

## Condiții de acceptare a trimerilor poștale în GLS Locker

Expeditorul trebuie să-și protejeze în mod corespunzător bunurile ce fac obiectul trimerii poștale, astfel încât acestea să fie ferite de deteriorare, distrugere și să nu poată pricinui pagube persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate sau celorlalte trimeri poștale, pe toată durata prestării serviciului. Ambalajul folosit de către expeditor se consideră adecvat în cazul în care se apreciază că protejează trimererea poștală la presiune, șoc, etanșitate, etc., de la depunerea în GLS Locker până la livrarea ei către destinatar în condiții normale de colectare, sortare, transport și livrare.

Trimerile poștale ce fac obiectul acestui serviciu trebuie să fie ambalate corespunzător, cu un înveliș exterior opac care să nu permită vizualizarea conținutului, și care au înscrise pe eticheta printată de Expeditor/Integrator datele de identificare complete ale Expeditorului și Destinatarului; trimerile poștale care fac obiectul serviciului contra Ramburs vor avea înscrise și datele de identificare ale Expeditorului.

Responsabilitatea ambalării trimerilor poștale, a respectării dimensiunilor trimerii poștale precum și a înscrierii datelor pe trimererea poștală revine expeditorului/integratorului, în conformitate cu prevederile contractului comercial încheiat cu furnizorul.

Trimerile poștale care conțin bunuri fragile vor trebui ambalate corespunzător de către expeditor/integrator, utilizând ca umplutură talaș, polistiren antișoc, materiale de căptușire și de umplutură menite să le protejeze sau orice alt material care atenuază șocul mecanic, și să aibă aplicată inscripția „Fragil”; inscripționarea „Fragil” atenționează, dar nu le protejează în absența unor materiale de ambalare corespunzătoare. GLS General Logistics Systems Romania SRL se obligă să recunoască și să respecte inscripțiile/etichetele aplicate de expeditor/integrator și să acorde o atenție specială în manipularea și depozitarea trimerilor poștale în cauză.

- Se acceptă numai trimeri poștale complet sigilate (depusse închise);
- Trimeri poștale din care ies obiecte lungi sau ascuțite nu sunt acceptate;
- Ambalajele de tip cutii trebuie exploatate optim, dimensiunile și calitatea corespunzătoare a materialului, ambalajului, precum și umplerea spațiului interior fiind de natură a proteja bunurile;
- Articolele de tehnica telecomunicațiilor (IT) care urmează să fie reparate vor fi predate în ambalajul original, complet, cu completarea corespunzătoare de umplutură de protecție;
- Sticlele, flacoanele care fac obiectul unei trimeri poștale trebuie protejate unele de celelalte, cât și în partea de jos atât și în partea de sus prin straturi protectoare, din materiale protectoare sau umplutură.
- Bunurile cu forme speciale care se ambalează greu trebuie protejate și cu umplutură de ambalare suplimentară;
- Ambalajele tip cutie de carton trebuie sigilate pe fiecare parte cu bandă de lipit cu logo-ul firmei (expeditorului), dacă există aceasta posibilitate. Nu se pot prelua cutii gata legate cu bandă (deoarece ambalajul se poate destrăma și doar trimererea poștală identificată prin etichetă va putea ajunge la destinație); fiecare cutie trebuie etichetată și ambalată individual, separat de orice altă trimerere poștală.

- Plicul conținând adresa, eticheta, foaia de trimitere poștală, respectiv autocolantele prin care sunt identificate serviciul poștal (ales de către expeditor) și caracteristicile suplimentare se vor lipi, de către furnizor, pe suprafața cea mai mare a trimiterii poștale, lângă eticheta GLS cu cod de bare.
- În cazul mai multor trimiteri poștale ce trebuie livrate la aceeași adresă, autocolantele prin care sunt identificate serviciile (caracteristicile) suplimentare trebuie lipite de către furnizor pe fiecare trimitere poștală.
- Pentru expeditorii persoane juridice: în cazul serviciului contra Ramburs, suma de încasat trebuie indicată pe lista ramburs sau, cu ajutorul datelor trimise pe cale electronică, și pe trimiterea poștală, prin utilizarea autocolantului sistematizat, pus la dispoziție de către GLS (în cazul mai multor trimiteri poștale preluate de la același expeditor, în același timp, ce urmează a fi livrate la aceeași adresă, autocolantul ramburs trebuie lipit pe fiecare trimitere poștală, iar suma de încasat va fi indicată corespunzător fiecărei trimiteri poștale). În cazul informațiilor greșite ori incomplete GLS România va depune toate eforturile pentru clarificarea situației.
- În cazul expeditorilor persoane fizice suma ramburs trebuie indicată pe ambalajul trimiterii poștale ori pe eticheta aplicată/atașată pe/de aceasta.

## **Sunt excluse de la preluare următoarele trimiteri poștale, inclusiv constând în:**

- trimiterile ambalate necorespunzător,
- trimiterile poștale legate cu bandă,
- produsele alterabile, care pot fi contagioase, pot provoca greață,
- rămășițele umane,
- animale vii și plante,
- motoare,
- bunuri ambalate vrac, în pungi, în saci,
- bunuri cu valoare deosebită, cum sunt de exemplu banii, timbrele, metalele prețioase, documentele de valoare financiară, taloanele câștigătoare extrase și cele similare, perle, bijuterii, pietre prețioase, titluri de valoare, bilete de jocuri de noroc câștigătoare;
- obiecte de artă, obiecte cu valoare personală,
- bunuri perisabile, bunuri sensibile la temperatură sau care necesită o temperatură controlată;
- muniție, arme de foc, explozibile și similare,
- trimiteri poștale adresate către căsuța poștală a destinatarului,
- trimiteri poștale care prezintă etichete vechi, neîndepărtate,
- trimiterile poștale constând în bunuri pentru care sunt stabilite condiții speciale de transport, prin dispoziții legale administrative, economice, sanitare, veterinare, fitosanitare și altele similare;
- trimiteri poștale ale căror ambalaj prezintă inscripții care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, precum și trimiterile poștale constând în bunuri care contravin ordinii publice sau bunelor moravuri, dacă se depun neambalate sau în ambalaj transparent;
- trimiteri poștale internaționale având ca obiect produse de redevență, băuturi alcoolice, tutun;
- produse considerate periculoase conform ADR (Ordonanța despre transportarea pe drumuri publice de trimiteri poștale periculoase). Nu sunt acceptate bunuri având conținut periculos, nici chiar cu inscripționare exterioară;

- trimerile postale (bunurile) a căror expediere este interzisă în conformitate cu toate sancțiunile aplicabile, de exemplu, din cauza conținutului lor, destinatarului vizat sau țării către care sau din care urmează să fie trimise; sancțiunile includ toate legile, regulamentele și ordinele care impun pedepse (inclusiv, restricții comerciale și sancțiuni economice) unor țări, persoane fizice sau juridice, incluzând, dar fără a se limita, la sancțiunile impuse de Organizația Națiunilor Unite, Uniunea Europeană și de statele membre ale Uniunii Europene.

De asemenea, nu pot face obiectul trimiterilor postale bunurile al căror transport este interzis prin dispoziții legale, fie chiar și pe o porțiune de parcurs (de exemplu, dar fără a se limita la acestea: substanțe explozive, toxice, inflamabile, psihotrope, droguri, arme sau părți ale acestora, muniții, etc.).

Expeditoarea/integratorul are obligația de a nu introduce în rețeaua poștală trimiteri postale al căror obiect este interzis prin dispozițiile legale.

## Dimensiunile și greutatea trimiterilor postale:

Se acceptă trimiteri postale de cel mult 31.5 kg.

Dimensiunile sertarelor GLS Locker (Înălțime x Lățime x Lungime/Adâncime):

- Sertar XS: 8,5 x 19 x 61 cm;
- Sertar S: 8,5 x 44 x 61 cm;
- Sertar M: 18 x 44 x 61 cm;
- Sertar L: 37 x 44 x 61 cm;
- Sertar XL: 75 x 44 x 61 cm.

## Termenul de păstrare a trimiterii postale în GLS Locker

- Perioada de păstrare a trimiterii postale în GLS Locker este de 7 zile calendaristice, calculate de la data expedierii SMS-ului prin care destinatarul este informat cu privire la depunerea de către curier a trimiterii postale în GLS Locker. În cazul în care destinatarul nu ridică trimiterea poștală în termenul specificat mai sus, GLS România va returna expedierea poștală către Expeditoarea fără a fi necesară avizarea.
- Livrarea unei trimiteri postale se realizează prin intermediul GLS Locker indicat pe etichetă de către Expeditoarea.
- Livrarea unei trimiteri postale prin intermediul GLS Locker se efectuează în fiecare zi a săptămânii, 24/7.
- După încărcarea de către GLS România a expedierii postale în GLS Locker, Destinatarul este informat atât prin e-mail, cât și prin SMS cu privire la informațiile necesare acestuia pentru a avea accesul la GLS Locker în vederea ridicării expedierii postale.

Introducerea codului PIN pe ecranul GLS Locker va duce la deblocarea sertarului în care se află depozitată trimiterea poștală. Procesul de ridicare a trimiterii postale de către Destinatar este finalizat după închiderea sertarului unde a fost depozitată trimiterea poștală.

## Plata serviciului GLS Locker:

Plata serviciilor se face prin intermediul unui link de plată, pe care Expeditorul îl primește în momentul comandării serviciului de către acesta. În ceea ce privește plata serviciilor contra Ramburs, Destinatarul va primi un SMS care va conține un link de plată. După confirmarea plății, Destinatarul va primi un SMS cu codul PIN care servește la deblocarea sertarului unde se află trimiterea poștală.

## Termenul de livrare/ridicare a trimiterilor poștale în GLS Locker:

Trimiterile poștale depuse în GLS Locker vor fi ridicate a doua zi lucrătoare după ziua depunerii.

Pentru serviciile poștale furnizate, **GLS General Logistics Systems Romania SRL** asigură livrarea la destinatari a unei trimiteri poștale interne în cel mult 5 zile lucrătoare de la data preluării din GLS Locker a trimiterii poștale.

Timpul de livrare în cazul serviciului poștal având ca obiect trimiteri poștale internaționale diferă de la țară la țară, fiind între 2 și 8 zile lucrătoare, timp care se poate prelungi cu timpul necesar efectuării controlului vamal (prevăzut în zile lucrătoare): Ungaria (2), Cehia (3), Slovenia (3-4), Slovacia (2), Bulgaria (2), Polonia (3), Germania (4), Belgia (4), Olanda (4), Luxemburg (4), Austria (3), Italia (4-5), Croația (3), Danemarca (5), Franța (6), Irlanda (6-7), San Marino (4-5), Monaco (5), Portugalia (6-7), Spania (6-7), Grecia (5-7), Andora (6-8), Gibraltar (6-8), Suedia (5-6), Finlanda (7), Malta (7-8), Cipru (7-8), Estonia (7-8), Lituania (7-8), Letonia (7-8)

Serviciul GLS Locker nu este disponibil pentru serviciile poștale adresate Destinatariilor țărilor din afara Uniunii Europene.

## Procedura de soluționare a reclamațiilor:

În cazul trimiterilor poștale preluate în vederea livrării, GLS România își asumă răspunderea conform regulilor generale stabilite de către lege, dacă prin intermediul unui contract comercial între părți nu se stabilesc condiții de agravare a răspunderii.

GLS România nu își asumă răspunderea în următoarele situații:

- Utilizatorul nu finalizează procesul de preluare/predare a trimiterii poștale din/în GLS Locker.
- Destinatarul nu ridică toate trimiterile poștale care îi sunt destinate și se află în sertar.
- Trimiterea poștală este ridicată de o persoană împuternicită căreia i s-a comunicat codul PIN pentru acces la GLS Locker, iar procesul de livrare este finalizat.
- Destinatarul își lasă în GLS Locker bunuri personale (card, chei, etc)
- Trimiterile poștale nu respectă dimensiunile și greutatea maximă admisă.
- Paguba s-a produs ca urmare a faptei Expeditorului/Destinatarului.

- În cazul reclamațiilor, GLS România, prin intermediul Serviciului Relații Clienți, înregistrează și administrează orice reclamații legate de trimiterile poștale care s-au aflat în rețeaua poștală a GLS România; se vor efectua investigații interne și se va transmite utilizatorului modul în care a fost soluționată aceasta după analizarea tuturor datelor, inclusiv vizionarea imaginilor video stocate prin intermediul sistemului video instalat pe GLS Locker, însă acestea vor putea fi dezvaluite doar într-un cadru procesual legal, cu respectarea reglementarilor GDPR (Legislația Europeană privind protecția datelor personale).

Prezentele Condiții Generale privind furnizarea Serviciilor de Trimiteri Poștale oferite de GLS General Logistics Systems Romania SRL se completează în mod corespunzător cu prevederile OUG 13/2013, cu modificările și completările ulterioare, și prin Decizia președintelui ANCOM nr. 313/2017.

Datele de contact ale Serviciului de Relații Clienți:

Program de lucru: L-V orele 08:00 – 17:00

Telefon: 0269-501.900

Fax: 0269-501.950

E-mail: [customerservice@glS-romania.ro](mailto:customerservice@glS-romania.ro)