

Priporočila za spletne trgovce

1. Dostava naročenih izdelkov

Naše izdelke dostavlja **GLS Slovenija**. V naši spletni trgovini lahko izberete način dostave, ki vam najbolj ustreza:

GLS Direktno dostavo na izbrani naslov ali dostavo v **GLS Paketomat**.

Status svojega paketa lahko kadarkoli preverite prek spletne strani GLS Slovenija ali v GLS aplikaciji, kjer lahko spremljate dostavo, preverite predviden čas dostave in upravljate določene možnosti dostave.

Sledenje paketu:

<https://gls-group.com/SI/sl/sledenje-posiljki/>

GLS aplikacija:

<https://gls-group.com/SI/sl/prejeli-paket/gls-app/>

Za uspešno dostavo je zelo pomembno, da ob naročilu vnesete pravilen e-mail naslov in pravilno mobilno telefonsko številko, saj vas GLS lahko obvešča prek e-maila, SMS-a/Viber sporočila oziroma preko GLS aplikacije.

Možnosti dostave

Pri naročilu lahko izberete eno od naslednjih možnosti dostave:

GLS Direktna dostava

GLS Direktna dostava pomeni, da vam GLS kurir paket dostavi na naslov, ki ga navedete ob naročilu.

To je lahko:

- domači naslov,
- službeni naslov,
- naslov druge osebe,
- ali drug izbrani naslov v Sloveniji.

GLS paket praviloma dostavi do prvih vhodnih vrat na naslovu, skladno s [splošnimi pogoji poslovanja GLS Slovenija](#).

Dostava v GLS Paketomat

Če izberete dostavo v GLS Paketomat, bo paket dostavljen v izbrani GLS Paketomat, vi pa ga prevzamete takrat, ko vam najbolj ustreza.

GLS Paketomati so dostopni 24 ur na dan, zato je prevzem možen tudi izven običajnega delovna Casa.

Ko je paket pripravljen za prevzem, prejmete obvestilo s kodo za prevzem. Na Paketomatu vnesete prejeto kodo, odpre se predal in prevzamete paket.

Prednosti prevzema v GLS Paketomatu:

- paket prevzamete, ko imate čas,
- Paketomati so dostopni 24/7,
- ni treba čakati kurirja,
- prevzem je hiter in enostaven,
- paket prevzamete na lokaciji, ki vam najbolj ustreza,
- pri plačilu po povzetju je na Paketomatu praviloma možno plačilo s plačilno kartico ali preko FLIK-a

Najbližji GLS Paketomat lahko poiščete tukaj:

<https://gls-group.com/SI/sl/gls-iskanje-parcelshop/>

Dostava v GLS Paketomat je primerna za pakete do največjih dimenzij **60 x 55 x 40 cm**. Za večje pakete priporočamo izbiro GLS Direktne dostave na izbrani naslov.

Strošek dostave

Strošek dostave je odvisen od izbranega načina dostave, vrednosti naročila in dodatnih storitev kot je primer »plačilo po povzetju«

GLS Direktna dostava

Pri izbiri **GLS Direktne dostave** na izbrani naslov velja:

- pri naročilu do _____ € znaša strošek dostave _____ €,
- pri naročilu nad _____ € je dostava **brezplačna**.

Dostava v GLS Paketomat

Pri izbiri dostave v **GLS Paketomat** velja:

- pri naročilu do _____ € znaša strošek dostave _____ €,
- pri naročilu nad _____ € je dostava **brezplačna**.

Strošek dostave velja za dostavo po Sloveniji. Morebitni dodatni stroški, kot so plačilo po povzetju, posebne dostavne storitve ali dostava v tujino, so prikazani ob zaključku nakupa oziroma obračunani skladno s pogoji spletne trgovine.

Če je pri naročilu omogočeno plačilo po povzetju, je lahko strošek te storitve obračunan posebej in prikazan ob zaključku nakupa.

Rok dostave

Predvideni rok dostave je _____ **delovna dneva** od odpreme naročila.

Naročila, oddana do _____ **ure**, so praviloma odpremljena še isti oziroma naslednji delovni dan.

Rok dostave se lahko podaljša v primeru povečanega obsega naročil, praznikov, izrednih razmer, nepopolnih podatkov za dostavo ali drugih okoliščin, na katere spletna trgovina oziroma dostavna služba nima neposrednega vpliva.

Kako spremljam svoj paket?

Ko je vaše naročilo pripravljeno oziroma odpremljeno, prejmete **sledilno številko paketa**. Z njo lahko preverite, kje je vaš paket in kakšen je njegov trenutni status.

Sledenje je možno:

- prek spletne strani [GLS Slovenija](#),
- prek obvestil e-mail, SMS/Viber/Whatsapp (<https://wa.me/+38641496496>)
- ali prek [GLS aplikacije](#).

Povezava za sledenje:

<https://gls-group.com/SI/sl/sledenje-posiljki/>

GLS aplikacija:

<https://gls-group.com/SI/sl/prejeli-paket/gls-app/>

V GLS aplikaciji lahko spremljate svoje pakete v živo, preverite predviden čas dostave, poiščete GLS Paketomat ali Paketno trgovino ter upravljate določene možnosti dostave.

Obveščanje o dostavi

GLS vas lahko o poteku dostave obvešča prek **e-maila, SMS-a ali Viber sporočila**, če so ob naročilu navedeni pravilni kontaktni podatki.

Zato priporočamo, da ob naročilu vedno preverite, ali sta e-mail naslov in mobilna telefonska številka pravilna.

GLS vas lahko obvesti:

- ko je paket pripravljen pri pošiljatelju,
- ko je paket predan v dostavni proces,
- pred dostavo,
- na dan dostave,
- ko/če je paket dostavljen v GLS Paketomat ali GLS Paketno trgovino,
- če paket čaka na prevzem,
- če je potreben dogovor za drug način ali drug dan dostave.

Če je omogočena izbira dostave, lahko prek povezave v obvestilu sami uredite določene spremembe, na primer:

- preusmerite paket v GLS Paketomat,
- preusmerite paket v GLS Paketno trgovino,
- spremenite naslov dostave,
- izberete drug dan dostave,
- ali izberete drugo razpoložljivo možnost.

Če kontaktni podatki niso pravilni, GLS obvestil po e-mailu, SMS-u ali Viberju morda ne bo mogoče poslati.

Kaj se zgodi, če me ni na naslovu?

Če vas ob dostavi ni na izbranem naslovu, boste prejeli obvestilo oziroma navodila za nadaljnji prevzem ali spremembo dostave, kadar so za to na voljo pravilni kontaktni podatki.

Kadar je omogočeno, lahko paket preusmerite:

- v GLS Paketomat,
- v GLS Paketno trgovino,
- na drug naslov,
- ali izberete drug dan dostave.

Če prejemnika ob dostavi ni na naslovu, ni dosegljiv na navedeni telefonski številki in se naslov dostave nahaja v bližini GLS Paketomata, lahko kurir paket pusti v bližnjem GLS Paketomatu. V tem primeru prejemnik prejme obvestilo s podatki za prevzem. Če gre za paket s plačilom po povzetju, je plačilo v GLS Paketomatu možno **samo s plačilno kartico ali preko FLIK-a**.

Če GLS nima pravilnega e-mail naslova ali telefonske številke, vas morda ne bo mogel obvestiti po elektronski poti. Zato je zelo pomembno, da ob naročilu vnesete pravilne podatke.

Prevzem paketa v GLS Paketomatu ali Paketni trgovini

Če je paket dostavljen v GLS Paketomat ali GLS Paketno trgovino, prejmete obvestilo z informacijami za prevzem. Če paketa ne prevzamete pravočasno, vas GLS lahko dodatno opomni prek SMS-a, Viberja ali e-maila in GLS app. Če paket kljub opomnikom ni prevzet, se lahko vrne pošiljatelju.

GLS Paketomat:

Pri **GLS Paketomatu** prejmete kodo za prevzem. Paket nato prevzamete tako, da na Paketomatu kliknete »prevzemi paket«, vnesete kodo in prevzamete paket iz odprtega predala. Paket vas v GLS Paketomatu čaka **3 dni, poleg dneva dostave v Paketomat**. Če paketa v tem času ne prevzamete, se lahko vrne pošiljatelju.

Pri paketih s plačilom po povzetju je plačilo v GLS Paketomatu možno **samo s plačilno kartico ali preko Flik-a**.

GLS Paketna trgovina:

Če je paket dostavljen v GLS Paketno trgovino, ga lahko prevzamete na navedeni lokaciji v času odprtja Paketne trgovine.

Paket vas v GLS Paketni trgovini čaka **4 dni, poleg dneva dostave v Paketno trgovino**. Če paketa v tem času ne prevzamete, se lahko vrne pošiljatelju.

Pri prevzemu v nekaterih **GLS Paketnih trgovinah** lahko nastanejo dodatni stroški, ki jih zaračuna posamezni partner Paketne trgovine:

- **Petrol:** 0,80 € za vročitev paketa in 2,10 € za obdelavo odkupnine pri plačilu po povzetju.
- **Tobačna 3Dva:** 1,50 € za obdelavo odkupnine pri plačilu po povzetju.

Posamezni partner GLS Paketne trgovine lahko svoj cenik za prevzem ali obdelavo plačila po povzetju spremeni. Aktualni ceniki so vedno objavljeni na prevzemnem mestu oziroma na spletni strani GLS Slovenija.

Če se prejemnik sam odloči za prevzem v Paketni trgovini, morebitne dodatne stroške krije sam. V primeru vračila blaga oziroma odstopa od pogodbe pošiljatelj ni dolžan povrniti dodatnih stroškov, ki so nastali zaradi prevzema paketa v Paketni trgovini.

Kje dobim sledilno številko?

Sledilno številko prejmete v obvestilu o odpremi naročila. Običajno jo prejmete po e-mailu, SMS-u, Viber sporočilu, ko je paket pripravljen oziroma predan dostavni službi GLS. Vedno pa lahko tudi preverite GLS aplikacijo.

Če sledilne številke niste prejeli, najprej preverite tudi mapo z neželjeno pošto oziroma promocijami.

Če sporočila še vedno ne najdete, nas kontaktirajte na: _____spletni trgovice@_____

Z veseljem bomo preverili status vašega naročila.

Težave z dostavo

Če imate težave z dostavo, najprej preverite status paketa prek GLS sledenja ali GLS aplikacije.

Sledenje paketu:

<https://gls-group.com/SI/sl/sledenje-posiljki/>

GLS aplikacija:

<https://gls-group.com/SI/sl/prejeli-paket/gls-app/>

Za pomoč se lahko obrnete tudi na GLS podporo uporabnikom:

- telefon: **+386 1 500 11 50**, WhatsApp: <https://wa.me/+38641496496>,
Viber: <https://viber.com/glsslovenia>
- e-mail: info@gls-slovenia.com
- **GLS [klepetalnica link](https://gls-group.com/SI/sl/gls-kontakt/)** (<https://gls-group.com/SI/sl/gls-kontakt/>)
- delovni čas podpore: **od ponedeljka do petka med 7:30 in 16:30**

Lahko pa kontaktirate tudi nas na:

_____spletni trgovine@email_____

Pomagali vam bomo preveriti status naročila in urediti nadaljnje korake.

Poškodovan paket ali poškodovani izdelki

Če ob prevzemu opazite, da je paket poškodovan, priporočamo, da poškodbo zabeležite ob prevzemu in paket fotografirate.

Prosimo, da nam poškodbo sporočite čim prej oziroma najkasneje v roku _____ **dni** od prejema paketa.

V sporočilo vključite:

- številko naročila,
- sledilno številko paketa,
- opis poškodbe,
- fotografije zunanje embalaže,
- fotografije poškodovanih izdelkov.

Podatke nam pošljite na:

_____spletni trgovine@email_____

Po prejemu bomo primer pregledali in vam sporočili nadaljnja navodila glede zamenjave, vračila kupnine ali druge ustrezne rešitve.

Splošni pogoji dostave

Dostava paketov poteka skladno s splošnimi pogoji poslovanja GLS Slovenija in splošnimi pogoji naše spletne trgovine.

Več informacij o GLS splošnih pogojih poslovanja je na voljo tukaj:

<https://gls-group.com/SI/sl/splosni-pogoji-poslovanja/>

2.

3. Vračila izdelkov

Če vam naročeni izdelek ne ustreza, ga lahko vrnete skladno s pogoji naše spletne trgovine. Pred vračilom preverite navodila na naši spletni strani ali nas kontaktirajte na:

_____ **spletna trgovina@** _____

Kupec ima pri spletnem nakupu praviloma pravico, da v **14 dneh od prejema blaga** obvesti trgovca o odstopu od pogodbe, brez navedbe razloga. Strošek vračila krije kupec, razen če spletna trgovina določa drugače.

Kako vrnem paket?

Vračilo je omogočeno prek GLS. Vračilo lahko uredite prek povezave za vračilo:

_____ **link do vračila** _____

Postopek je preprost:

1. Kliknete povezavo za vračilo.
2. Vnesete zahtevane podatke in številko naročila.
3. Ustvarite vračilno nalepko.
4. Nalepko pritrdite na paket.
5. Paket oddate v najbližjem GLS Paketomatu ali GLS Paketni trgovini. [\[gls-group.com\]](https://gls-group.com)

Najbližjo GLS lokacijo poiščete tukaj:

<https://gls-group.com/SI/sl/gls-iskanje-parcelshop/>

Če vračilo prek povezave ni omogočeno, lahko paket za vračilo pošljete tudi sami prek spletne strani **PošljiPaket.si**:

<https://posljipaket.si>

Na PošljiPaket.si vnesete podatke pošiljatelja in prejemnika, pripravite paket, naročite pošiljanje ter po plačilu prejmete prevoznico, ki jo nalepite na paket. Na voljo je tudi možnost da, lahko izberete storitev »**Vrni brez nalepke**«, kjer za oddajo paketa uporabite samo **QR kodo** in vam nalepke ni treba tiskati.

Za cenejše vračilo lahko ob naročilu pošiljanja uporabite kodo za popust:

KODA: _____

Strošek vračila

Strošek vračila je odvisen od pogojev naše spletne trgovine:

- vračilo je **brezplačno**, če je tako navedeno,
- ali strošek vračila krije **kupec preko posljipaket.si s KODO za popust**.

Strošek vračila: _____ € / **brezplačno** / krije kupec

Pomembno

Izdelek ustrezno zapakirajte, da se med transportom ne poškoduje. V paket dodajte številko naročila oziroma izpolnjen obrazec za vračilo, če je zahtevan.

Po prejemu in pregledu vrnjenega izdelka bomo vračilo kupnine uredili skladno s pogoji naše spletne trgovine.

Predviden rok vračila kupnine: _____ dni

Koristne povezave

GLS vračila blaga:

<https://gls-group.com/SI/sl/prejeli-paket/vracila-blaga/>