

Temeljem članka 31. Društvenog ugovora Društva INTEREUROPA, logističke usluge, d.o.o., iz Zagreba, Josipa Lončara 3, a u skladu s člankom 31. Zakona o poštanskim uslugama (Narodne novine br. 88/2009) Uprava Društva, na 37. sjednici, održanoj u Zagrebu dana 28. listopada 2009. godine, donijela je odluku broj HR-UD09-037-001 kojom su doneseni

OPĆI UVJETI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKE USLUGE S DODANOM VRIJEDNOSTI "INTEREUROPA EXPRESS"

1. Naziv i sjedište pružatelja usluge i područje pružanja usluge

Članak 1.

Ovim Općim uvjetima uređuju se uvjeti, način i postupak obavljanja poštanske usluge s dodanom vrijednosti koju pod nazivom „INTEREUROPA EXPRESS“ pruža davatelj usluge INTEREUROPA, logističke usluge, d.o.o., iz Zagreba, Josipa Lončara 3 (u daljnjem tekstu: davatelj usluge) pravnim i fizičkim osobama, kao korisnicima usluge (u daljnjem tekstu: korisnik usluga) na cijelom području Republike Hrvatske.

2. Opis poštanske usluge s dodanom vrijednosti

Članak 2.

Radnje poštanske usluge s dodanom vrijednosti prema ovim Općim uvjetima obuhvaćaju usluge koje uz prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje poštanskih pošiljaka sadrže i sljedeće dodane vrijednosti:

1. prijam pošiljke po pozivu korisnika usluge koji može biti izravan, telefonski, putem telefaksa, elektronskom poštom ili trajni nalog.
2. praćenje tijeka prijensa i uručnja pošiljke pomoću bar-code sustava putem interneta ili na drugi odgovarajući način
3. izravna komunikacija radnika davatelja usluge radi davanja dodatnih uputa u vezi s uručenjem pošiljke
4. ugovaranje vremena za uručenje pošiljke
5. preuzimanje i uručenje pošiljke uz potpis pošiljatelja i primatelja
6. preuzimanje i uplata otkupnine za korisnika usluge
7. vraćanje ovjerenih otpremnica ili slične dokumentacije pošiljateljima
8. vraćanje paleta oglašanih za povrat pošiljatelju
9. mogućnost dodatnog cargo osiguranja.

3. Vrste pošiljaka i vrijeme za prijenos i uručenje

Članak 3.

Pod nazivom "expressna pošiljka", podrazumijeva se jedan paket ili više paketa za jednu adresu s time da pojedini paket ne prelazi težinu od 50 kg ili volumena do 0,25 cbm ili da pojedine dimenzije ne prelaze 3 m duljine. Vrijeme za prijenos i uručenje expressne pošiljke je do kraja drugog radnog dana od dana preuzimanja pošiljke od strane davatelja usluge, osim u slučaju uručivanja pošiljke na otocima te na rijetko naseljenim područjima Republike Hrvatske, što je uređeno posebnim rasporedom koji je dostupan na internetskoj stranici davatelja usluge.

Pod nazivom "cargo pošiljka", podrazumijeva se pošiljka koja sadrži pakete koji prelaze najmanje jednu od veličina iz stavka 1. ovoga članka, ali najviše ukupne težine pojedinog paketa do 700 kg i visine do 180 cm. Vrijeme za prijenos i uručenje cargo pošiljke je 2 radna dana od dana preuzimanja pošiljke od strane davatelja usluge osim u slučaju uručivanja pošiljke na otocima te na rijetko naseljenim područjima Republike Hrvatske, što je uređeno posebnim rasporedom koji je dostupan na internetskoj stranici davatelja usluge.

Davatelj usluge ovlašten je provjeriti težinu i volumen pojedinih paketa. Vaganje i mjerenje paketa obavljeno od strane davatelja usluge smatra se neopozivim za korisnika usluge.

4. Način pakiranja

Članak 4.

Pošiljatelj je obavezan zapakirati pošiljku tako da zaštiti njezin sadržaj, druge pošiljke i osobe koje rukuju pošiljkom. Pakiranje mora odgovarati sadržaju i obliku pošiljke, veličini, masi i vrijednosti pošiljke, te uvjetima i duljini relacije.

5. Naplata otkupnine, povrat paleta i dodatno osiguranje

Članak 5.

Otkupnina se naplaćuje isključivo u gotovini, bez ograničenja iznosa otkupnine.

U slučaju potrebe povrata paleta ili dokumentacije, obvezno je to napomenuti davatelju usluge koji isto evidentira u prijevoznici ili u zbog specifične tehnologije obavljanja usluge drugom dokumentu, u za to predviđeno mjesto.

Kod zahtjeva za dodatnim cargo osiguranjem, obvezno se u prijevoznici naznačuje vrijednost sadržaja pošiljke koja se osigurava.

6. Prava i obveze korskornika poštanskih usluga s dodanom vrijednošću

Članak 6.

Vrijednost poštanskih pošiljaka za koje odgovara davatelj usluge, ograničava se bez dodatnog cargo osiguranja, za expressne pošiljke do 4.000,00 kn po pojedinom paketu, a za cargo pošiljke do 10.000,00 kn za cijelu pošiljku.

Za prijenos i uručenje poštanske pošiljke većih vrijednosti od navedenih u stavku 1. članka 6. postoji mogućnost ugovaranja dodatnog cargo osiguranja.

Svaka pošiljka koju je preuzeo davatelj usluge, vlasništvo je pošiljatelja sve dok nije uručena primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi, osim kada je zaplijenjena na temelju posebnog zakona.

7. Pošiljke isključeni iz poštanske usluge s dodanom vrijednosti

Članak 7.

Sljedeće pošiljke isključene su iz radnji poštanske usluge s dodanom vrijednosti davatelja usluge:

1. robe od posebne vrijednosti, plemenite kovine, nakit, novac, isprave i vrijednosnice svih vrsta
2. pošiljke čiji sadržaj bi mogao imati štetne posljedice za ljude, životinje, druge robe i ostale premete
3. robe koje su izložene brzom kvarenju i truljenju
4. nepropisno pakirani pošiljke, osim prema posebnom nalogu ili dogovoru
5. pošiljke sa sadržajima koji su, stavkom 2. članka 20. Zakona o poštanskim uslugama (Narodne novine Republike Hrvatske broj 88/2009) zabranjeni za slanje

Ako postoji dvojba da pošiljka sadrži neke od sadržaja čiji je prijenos zakonom zabranjen ili isključen propisima ili ovim uvjetima, radnik davatelja usluge može od osobe koja predaje pošiljku, zahtijevati otvaranje pošiljke radi uvida u sadržaj, dokazivanje identiteta, te zatvaranje pošiljke nakon obavljenog uvida. Ako se pri tom ili na bilo koji drugi način utvrdi da pošiljka sadrži zabranjene predmete, davatelj usluge obvezno će:

1. pošiljku čiji je prijevoz zakonom zabranjen, predati, uz zapisnik, nadležnom tijelu, koje potvrđuje primitak pošiljke na drugom primjerku zapisnika;
2. pošiljku koja sadrži žive životinje, čiji je prijenos zakonom zabranjen, vratiti pošiljatelju uz napomenu na prijevoznici o razlogu vraćanja.

8. Otvaranje i prepakiranje pošiljaka

Članak 8.

Otvaranje, pregledavanje i prepakiranje pošiljke prema članku 22. stavak 1. i stavak 2. točka 1.- 3. Zakona o poštanskim uslugama (Narodne novine Republike Hrvatske broj 88/2009) obavlja komisija od najmanje dva radnika davatelja usluge u skladištu davatelja usluge, prilikom čega obvezno sačinjava zapisnik o izvršenim radnjama, stanju i sadržaju pošiljke. Zapisnik se sačinjava u dva primjeka od kojih se jedan uručuje pošiljatelju odnosno primatelju pošiljke.

9. Način i uvjeti obavljanja poštanske usluge s dodanom vrijednosti

Članak 9.

Ako ugovorom, zbog specifične tehnologije obavljanja usluge nije predviđen drugi dokument, za svaki paket ili više paketa preuzetih na prijevoz za jednog primatelja, davatelj usluge ispostavlja jednu prijevoznicu koja prati robu od pošiljatelja do primatelja.

Prijevoznica ili zbog specifične tehnologije obavljanja usluge drugi dokument, služi kao potvrda o primitku pošiljke od strane davatelja usluge, a potpisani po označenom primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi i o uručanju pošiljke.

Pošiljatelj je obavezan u prijevoznicu ili zbog specifične tehnologije obavljanja usluge drugi dokument, upisati ili pripočiti davatelju usluge točnu adresu primatelja, osobu i telefonski kontakt broj, a po želji vrijednost robe, težinu i dimenziju paketa.

Članak 10.

Davatelj usluge može preuzeti pošiljku na dogovorenoj adresi ili u svom otpremnom terminalu, prema dogovoru s pošiljateljem.

Članak 11.

Davatelj usluge uručuje pošiljku na dogovorenoj adresi ili u svom prijammom terminalu, prema dogovoru s primateljem.

Pošiljka se uručuje osobno primatelju, zakonskom zastupniku ili osobi koju je primatelj ovlastio za primanje pošiljke.

Pošiljku koju nije moguće u prvom pokušaju uručiti, ponovno se dostavlja najviše još jednom bez posebne naknade. Svaka daljnja ponovna dostava posebno se dogovara i naplaćuje prema cjeniku davatelja usluge ako iznos nadoknade nije utvrđen ugovorom.

Primatelj ili osoba ovlaštena za primitak potvrđuje primitak pošiljke svojim potpisom i po mogućnosti žigom, te upisivanjem datuma primitka pošiljke. Ako je primatelj nepoznat ili je odbio primitak pošiljke o tome se obavještava pošiljatelj i pošiljka se vraća pošiljatelju koji može izvršiti promjenu adrese primatelja.

10. Neuručive pošiljke

Članak 12.

Neuručive pošiljke su pošiljke koje davatelj usluge ne može uručiti primatelju niti vratiti pošiljatelju.

Neuručivu pošiljku otvara i pregledava komisija od najmanje dva radnika davatelja usluge u skladištu davatelja usluge, prilikom čega obvezno sačinjava zapisnik o izvršenim radnjama, stanju i sadržaju pošiljke.

Nakon isteka zakonskih rokova za čuvanje neuručivih pošiljaka, povjerenstvo davatelja usluge od najmanje dva člana će neuručive pošiljke, ako imaju tržišnu vrijednost, izložiti javnoj prodaji, a ostale neuručive pošiljke uništiti. Prihod ostvaren javnom prodajom neuručivih pošiljaka, prihod je davatelja usluge.

11. Cijene usluga, način i uvjeti plaćanja

Članak 13.

Poštanska usluga s dodanom vrijednosti obračunava se prema cjeniku davatelja usluge objavljenom i dostupnom korisnicima usluga na internetskoj stranici davatelja usluge i u objektima za prijam i uručenje pošiljaka ili prema stavkama koje su sastavni dijelovi pojedinih ugovora o poslovnoj suradnji. Platilac i način na koji se naplaćuje, mora biti naznačen u prijevoznici ili zbog specifične tehnologije obavljanja usluge drugom dokumentu, u za to predviđenom mjestu.

Članak 14.

Poštansku uslugu može platiti pošiljatelj, primatelj ili drugi naručitelj usluge gotovinski prilikom preuzimanja ili uručivanja pošiljke ili na žiro račun davatelja usluge prema stavkama i rokovima iz ispostavljenog računa.

Iznimno od stavka 1. ovoga članka, ako je od strane naručitelja usluge kao platilac naznačena druga osoba, a ta osoba odbije plaćanje, uslugu je dužan na poziv davatelja usluge platiti naručitelj usluge.

Članak 15.

Radi osiguranja naplate svojih potraživanja prema pošiljatelju, primatelju ili drugom naručitelju usluge, davatelj usluge ima založno pravo na pošiljku predanu radi poštanske dostave, sve dok je drži ili dok davatelj usluge posjeduje ispravu temeljem koje može njome raspolagati.

12. Odgovornost davatelja usluge

Članak 16.

Davatelj usluge odgovaran je:

1. za gubitak ili oštećenje pošiljke ili umanjeње njezina sadržaja
2. za prekoračenje roka za prijenos i uručenje pošiljke
3. u slučaju kada nije obavio uslugu djelomično ili u cjelosti.

Članak 17.

Davatelj usluge obavezan je korisniku usluge ili drugoj ovlaštenoj osobi isplatiti sljedeće naknade štete:

1. za gubitak, potpuno oštećenje ili umanjeње sadržaja pošiljke:
 - a) za pošiljke koje nemaju označenu vrijednost – u visini peterostrukog iznosa naplaćene cijene usluge
 - b) za pošiljke s označenom vrijednosti – u visini iznosa označene vrijednosti uz podnošenje dokaza o stvarnoj vrijednosti
2. za djelomično oštećenje ili umanjeње sadržaja pošiljke:
 - a) za pošiljke koje nemaju označenu vrijednost – u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjeđenog sadržaja pošiljke, ali najviše do peterostrukog iznosa naplaćene cijene usluge
 - b) za pošiljke s označenom vrijednosti – u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjeđenog sadržaja pošiljke, ali najviše do označene vrijednosti uz podnošenje dokaza o stvarnoj vrijednosti
 3. za prekoračenje roka prijena i uručena pošiljke – u visini trostrukog iznosa naplaćene cijene usluge
 4. kada poštanska usluga nije obavljena, davatelj usluge obavezan je vratiti iznos u visini cijene naplaćene usluge.

Članak 18.

Davatelj usluge nije odgovoran u sljedećim slučajevima:

1. kad dokaže da se uzroci događaja iz članka 16. ovih Općih uvjeta nisu mogli predvidjeti, izbjeci ili otkloniti (viša sila),
2. kad pošiljatelj, primatelj ili druga ovlaštena osoba ne podnese prigovor u roku utvrđenom Zakonom o poštanskim uslugama (Narodne novine Republike hrvatske broj 88/2009) ili ne podnese zahtjev za naknadu štete u zakonskom roku,

3. kada se radi o pošiljkama čiji je sadržaj zabranjen u skladu sa zakonom i ovim Općim uvjetima,
4. kad je šteta uzrokovana time što pošiljatelj nije pakirao pošiljku na način da osigura njezin sadržaj.
5. Davatelj usluge ne odgovara:
 1. za izmaklu korist, niti za stvarnu štetu koja može nastati zbog gubitka, oštećenja ili umanjnja sadržaja pošiljke, te prekoračenja roka za prijenos i uručenje pošiljke,
 2. za pošiljke koje je uručio u roku i na način propisan zakonom i ovim općim uvjetima.

Članak 19.

Potpisom i ovjerom prijevoznice od strane primatelja, smatra se da je davatelj usluge pošiljku uručio u cijelosti, neoštećenu i bez umanjnja sadržaja, te davatelj usluge ne odgovara za naknadno utvrđenu štetu.

13. Podnošenje i rješavanje prigovora

Članak 20.

Ako korisnik usluge smatra:

- a) da pošiljka nije uručena primatelju,
 - b) da je pošiljka uručena primatelju sa zakašnjenjem,
 - c) da ugovorena usluga nije obavljena, ili nije obavljena u cijelosti,
- može davatelju usluge podnijeti pisani prigovor u roku od tri mjeseca od dana preuzimanja pošiljke.

Članak 21.

Primatelj ili druga ovlaštena osoba mora podnijeti pisani prigovor zbog oštećenja ili umanjnja sadržaja pošiljke odmah pri uručanju iste. Prigovor podnesen nakon uručanja pošiljke, ne prima se, osim u slučaju ako primatelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjnje sadržaja pošiljke nije nastalo nakon uručanja.

Članak 22.

Korisnik usluge podnosi prigovore terminalu davatelja usluge s kojim je ugovorio plaćanje poštanske usluge.

Ako ugovorom, zbog specifične tehnologije obavljanja usluge, nije predviđen drugi dokument, podnositelj prigovora obavezan je davatelju usluge dati na uvid primjerak prijevoznice kojim dokazuje svoje pravo na pošiljku, dokaz na kojem temelji svoj zahtjev i navesti visinu potraživanja.

Davatelj usluge obavezan je izjasniti se o utemeljenosti prigovora u roku od 30 dana od dana njegovog podnošenja.

14. Odgovornost pošiljatelja

Članak 23.

Pošiljatelj je odgovoran za sve štete koje je njegova pošiljka uzrokovala ostalim pošiljkama, objektima i opremi, te za ozljede ili smrt radnika davatelja usluge i drugih osoba, ako su one nastupile zbog sljedećih razloga:

1. ako je pošiljka sadržavala predmete čije je slanje zabranjeno zakonom i isključeno člankom 7. ovih Općih uvjeta
2. ako se pošiljatelj nije pridržavao posebnih zakonskih uvjeta za slanje predmeta koji su se nalazili u njegovoj pošiljci
3. ako pošiljka nije bila pakirana na propisan način.

15. Osiguranje

Članak 24.

Za svaki paket expressne pošiljke težine do 50 kg ili volumena do 0,25 cbm, s time da pojedine dimenzije ne prelaze 3 m duljine, postoji prijevozničko osiguranje robe uvećano za troškove prijevoza, no najviše do ukupno 4.000,00 kn.

Za svaku cargo pošiljku u kojoj je najmanje jedan paket teži od 50 kg ili volumena većeg od 0,25 cbm ili ako jedna od dimenzija prelazi 3 m, postoji prijevozničko osiguranje robe uvećano za troškove prijevoza, no najviše do ukupno 10.000,00 kn.

Osiguranje ide u korist davatelja usluge s time da se zahtjevi za osiguranje mogu odstupiti korisniku usluge ili drugoj ovlaštenoj osobi.

Premija za osiguranja navedenih vrijednosti uračunata je u naknadu za poštansku uslugu.

Za pakete vrijednosti veće od 4.000,00 kn ili cargo pošiljke vrijednosti veće od 10.000,00 kn, prijevozničko osiguranje nije uračunato u naknadu za poštansku uslugu. Osiguranje navedenih paketa i pošiljaka, davatelj usluge, na zahtjev korisnika usluge, posebno ugovara kao dodatno cargo osiguranje uz naknadu davatelju usluge u iznosu 0,25 % od osnovice osiguranog iznosa, naznačenog u prijevoznici.

16. Zahtjev za nadoknadu štete

Članak 25.

Potraživanje naknade štete pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može ostvariti podnošenjem pisanog zahtjeva davatelju usluga u roku od 30 dana od dana uručanja pošiljke ili predviđenog roka za uručenje. Zahtjevu za naknadu štete koji se odnosi na gubitak ili umanjnje sadržaja pošiljke, podnositelj obvezno prilaže odgovarajuću ispravu iz koje je vidljivo da je pošiljka izgubljena, a zahtjevu koji se odnosi na oštećenje ili umanjnje sadržaja pošiljke, podnositelj obvezno prilaže zapisnik o neispravnosti pošiljke, terećenje za oštećenu robu s opaskom da se šteta dogodila u prijevozu i račun koji je pratio robu u trenutku prijevoza.

17. Rješavanje sporova

Članak 26.

Sve sporove ugovorne strane prvenstveno će rješavati dogovorom, a korisnik usluge može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije u roku od 30 dana od dana dostavljenog odgovora davatelja usluge, a u slučaju nepostizanja dogovora ili nerješavanja spora uz pomoć Agencije, ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

18. Završne odredbe

Članak 27.

Ovi Opći uvjeti objavljuju se u Narodnim novinama Republike Hrvatske, na internetskoj stranici davatelja usluga: www.intereuropa.hr, te na INTRANET-u koji je oglasna ploča davatelja usluge.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 15. prosinca 2009. godine.

Početak primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti Uvjeti za obavljanje expressne dostave, HR-OP-025, izdanje 1, doneseni Odlukom Uprave Društva davatelja usluge broj HR-UD05-006-002 od 09. veljače 2005. godine.

DAVATELJ USLUGE

INTEREUROPA d.o.o.
Predsjednik Uprave Društva
Andrija Jurgec

