

REGULAMIN PUNKTÓW PARCEL SHOP GENERAL LOGISTICS SYSTEMS POLAND SPÓŁKA Z O.O.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

General Logistics Systems Poland Sp. z o.o., z siedzibą w Głuchowie, ul. Tęczowa 10, 62-052 Komorniki, wpisana do KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu 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 rzecz Klientów **Usługi** polegające na przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Paczek w obrocie krajowym oraz międzynarodowym (zwane dalej w Regulaminie „Usługami”). GLS Poland jest operatorem pocztowym w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe.

II. DEFINICJE

Na potrzeby niniejszego Regulaminu, użyte poniżej określenia oznaczają:

- **Awizo** – zawiadomienie o nieudanej próbie doręczenia Paczki Odbiorcy,
- **Agent** - przedsiębiorca prowadzący Punkt Parcel Shop,
- **Cennik** - wykaz opłat za Usługi,
- **Klient** - odpowiednio: Nadawca, Odbiorca,
- **KP** – dokument, na którym Agent potwierdza pobranie gotówki od Klienta,
- **Kurier** - osoba działająca w imieniu i na rzecz GLS Poland, wykonująca na rzecz Klientów część Usługi, na zasadach określonych w Regulaminie,
- **Miejsce Dostawy** - wskazane przez Klienta w PN miejsce doręczenia Paczki,
- **Nadawca** – osoba, która wydaje paczkę Agentowi wraz z PN lub innymi dokumentami,
- **Odbiorca** – wskazany w dokumencie PN podmiot, któremu ma być wydana Paczka w Miejscu Dostawy,
- **Paczka** - rzeczy opakowane w sposób wymagany lub zwyczajowo przyjęty, zlecone przez Klienta do przyjęcia, przemieszczenia i doręczenia na podstawie jednego dokumentu PN wraz z numerem identyfikacyjnym paczki. Wymiary Paczki nie mogą przekraczać: suma obwodu i najdłuższego boku = 3 metry, przy czym najdłuższy bok Paczki może mierzyć max 2 metry, a max wysokość nie może przekroczyć 0,6 metra, a szerokość Paczki może mierzyć max 0,8 m. Waga brutto jednej Paczki nie może przekraczać 31,5 kg w obrocie krajowym i 50 kg w obrocie międzynarodowym,
- **Parcel Shop** – placówka prowadzona przez Agenta, w której Klient może zawrzeć umowę o świadczenie usług pocztowych, lub odebrać Paczkę,
- **Potwierdzenie Nadania (PN)** – dokument wypełniany przez Nadawcę, stanowiący dowód zawarcia Umowy o świadczenie Usługi, a także przyjęcia Paczki, na który składa się m.in. naklejka adresowa, naklejka z numerem identyfikacyjnym paczki.
- **Potwierdzenie Doręczenia** – dowód doręczenia Paczki z podpisem Odbiorcy, w formie papierowej lub elektronicznej,
- **Siła Wyższa** - okoliczności, których GLS Poland nie mógł uniknąć i których następstwom nie mógł zapobiec,

III. ZAWARCIE I WARUNKI UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUGI

1. Zawarcie umowy o świadczenie Usługi następuje przez przyjęcie przez Agenta Paczki do przemieszczenia i doręczenia wraz z dokumentem PN wystawionym przez Nadawcę, na którym Agent potwierdza jej przyjęcie. Dokument PN stanowi dowód zawarcia umowy, jej treści oraz przyjęcia Paczki do przemieszczenia i doręczenia, a kopię tego dokumentu otrzymuje Nadawca. Nadawca podpisując dokument PN potwierdza, że zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu (z którego wyciąg zamieszczono na odwrotnej stronie dokumentu PN) i że akceptuje wszystkie jego postanowienia, które tym samym stają się integralną częścią zawartej umowy; ponadto oświadcza, że zawartość Paczki jest właściwie i zgodnie ze stanem rzeczywistym zadeklarowana i opisana w dokumencie PN, a także na dołączonej naklejce adresowej.
2. GLS Poland nie przyjmuje do przemieszczania Paczek, których wartość przewyższa równowartość 1000, -zł.
3. Agent odbierający Paczkę nie jest upoważniony do dokonywania ani przyjmowania zmian lub uzupełnień warunków określonych w Regulaminie.
4. GLS Poland nie jest związany ustnymi lub pisemnymi instrukcjami poczynionymi przez Klienta lub Agenta na Paczce, w tym w szczególności na PN, sprzecznymi z przepisami prawa lub warunkami zawartymi w Regulaminie.
5. Dokonanie przez Klienta zmiany dyspozycji w zakresie Usług następuje wyłącznie w formie pisemnej i po okazaniu Agentowi kopii dokumentu PN. W takim przypadku GLS Poland zastrzega sobie prawo do nie doręczenia Paczki w uzgodnionym terminie.

IV. WYNAGRODZENIE

1. Wysokość wynagrodzenia za świadczenie Usługi określona jest w Cenniku. Aktualny Cennik dostępny jest dla każdego Klienta we wszystkich Parcel Shop'ach, a także na stronie internetowej GLS Poland. GLS Poland zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian Cennika, który obowiązywać będzie po upływie tygodnia od dnia jego ogłoszenia na stronie internetowej GLS Poland.
2. Wynagrodzenie za świadczone Usługi, będzie uiszczane przez Klienta gotówką z góry, najpóźniej w chwili przyjęcia Paczki przez Agenta.

3. Pokwitowanie odbioru gotówki przez Agenta następuje na dokumencie KP, natomiast faktura VAT wystawiana jest przez Agenta na wyraźne żądanie Klienta zgłoszone w momencie nadania Paczki.

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) gotówkę, znaki pieniężne, bony towarowe i inne dokumenty płatnicze, чеки, karty płatnicze i kredytowe, druki akcyzy, papiery wartościowe, metale i kamienie szlachetne oraz wyroby z nich, wyroby jubilerskie, dzieła sztuki i wyroby o wartości artystycznej, antyki, jak i inne rzeczy, których wartość wynika z ich wieku, rzadkości lub cech subiektywnych, przedmioty numizmatyczne i zbiory filatelistyczne, znaki legitymacyjne, w tym bilety, dowody rejestracyjne i związane z nimi naklejki,
 - c) dokumenty przetargowe, oferty handlowe, dokumenty księgowo
 - d) paczki, których przyjęcie lub przyjęcie na określonych warunkach, stanowiłoby naruszenie wyłączności świadczenia usług zastrzeżonych dla operatora publicznego, zgodnie z przepisami Prawa pocztowego,
 - e) żywe zwierzęta i rośliny,
 - f) towary wymagające temperatury kontrolowanej,
 - g) telekomunikacyjne karty typu pre – paid oraz aktywacyjne i inne o podobnych funkcjach,
 - h) 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,
 - i) materiały łatwopalne i wybuchowe, substancje żrące oraz inne towary wymienione w Konwencji ADR, chyba że umowa z Klientem stanowi odmiennie, broń i amunicję,
 - j) rzeczy łatwo psujące się i środki spożywcze w rozumieniu Ustawy o bezpieczeństwie żywności i żywienia.,
 - k) zwłoki i szczątki zwłok ludzkich,
 - l) organy ludzkie, płyny ustrojowe oraz produkty metabolizmu ludzkiego lub zwierzęcego,
 - m) rzeczy przewożone na podstawie dokumentu odprawy celnej czasowej - karnet ATA,
 - n) przedmioty, dla których wymagane jest oznakowanie znakami akcyzy,
 - o) rzeczy przewożonych pod plombą celną,
 - p) rzeczy osobiste i mienie przemieszczane,
 - q) instrumenty muzyczne smyczkowe i szarpane,
 - r) innych rzeczy, których właściwości mogą stanowić zagrożenie dla ludzi bądź narażać inne Paczki na zniszczenie, uszkodzenie, zabrudzenie, itp.,
 - s) innych towarów wymagających zachowania szczególnych warunków przy ich przemieszczaniu lub składowaniu (np. przewożenia w określonej pozycji np. poziomo, szkło, ceramika, części nadwozia samochodowego, inne towary delikatne,)
 - t) GLS Poland nie przyjmuje ponadto, w obrocie międzynarodowym, Paczek zawierających rzeczy wymagające specjalistycznych badań fitosanitarnych,
 - u) rzeczy wyłączone z przewozu lotniczego na mocy obowiązujących przepisów prawa w przypadku przemieszczania kombinowanego lotniczo – drogowego.
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 i plaże.

VI. OBOWIĄZKI NADAWCY

1. Nadawca zapewnia i gwarantuje, że:
 - a) w dokumencie PN Paczka została właściwie opisana, adres Odbiorcy został dokładnie, czytelnie wypełniony, podano numer telefonu Nadawcy i Odbiorcy, paczki oklejone zostały właściwymi naklejkami adresowymi
 - b) w każdym przypadku wartość Paczki nie przekracza kwoty wskazanej w postanowieniach pkt. III ust. 2 Regulaminu,
 - c) paczka została właściwie opakowana w sposób zabezpieczający ją przed utratą, ubytkiem lub uszkodzeniem oraz umożliwiającą wydanie jej Odbiorcy bez ubytku lub uszkodzenia; 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

- d) zawartości Paczki nie stanowią rzeczy wyłączone z Usług, zgodnie z pkt. V Regulaminu,
 - e) gabaryty Paczki nie przekraczają dopuszczalnych gabarytów podanych w pkt. II Regulaminu,
 - f) paczka nadaje się do automatycznej obsługi przy przeładunku i sortowaniu
2. Klient ponosi pełną odpowiedzialność, zarówno wobec GLS Poland jak i wobec osób trzecich, za szkody spowodowane naruszeniem przez Klienta postanowień ust. 1 powyżej.

VII. NADANIE PACZKI

1. Paczka przyjmowana jest do przemieszczenia i doręczenia w Punkcie Parcel Shop,
2. Dowodem przyjęcia Paczki, a także zawarcia Umowy o świadczenie Usługi jest dokument PN, podpisany przez Nadawcę i Agentą. Kopię tego dokumentu podpisaną przez Agentą otrzymuje Nadawca.
3. GLS Poland może odmówić zawarcia Umowy o świadczenie Usługi, bądź odstąpić od jej wykonywania, jeżeli:
 - a) paczka zawiera rzeczy wyłączone od przyjęcia i przemieszczenia, określone w pkt. V Regulaminu,
 - b) paczka nie spełnia określonych przez GLS Poland warunków wymaganych do zawarcia Umowy, zawartych w pkt. VI Regulaminu, a w szczególności w zakresie opakowania i oznaczenia Paczki,
 - c) nadawca nie dopełni obowiązku wynikającego z pkt. VI ust. 1 lit. e i f) Regulaminu

Przyjęcie przez GLS Poland Paczki 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 Paczkę niespełniającą warunków określonych w pkt. VI ust.1 lit.c) tylko, jeżeli tak opakowana Paczka nie stanowi zagrożenia dla innych Paczek, osób lub mienia. W takim przypadku Nadawca przejmuje na siebie odpowiedzialność za szkodę mogącą z tego powodu wyniknąć, a także za ewentualne uszkodzenie lub ubytek zawartości Paczki w czasie jej przemieszczania oraz za opóźnienie w jej dostarczeniu spowodowane potrzebą ewentualnego zabezpieczenia Paczki, które dokonywane będzie na koszt Nadawcy.

VIII. WYDANIE PACZKI

1. Zasadą jest doręczenie Paczki krajowej Odbiorcy w Miejscu Dostawy wskazanym w dokumencie PN, najpóźniej w ciągu następnego dnia roboczego po dniu nadania Paczki, pod warunkiem nadania Paczki w Punkcie Parcel Shop do godziny w nim wskazanej.
2. Doręczenie Paczki Odbiorca potwierdza własnoręcznym, czytelnym podpisem złożonym na urządzeniu elektronicznym (skanerze) lub na papierowej wersji Potwierdzenia Doręczenia, z podaniem godziny odbioru i pieczętą firmową (w przypadku przedsiębiorców). Nadawca wyraża zgodę na wykorzystanie wydruku podpisu Odbiorcy z urządzenia elektronicznego – jako wyłącznego dowodu doręczenia Paczki przez GLS Poland i nie będzie zgłaszać zastrzeżeń do takiej postaci dowodu, tylko z tego powodu, że podpis Odbiorcy jest pozyskiwany i przechowywany przez GLS Poland w formie elektronicznej.
3. GLS Poland (Kurierowi bądź Agentowi w Punkcie Parcel Shop) 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).
4. Odbiorca nie może dokonać otwarcia Paczki przed podpisaniem Potwierdzenia Doręczenia.
5. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub ubytku Paczki przed jej wydaniem Odbiorcy, Kurier doręczający Paczkę bądź Agent w punkcie Parcel Shop przystępuje niezwłocznie do sporządzenia protokołu o stanie Paczki (protokołu szkodowego). Sporządzenia protokołu szkodowego może żądać także Odbiorca, jeżeli twierdzi on, że Paczka została naruszona. Protokół szkodowy podpisują Kurier bądź Agent i Odbiorca, a kopię protokołu otrzymuje Odbiorca.
6. W przypadku nieobecności Odbiorcy w Miejscu Dostawy, Kurier GLS Poland pozostawia Paczkę w najbliższym punkcie Parcel Shop bądź, za zgodą Odbiorcy może wydać Paczkę 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 Paczki w najbliższym punkcie Parcel Shop, w Miejscu Dostawy w sposób zwyczajowo przyjęty pozostawia się pisemną informację o adresie tego Punktu. Z trybu doręczenia zastępczego wyłączone są Paczki uszkodzone.

7. W przypadku nieudanej próby doręczenia Paczki z przyczyn niezależnych od GLS Poland (np. błędnego podania adresu) lub odmowy przyjęcia Paczki przez Odbiorcę, GLS Poland zwraca Paczkę do Nadawcy.

9. W przypadku zwrotu Paczki do Parcel Shop'u, Agent niezwłocznie informuje o tym Klienta i wzywa do odbioru Paczki.

IX. ODPOWIEDZIALNOŚĆ GLS POLAND

1. GLS Poland odpowiada z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie Usługi na zasadach wynikających z Regulaminu, Prawa pocztowego, 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, a także zwłoka w jej doręczeniu.
3. Usługę uważa się za niewykonaną w przypadku utraty Przesyłki po jej przyjęciu przez GLS Poland do przemieszczenia. Za utraconą uważa się Przesyłkę, która nie została doręczona Odbiorcy, bądź osobie trzeciej przez niego wskazanej (doręczenie zastępcze) w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia przez GLS Poland do przemieszczenia.
4. GLS Poland nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie Paczki, albo zwłoka w jej dostarczeniu powstały, w szczególności:
 - a) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy albo Odbiorcy, lub osoby trzeciej, którą te osoby się posługiwały, nie wywołanych winą GLS Poland,
 - b) z właściwości rzeczy nadanych do przemieszczenia,
 - c) wskutek działania Siły wyższej,
 - d) z nadania przez Nadawcę pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieścisłą lub niedostateczną rzeczy, które GLS Poland zgodnie z przepisami lub Regulaminem nie przyjmuje do przemieszczania,
 - e) z braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania Paczki narażonych w ten sposób na uszkodzenie lub ubytek zawartych w niej rzeczy,
 - f) z niedostateczności lub niedokładności oznakowania Paczki,
 - g) ze szczególnej podatności przemieszczanych rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych ich właściwości,
 - h) z załadowania, rozmieszczenia lub wyładowania Paczki przez Nadawcę, Odbiorcę albo przez osoby działające na rachunek Nadawcy lub Odbiorcy,
 - i) niedostateczności lub wadliwości cech, lub numerów na sztukach Paczek.
5. GLS Poland nie odpowiada za ubytek Paczki, której wagi lub liczby sztuk rzeczy w niej zawartej nie sprawdzał w chwili przyjęcia do przemieszczania, 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 z wyłączeniem utraconych korzyści, zysków lub dochodu przez Klienta lub osobę trzecią, chyba że spowodowane one zostały winą umyślną lub rażącym niedbalstwem GLS Poland.
7. W obrocie krajowym, odpowiedzialność GLS Poland ograniczona jest do wysokości wartości Paczki, na przyjęcie której wyraził zgodę stosownie do postanowień niniejszego Regulaminu, chyba że do szkody doszło wskutek winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa GLS Poland.
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, chyba że do szkody doszło wskutek winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa GLS Poland. Wartości rzeczy ustala się na podstawie i w następującej kolejności:
 - a) ceny określonej w fakturze (rachunku) zakupu,
 - b) ceny wynikającej z oficjalnego cennika obowiązującego w dniu przyjęcia Paczki do przemieszczenia,
 - c) wartości rzeczy tego samego rodzaju i gatunku w czasie i w miejscu przyjęcia Paczki przez GLS Poland do przemieszczania.

W przypadku szkody w obrocie krajowym w walucie obcej, odszkodowanie zostanie obliczone wg średniego kursu NBP tej waluty z dnia nadania Paczki.
10. W obrocie międzynarodowym odpowiedzialność GLS Poland za utratę lub ubytek Paczki nie może przewyższać kwoty 8.33 SDR za każdy kilogram brakującej wagi brutto, jednakże nie więcej niż rzeczywista wartość Paczki, chyba że do szkody doszło wskutek winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa GLS Poland. Przeliczenie powyższej kwoty na złote następuje według średniego kursu NBP z dnia nadania Paczki do przemieszczania.

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

11. Oprócz odszkodowania określonego w ust. 6, 8 i 9 powyżej, 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, jeżeli Klient udowodni, że wynika stąd dla niego szkoda, GLS Poland obowiązany jest zapłacić odszkodowanie w rzeczywistej wysokości, jednak nie wyższej niż podwójna kwota wynagrodzenia za usługę, z której wykonaniem się spóźnił, chyba że spóźnienie spowodowane zostało winą umyślną lub rażącym niedbalstwem GLS Poland.

X. ODPOWIEDZIALNOŚĆ NADAWCY

1. Nadawca odpowiada wobec GLS Poland za szkody wyrządzone osobom, wyposażeniu, innym Paczkom, 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,
 - b) z wadliwego stanu Paczki, braku lub wadliwości jej opakowania.
2. Nadawca jest odpowiedzialny wobec GLS Poland za niewłaściwe wypełnienie 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 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. a GLS Poland nie bierze odpowiedzialności za realizację Usługi oraz zastrzega sobie prawo do zatrzymania Paczki do czasu otrzymania prawidłowych dyspozycji od Nadawcy lub jej zwrotu do Nadawcy.

XI. DOCHODZENIE ROSZCZEŃ. REKLAMACJE

1. Roszczenia z tytułu nienależytego wykonania umowy o świadczenie Usługi wygasają wskutek przyjęcia Paczki bez zastrzeżeń. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych w chwili wydania ubytków lub uszkodzenia zgłoszonego na piśmie przez Odbiorcę do GLS Poland, nie później jednak niż w ciągu 7 (siedmiu) dni od dnia przyjęcia Paczki. W takim przypadku Klient ma prawo żądać sporządzenia protokołu szkodowego w obecności przedstawiciela GLS Poland. Protokół szkodowy podpisuje Klient oraz przedstawiciel GLS Poland. Odpowiedzialność GLS Poland w takim przypadku zachodzi tylko wtedy, gdy Klient udowodni, że do szkody doszło w czasie od przyjęcia Paczki do przemieszczania, aż do chwili jej wydania.
2. Reklamacje należy składać na piśmie pod adresem GLS Poland w terminie 90 (dziewięćdziesięciu) dni licząc od dnia przyjęcia Paczki przez GLS Poland do przemieszczania.
3. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 90 dni licząc od dnia wniesienia reklamacji.
4. Jeżeli z reklamacją występuje inna osoba niż Klient, 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) imię i nazwisko (w przypadku przedsiębiorców - oznaczenie firmy, siedziby) i adres reklamującego oraz numer rachunku bankowego, ewentualnie dyspozycję o przekazie pocztowym
 - b) kwotę roszczenia wraz z uzasadnieniem,
 - c) odpowiednie dokumenty uzasadniające wysokość roszczenia,
 - d) kopię PN,
 - e) kopię protokołu o stanie Paczki / kopię protokołu szkody.

W przypadku, gdy wyżej wymienione dokumenty okażą się niewystarczające do rozpoznania reklamacji ze względu na ich jakość lub treść, GLS Poland może zażądać od reklamującego kopii dodatkowych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, z zastrzeżeniem ust.6 poniżej.

6. Jeżeli reklamację wniosła osoba nieuprawniona, albo reklamacja nie odpowiada warunkom określonym powyżej w ust. 5 lub konieczne okaże się zażądanie dodatkowych dokumentów, o których mowa w ust.5 , GLS Poland - w terminie 21 dni od dnia otrzymania reklamacji - wezwie reklamującego do jej uzupełnienia w terminie 21 dni licząc od dnia doręczenia wezwania, pod rygorem uznania reklamacji za nie wniesioną. Jeżeli reklamacja zostanie poprawiona lub uzupełniona w terminie, o którym mowa powyżej, 90-dniowy termin przewidziany do rozpoznania reklamacji liczy się od dnia jej uzupełnienia.
7. O wyniku załatwienia reklamacji GLS Poland zawiadamia reklamującego podając:
 - a) w razie uznania roszczenia – uznaną kwotę i sposób jej przekazania reklamującemu,
 - b) w razie całkowitego lub częściowego nie uznania roszczenia – podstawę odmowy wraz z uzasadnieniem.

8. W przypadku uszkodzenia Paczki, klient zobowiązany jest do jej pozostawienia do dyspozycji GLS Poland do czasu zakończenia postępowania reklamacyjnego.
9. Prawo dochodzenia roszczeń, wynikających z zawartej z GLS Poland umowy o świadczenie Usług w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

XII. LIKWIDACJA PACZEK

GLS Poland w przypadkach określonych w przepisach jest uprawniony do dokonania likwidacji Paczki, poprzez jej sprzedaż, nieodpłatne przekazanie lub zniszczenie. GLS Poland zobowiązany jest pisemnie zawiadomić Klienta o planowanym przystąpieniu do likwidacji Paczki, wyznaczając Klientowi 10-dniowy termin przekazania pisemnej dyspozycji na temat wskazanej Paczki licząc od daty dostarczenia zawiadomienia. Jeżeli Klient nie przekaże pisemnej dyspozycji w tym terminie GLS Poland przystępuje do likwidacji Paczki. Środki uzyskane z likwidacji zostaną wypłacone osobie uprawnionej po potrąceniu należności GLS Poland, w tym kosztów likwidacji.

XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Aktualne treści Regulaminu i Cennika dostępne są w każdym Punkcie Parcel Shop oraz w Internecie na stronie www.gls-group.eu.
2. Spory wynikające z Umowy i niniejszego Regulaminu rozpatrywane będą przede wszystkim na drodze polubownej, a w przypadku niemożności ugodowego rozwiązania sporu, przez Sądy powszechne właściwe miejscowo według przepisów ogólnych.
3. Regulamin niniejszy wchodzi w życie z dniem 01 marca 2011r. Jednocześnie z tą datą zastępuje on dotychczasowy Regulamin Punktów Parcel Shop GLS Poland, obowiązujący od dnia 26 kwietnia 2010r.