **CashService** o wartości wyższej niż 6000,00 zł – odbywa się na wyłączną odpowiedzialność i ryzyko Klienta. **GLS Poland** jest uprawniony do zwrotu przedmiotowej Przesyłki na koszt Nadawcy.

10. **GLS Poland** oferuje usługę **CashService** przy założeniu, że **GLS Poland** działa wyłącznie jako pośrednik odbierający należność za towar i nie ma uprawnień do nałożenia na Nadawcę obowiązku, ani zawarcia w imieniu Nadawcy umowy z Odbiorcą paczek, której dotyczy usługa **CashService**. Nadawca zobowiązany jest do realizowania swych obowiązków w zakresie przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy zgodnie z obowiązującymi przepisami

prawa.

IV. WYNAGRODZENIE

1. Wysokość wynagrodzenia **GLS Poland** (ceny, opłaty, dopłaty, obciążenia) za świadczenie Usług i Usług dodatkowych, a także wykonywanie innych czynności określona jest w Cenniku lub Taryfikatorze.
2. **GLS Poland** przysługuje uprawnienie do wyliczenia wynagrodzenia za Usługi w obrocie krajowym i międzynarodowym w oparciu o Wagę wolumetryczną Paczki, jeśli jest ona wyższa niż waga rzeczywista uzyskana z masy paczki – w kg rzeczywistych.
3. **GLS Poland** zastrzega sobie prawo do indeksacji cen wskazanych w Cenniku. O zasadach indeksacji cen **GLS Poland** poinformuje wszystkich Klientów w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, nie później niż 30 dni przed wprowadzeniem zmian cen w życie. Klient ma prawo do wniesienia sprzeciwu. Brak sprzeciwu, w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, w terminie 14 dni od daty wysłania stosownego zawiadomienia określającego zasady indeksacji, oznacza zgodę Klienta na nowe ceny. W przypadku wniesienia sprzeciwu Umowa zostaje rozwiązana z dniem wejścia w życie zindeksowanych cen.
4. Nadawca przesyłki międzynarodowej jest zobowiązany do pokrycia kosztów należności celno – podatkowych oraz odprawy celnej importowej, w przypadku gdy Odbiorca nie dokona zapłaty w terminie.
5. W przypadku, gdy Nadawca nie dopełni obowiązku wynikającego z pkt VI ust. 1 lit. k), l) lub ł) Regulaminu, **GLS Poland** zastrzega sobie prawo odstąpienia od Umowy i zwrotu takiej Paczki do Nadawcy z jednoczesnym obciążeniem Nadawcy wszystkimi poniesionymi kosztami, bez uprzedniego informowania o tym fakcie.
6. **GLS Poland** przysługuje prawo zatrzymania na wszelkich Przesyłkach przyjętych przez **GLS Poland** na zlecenie Klienta, znajdujących się w posiadaniu **GLS Poland**, w celu zabezpieczenia wszystkich roszczeń przysługujących **GLS Poland** wobec Klienta, bez względu na tytuł. **GLS Poland** może także wstrzymać świadczenie Usług wynikających z Umowy do czasu spełnienia świadczeń przez Klienta, z którymi znalazł się on w opóźnieniu.
7. **GLS Poland** przysługuje prawo zastawu na Przesyłce w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z Umowy od momentu jej przyjęcia do momentu jej doręczenia.
8. Jeżeli w Umowie ustalono odroczony termin płatności, a Klient popadnie w opóźnienie z zapłatą wynagrodzenia za wcześniej wykonane Usługi, wówczas wynagrodzenie za wszystkie dotychczas zlecone Usługi i Usługi dodatkowe staje się natychmiast wymagalne, a wynagrodzenie za nowo zlecane Usługi i Usługi dodatkowe jest należne jednocześnie z przyjęciem do wykonania Usługi przez **GLS Poland**, chyba że ten ostatni postanowi inaczej.
9. W przypadku braku terminowego regulowania należności z tytułu świadczenia Usług i Usług dodatkowych, **GLS Poland** przysługuje prawo do zatrzymania należności Klienta do momentu zapłaty lub do potrącenia przysługującej **GLS Poland** wierzytelności z należności Klienta, w szczególności z tytułu **CashService**.
10. **GLS Poland** przysługuje prawo do naliczania odsetek ustawowych za nieterminowe regulowanie należności z tytułu świadczenia Usług i Usług dodatkowych zgodnie z przepisami ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o terminach zapłaty w transakcjach handlowych (Dz.U. z 2013 r. poz. 403 z późn. zm.) oraz obciążania Klienta kwotami stanowiącymi koszt windykacji tych należności.
11. Klientowi nie przysługuje prawo potrącenia jego wierzytelności z wierzytelnościami **GLS Poland**.
12. Klient nie jest uprawniony bez pisemnej zgody **GLS Poland** przenieść przysługujących mu wierzytelności wobec

GLS Poland na rzecz osoby trzeciej.

13. Klient zobowiązany jest udostępnić dokumenty obrazujące jego aktualną sytuację finansową na żądanie **GLS Poland** i/lub wywiadowni gospodarczej/firmie ubezpieczeniowej, której **GLS Poland** zleciło przygotowanie raportu kredytowego.

14. **GLS Poland** ma prawo wstrzymania świadczenia Usług do czasu złożenia przez Klienta zabezpieczenia lub rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku pozyskania informacji o problemach dotyczących wypłacalności Klienta, w szczególności informacji gospodarczych o zadłużeniu Klienta wobec osób trzecich, z instytucji powołanych na podstawie ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych lub ustawy Prawo bankowe, a także informacji o złożeniu wniosku o ogłoszenie upadłości Klienta lub wniosku restrukturyzacyjnego lub informacji o toczącym się wobec niego postępowaniu egzekucyjnym.

15. **GLS Poland** ma prawo wstrzymania świadczenia Usług do czasu złożenia przez Klienta zabezpieczenia lub rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku braku terminowego regulowania należności z tytułu świadczenia Usług i Usług dodatkowych.

16. W przypadku, gdy **GLS Poland** przekazuje Klientowi materiały operacyjne w celu obsługi Paczek nadawanych przez Klientów w ramach współpracy z **GLS Poland**, Klient zobowiązuje się wykorzystywać materiały operacyjne wyłącznie w tym celu. Po zakończeniu współpracy, Klient zobowiązany jest do zwrotu **GLS Poland** wszystkich niewykorzystanych materiałów operacyjnych. W przypadku korzystania przez Klienta z materiałów operacyjnych niezgodnie z celem Umowy, Klient zostanie obciążony przez **GLS Poland** stosowną opłatą za korzystanie z materiałów operacyjnych zgodnie ze stawką wskazaną w Taryfikatorze.

17. Klient zobowiązuje się zwrócić **GLS Poland** kwotę pobraną od Odbiorcy Paczki i zapłaconą Klientowi w ramach Usługi dodatkowej **CashService** w sytuacji, gdy bank posiadacza karty (Odbiorcy Paczki) zastosował tzw. procedurę *chargeback*. Klient zwróci **GLS Poland** przedmiotową należność w terminie 7 dni od dnia otrzymania dokumentu księgowego od **GLS Poland**. **GLS Poland** ma prawo wezwać Klienta do przedstawienia wyjaśnień lub dokumentów potrzebnych bankowi do przeprowadzenia procedury *chargeback*. Klient zobowiązuje się odpowiedzieć na wezwanie **GLS Poland** we wskazanym w wezwaniu terminie.

V. RZECZY WYŁĄCZONE Z USŁUG

1. **GLS Poland** nie przyjmuje do przemieszczania i doręczenia Paczek zawierających:

a) rzeczy, których przemieszczanie jest zabronione na podstawie przepisów prawa lub umów, konwencji czy porozumień międzynarodowych, których stroną jest Polska,

b) rzeczy wyłączone z przewozu lotniczego na mocy obowiązujących przepisów prawa w przypadku przemieszczania kombinowanego lotniczo – drogowego,

c) gotówkę, znaki pieniężne, bony towarowe lub inne dokumenty płatnicze, чеки, karty płatnicze lub kredytowe, druki akcyzy, papiery wartościowe, metale lub kamienie szlachetne oraz wyroby z nich, wyroby jubilerskie, dzieła sztuki lub wyroby o wartości artystycznej, antyki, jak i inne rzeczy, których wartość wynika z ich wieku, rzadkości lub cech subiektywnych, przedmioty numizmatyczne lub zbiory filatelistyczne, znaki legitymacyjne, w tym bilety, dowody rejestracyjne lub związane z nimi naklejki,

d) dokumenty przetargowe, oferty lub umowy handlowe, dokumenty księgowe, dokumenty rozliczeniowe, dokumenty medyczne i ubezpieczeniowe,

- e) telekomunikacyjne karty typu prepaid oraz aktywacyjne lub inne o podobnych funkcjach,
- f) rzeczy przewożone na podstawie dokumentu odprawy celnej czasowej bądź na podstawie karnetu ATA,
- g) wyroby tytoniowe i alkohol, w tym przedmioty, dla których wymagane jest oznakowanie znakami akcyzy,
- h) rzeczy przewożone pod plombą celną,
- i) żywe zwierzęta lub rośliny,
- j) towary wymagające temperatury kontrolowanej,
- k) rzeczy łatwo psujące się lub środki spożywcze w rozumieniu Ustawy o bezpieczeństwie żywności i żywienia,
- l) produkty lecznicze w rozumieniu ustawy Prawo farmaceutyczne, komponenty do produkcji produktów leczniczych, narkotyki oraz substancje psychotropowe i halucynogenne, z wyjątkiem wysyłanych w celach naukowo-badawczych przez instytucje do tego uprawnione na mocy odrębnych przepisów prawa, z zastrzeżeniem zgody **GLS Poland** na wykonanie takiej Usługi,
- m) rzeczy wymagające specjalistycznych badań fitosanitarnych,
- n) materiały łatwopalne lub wybuchowe, substancje żrące oraz inne towary wymienione w Konwencji ADR, broń lub amunicję,
- o) susz tytoniowy w rozumieniu ustawy o akcyzie lub alkohol skażony,
- p) opony w obrocie międzynarodowym,
- q) włókna i szczątki włókna ludzkich lub zwierzęcych, prochy ludzkie lub zwierzęce
- r) organy ludzkie lub zwierzęce, płyny ustrojowe oraz produkty metabolizmu ludzkiego lub zwierzęcego,
- s) rzeczy osobiste lub mienie przesiedleńcze,
- t) instrumenty muzyczne smyczkowe lub szarpane,
- u) rzeczy, których właściwości mogą stanowić zagrożenie dla ludzi bądź narażać inne Paczki na zniszczenie, uszkodzenie, zabrudzenie, itp.,
- v) towary wymagające zachowania szczególnych warunków przy ich przemieszczaniu lub składowaniu (np. przewożenia w określonej pozycji np. poziomo, szkło, ceramika, telewizory, części nadwozia samochodowego, inne towary delikatne),
- w) produkty pochodzenia zwierzęcego o których mowa w Rozporządzeniu Komisji (WE) nr 206/2009 z 5 marca 2009 r.,
- x) rzeczy lub paczki, których wysyłanie jest zakazane na podstawie jakichkolwiek obowiązujących sankcji prawnych, na przykład z powodu ich zawartości, ze względu na odbiorcę lub państwo do którego lub z którego mają zostać wysłane. Sankcje prawne oznaczają wszelkie przepisy, regulacje, nakazy lub zakazy nakładające jakiekolwiek sankcje (w tym ograniczenia w handlu lub sankcje ekonomiczne) na państwa, osoby fizyczne, osoby prawne lub jakiekolwiek inne jednostki organizacyjne, w tym, lecz nie wyłącznie, przez Organizację Narodów Zjednoczonych, Unię Europejską lub państwa członkowskie Unii Europejskiej,
- y) jakiekolwiek nośniki z danymi osobowymi ujawniającymi pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub światopoglądowe, przynależność do związków zawodowych, z danymi genetycznymi, z

danymi biometrycznymi, w celu jednoznacznego zidentyfikowania osoby fizycznej lub z danymi dotyczącymi zdrowia, seksualności lub orientacji seksualnej tej osoby.

2. **GLS Poland** nie przyjmuje Paczek adresowanych na numery skrzytek pocztowych oraz gdzie Miejsce Dostawy wskazuje na adres tymczasowy, w tym w szczególności do: hoteli, pensjonatów, domów studenckich, schronisk, ośrodków leczniczych i sanatoryjnych, na targi, wystawy lub plaże.

3. **GLS Poland** przysługuje uprawnienie do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym w razie nadania do przemieszczenia rzeczy wyłączonych ze świadczenia Usług lub jakichkolwiek innych, niewymienionych w pkt V ust. 1 Regulaminu, a stwarzających zagrożenie dla życia, zdrowia lub mienia jakichkolwiek podmiotów.

VI. OBOWIĄZKI KLIENTA

1. Klient zobowiązuje się, zapewnia i gwarantuje, że:

a) Przesyłka została właściwie opisana w dokumencie PN, że adres Odbiorcy i Nadawcy został w nim dokładnie, czytelnie wypełniony, a Paczki oklejone zostały właściwymi naklejkami adresowymi,

b) zamawiane Usługi dodatkowe zostały prawidłowo zaznaczone na dokumencie PN w tym na naklejce adresowej,

c) zwrotny dokument, objęty usługą dodatkową **DocumentReturnService**, został w sposób widoczny umieszczony na zewnątrz Paczki,

d) w żadnym przypadku wartość Paczki nie przekracza kwoty wskazanej w postanowieniach pkt III ust. 4 Regulaminu,

e) w przypadku zlecenia Usługi dodatkowej **AddOnInsuranceService** uzyskał od **GLS Poland**, na minimum 3 (trzy) dni przed nadaniem Paczki, pisemne potwierdzenie przyjęcia zlecenia wykonania Usługi dodatkowej

AddOnInsuranceService,

f) na Paczce podano, datę nadania i oznaczono odpowiednio **SaturdayService**, **Saturday10:00Service** albo **Saturday12:00Service** (jeżeli dotyczy),

g) Paczka została właściwie opakowana w sposób zabezpieczający ją w trakcie realizacji Usługi przed utratą, ubytkiem lub uszkodzeniem, w szczególności opakowanie powinno być odpowiednio zamknięte i zabezpieczone (w postaci plomb, pieczęci lakowych, taśm samoprzylepnych lub nalepek itp.) w sposób uniemożliwiający dostęp do zawartości Paczki bez pozostawienia widocznych śladów, a także posiadać odpowiednie zabezpieczenie wewnętrzne uniemożliwiające przesuwanie się zawartości Paczki,

h) zawartości Paczki nie stanowią rzeczy wyłączone z Usług, wymienione w pkt V Regulaminu,

i) załączył do Przesyłki komplet dokumentów wymaganych do dokonania prawidłowej odprawy celnej zgodnie z przepisami oraz specyfikację towarów znajdujących się w Przesyłce przemieszczanej w sposób kombinowany lotniczo – drogowy,

j) dane dotyczące Paczek i Usług oraz Usług dodatkowych, prawidłowe dane adresowe i kontaktowe, w tym numer telefonu Nadawcy i Odbiorcy, adres email Odbiorcy wprowadzone do systemu komputerowego zintegrowanego z systemem **GLS Poland** zostaną przekazane w formie elektronicznej do **GLS Poland** najpóźniej w dniu nadania Paczek,

k) gabaryty Paczki nie przekraczają dopuszczalnych wymiarów podanych w pkt II Regulaminu,

l) Paczka nadaje się do automatycznej obsługi przy przeładunku i sortowaniu,

ł) waga Paczki nie przekracza 31,5 kg w obrocie krajowym i 40 kg w międzynarodowym.

2. Klient zwalnia **GLS Poland** w pełnym zakresie od wszelkiej odpowiedzialności – to jest zarówno od odpowiedzialności wobec osób trzecich, jak i wobec Klienta – za wszelkie szkody wynikłe z zawinionego albo niezawinionego naruszenia przez Klienta obowiązków wskazanych w postanowieniach ust. 1. Klient odpowiada ponadto wobec **GLS Poland** oraz osób trzecich za wszelkie szkody poniesione przez **GLS Poland** oraz osoby trzecie wskutek zawinionego albo niezawinionego naruszenia przez Klienta obowiązków wskazanych w postanowieniach ust. 1. Klient zobowiązany jest naprawić wszelkie szkody poniesione przez **GLS Poland** lub osoby trzecie w wyniku zawinionego albo niezawinionego naruszenia przez Klienta obowiązków wskazanych w postanowieniach ust. 1, jak również zwolnić **GLS Poland** ze zobowiązań wobec osób trzecich, jeżeli ich powstanie było skutkiem naruszenia przez Klienta obowiązków wskazanych w ust. 1. Obowiązki wskazane w niniejszym ustępie obejmują także zobowiązanie Klienta do naprawienia szkody w postaci kar administracyjnych oraz innych o podobnych charakterze, jak i do poniesienia kosztów prowadzenia postępowań w ich przedmiocie.

VII. NADANIE PRZESYŁKI

1. Dowodem przyjęcia Przesyłki przez **GLS Poland** jest dokument PN. Kopię tego dokumentu otrzymuje Nadawca. W razie niezgodności pomiędzy treścią zlecenia Klienta, a treścią PN, wiążącą dla **GLS Poland** jest informacja zawarta na PN, chyba że strony postanowią w Umowie inaczej.

2. **GLS Poland** może odmówić zawarcia Umowy o świadczenie Usługi, bądź odstąpić od jej wykonywania, jeżeli Przesyłka:

- a) zawiera rzeczy wyłączone z Usług, określone w pkt V Regulaminu,
- b) nie spełnia określonych przez **GLS Poland** warunków wymaganych do zawarcia Umowy, zawartych w pkt VI Regulaminu, a w szczególności w zakresie opakowania i oznaczenia Przesyłki.

3. Przyjęcie przez **GLS Poland** Przesyłki do przemieszczenia i doręczenia nie uzasadnia domniemania, że jej opakowanie i zawartość odpowiada warunkom zawartym w Regulaminie.

4. **GLS Poland** może przyjąć do przemieszczenia i doręczenia Przesyłkę niespełniającą warunków określonych w pkt VI ust. 1 lit. g) tylko, jeżeli tak opakowana Przesyłka nie stanowi zagrożenia dla innych Przesyłek, osób lub mienia. W takim przypadku Klient przejmuje na siebie odpowiedzialność za szkodę mogącą z tego powodu wyniknąć, a także za ewentualne uszkodzenie lub ubytek zawartości Przesyłki w czasie jej przemieszczania oraz za opóźnienie w jej dostarczeniu spowodowane potrzebą ewentualnego zabezpieczenia Przesyłki, które dokonywane będzie na koszt Klienta.

VIII. WYDANIE PRZESYŁKI

1. **GLS Poland** gwarantuje doręczenie Przesyłki krajowej w ciągu trzech dni roboczych od dnia nadania Przesyłki, chyba że uzgodniono Usługę dodatkową, **10.00Service**, **12.00Service**, **SaturdayService**, **Saturday10:00Service**, albo **Saturday12:00Service** z zaznaczeniem jej w dokumencie PN.

2. Zasadą jest doręczenie Przesyłki międzynarodowej Odbiorcy w Miejscu Dostawy, najpóźniej w terminie wynikającym z Cennika. **GLS Poland** gwarantuje doręczenie Przesyłki międzynarodowej w terminie wskazanym w Cenniku, przedłużonym o trzy dni robocze.

3. Doręczenie Przesyłki Odbiorca potwierdza własnoręcznym podpisem złożonym na urządzeniu elektronicznym (skanerze) lub dokumencie papierowym lub też poprzez wprowadzenie na urządzeniu elektronicznym Indywidualnego Kodu Odbioru Paczki (kodu PIN lub kodu BLIK). Klient wyraża zgodę na wykorzystanie wydruku podpisu Odbiorcy

lub wydruku wprowadzonego Indywidualnego Kodu Odbioru Paczki (kod PIN lub kod BLIK) z urządzenia elektronicznego – jako dowodu doręczenia Przesyłki przez **GLS Poland** i nie będzie zgłaszać zastrzeżeń do takiej postaci dowodu, tylko z tego powodu, że potwierdzenia są pozyskiwane i przechowywane przez **GLS Poland** w formie elektronicznej.

4. W przypadku usługi Pozostawienie Paczki bez podpisu w ramach **FlexDeliveryService** doręczenie następuje z chwilą pozostawienia Paczki przez kuriera pod adresem Odbiorcy w odpowiednio zabezpieczonym przed dostępem osób trzecich, wskazanym przez Odbiorcę, miejscu, na co Odbiorca wyraża zgodę składając, wraz z wyborem danej opcji doręczenia, stosowne oświadczenie. Klient, poprzez przekazanie **GLS Poland** adresu e-mail Odbiorcy, wyraża zgodę na skorzystanie przez Odbiorcę z usługi **FlexDeliveryService** i przekierowanie Paczki i nie będzie zgłaszać zastrzeżeń do takiej formy doręczenia Paczki.

5. **GLS Poland** przysługuje prawo sprawdzenia tożsamości osoby Odbiorcy przez porównanie danych zawartych w dokumencie PN z danymi zawartymi w dokumentach identyfikacyjnych (np. dowód osobisty, paszport, prawo jazdy).

6. Odbiorca nie może otworzyć Paczki przed pokwitowaniem jej odbioru (Potwierdzenie Doręczenia) i uregulowaniem ciężących na Przesyłce należności wynikających ze zleconych przez Klienta Usług dodatkowych.

7. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub ubytku Przesyłki przed jej wydaniem Odbiorcy, Kurier doręczający Przesyłkę bądź osoba działająca w imieniu **GLS Poland** w punkcie Szybkiej Paczki przystępuje niezwłocznie do sporządzenia protokołu o stanie Przesyłki (protokołu szkodowego). Sporządzenia protokołu szkodowego może żądać także Odbiorca, jeżeli twierdzi on, że Przesyłka została naruszona. Protokół szkodowy podpisują Kurier bądź osoba działająca w imieniu **GLS Poland** w punkcie Szybkiej Paczki i Odbiorca, kopię protokołu otrzymuje Odbiorca.

8. W przypadku nieobecności Odbiorcy w Miejscu Dostawy, Kurier **GLS Poland** pozostawia Przesyłkę w najbliższym punkcie Szybkiej Paczki, celem wydania Odbiorcy, bądź, za zgodą Odbiorcy, może wydać Przesyłkę, upoważnioną przez Odbiorcę osobie trzeciej, obecnej w bezpośrednim sąsiedztwie Miejsca Dostawy, wskazanym przez Odbiorcę („Doręczenie zastępcze”). Bezpośrednie sąsiedztwo rozumiane jest jako miejsce (lokal) w tym samym domu, budynku, obiekcie co Miejsce Dostawy bądź dom, budynek, obiekt bezpośrednio najbliższy Miejscu Dostawy. W przypadku pozostawienia Przesyłki w najbliższym punkcie Szybkiej Paczki, Odbiorca otrzymuje pisemną (Awizo) lub elektroniczną informację o adresie tego punktu oraz Indywidualny Kod Odbioru Paczki (kod PIN) umożliwiającą odbiór Paczki.

9. W razie, gdy Odbiorca odmawia przyjęcia Przesyłki, albo z innych przyczyn, niezależnych od **GLS Poland** nie można doręczyć Przesyłki, **GLS Poland** zwraca Przesyłkę Nadawcy na koszt Klienta. Wysokość opłaty za zwrot Przesyłki jest równa opłacie za Usługę.

10. Odmowa uregulowania należności ciężących na Przesyłce przez Odbiorcę traktowana jest jako odmowa przyjęcia Przesyłki. **GLS Poland** w takim przypadku zwraca przesyłkę Nadawcy; koszty przemieszczenia Przesyłki w obie strony ponosi Klient.

IX. ODPOWIEDZIALNOŚĆ GLS POLAND

1. **GLS Poland** odpowiada z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy o świadczenie Usług i Usług dodatkowych na zasadach wynikających z Regulaminu, Prawa pocztowego, Prawa przewozowego, Kodeksu cywilnego oraz innych właściwych przepisów prawa.

2. Usługę uważa się za nienależyte wykonaną, jeśli w czasie od przyjęcia Przesyłki przez **GLS Poland** do

przemieszczenia do momentu jej doręczenia nastąpi: ubytek lub uszkodzenie Przesyłki, a także zwłoka w jej doręczeniu.

3. Usługę uważa się za niewykonaną w przypadku utraty Przesyłki po jej przyjęciu przez **GLS Poland** do przemieszczenia, a gdy odbiór dokonywany jest zaplombowanym środkiem transportu, to po fizycznej rejestracji (pierwszym skanie) Paczki w systemie **GLS Poland**. Za utraconą uważa się Paczkę, która nie została doręczona Odbiorcy, bądź osobie trzeciej przez niego upoważnionej (doręczenie zastępcze) ani nie została dostarczona do Miejsca Dostawy przy usłudze FDS (odstawienie) w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia przez **GLS Poland** do przemieszczenia lub w przypadku transportu zaplombowanym środkiem transportu od momentu jej fizycznej rejestracji (pierwszego skanu) w systemie **GLS Poland**.

4. **GLS Poland** nie ponosi odpowiedzialności jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki, albo zwłoka w realizacji Usługi lub Usług dodatkowych powstały w szczególności:

- 1) wskutek działania siły wyższej,
- 2) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Odbiorcy, lub osoby trzeciej, którą te osoby się posługiwały, niewywołanych winą **GLS Poland**,
- 3) z właściwości rzeczy nadanych do przemieszczenia,
- 4) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Odbiorcę przepisów prawa powszechnie obowiązującego lub postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności wskutek:
 - a) nadania przez Nadawcę pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieścisłą lub niedostateczną rzeczy, które **GLS Poland** zgodnie z przepisami lub Regulaminem nie przyjmuje do przemieszczania,
 - b) braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania Paczki narażonych w ten sposób na uszkodzenie lub ubytek zawartych w niej rzeczy,
 - c) niedostateczności lub niedokładności oznakowania Paczki,
 - d) załadowania, rozmieszczenia lub wyładowania Paczki przez Nadawcę, Odbiorcę albo przez osoby działające na rachunek Nadawcy lub Odbiorcy,
 - e) niedostateczności lub wadliwości cech, lub numerów na sztukach Paczek,
 - f) z jakiegokolwiek innej przyczyny wynikłej bez winy **GLS Poland**.

5. **GLS Poland** nie odpowiada za ubytek Paczki, której wagi lub liczby sztuk rzeczy w niej zawartych nie sprawdzał w chwili przyjęcia, jeżeli dostarczy ją bez śladów naruszenia opakowania zabezpieczającego przez Nadawcę plombą, pieczęcią lakową, taśmą Nadawcy lub w inny podobny, trwały sposób.

6. **GLS Poland** odpowiada wyłącznie za rzeczywiste, udowodnione straty poniesione przez Klienta wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi lub Usług dodatkowych, to jest z wyłączeniem utraconych przez Klienta lub osobę trzecią korzyści, zysków lub dochodu, chyba że spowodowane one zostały winą umyślną **GLS Poland**.

7. W obrocie krajowym, w każdym przypadku odpowiedzialność **GLS Poland** jest ograniczona do wysokości zwykłej wartości Paczki, na przyjęcie której **GLS Poland** wyraził zgodę, stosownie do postanowień niniejszego Regulaminu.

8. Jeżeli szkoda jest skutkiem okoliczności, za które **GLS Poland** odpowiada w części, wówczas jego

odpowiedzialność jest ograniczona do zakresu, w jakim te okoliczności wpłynęły na powstanie szkody.

9. W obrocie krajowym, z zastrzeżeniem ust. 6 powyżej, wysokość odszkodowania za utratę lub ubytek Paczki nie może przewyższać zwykłej wartości rzeczy zawartych w Paczce. Odszkodowanie wypłacane będzie według wartości rzeczy netto bez podatku VAT. W przypadku udokumentowania wysokości szkody w obrocie krajowym w walucie obcej, odszkodowanie zostanie obliczone według średniego kursu NBP tej waluty z dnia nadania Paczki.

10. W razie uszkodzenia Paczki odszkodowanie ustala się w wysokości odpowiadającej procentowemu zmniejszeniu się jej wartości.

11. Oprócz odszkodowania określonego w ust. 6, 7 i 10 powyżej oraz ust. 18 poniżej, **GLS Poland** zwraca opłatę za transport w pełnej wysokości – w razie utraty Paczki, w odpowiedniej części – w razie ubytku, a w razie uszkodzenia – w wysokości odpowiadającej procentowemu obniżeniu wartości.

12. W razie zwłoki w dostarczeniu Paczki kurierskiej, **GLS Poland** obowiązany jest zapłacić odszkodowanie w wysokości nieprzekraczającej dwukrotności wynagrodzenia za Usługę.

13. W razie zwłoki w dostarczeniu Paczki towarowej krajowej, jeżeli Klient udowodni, że wynikła stąd dla niego szkoda, **GLS Poland** obowiązany jest zapłacić odszkodowanie w rzeczywistej wysokości poniesionej szkody, jednak nie wyższej niż dwukrotność wynagrodzenia za Usługę, z której wykonaniem się spóźnił.

14. W razie zwłoki w dostarczeniu Paczki towarowej międzynarodowej, jeżeli Klient udowodni, że wynikła stąd dla niego szkoda, **GLS Poland** obowiązany jest zapłacić odszkodowanie w rzeczywistej wysokości poniesionej szkody, jednak nie wyższej niż wynagrodzenie za Usługę, z której wykonaniem się spóźnił.

15. **GLS Poland** odpowiada za utratę, niewykorzystanie lub nienależyte wykorzystanie dokumentów wypełnionych i załączonych przez Nadawcę do dokumentu PN, chyba że nie ponosi winy. Odpowiedzialność **GLS Poland** za udowodnione szkody w takim przypadku ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia za Usługę, dla wykonania której dokumenty zostały dołączone.

16. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Nadawcę z przyczyn leżących po stronie **GLS Poland**, odpowiedzialność **GLS Poland** za udowodnioną szkodę z tego tytułu ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia za usługę, od wykonania której Nadawca odstąpił.

17. W obrocie krajowym **GLS Poland** ponosi odpowiedzialność do wysokości kwoty wskazanej w postanowieniach pkt III ust. 4 oraz pkt VI ust. 1 lit. d) Regulaminu, chyba że na przemieszczenie Paczki o większej wartości wyraził pisemną zgodę przed nadaniem Paczki.

18. W obrocie międzynarodowym odpowiedzialność **GLS Poland** za utratę, uszkodzenie lub ubytek Paczki nie może przewyższać kwoty 8.33 SDR za każdy kilogram brakującej wagi brutto, jednakże nie więcej niż rzeczywista wartość Paczki. Przeliczenie powyższej kwoty na złote następuje według średniego kursu NBP z dnia nadania Paczki do przemieszczenia.

19. W sytuacji, gdy Klient skorzystał z usługi **AddOnInsuranceService**, **GLS Poland** ponosi odpowiedzialność do wysokości limitu, na który **GLS Poland** wyraził pisemną zgodę, przed nadaniem Paczki

X. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA USŁUGI DODATKOWE

1. Z zastrzeżeniem pkt X ust. 2–3, jeżeli wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania którejkolwiek z Usług dodatkowych, Klient poniesie szkodę, **GLS Poland** jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania do wysokości

wynagrodzenia za Usługę dodatkową, na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania której, Klient poniósł szkodę.

2. W odniesieniu do realizacji Usługi dodatkowej **CashService** w przypadku, gdy Klient udowodni poniesioną szkodę, **GLS Poland** odpowiada za realizację przedmiotowej usługi maksymalnie do wysokości kwoty, do pobrania której był zobowiązany z tytułu zleconej Usługi dodatkowej **CashService**, z zastrzeżeniem, że szkody nie stanowi niepobrana od Odbiorcy kwota.

3. **GLS Poland** zobowiązany jest do przekazania Klientowi kwoty pobranej w ramach Usługi dodatkowej **CashService** w terminie 7 dni roboczych od daty jej pobrania od Odbiorcy, przy czym za dzień zapłaty przyjmuje się dzień obciążenia rachunku bankowego **GLS Poland**.

XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA

1. Klient odpowiada wobec **GLS Poland** za szkody wyrządzone osobom, wyposażeniu, innym Przesyłkom, jak również za wszelkie koszty wynikłe:

a) z podania w dokumencie PN lub w innej formie wskazań i oświadczeń niezgodnych z rzeczywistością, nieścisłych, niedostatecznych lub wpisanych w niewłaściwym miejscu, a także za brak, niekompletność lub nieprawidłowość wymaganych dokumentów,

b) z wadliwego stanu Przesyłki, braku lub wadliwości jej opakowania, albo nienależytego wykonania czynności ładunkowych.

2. Klient jest odpowiedzialny wobec **GLS Poland** za niewłaściwe wypełnienie przez Nadawcę dokumentów, na podstawie których ma być wykonywana Usługa, w tym za wpisanie danych niezgodnych z rzeczywistością, nieścisłych, niepełnych lub wpisanych w niewłaściwych miejscach. Klient odpowiada także za brak wymaganych dokumentów, jeżeli przyczyna braku leży po jego stronie. Klient odpowiada także za błędne lub nieścisłe informacje podane **GLS Poland** w innej formie.

3. W przypadku, gdy Klient nie dopełni obowiązku, o którym mowa w pkt VI ust. 1 lit. k) **GLS Poland** nie ponosi odpowiedzialności za realizację Usługi lub Usług dodatkowych oraz zastrzega sobie prawo do zatrzymania Paczki do czasu otrzymania poprawnych danych.

XII. DOCHODZENIE ROSZCZEŃ. REKLAMACJE

1. Roszczenia z tytułu nienależytego wykonania Umowy o świadczenie Usługi wygasają wskutek przyjęcia Paczki bez zastrzeżeń. Nie dotyczy to roszczeń z tytułu niewidocznych w chwili wydania ubytków lub uszkodzeń Paczki, zgłoszonych **GLS Poland** przez Odbiorcę (lub Nadawcę w przypadku zwrotu Paczki) na piśmie, nie później niż w ciągu 7 (siedmiu) dni od dnia przyjęcia Paczki, pod warunkiem jednak, że Klient udowodni, że do szkody doszło w czasie od przyjęcia Paczki do przemieszczania do chwili jej wydania.

2. Reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy o świadczenie Usług i Usług dodatkowych może składać wyłącznie Klient, który zlecił ich wykonanie. Reklamacje złożone przez inne osoby zostaną im zwrócone z pouczeniem o osobie uprawnionej do złożenia reklamacji. Reklamacje należy składać na piśmie, na adres siedziby **GLS Poland** lub drogą elektroniczną za pośrednictwem systemu ADE-Plus, w terminie 30 (trzydziestu) dni, a w razie utraty Paczki – w terminie 45 (czterdziestu pięciu) dni licząc od dnia przyjęcia Przesyłki przez **GLS Poland** do przemieszczania, jednak nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania przesyłki.

3. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni licząc od dnia wniesienia reklamacji.

4. Jeżeli z reklamacją występuje inna osoba niż Klient, który zlecił Usługę, powinna ona dołączyć dokument przelewu praw, albo pełnomocnictwo. Nie dotyczy to zakładu ubezpieczeń występującego wobec **GLS Poland** z roszczeniem zwrotnym.

5. Reklamacja powinna zawierać:

- a) oznaczenie firmy, siedziby i adresu reklamującego oraz numer rachunku bankowego, na który należy przesłać ewentualne odszkodowanie,
- b) kwotę roszczenia wraz z uzasadnieniem,
- c) odpowiednie dokumenty uzasadniające wysokość roszczenia (oryginał faktury VAT zakupu lub kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem, kalkulacja kosztów wytworzenia, inne dokumenty potwierdzające wysokość roszczenia),
- d) kopię PN,
- e) kopię protokołu o stanie Przesyłki/kopię protokołu szkody.

GLS Poland może zażądać od reklamującego dodatkowych dokumentów koniecznych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności dokumentacji zdjęciowej.

6. Jeżeli reklamację wniosła osoba nieuprawniona, albo reklamacja nie odpowiada warunkom określonym powyżej w ust. 5, **GLS Poland** wezwie reklamującego do jej uzupełnienia. Termin, o którym mowa w pkt XII ust. 3 ulega zawieszeniu do czasu uzupełnienia reklamacji przez reklamującego.

7. O wyniku rozpatrzenia reklamacji **GLS Poland** zawiadamia reklamującego.

8. W przypadku uszkodzenia Przesyłki, Klient zobowiązany jest do jej pozostawienia do dyspozycji **GLS Poland** do czasu zakończenia postępowania reklamacyjnego.

9. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie w odniesieniu do Przesyłek kurierskich zastosowanie znajdują właściwe przepisy Prawa pocztowego i aktów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy Prawo pocztowe oraz właściwe przepisy Prawa przewozowego i Rozporządzenia MTiB w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego – w odniesieniu do Przesyłek towarowych.

10. Wniesienie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty należności z tytułu świadczenia przez **GLS Poland** Usług i Usług dodatkowych.

XIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH / INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych jest **GLS Poland**. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować za pomocą specjalnie przygotowanego adresu e-mail: dataprotection@gl-s-poland.com lub za pośrednictwem poczty tradycyjnej, na adres administratora danych.

2. Wszystkie spółki **Grupy GLS** zlokalizowane na terenie Unii Europejskiej podlegają przepisom RODO i innym odpowiednim krajowym przepisom o ochronie danych. **GLS Poland**, poprzez zastosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, dokłada wszelkich starań, aby chronić dane osobowe przed utratą lub niewłaściwym ich wykorzystaniem. Wszelkie zgłoszenia dotyczące ochrony danych osobowych są rejestrowane i szczegółowo wyjaśniane oraz analizowane w oparciu o obowiązujące przepisy.

3. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo do:

- a) otrzymania informacji i dostępu do danych, które jej dotyczą (prawo dostępu przysługujące osobie, której dane dotyczą, w ramach art. 15 RODO),
- b) sprostowania jej danych osobowych, które są nieprawidłowe oraz aktualizowania danych (prawo do sprostowania danych, art 16 RODO),
- c) żądania usunięcia jej danych osobowych (prawo do usunięcia danych, w ramach art. 17 RODO),
- d) żądania zaprzestania przetwarzania (prawo do ograniczenia przetwarzania, w ramach art. 18 RODO),
- e) żądania przekazania danych innemu administratorowi (prawo do przenoszenia danych, w ramach art. 20 RODO),
- f) złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych osobowych (prawo do sprzeciwu, w ramach art. 21 RODO),
- g) w przypadku, gdy podstawą przetwarzania danych jest zgoda osoby, której dane dotyczą, osoba ta ma prawo w dowolnej chwili wycofać zgodę, przy czym wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem wcześniejszego przetwarzania danych osobowych.

Aby złożyć wniosek o realizację jednego z powyżej wskazanych praw osób, w tym wycofać zgodę na przetwarzanie danych, należy skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych w **GLS Poland**. Należy wskazać, którego prawa wiadomość dotyczy tak, aby **GLS Poland** mógł podjąć niezbędne kroki w celu realizacji wniosku.

W związku ze złożonym wnioskiem, do celów identyfikacji osoby **GLS Poland** może prosić o dodatkowe potwierdzenie tożsamości w celu ochrony przed nieautoryzowanym dostępem do danych.

Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wnieść skargę do organu nadzorczego. W Polsce takim organem jest Urząd Ochrony Danych Osobowych.

4. W celu wywiązania się z Umowy ze swoimi Klientami (Nadawcami) [Zgodnie z art. 6 ust.1 lit. b) RODO] **GLS Poland** przetwarza jako Administrator niezbędne dane, takie jak:

- a) dane Klienta (dane rejestrowe, dane osób kontaktowych po stronie Klienta tj. imię, nazwisko, stanowisko służbowe, telefon, podpis, adres e-mail, stanowisko pracy),
- b) dane Nadawcy (adres nadania i niezbędne dane kontaktowe, podpis, informacje o płatności oraz inne dane potrzebne do realizacji Usługi jaką zamówił Nadawca).
- c) dane Odbiorcy (imię i nazwisko, podpis, adres, kod pocztowy, miasto, kraj oraz opcjonalnie inne dane potrzebne do realizacji Usług i Usług Dodatkowych, jakie przekazał administratorowi danych Nadawca Przesyłki lub wskazał samodzielnie Odbiorca, takie jak adres e-mail, numer telefonu).

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do realizacji Usług, świadczonych przez **GLS Poland**.

W przypadku, gdy Nadawca podaje dodatkowe dane osobowe Odbiorcy, w związku z wybraniem jednej z Usług dodatkowych, to Nadawca jest odpowiedzialny za prawidłowe zebranie tych danych, w szczególności za posiadanie zgody Odbiorcy na ich przekazanie do **GLS Poland**.

W ramach Usługi dodatkowej **IdentService GLS Poland** pełni rolę podmiotu przetwarzającego, administratorem danych jest Klient. O zakresie powierzonych **GLS Poland** danych decyduje Klient, z którym zwierana jest odpowiednia umowa powierzenia przetwarzania danych, zgodnie z art. 28 RODO.

W pewnych przypadkach dane przetwarzane są także: na podstawie zgody [Zgodnie z art.6 ust.1 lit. a) oraz art. 7 RODO], w szczególności w celach marketingowych, uczestnictwa w akcjach promocyjnych i konkursach lub realizacji prawnie uzasadnionych interesów administratora [Zgodnie z art. 6 ust.1 lit. f) RODO], w szczególności takich, jak: możliwość dochodzenia praw i roszczeń, tworzenie analiz i statystyk, badanie jakości świadczonych usług, marketing usług własnych.

GLS Poland jako zarejestrowany operator pocztowy, przetwarza dane osobowe także w celu realizacji ciążących na nim obowiązków prawnych [Zgodnie z art. 6 ust.1 lit. c) RODO], wynikających w szczególności z Prawa Poczтового oraz Prawa Przewozowego oraz Ustawy o Rachunkowości (takich, jak: prawidłowe rozliczenie wykonanej Usługi, rozpatrywanie reklamacji).

5. GLS Poland może udostępnić dane osobowe:

- a) spółkom zależnym **GLS** oraz podwykonawcom (np. partnerzy transportowi, prowadzący punkty Szybkiej Paczki) na terenie Unii Europejskiej lub poza nią w celu dostawy paczek od Nadawcy do Odbiorcy [Zgodnie z art. 49 pkt.1 lit. b) odpowiednio c) RODO],
- b) podmiotom, które obowiązuje umowa o świadczenie usług dla **GLS Poland** lub w imieniu **GLS Poland** (Podmioty przetwarzające), w szczególności dostawcy usług IT,
- c) innym osoby lub organizacjom na podstawie obowiązujących przepisów prawa,
- d) bankom i operatorom płatności w celu wykonania transakcji (płatności wykonywane przy użyciu kodu BLIK obsługuje Krajowy Integrator Płatności Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu ul. Św. Marcin 73/6 61-808 Poznań).
- e) funkcjonariuszom i organom ścigania w celu spełnienia wymogów bezpieczeństwa narodowego lub w ramach procesu prawnego w celu ochrony własności, lub w celu kontynuowania dochodzenia związanego z naruszeniem zasad i polityk **GLS Poland**, nieuprawnionego dostępu lub użycia sprzętu **GLS Poland**, lub jakiegokolwiek innej nielegalnej działalności.

6. GLS Poland przetwarza dane osobowe tylko przez taki czas, jaki jest niezbędny do realizacji celu, w jakim zostały zebrane. Okres przechowywania danych jest ustalany w oparciu o następujące wymagania:

- a) wymagania operacyjne: okres, w którym informacja jest niezbędna do realizacji świadczonych Usług,
- b) wymagania prawne: okres, w którym **GLS Poland** jest zobligowany przechowywać dane przez określony czas, by zachować zgodność z przepisami,
- c) prawnie uzasadnione interesy **GLS Poland**,; okres w którym dane są przetwarzane w celu ich realizacji, w szczególności w celu ustalenia i dochodzenia ewentualnych roszczeń, w związku ze świadczonymi Usługami.

Zarchiwizowane dane są dostępne tylko dla uprawnionych pracowników. Po upływie terminu uprawniającego do przechowywania danych, są one trwale usuwane.

7. Szczegółowe informacje o ochronie danych osobowych w GLS Poland znajdują się na stronie: gls-group.eu/dataprotection.

XIV. LIKWIDACJA PRZESYŁEK

GLS Poland w przypadkach określonych w przepisach jest uprawniony do dokonania likwidacji Przesyłki, poprzez jej sprzedaż, nieodpłatne przekazanie lub zniszczenie. **GLS Poland** zobowiązany jest pisemnie zawiadomić Klienta o planowanym przystąpieniu do likwidacji Przesyłki, wyznaczając Klientowi 14-dniowy termin przekazania pisemnej

dyspozycji na temat wskazanej Przesyłki licząc od daty dostarczenia zawiadomienia. Jeżeli Klient nie przekaże pisemnej dyspozycji w tym terminie **GLS Poland** przystępuje do likwidacji Przesyłki. Środki uzyskane z likwidacji zostaną wypłacone osobie uprawnionej po potrąceniu należności **GLS Poland**, w tym kosztów likwidacji.

XV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Aktualne treści Regulaminu i Taryfikatora wraz z ich każdorazowymi zmianami dostępne są w siedzibie i wszystkich filiach **GLS Poland**, a także są publikowane w Internecie na stronie www.gls-group.eu.
2. Spory wynikające z Umowy i niniejszego Regulaminu rozpatrywane będą przez sądy powszechne w Poznaniu.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy Prawa pocztowego, Prawa przewozowego, Konwencji CMR i Kodeksu cywilnego.
4. O zmianie Regulaminu **GLS Poland** poinformuje wszystkich Klientów, w formie pisemnej lub elektronicznej, nie później niż 14 dni przed wprowadzeniem go w życie. Klient ma prawo do wniesienia sprzeciwu. Brak sprzeciwu, w formie pisemnej lub elektronicznej, w terminie 10 dni od daty wysłania nowego Regulaminu oznacza akceptację Klienta. W przypadku złożenia sprzeciwu Umowa zostaje rozwiązana z dniem wejścia w życie nowego Regulaminu. Klient zobowiązuje się do zapoznania z nowym Regulaminem, każdorazowo po otrzymaniu zawiadomienia o jego zmianie.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2023. Z tą datą uchyla się dotychczasowy Regulamin GLS Poland z dnia 1 maja 2022 roku.