

Temeljem članka 33. Društvenog ugovora INTEREUROPA d.o.o., a u skladu s člankom 44. Zakona o poštanskim uslugama (Narodne novine br. 144/2012, 153/2013, 78/2015, 110/2019) Uprava Društva INTEREUROPA d.o.o., Zagreb, Ulica Josipa Lončara 3, OIB 85514716931, na 21. sjednici, održanoj u Zagrebu dana 09. svibnja 2023. godine, donijela je odluku broj HR-UD23-021-002 kojom su doneseni

OPĆI UVJETI ZA OBAVLJANJE OSTALIH POŠTANSKIH USLUGA “INTEREUROPA EXPRESS“

Naziv i sjedište davatelja usluge i područje obavljanja usluge

Članak 1.

Ovim Općim uvjetima uređuju se uvjeti, način i postupak obavljanja ostalih poštanskih usluga koju pod nazivom „INTEREUROPA EXPRESS“ pruža davatelj usluge INTEREUROPA, logističke usluge, društvo s ograničenom odgovornošću, iz Zagreba, Ulica Josipa Lončara 3 (u daljnjem tekstu: davatelj usluge) pravnim i fizičkim osobama, kao korisnicima usluge (u daljnjem tekstu: korisnik usluge) u unutarnjem prometu te međunarodnom dolaznom prometu time da se međunarodni dolazni promet obavlja isključivo za povezana društva davatelja usluge sa sjedištem izvan Republike Hrvatske.

Opis ostalih poštanskih usluga

Članak 2.

Ostale poštanske usluge prema ovim Općim uvjetima obuhvaćaju usluge koje uz uslugu prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručjenja poštanskih pošiljaka, sadrže i sljedeće dopunske usluge:

1. prijem pošiljke po pozivu korisnika usluge koji može biti izravan, upućen elektroničkom poštom ili putem web narudžbe
2. praćenje tijeka prijenosa i uručjenja pošiljke putem interneta ili na drugi odgovarajući način
3. komunikacija radnika davatelja usluge radi davanja dodatnih uputa u vezi s uručjenjem pošiljke
4. ugovaranje vremena za uručenje pošiljke, samo s ugovornim korisnicima usluge
5. preuzimanje i uručenje pošiljke uz elektronički potpis pošiljatelja i primatelja, iznimno ručno na ispisanim dostavnicama
6. preuzimanje i uplata otkupnine samo za ugovorne korisnike usluge
7. vraćanje ovjerene dogovorene dokumentacije
8. vraćanje euro paleta zaduženih za povrat pošiljatelju
9. mogućnost dodatnog cargo osiguranja
10. obavijest o prispijeću pošiljke SMS-om ili elektroničkom poštom

Vrste pošiljaka i vrijeme za prijenos i uručenje

Članak 3.

Pod nazivom "expressna paketna pošiljka", podrazumijeva se jedan ili više paketa koji se dostavljaju na jednu adresu od vrata do vrata time da pojedini paket ne prelazi težinu od 31,5 kg ili volumen od 0,16 cbm ili da dvije najduže stranice ne prelaze dužinu 2m. Maksimalno se može preuzeti 5 paketa za jednu adresu dostave. Ukoliko jedan od paketa unutar iste pošiljke prelazi gore navedene veličine smatrat će se nestandardnom expressnom paketnom pošiljkom na koju se obračunava naknada za nestandardnu expresnu paketnu pošiljku. Vrijeme za prijenos i uručenje „expressne paketne pošiljke“ u unutarnjem prometu je do kraja sljedećeg radnog dana (pod radnim danom se ne podrazumijeva subota, nedjelja i praznik) od dana preuzimanja pošiljke od strane davatelja usluge. Vrijeme za prijenos i uručenje „expressne paketne pošiljke“ u međunarodnom prometu je četiri dana od dana preuzimanja pošiljke od strane davatelja usluge. Izuzetak od navedenog pravila je dostava pošiljaka na otocima i rijetko naseljenim područjima Republike Hrvatske, što je uređeno posebnim rasporedom dostave dostupnim na internetskoj stranici davatelja usluge www.intereuropa.hr.

Pod nazivom "cargo pošiljka", podrazumijeva se jedno ili više koleta koji se dostavljaju na jednu adresu od kuće do kuće za paketne i paletne pošiljke. Maksimalna dužina koleta ne smije prijeći 2,4 metra, težinu od 700 kg i visine 2 metra osim uz posebnu najavu time da davatelj usluge može odbiti preuzimanje takve pošiljke. Maksimalna težina cargo pošiljke može biti 3,5 t za dostavu na jednu adresu. Za cargo pošiljke se obvezno primjenjuje volumenska obračunska masa 1 cbm = 200 kg, 1 dm = 1.200 kg. Vrijeme za prijenos i uručenje „cargo pošiljke“ u unutarnjem prometu je u roku od 3 radna dana (pod radnim danom ne računa se subota, nedjelja i praznik) od dana preuzimanja pošiljke od strane davatelja usluge. Vrijeme za prijenos i uručenje „cargo pošiljke“ u međunarodnom prometu je četiri dana od dana preuzimanja pošiljke od strane davatelja usluge. Izuzetak od navedenog pravila je dostava pošiljaka na otocima i rijetko naseljenim područjima Republike Hrvatske, što je uređeno posebnim rasporedom dostave koji je dostupan na internetskoj stranici davatelja usluge www.intereuropa.hr.

Pod nazivom "euro paletna pošiljka" podrazumijeva se jedna ili više euro paleta koje se dostavljaju na jednu adresu od kuće do kuće s time da pojedina euro paleta ne prelazi dimenzije 120 x 80 x 180 cm maksimalne težine 700 kg, osim uz poseban dogovor. Maksimalno se može preuzeti 5 euro paleta za jednu adresu dostave. Za „euro paletne pošiljke“ se obvezno primjenjuje volumenska obračunska masa 1 cbm = 200 kg, 1 dm = 1.200 kg. Vrijeme za prijenos i uručenje „euro paletnih pošiljaka“ u unutarnjem prometu je u roku od 3 radna dana (pod radnim danom ne računa se subota, nedjelja i praznik) od dana preuzimanja pošiljke od strane davatelja usluge. Vrijeme za prijenos i uručenje „euro paletne pošiljke“ u međunarodnom prometu je četiri dana od dana preuzimanja pošiljke od strane davatelja usluge. Izuzetak od navedenog pravila je dostava pošiljaka na otocima i rijetko naseljenim područjima Republike Hrvatske, što je uređeno posebnim rasporedom dostave koji je dostupan na internetskoj stranici davatelja usluge www.intereuropa.hr.

Davatelj usluge ovlašten je provjeriti težinu i volumen pošiljaka. Vaganje i mjerenje pošiljaka obavljeno od strane davatelja usluge smatra se neopozivim za korisnika usluge. U slučajevima utvrđenih odstupanja od stavkom 1. 2. i 3. ovog članka utvrđenih težina pošiljaka, kontrolno vaganje takvih pošiljaka davatelj usluge ima pravo naplatiti prema cijeni usluge vaganja pošiljaka navedenoj u važećem cjeniku.

Pakiranje poštanskih pošiljaka, odbijanje preuzimanja

Članak 4.

Pošiljatelj je obvezan pakirati pošiljku na način da se zaštiti njezin sadržaj, druge pošiljke i zaštiti sigurnost i zdravlje ljudi koji rukuju pošiljkom. Pošiljatelj je odgovoran za izbor materijala za pakiranje te za vanjsko i unutarnje pakiranje pošiljaka. Materijal za pakiranje te pakiranje mora odgovarati sadržaju i obliku pošiljke, veličini, masi i vrijednosti pošiljke, te uvjetima prijevoza i duljini relacije. Posebnu pažnju pošiljatelj je dužan posvetiti izboru materijala za pakiranje i pakiranje lako lomljive robe te robe u tekućem stanju. Prilikom pakiranja lako lomljive robe (staklena, keramička i sl.) istu treba dodatno zaštititi i unutar paketa, a na vanjsku ambalažu obavezno je staviti naljepnicu LOMLJIVO. Ispuna unutar paketa mora onemogućiti pomicanje robe. Roba u tekućem stanju (razne vrste) mora biti u nepropusnoj ambalaži koja je dodatno zapakirana u kutiju. Ako pošiljatelj koristiti staru kartonsku ambalažu, potrebno je ukloniti sve stare transportne naljepnice i paketne oznake.

Davatelj usluge nije dužan preuzeti pošiljku na prijevoz:

- ukoliko ista nije pakirana na način da se sigurno i bez oštećenja te ugrožavanja sigurnosti i zdravlja ljudi preveze na označeno mjesto
- ukoliko nije adresirana na način kako je propisano ovim općim uvjetima
- ukoliko su paketi međusobno spojeni
- ukoliko pošiljka nije zapakirana sukladno stavku 1. ovog članka, a pošiljatelj ne želi potpisati suglasnost o nepropisno pakiranoj pošiljci i preuzimanju odgovornosti za štetu na pošiljci

Naplata otkupnine, povrat paleta i dodatno osiguranje

Članak 5.

Usluga naplate otkupnine u korist pošiljatelja obavlja se samo ugovornim korisnicima usluge, uz nadoplatu, te uz jasnu naznaku na prijevoznom dokumentu koji prati pošiljku. Otkupnina se preuzima isključivo u gotovini do iznosa od 2.000,00 EUR (15.069,00 kn) po pošiljci. Usluga naplate otkupnine iznad iznosa od 2.000,00 EUR (15.069,00 kn) po pošiljci obavlja se isključivo uz poseban dogovor i naknadu.

Usluga povrata euro paleta standardnih dimenzija 120x80 obavlja se uz nadoplatu, prema nalogu pošiljatelja koji isto evidentira u prijevoznom dokumentu u za to predviđeno mjesto, te se odmah prilikom isporuke vrši zamjena paleta. Zbog dodatne manipulacije, loma te dotrajalosti paleta u tehnološkom procesu, davatelj usluga se obvezuje da će vratiti 90% euro-paleta od ukupnog preuzetog broja euro-paleta. Povrat euro paleta obavlja se isključivo za ugovorne korisnike usluge.

Usluga povrata dokumentacije obavlja se samo ugovornim korisnicima usluge uz nadoplatu te uz jasnu naznaku na prijevoznom dokumentu koji prati pošiljku.

Usluga dodatnog cargo osiguranja moguća je uz nadoplatu. Pošiljatelj koji za tom uslugom iskaže potrebu obvezan je putem elektroničke pošte poslati zahtjev davatelju usluge za osiguranje robe s naznačenom vrijednosti pošiljke koja se dodatno osigurava.

Prava i obveze korisnika ostalih poštanskih usluga

Članak 6.

Korisnik poštanskih usluga ima pravo i obvezu odabrati onu vrstu poštanske usluge koja odgovara sadržaju, stvarnoj vrijednosti sadržaja poštanske pošiljke i značenju poštanske pošiljke za korisnika poštanskih usluga, a bez dodatnog cargo osiguranja, najviše do iznosa od 1.000,00 EUR (7.534,50 kn).

Za prijenos i uručenje poštanskih pošiljaka čiji sadržaj je veće vrijednosti od vrijednosti navedene u stavku 1. ovoga članka postoji mogućnost ugovaranja dodatnog cargo osiguranja uz naknadu. Za dodatno cargo osiguranje korisnik usluge podnosi davatelju usluge putem elektroničke pošte zahtjev za osiguranje s naznačenom vrijednošću pošiljke koja se dodatno osigurava.

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.

Zabranjeni sadržaji poštanskih pošiljaka i odgovornost pošiljatelja

Članak 7.

Uz poštanske pošiljke sa sadržajem čije je slanje zabranjeno Zakonom o poštanskim uslugama, sljedeće pošiljke isključene su iz radnji ostalih poštanskih usluga davatelja usluge te ih davatelj usluge ima pravo odbiti primiti:

1. robe od posebne vrijednosti, plemenite kovine, nakit, novac, eksplozivne i lako zapaljive predmete, umjetnička djela, antikviteti, isprave i vrijednosnice svih vrsta
2. pošiljke čiji sadržaj bi mogao imati štetne posljedice za ljude, životinje, druge robe i ostale predmete
3. robe koje su izložene brzom kvarenju, temperaturnom režimu i truljenju
4. nepropisno pakirane pošiljke, osim prema posebnom nalogu ili dogovoru, samo s ugovornim korisnicima usluge te uz potpisanu suglasnost o nepropisno pakiranoj pošiljci i preuzimanju odgovornosti za štetu koja bi zbog toga mogla nastati na pošiljci.
5. natječajna i druga dokumentacija s točno definiranim i traženim vremenskim rokom isporuke.

Ako postoji sumnja da pošiljka sadrži neke od sadržaja čiji je prijenos zakonom zabranjen ili isključen propisima ili ovim uvjetima, davatelj 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 zabranjeni sadržaj, 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 u prijevoznom dokumentu o razlogu vraćanja
3. pošiljke iz točaka 1. do 5. stavka 1. ovog članka vratiti pošiljatelju uz napomenu na prijevoznici o razlogu vraćanja.

Otvaranje poštanskih pošiljaka

Članak 8.

Otvaranje, pregledavanje i prepakiranje pošiljke u Zakonom o poštanskim uslugama utvrđenim slučajevima obavlja dvočlana komisija davatelja usluga u skladištu davatelja usluge, prilikom čega obvezno sačinjava zapisnik o izvršenim radnjama, stanju i sadržaju pošiljke. Zapisnik se sačinjava u dva primjerka od kojih se jedan uručuje pošiljatelju ili primatelju pošiljke ili nadležnom tijelu u skladu s posebnim zakonom.

Način i uvjeti obavljanja ostalih poštanskih usluga

Članak 9.

Pošiljatelj koji s davateljem usluge ima sklopljen ugovor ili prihvaćenu ponudu za davanje usluga davatelja usluge, vrši adresiranje koleta elektroničkom poštom ispisivanjem potrebnih podataka u računalnoj aplikaciji koju je davatelj usluge daje na upotrebu pošiljatelju za vrijeme dok postoji ugovorni odnos između davatelja usluge i pošiljatelja.

Pošiljatelj koji s davateljem usluge nema sklopljen ugovor ili prihvaćenu ponudu za davanje usluga davatelja usluge obavezan je izvršiti narudžbu prijevoza putem elektroničke pošte upućene u distribucijski centar davatelja usluge

Upute za rad s računalnom aplikacijom objavljene su na Internet stranici www.intereuropa.hr

Pošiljatelj je odgovoran za podatke koje je davatelju usluge predao u elektroničkom obliku.

Preuzimanje pošiljke

Članak 10.

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

Uručivanje pošiljke

Članak 11.

Davatelj usluge uručuje pošiljku na dogovorenoj adresi.

Prema posebnom dogovoru s primateljem, davatelj usluge pošiljku uručuje u svom prijemnom terminalu, svakog radnog dana, u vremenu između 09,00-14,00 sati.

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

Ako pošiljku nije moguće uručiti primatelju u prvom pokušaju, na adresi navedenoj u prijevoznom dokumentu ostavlja se obavijest o prispijeću pošiljke. Obavijest sadrži

telefonski broj za kontakt radi dogovora o ponovnoj dostavi, te je naznačen rok (7 dana) do kada se pošiljka čuva u skladištu prije povrata pošiljatelju. Ukoliko se naznačeni primatelj na javi u roku do kojeg se pošiljka čuva u skladištu, ostavljanjem obavijesti o prispijeću pošiljke smatra se da je pošiljka propisno uručena.

Pošiljka se ponovno dostavlja najviše još jednom bez posebne naknade ako je prethodno u roku dogovoren novi termin za dostavu. 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 potpisom na skeneru potvrđuje primitak pošiljke, a iznimno, primitak pošiljke potvrđuje se potpisom dostavnice, upisivanjem datuma primitka te ovjerom dostavnice žigom primatelja ili osobe ovlaštene za primitak.

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.

Davatelj usluge nije obavezan prilikom isporuke pošiljaka prisustvovati i zadržavati se pri detaljnom pregledu istih, već se smatra da su isporučene kad su koletarno preuzete te kad je ovjeren odgovarajući prijevozni dokument ili je isporuka potvrđena potpisom na skeneru

Neuručive pošiljke

Članak 12.

Neuručive pošiljke su pošiljke koje davatelj usluge ne može uručiti primatelju niti vratiti pošiljatelju. Davatelj usluge obavezan je voditi evidenciju o neuručivim pošiljkama te iste čuvati godinu dana.

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.

Cijene usluga, način i uvjeti plaćanja

Članak 13.

Ostale poštanske usluge davatelj usluge obračunava i naplaćuje prema cjeniku 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. Ako nije drugačije uređeno ugovorom s ugovornim korisnikom usluge, platilac poštanske usluge je pošiljatelj.

Članak 14.

Poštanska usluga može se platiti gotovinski prilikom preuzimanja ili uručivanja pošiljke s time da se u tom slučaju nalog za prijevoz šalje elektroničkom poštom terminalu expressne dostave koji vrši naplatu prijevoza 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.

Odgovornost davatelja ostale poštanske usluge

Članak 15.

Davatelj poštanskih usluga odgovara u međunarodnom prometu u granicama utvrđenim aktima Svjetske poštanske unije i međunarodnim ugovorima.

Članak 16.

Davatelj usluge u unutarnjem prometu odgovaran je:

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

Članak 17.

Davatelj usluge nije odgovoran u sljedećim slučajevima:

1. kad dokaže da se uzroci događaja iz članka 16. ovih Općih uvjeta nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (viša sila),
2. kad pošiljatelj, primatelj ili druga ovlaštena osoba ne podnese prigovor u roku utvrđenom Zakonom o poštanskim uslugama 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.

Davatelj ostale poštanske usluge ne odgovara:

1. za izmaklu korist, niti za stvarnu štetu koja može nastati zbog gubitka, oštećenja ili umanjeња sadržaja poštanske pošiljke, prekoračenja roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke, te u slučaju kada davatelj poštanske usluge nije obavio uslugu ili je nije obavio u cijelosti.
2. za pošiljke koje je uručio u roku i na način propisan Zakonom i ovim Općim uvjetima.

Članak 18.

Potpisom na skeneru, a iznimno potpisom dostavnice, upisivanjem datuma te, po mogućnosti, i ovjerom dostavnice žigom primatelja smatra se da je davatelj usluge pošiljku uručio u cijelosti, neoštećenu i bez umanjenja sadržaja, te davatelj usluge ne odgovara za naknadno utvrđenu štetu.

Nadoknada štete u unutarnjem i međunarodnom prometu

Članak 19.

Na nadoknadu štete u međunarodnom prometu primjenjuju se akti Svjetske poštanske unije.

Članak 20.

Davatelj usluge obvezan je korisniku usluge ili drugoj ovlaštenoj osobi u unutarnjem prometu isplatiti sljedeću naknadu štete:

1. za gubitak, potpuno oštećenje ili umanjenje 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, a najviše do 1.000,00 EUR (7,534,00 kn), osim u slučajevima kada je ugovoreno dodatno cargo osiguranje

2. za djelomično oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke:

a) za pošiljke koje nemaju označenu vrijednost – u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, ali najviše do peterostrukog iznosa naplaćene cijene usluge

b) za pošiljke s označenom vrijednosti – u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, prema procjeni ovlaštene osobe osiguratelja davatelja usluge, ali najviše do označene vrijednosti, uz podnošenje dokaza o stvarnoj vrijednosti, no ne više od 1.000,00 EUR (7.534,00 KN), osim u slučaju dodatnog osiguranja pošiljke

3. za prekoračenje roka prijenosa i uručenja pošiljke – u visini trostrukog iznosa naplaćene cijene usluge

4. kada poštanska usluga nije obavljena, davatelj usluge obvezan je vratiti naplaćenu cijenu usluge

Podnošenje i rješavanje prigovora

Članak 21.

Korisnik usluge može podnijeti pisani prigovor davatelju usluga u roku od tri mjeseca od dana predaje poštanske pošiljke u unutarnjem prometu, odnosno u roku od šest mjeseci u međunarodnom prometu, u slučaju:

a) gubitka poštanske pošiljke

b) prekoračenja roka za prijenos i uručenje pošiljke

c) kada davatelj usluge nije obavio uslugu ili je nije obavio u cijelosti.

Članak 22.

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

Članak 23.

Korisnik usluge podnosi pismeni prigovor terminalu davatelja usluge s kojim je ugovorio plaćanje poštanske usluge. U pismenom prigovoru mora jasno obrazložiti i potkrijepiti činjenicama na koji dio usluge davatelja se prigovor odnosi.

U slučaju web narudžbe podnositelj prigovora prigovoru prilaže ispis narudžbe, dokaz na kojem temelji svoj zahtjev te navodi visinu potraživanja.

U slučaju narudžbe elektroničkom poštom, podnositelj prigovora prigovoru prilaže poslani mu nalog o zaprimanju narudžbe s brojem narudžbe, dokaz na kojem temelji svoj zahtjev te navodi visinu potraživanja.

Davatelj usluge obvezan je izjasniti se o utemeljenosti prigovora u roku od 30 dana od dana njegovog zaprimanja.

Na pisani odgovor davatelja poštanskih usluga korisnik poštanskih usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri davatelju poštanskih usluga u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora dok je povjerenstvo obavezno u daljnjem roku od 30 dana od dana zaprimanja pritužbe pismeno odgovoriti korisniku. Pritužba se podnosi na adresu: INTEREUROPA d.o.o., Povjerenstvo za pritužbe potrošača, Ulica Josipa Lončara 3, 10090 Zagreb.

U slučaju spora između korisnika i davatelja poštanskih usluga u vezi s rješavanjem prigovora, korisnik poštanskih usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, 10110 Zagreb (Agencija) u roku 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača.

Odgovornost pošiljatelja

Članak 24.

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 pakiranu na propisan način.

Osiguranje

Članak 25.

Sve pošiljke s označenom vrijednosti do iznosa od 1.000,00 EUR (7.534,00 kn), cargo su osigurane. Premija osiguranja uračunata je u naknadu za ostalu poštansku uslugu.

Za pošiljke s označenom vrijednosti iznad 1.000,00 EUR (7.534,00 kn), cargo osiguranje nije uračunato u naknadu za poštansku uslugu. Osiguranje navedenih pošiljaka, davatelj usluge, na zahtjev korisnika usluge posebno ugovara kao dodatno cargo osiguranje uz naknadu davatelju usluge prema cjeniku.

Pošiljke bez označene vrijednosti osigurane su po prijevozničkoj odgovornosti do iznosa utvrđenih člankom 20. ovih Općih uvjeta.

Naknada za oštećenu robu može biti najviše do iznosa kojeg procjeni ovlaštena osoba osiguratelja davatelja usluge.

Zahtjev za nadoknadu štete

Članak 26.

Potraživanje naknade štete pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može ostvariti podnošenjem pisanog zahtjeva davatelju usluga sukladno Zakonu o poštanskim uslugama. Zahtjev za naknadu štete koji se odnosi na gubitak ili umanjenje sadržaja pošiljke, podnositelj obvezno prilaže odgovarajuću ispravu iz koje je vidljivo da je pošiljka izgubljena, a zahtjevu koji se odnosi na oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke, podnositelj obvezno prilaže zapisnik o neispravnosti pošiljke, terećenje za oštećenu pošiljku s opaskom da se šteta dogodila u prijevozu i račun koji je pratio pošiljku u trenutku prijevoza.

Rješavanje sporova

Članak 27.

Sve sporove ugovorne strane prvenstveno će rješavati dogovorom, a u slučaju nepostizanja dogovora ili nerješavanja spora sukladno odredbama Zakona o poštanskim uslugama, ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

Završne odredbe

Članak 28.

Iznosi utvrđeni u EUR izraženi su u HRH uz fiksni tečaj konverzije:

$$1\text{EUR} = 7,53450 \text{ HRK}$$

Članak 29.

Ovi Opći uvjeti javno su objavljeni na internetskoj stranici davatelja usluga: www.intereuropa.hr, te na INTRANET-u koji je oglasna ploča davatelja usluga, a javno su dostupni i u prostorijama namijenjenim korisnicima usluga.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od **01. lipnja 2023. godine.**

Početak primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti za obavljanje poštanske usluge „INTEREUROPA EXPRESS“, HR-OP-025, izdanje 7, doneseni Odlukom Uprave Društva davatelja usluge broj HR-UD22-037-001 od 19. kolovoza 2022. godine.