

Směrnice provozování ParcelShopu GLS

Předmět

Tato Směrnice pro provoz ParcelShopu GLS (dále jen ParcelShop) obsahuje operativní postupy týkající se poskytování služeb ParcelShopu pro GLS Czech Republic s.r.o. (dále jen GLS). Tyto služby zahrnují především převzetí, odeslání a uložení balíků. Dále jsou v tomto dokumentu definovány požadavky na vybavení a image prodejny platné pro provozovatele ParcelShopu (dále jen Partner).

2. Ohlášení živnosti

Partner provádí službu ParcelShop jako obchodní zástupce v rámci provozování stávající živnosti. Na vlastní náklady zajišťuje dodržování zákonných předpisů v souvislosti s provozem ParcelShopu, včetně obstarání úředních povolení.

3. Dosažitelnost

- (1) **Partner** sdělí **GLS** otevírací dobu ParcelShopu, aby společnost GLS Czech Republic mohla tyto informace sdělit příjemcům a odesílatelům balíků.
- (2) Omezení provozu ParcelShopu (např. při celozávodní dovolené, nemoci atd.) a změny otevírací doby nahlásí **Partner** centrále **GLS** včas, minimálně však týden předem, a v případě neočekávaných událostí okamžitě.
- (3) Pokud by měla být dosažitelnost ParcelShopu omezena, zařídí **GLS** převoz balíků na depo tak, aby příjemci umožnila přístup k jeho balíkům během lhůty pro uložení.

4. Pomoc, podpora a spotřební materiál

- (1) Podpora pro otázky týkající se poskytování služeb pro **GLS**, vyúčtování, Smlouvy o provozování ParcelShopu, pomoci s aplikací PSA je k dispozici v pracovní dny od 07:00 do 18:00 na telefonním čísle **567 771 111**, nebo na e-mailové adrese **parcelshop@glc-czech.com**.

Vybavení ParcelShopu:

- (1) **GLS** předá provozovateli ParcelShopu QR kód (Obrázek 1), který je vyžadován kurýrem **GLS** při předání nebo převzetí balíku. QR kód umožňuje jednoznačnou identifikaci ParcelShopu a je předpokladem pro řádné vyčíslení odměny.
- (2) Následující reklamní prostředky jsou minimálním požadavkem a musí být umístěny tak, aby byly dobře viditelné:
 - a) nálepka na okno s logem ParcelShopu
 - b) venkovní vlaječka s logem ParcelShopu

Aktuální seznam reklamních prostředků naleznete ve webové aplikaci PSA.

- (3) **GLS** přidělí provozovateli rovněž identifikační číslo ParcelShopu. Toto identifikační číslo slouží pro přístup do aplikace PSA a partner jej obdrží společně s heslem až po proškolení v aplikaci PSA.
- (4) **Partner** obdrží se základním vybavením tyto pomůcky:
- QR kód (obrázek 1)
 - Návod pro obsluhu ParcelShopu
 - Reklamní materiál

Postup při poskytování služeb

Výdej uloženého balíku

- (1) Zásilky, u kterých si příjemci zvolili doručení do výdejního místa, kurýr doručí do obchodu a předá je obsluze PS oproti podpisu a na základě naskenování QR kódu. Zásilky mohou být přesměrovány do PS
- Pokud je příjemce nepřítomen na svojí adrese a vyžádá si alternativní doručení do ParcelShopu.
 - Pokud adresa doručení je ParcelShop v rámci služby **ShopDeliveryService** (doručení přímo do ParcelShopu).

V rámci služby **ShopDeliveryService** nabízí **GLS** svým zákazníkům, že na přání příjemce doručí balíky přímo do libovolného ParcelShopu v České republice. Odesílatel tyto balíky adresuje přímo na adresu požadovaného ParcelShopu. Doručení příjemci na domácí adresu se poté neprovádí.

Důležité upozornění! Balík není určen osobně provozovateli ParcelShopu, i když je v poli adresu uvedeno jeho jméno / firma. Balíky se službou **ShopDeliveryService** jsou rozpoznatelné podle nápisu „PSD“ na štítku (obrázek 9).



Obrázek 9: Štítek se službou **ShopDeliveryService**

- (2) Jakmile byl balík doručen do ParcelShopu, obdrží příjemce automaticky avízo prostřednictvím SMS nebo e- mailu.
- (3) **Partner** je povinen balíky neprodleně zaevidovat do on-line aplikace **GLS** (PSA).

- (4) Při výdeji a příjmu balíků postupuje ParcelShop dle návodu pro aplikaci PSA zaslané společně s vybavením.
- (5) **Partner** musí centrále **GLS** podávat pravdivé a reálné informace o balících v co nejkratším možném čase.
- (6) Příjemce má 5 pracovních dnů na to, aby si balík vyzvedl, počítáno ode dne následujícího po doručení do ParcelShopu. Příjemce má právo si úložní dobu v ParcelShopu prodloužit o 3 pracovní dny. Po uplynutí úložní doby **GLS** automaticky vyzvedne balíky k doručení zpět odesílateli (vratky).

Příjem balíků od odesílatelů

- (1) **Partner** přijímá balíky k přepravě **GLS** v případě, že balík je již předem opatřený přepravním štítkem **GLS**
- (2) **Partner** musí před přijetím balíku provést vizuální kontrolu. Musí zkontrolovat, zda je vnější obal stabilní, nepoškozený a dostatečně uzavřený. Nedostatečně zabalené balíky, svázané balíky nebo nezabalené zboží se nesmí do systému **GLS** přijímat.
- (3) **Partner** je povinen balíky neprodleně zaevidovat do on-line aplikace **GLS** (PSA).
- (4) **GLS** balíky automaticky u **Partnera** vyzvedne a doručí je příjemcům.
- (5) Velikost balíků je omezena, maximální délka 1 m, maximální hmotnost 10 kg.
- (6) Nesmí být překročen maximální rozměr obvodu balíku 3 m. Výpočet rozměru obvodu se provádí následovně = 2 x výška + 2 x šířka + 1 x nejdelší strana balíku. Upozornění: Měřicí páska neslouží ke zjištění obvodu balíku.

Uložení balíků

- (1) Veškeré svěřené balíky musí být uloženy tak, aby k nim neměly přístup neoprávněné osoby.
- (2) Kurýrovi jsou předány při nejbližším termínu svozu.
- (3) Kurýr má právo odmítnout balíky, které **Partner** převzal, ale nevyhovují systému **GLS** (špatné balení, nadrozměr). Takové balíky je **Partner** povinen odevzdat zpět odesílateli a nastalou situaci vyřešit.
- (4) Příjem balíků, postup s tím související jako i skladování musí být odděleno od jiných pracovních úseků. Bezpečné skladování balíků musí být v samostatné místnosti nebo alespoň ve skříni příp. v části ParcelShopu, na kterou je vidět, a to i s ohledem na procesy v obchodní činnosti.
- (5) Informace o odesílatelích a příjemcích balíků jsou součástí poštovního tajemství.

Každý odesílatel balíku se musí bezpodmínečně moci spolehnout na to, že jeho data (např. jeho adresa, adresa příjemce balíku nebo jiné informace o balíku a jeho odeslání) budou sdělena jen takovým osobám, které tyto informace potřebují k řádnému vyřízení přepravy balíku. Předávání těchto informací jiným osobám je zakázáno. Totéž platí pro přístup ke zpracování dat a informací (elektronicky nebo na papíře) v souvislosti s poštovním provozem. Proto se např. nesmějí vyhazovat žádná potvrzení do běžného papírového odpadu. Přístup k balíkům, a s tím souvisejícím procesům, je možno poskytnout pouze těm zaměstnancům, kteří jsou na provoz ParcelShopu určeni.

Potvrzení / doklady

- (1) **Partner** je povinen používat potvrzení a doklady stanovené pro převzetí balíků a dodání příjemci generované aplikací PSA. V případě výpadku aplikace použije **Partner** náhradní doklady dle zadání **GLS**. Dokumenty se archivují po dobu 1 roku od data vystavení. Na vyžádání **GLS** musí být archivované doklady vydány. Po uplynutí doby archivace musí být dokumenty skartovány.
- (3) Při skončení smluvního vztahu je **Partner** povinen předat **GLS** veškerá potvrzení a doklady, jak použité, tak i nepoužité.

Stanovení odpovědnosti a náhrada škody

Riziko ztráty a škody přechází na **GLS** v okamžiku, kdy budou balíky předány řidiči **GLS**. Až do předání je za ztrátu a škodu odpovědný provozovatel **Partner**.

Pokud se balík ztratí nebo poškodí, bude **GLS** odpovědná za likvidaci škody, pokud nese **GLS** odpovědnost za takovou ztrátu nebo škodu. Pokud za takovou ztrátu nebo škodu odpovídá **Partner**, je **Partner** povinen sdělit tuto skutečnost **GLS** a je rovněž povinen uhradit jakékoliv nároky na odškodné, které by odesílatel mohl vznést.

Platební terminál

- (1) **Partner** se zavazuje, že ve svém obchodním místě (resp. obchodních místech) bude přijímat Platební karty k úhradám za dobírkové částky uložených zásilek od **GLS**.
- (2) **Partner** se zavazuje, že transakce Platebními kartami bude provádět pouze osoba jím k tomu pověřená a pro tuto činnost řádně vyškolená.
- (3) **Partner** odpovídá za jakékoliv škody způsobené porušením pokynů a to zejména za škody způsobené zneužitím údajů ze strany Partnera. Partner se zavazuje, že nebude v žádném případě ukládat či jinak monitorovat a uchovávat číslo Platební karty, datum expirace karty a PIN držitele karty, CWZ, CVC2 a data z magnetického proužku. Porušení této povinnosti má zpravidla i trestněprávní důsledky v podobě spáchání trestného činu.
- (4) **GLS** bude hradit náklady na servis POS terminálu s výjimkou poruch či poškození způsobených Partnerem, obsluhou, třetí osobou nebo použitím POS terminálu v rozporu s uživatelským manuálem, kdy v těchto případech náklady na servis (opravu) nese **Partner**.
- (5) Každou závadu je **Partner** neprodleně povinen ohlásit u **GLS** na telefonním čísle 567 771 166.

Protikorupční ustanovení

- I. V průběhu své činnosti pro společnost **GLS** nebo jejím jménem) je ParcelShop povinen dodržovat všechny platné zákony, zejména:
 - a) Platná omezující opatření Evropské unie („sankce“) včetně embarga a hospodářských nebo finančních sankcí. Z tohoto důvodu je **Partner** povinen zachovávat vhodné postupy, jejichž cílem je zabránit **Partnerovi** v porušování jakýchkoli příslušných sankcí;
 - b) veškeré platné protikorupční zákony. Tato povinnost zahrnuje zákaz přímého i nepřímého
 - 1) nabízení, přislíbení nebo poskytnutí finanční nebo jiné výhody (a) jakékoli osobě s úmyslem odměnit ji nebo ji přimět, aby jednala nesprávně v rámci veřejné, firemní nebo zaměstnanecké pozice; nebo (b) jakékoli osobě s vědomím, že tato osoba nesmí přijímat žádnou výhodu (bez ohledu na skutečný záměr) v důsledku její veřejné, firemní nebo zaměstnanecké pozice; nebo (c) jakékoli úřední osobě se záměrem ovlivnit ji v její pozici úřední osoby; nebo
 - 2) požadování, domlouvání se na obdržení nebo přijetí finanční nebo jiné výhody se záměrem, aby tato osoba nebo jiná osoba jednala nesprávně v rámci veřejné, firemní nebo zaměstnanecké pozice.
 - c) Pro vyloučení jakýchkoli pochybností, zákaz uvedený v bodech (b) (1) a (2) zahrnuje takzvané „platby usnadňující vyřízení“ a platí bez ohledu na hodnotu.
- II. **Partner** je povinen neprodleně informovat společnost **GLS**, pokud
 - a) Firma nebo některá z jeho poboček nebo zaměstnanců je označen na seznamech finančních sankcí EU; nebo
 - b) **Partner** zjistí, že jakýkoli úřad vyšetřuje údajné porušení sankcí nebo protikorupčního zákona daným subjektem nebo jeho pobočkou či pracovníky s ohledem na obchodní činnosti, které **Partner** vykonává pro společnost **GLS** nebo jejím jménem;
 - c) **Partner** má za to, že, po provedení náležitých kroků k prošetření případu, došlo k porušení sankcí nebo protikorupčního zákona daným subjektem nebo jeho pobočkou či pracovníky s ohledem na obchodní činnosti, které **Partner** vykonává pro společnost **GLS** nebo jejím jménem;
- III. Aniž by byla dotčena jakákoli jiná práva, v případě, že **Partner** úmyslně nebo z nedbalosti nedodrží tato ustanovení 1 nebo 2, bude společnost **GLS** oprávněna tuto smlouvu jednostranně ukončit okamžitě bez konzultace s **Partnerem**.

9. Protikorupční informace

Společnost **GLS** má přísné zásady nulové tolerance vůči úplatkářství a korupci. Naší zásadou je dodržovat veškeré zákony o úplatkářství a korupci v zemích, kde provádíme naši obchodní činnost. Úplatkářství a korupce je v rozporu se vším, za čím my a naše značka stojíme. Společnost **GLS** dále požaduje, aby její obchodní partneři

a jejich zaměstnanci, kteří poskytují služby pro společnost **GLS** nebo jejím jménem, jednali v souladu se všemi platnými protikorupčními zákony, a to bez ohledu na typ poskytované služby a místo podnikání.

Kdokoli, kdo vykonává služby pro společnost **GLS** nebo jejím jménem, nesmí nikdy slibovat, nabízet nebo poskytnout úplatek a nesmí nikdy požadovat nebo přijímat úplatek. Tato zásada platí v jakékoli zemi, v níž jsou prováděny podnikatelské činnosti pro společnost **GLS**, bez ohledu na místní zvyky.

Pro vaši informaci:

- I. Úplatkářství znamená příslib, nabídnutí, poskytnutí, požadování nebo přijetí jakékoli výhody, za účelem vyvolat nesprávné jednání nebo takové jednání odměnit. Výhodou může být jakýkoli typ prospěchu nebo čehokoli cenného, nebo vnímaného jako cenné, pro osobu, které byl úplatek nabídnut – nemusí se jednat o peněžní obnos. Nesprávné chování je chování, které je nezákonné, nečestné nebo je porušením povinnosti. Úplatek lze poskytnout přímo nebo prostřednictvím třetí osoby. Nabídnutí úplatku je trestným činem, i pokud je odmítnut nebo nemá zamýšlený účinek. Zvýšené opatrnosti je třeba dbát při jednání s úředními osobami (např. úředníky státní správy nebo zaměstnanci státem vlastněné společnosti, jako je např. národní letecká společnost nebo provozovatel poštovních služeb), protože zákony vztahující se k těmto subjektům jsou obzvláště přísné.
- II. Korupce je zneužití moci spojené s pozicí ve společnosti pro vlastní osobní prospěch.
- III. Platby usnadňující vyřízení (známé třeba pod pojmem „pod rukou“ nebo „podmáznutí“), jsou obvykle malé, neoficiální platby nebo dárky dávané úředníkům veřejné správy za provedení nebo urychlení výkonu jejich povinností. Příkladem jsou neoficiální platby policistům nebo platby za účelem urychlení celního odbavení, zdravotních nebo bezpečnostních kontrol anebo získání povolení, licence nebo víza. Platby usnadňující vyřízení jsou úplatky a jsou nezákonné. Máte-li jakékoli dotazy týkající se tohoto tématu, pokud vám bude nabídnut úplatek, nebo jste požádáni o úplatek, můžete kontaktovat Compliance Officera GLS na tel. +420 567 771 236, e-mail: compliance@glS-czech.com.

Máte-li podezření, že někde v našich zařízeních došlo nebo může v budoucnu dojít k úplatkářství nebo korupci v souvislosti se společností GLS nebo jiným způsobem, nahlaste to prostřednictvím naší horké linky pro upozorňování na nezákonné praktiky (Whistleblowing Hotline) ombudsmanovi společnosti GLS: Dr. Rainer Buchert, Bleidenstraße 1, 60311 Frankfurt am Main, Germany, Tel.: 0049 (0) 69 710 33 330 nebo 0049 (0) 6105 921355 | e-mail: kanzlei@dr-buchert.de. Dr. Buchert hovoří německy a anglicky. Písemné zprávy mohou být v jakémkoli jazyce, přičemž odpověď bude v jazyce vaší volby.