



Na osnovu Zakona o poštama BiH (Sl.glasnik BiH” br. 33/05), Zakona o poštanskom prometu FBiH (Sl. novine FBiH br. 76/04), Zakona o poštanskim uslugama RS (Sl. glasnik RS br.30/10), Opštih uslova za obavljanje poštanskih usluga BiH (Službeni glasnik BiH broj 102/10), člana 54. Statuta društva INTEREUROPA RTC Međunarodna špedicija, skladištenje, pretovar i transport d.d. Sarajevo, direktor Društva donio je

OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE KURIRSKIH USLUGA

Naziv i sjedište davatelja usluge i područje obavljanja usluge

Član 1.

Ovim Opštim uvjetima uređuju se uvjeti, način i postupak obavljanja kurirskih usluga koje pod nazivom „INTEREUROPA EXPRESS“ pruža davatelj usluge INTEREUROPA RTC, Međunarodna špedicija, skladištenje, pretovar i transport d.d. Sarajevo, Halilovići 12 (u daljnjem tekstu: davatelj usluge) pravnim i fizičkim osobama, kao korisnicima usluge (u daljnjem tekstu: korisnik usluge) na području Bosne i Hercegovine.

Opis kurirskih usluga

Član 2.

Kurirske usluge prema ovim Opštim uvjetima obuhvaćaju usluge koje uz uslugu preuzimanje poštanskih pošiljaka na adresi pošiljatelja, direktnog prijenosa, te uručenje na adresi primatelja sadrže i sljedeće dopunske usluge:

1. prijem pošiljke po pozivu korisnika usluge koji može biti direktan, upućen elektronskom poštom ili putem web narudžbe
2. praćenje toka prijenosa i uručenja pošiljke putem interneta ili na drugi odgovarajući način
3. komunikacija radnika davatelja usluge radi davanja dodatnih uputa u vezi s uručenjem pošiljke
5. preuzimanje i uručenje pošiljke uz elektronski potpis pošiljatelja i primatelja, iznimno ručno na ispisanim dostavnicama
6. preuzimanje i uplata otkupnine
7. vraćanje ovjerene dogovorene dokumentacije
8. vraćanje euro paleta zaduženih za povrat pošiljatelju
9. mogućnost dodatnog osiguranja.

Član 3.

Pod pošiljkom podrazumijevaju se dokumenti, jedno ili više paketa koji se dostavljaju na jednu adresu od vrata do vrata. Vrijeme za preuzimanje i uručenje pošiljke je roku od 24 do 48 sati za radne dane (pod radnim danom se ne podrazumijeva subota, nedjelja i praznik).



Izuzetak od navedenog pravila je dostava pošiljaka u pojedine dijelove Bosne i Hercegovine, što je uređeno posebnim rasporedom dostave dostupnim na internetskoj stranici davatelja usluge www.intereuropa.ba

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 utvrđenih težina pošiljaka, kontrolno vaganje takvih pošiljaka davatelj usluge ima pravo naplatiti prema cijeni usluge vaganja pošiljaka navedenoj u važećem cjenovniku.

Pakiranje poštanskih pošiljaka, odbijanje preuzimanja

Član 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 dužini 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. Sadržaj unutar paketa mora onemogućiti pomicanje robe. Roba u tekućem stanju (razne vrste) mora biti u nepropusnoj ambalaži koja je dodatno zapakirana u kutiju.

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 Opštim uvjetima,
- ukoliko pošiljka nije zapakirana u skladu sa stavom 1. ovog člana, a pošiljatelj ne želi potpisati saglasnost o nepropisno pakiranoj pošiljci i preuzimanju odgovornosti za štetu na pošiljci.

Naplata otkupnine, vrijednost pošiljke i dodatno osiguranje

Član 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 5.000,00 KM po pošiljci.

Usluga povrata euro paleta ili dokumentacije obavlja se uz nadoplatu, prema nalogu pošiljatelja koji isto evidentira u prijevoznom dokumentu u za to predviđeno mjesto, odmah prilikom isporuke. Povrat euro paleta obavlja se isključivo za ugovorne korisnike usluge.



Usluga dodatnog osiguranja pošiljke moguća je uz nadoplatu. Pošiljatelj koji za istom uslugom ukaže potrebu obvezan je putem elektronske pošte poslati zahtjev za osiguranje robe s naznačenom vrijednošću pošiljke koja se dodatno osigurava.

Vrijednost pošiljke se unosi na tovarni list i ista predstavlja osnov za dodatno osiguranje.

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

Član 6.

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

1. eksplozivne i lako zapaljive predmete ili predmete čiji je prijem povezan s opasnosti za druge pošiljke, poštanske objekte, opremu i prijevozna sredstva ili za život i zdravlje ljudi;
2. predmete čiji je promet zabranjen posebnim zakonskim i drugim propisima;
3. opojne droge, osim kad su pošiljatelj i primatelj posebnim zakonom ovlašteni za promet ili upotrebu opojnih droga.
4. robe koje su izložene brzom kvarenju i truljenju
5. 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.
6. tenderska 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 prijem pošiljke na drugom primjerku zapisnika
2. pošiljke iz tačaka 1. do 6. stava 1. ovog člana vratiti pošiljatelju uz napomenu na prijevoznici o razlogu vraćanja.

Otvaranje poštanskih pošiljaka



Član 7.

Otvaranje, pregledavanje i prepakiranje pošiljke u skladu sa Opštim uvjetima za obavljanje poštanskih usluga 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

Član 8.

Pošiljatelj koji s davateljem usluge ima sklopljen ugovor ili prihvaćenu ponudu za davanje usluga davatelja usluge, vrši adresiranje koleta elektronskom poštom ispisivanjem potrebnih podataka u računarskoj 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 elektronske pošte upućene u distribucijski centar davatelja usluge.

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

Preuzimanje pošiljke

Član 9.

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

Uručivanje pošiljke

Član 10.

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 obavještava se pošiljatelj o nemogućnosti uručivanja pošiljke.



Pošiljka se ponovno dostavlja najviše još jednom bez posebne naknade u maksimalnom roku od 7 dana ako je prethodno dogovoren sa pošiljateljem ili primateljem novi termin za dostavu. Svaka daljnja ponovna dostava posebno se dogovara i naplaćuje prema cjenovniku davatelja usluge ako iznos nadoknade nije utvrđen ugovorom.

Primatelj ili osoba ovlaštena za prijem potpisom na skeneru potvrđuje prijem pošiljke, a iznimno, prijem pošiljke potvrđuje se potpisom dostavnice, upisivanjem datuma prijema te ovjerom dostavnice žigom primatelja ili osobe ovlaštene za prijem.

Ako je primatelj nepoznat ili je odbio prijem 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

Član 11.

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 obavezno 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.

Novčani iznos dobiven prodajom u smislu stava (1), (2) i (3) ovoga člana i novac koji je eventualno pronađen u pošiljkama uplatit će se na račun operatera poštanskog prometa i čuvati 3 (tri) godine od dana komisijuskog pregleda.

Novčani iznos iz stava (4) ovog člana nakon odbitka stvarnih troškova (čuvanja pošiljke, prodaja sadržaja pošiljke, slanja novčanog iznosa i sl.) isplatit će pošiljatelju ako u roku predviđenom u stavu (4) ovog člana podnese zahtjev za isplatu.

Ako se zahtjev za isplatu ne podnose u propisanom roku novčani iznos iz stava (4) ovog člana pripada operateru poštanskog prometa kao vanredni prihod.



Cijene usluga, način i uvjeti plaćanja

Član 12.

Kurirske usluge davatelj usluge obračunava i naplaćuje prema cjenovniku objavljenom i dostupnom korisnicima usluga na internetskoj stranici davatelja usluge i u objektima za prijem 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.

Član 13.

Kurirska usluga može se platiti gotovinski prilikom preuzimanja ili uručivanja pošiljke.

Iznimno od stavka 1. ovoga člana, 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.

Član 14.

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

Odgovornost davatelja kurirske usluge

Član 15.

Davatelj usluge 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.

Član 16.

Davatelj usluge obvezan 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, a najviše do 2.000,00 KM, osim u slučajevima kada je ugovoreno dodatno osuguranje pošiljke.

2. za djelomično oštećenje ili umanjeње 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 2.000,00 KM, osim u slučaju dodatnog osiguranja pošiljke.

3. kada kurirska usluga nije obavljena, davatelj usluge obavezan je vratiti naplaćenu cijenu usluge ukoliko usluga nije izvršena krivnjom davatelja usluga.

Član 17.

Davatelj usluge nije odgovoran u sljedećim slučajevima:

1. kad dokaže da se uzroci događaja iz člana 16. ovih Opštih uvjeta nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (viša sila),
2. kad pošiljatelj, primatelj ili druga ovlaštena osoba ne podnese prigovor u roku utvrđenom Opštim uvjetima za obavljanje poštanskih usluga 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 Opštim uvjetima,
4. kad je šteta uzrokovana time što pošiljatelj nije pakirao pošiljku na način da osigura njezin sadržaj.

Davatelj usluge ne odgovara:

1. za izmaklu korist, niti za stvarnu štetu koja može nastati zbog gubitka, oštećenja ili umanjenja 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 Opštim uvjetima.

Član 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.



Podnošenje i rješavanje prigovora

Član 19.

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.

Član 20.

Korisnik usluge podnosi pismeni prigovor terminalu davatelja usluge s kojim je ugovorio plaćanje kurirske 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 elektronskom 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 obavezan je izjasniti se o utemeljenosti prigovora u roku od 30 dana od dana njegovog zaprimanja.

Odgovornost pošiljatelja

Član 21.

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 članom 7. ovih Opštih 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.

Osiguranje

Član 22.

Sve pošiljke s označenom vrijednosti do iznosa od 2.000,00 KM su osigurane. Premija osiguranja uračunata je u naknadu za kurirsku uslugu.



Za pošiljke s označenom vrijednosti iznad 2.000,00 KM, osuguranje pošiljke nije uračunato u naknadu za kurirsku uslugu. Osiguranje navedenih pošiljaka, davatelj usluge, na zahtjev korisnika usluge posebno ugovara kao dodatno osuguranje pošiljke uz naknadu davatelju usluge prema cjenovniku.

Pošiljke bez označene vrijednosti osigurane su po prijevoznčkoj odgovornosti do iznosa utvrđenih članom 17. ovih Opštih uvjeta.

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

Zahtjev za nadoknadu štete

Član 23.

Potraživanje naknade štete pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može ostvariti podnošenjem pisanog zahtjeva davatelju usluga u skladu sa Zakonom i Opštim uvjetima za obavljanje poštanskih usluga. 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 prevoza.

Rješavanje sporova

Član 24.

Sve sporove ugovorne strane prvenstveno će rješavati dogovorom, a u slučaju nepostizanja dogovora ili nerješavanja spora ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Sarajevu.

Završne odredbe

Član 25.

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

Ovi Opšti uvjeti primjenjuju se od **01. 12. 2019. godine.**

Početkom primjene ovih Opštih uvjeta prestaju važiti Opšti uvjeti za obavljanje kurirskih usluga, BH-ND-033, izdanje 4.

Direktor

Darko Skrnički