

OPŠTI USLOVI
ZA OBAVLJANJE KURIRSKIH USLUGA

Sarajevo, novembar 2025.godine

Na osnovu člana 32. Statuta Društva Express Courier d.o.o. Sarajevo i člana 48. Opštih uslova za obavljanje poštanskih usluga (Službeni glasnik BiH broj 102/10), dana 24.11.2025. godine, Uprava Društva donosi

OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE KURIRSKIH USLUGA

Ovo je važeća verzija Opštih uslova koja se primjenjuje od dana objavljivanja i odnosi se na sve nove pošiljke. Opšti uslovi dostupni su na internet stranici Davatelja usluga i u poslovnim prostorijama Davatelja usluga.

I OPŠTE ODREDBE

Član 1. *(Predmet i svrha)*

Ovim Opštim uslovima uređuju se prava, obaveze i odgovornosti između Davatelja usluga i korisnika kurirskih usluga, uslovi prijema, prijenosa i uručenja pošiljaka, dodatne usluge, cijene i način plaćanja, odgovornost za štetu, postupak prigovora i rješavanje sporova, te druga pitanja od značaja za pružanje kurirskih usluga.

Opšti uslovi čine sastavni dio ugovora o pružanju kurirskih usluga koji nastaje prihvatanjem pošiljke na prijevoz.

Član 2. *(Područje primjene)*

Opšti uslovi primjenjuju se na kurirske usluge koje Davatelj usluga obavlja na teritoriji Bosne i Hercegovine.

Odredbe ovih Opštih uslova primjenjuju se na sve korisnike, osim ako je posebnim pisanim ugovorom drugačije ugovoreno.

Član 3. *(Ugovorni odnos i dokaz o prijemu)*

Ugovor o pružanju kurirskih usluga smatra se zaključenim trenutkom kada Davatelj usluga preuzme pošiljku od Pošiljatelja.

Dokaz o prijemu i identitetu pošiljke predstavlja tovarni list ili nalog utovara (ili drugi odgovarajući obrazac) koji sadrži osnovne podatke o pošiljci, Pošiljatelju i Primatelju, datum prijema, masu, vrstu usluge i eventualne dopunske usluge.

Dokaz o uručanju predstavlja lista dostave / potvrda o isporuci (POD), uključujući potpis Primatelja ili ovlaštene osobe, te druge evidencije dostave (npr. elektronska evidencija, skeniranje ili fotografija, gdje je primjenjivo).

II ZNAČENJE POJMOVA

Član 4. (Definicije)

U smislu ovih Opštih uslova, pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

- Davatelj usluga – Express Courier d.o.o. Sarajevo, licencirani poštanski/kurirski operater za obavljanje kurirskih usluga u BiH.
- Korisnik usluga – svako fizičko ili pravno lice koje naručuje ili koristi uslugu (obuhvata Pošiljatelja i/ili Primatelja).
- Pošiljatelj – lice koje predaje pošiljku Davatelju usluga.
- Primatelj – lice kojem je pošiljka namijenjena.
- Pošiljka – adresirana pošiljka (dokumenti ili roba/predmeti), koja podrazumijeva registrovanu pošiljku i može se sastojati od jednog ili više dijelova koji čine jednu cjelinu i koji se preuzimaju, prenose i uručuju.
- Standardna pošiljka – pošiljka koja po masi/dimenzijama ne zahtijeva posebnu manipulaciju.
- Nestandardna pošiljka – pošiljka povećane mase/dimenzija ili posebnih zahtjeva (glomazna, nepravilnog oblika, lomljiva, tečna i sl.).
- Viša sila – događaji van kontrole Davatelja usluga (npr. elementarne nepogode, blokade saobraćajnica, štrajkovi, rat, požar, vanredne situacije).

Napomena: termini „tovarni list“ / „nalog utovara“ te „lista dostave“ / „POD“ koriste se kao sinonimi u smislu ovih uslova.

III VRSTE USLUGA I DODATNE USLUGE

Član 5. (Vrste kurirskih usluga)

Davatelj usluga obavlja kurirske usluge u unutrašnjem saobraćaju koje mogu obuhvatati:

- standardnu dostavu (uobičajeno 24/72 sata uz izuzetke za pojedina područja);
- vremenski definisanu dostavu (po posebnom dogovoru i u skladu s mogućnostima);
- dostavu „od vrata do vrata“, do ulaza u stambeni ili poslovni objekat (ulazna vrata zgrade, kuće, radnje ili dvorišta), osim ako je drugačije izričito ugovoreno u pisanoj formi;
- ugovorene (B2B) usluge za pravna lica;
- dodatne i dopunske usluge (npr. preuzimanje s povratnicom, povrat dokumentacije, posebna manipulacija, pakovanje i sl.), u skladu s važećim cjenovnikom.

Pošiljke čija pojedinačna masa ne prelazi 31,5 kg kurir dostavlja do ulaznih vrata objekta Primatelja, pod uslovom da je pristup siguran, nesmetan i tehnički moguć.

Za pošiljke čija pojedinačna masa prelazi 31,5 kg, kurirska služba nije u obavezi vršiti unošenje, iznošenje na sprat, prenošenje stepenicama, manipulaciju bez odgovarajuće mehanizacije, niti bilo kakav fizički istovar bez pomoći.

U takvim slučajevima, Primatelj je dužan obezbijediti odgovarajući istovar (osobe, oprema, nesmetan pristup).

Ukoliko Primatelj ne obezbijedi istovar u trenutku dostave, kurir može odbiti isporuku, vratiti pošiljku ili naplatiti dodatne troškove ponovne dostave, čekanja ili povrata, u skladu s važećim cjenovnikom.

Kurirska služba zadržava pravo da odbije radnje koje mogu ugroziti bezbjednost, prouzrokovati štetu ili zahtijevati prekomjeran fizički napor. Kurirska služba ne snosi odgovornost za posljedice neadekvatno obezbijeđenog istovara od strane Primatelja.

Član 6. (Rokovi dostave)

Rokovi uručjenja zavise od mjesta prijema i dostave te operativnih mogućnosti Davatelja usluga. Uobičajeni rok za kurirsku uslugu je 24/48 sati (osim neradnih dana i za pojedina područja 48/72 sata).

Rokovi iz ovog člana imaju informativni karakter i ne predstavljaju garantovani rok isporuke. Odgovornost za kašnjenje uređena je članovima 18. i 18.b ovih Opštih uslova.

Davatelj usluga ne odgovara za prekoračenje rokova uzrokovano višom silom ili okolnostima koje se nisu mogle spriječiti ili otkloniti razumnim mjerama.

IV PRIJEM POŠILJAKA, PAKOVANJE I OZNAČAVANJE

Član 7. (Opšta pravila pakovanja)

Pošiljatelj je dužan osigurati adekvatno pakovanje pošiljke tako da pošiljka tokom prijevoza i manipulacije ne ugrožava ljude, imovinu i druge pošiljke.

Materijal i način pakovanja moraju odgovarati sadržaju, vrsti, dimenzijama, masi i vrijednosti pošiljke, kao i relaciji na kojoj se pošiljka prenosi.

Davatelj usluga može ponuditi uslugu pakovanja ili obezbijediti standardno pakovanje, u skladu s cjenovnikom.

Preuzimanje pošiljke ne znači da je pošiljka bila adekvatno upakovana; odgovornost za pravilno pakovanje snosi Pošiljatelj.

Član 8. *(Posebna pravila: lomljivo, osjetljivo, tečno)*

Lomljive i osjetljive predmete Pošiljatelj je dužan pojedinačno zaštititi i smjestiti u čvrstu kutiju uz ispunu zaštitnim materijalom (papir, stiropor, spužva i sl.). Pošiljatelj je dužan jasno označiti pošiljku kao lomljivu/osjetljivu.

Tekućine i topljive supstance moraju biti zatvorene u nepropusnoj posudi (prvo pakovanje), dodatno obložene upijajućim materijalom te smještene u čvrstu kutiju (drugo pakovanje). Pošiljatelj je dužan označiti pošiljku kao tečnu/topljivu.

Član 9. *(Pravo odbijanja prijema)*

Davatelj usluga ima pravo odbiti prijem pošiljke, naročito ako:

- pošiljka nije zapakovana ili označena u skladu s ovim Opštim uslovima;
- pošiljka nije pravilno adresirana ili nedostaju kontakt podaci;
- dokumentacija o pošiljci je nepotpuna, nečitka ili neupotrebljiva;
- postoji procjena da se pošiljka ne može sigurno prevesti i uručiti;
- postoji rizik po bezbjednost zaposlenih, trećih lica ili imovine.

V ZABRANJENE I USLOVNO DOZVOLJENE POŠILJKE

Član 10. *(Zabranjeni sadržaji)*

Zabranjeno je slanje pošiljaka koje sadrže predmete ili materije čiji je promet zabranjen propisima Bosne i Hercegovine, kao i:

- eksplozive, zapaljive i druge opasne materije;
- oružje i municiju;
- narkotička i psihotropna sredstva;
- žive životinje;
- novac, vrijednosne papire i dragocjenosti osim ako je to posebno ugovoreno;
- druge predmete koji mogu ugroziti bezbjednost ljudi i imovine.

Član 11. *(Postupanje kod sumnje/zabrane i pregled pošiljke)*

Ako se prije prijema utvrdi ili posumnja da pošiljka sadrži zabranjene predmete, Davatelj usluga će odbiti prijem pošiljke.

Ako se nakon preuzimanja utvrdi da pošiljka sadrži zabranjene predmete, Davatelj usluga može, uz sačinjavanje zapisnika, pošiljku predati nadležnom organu, odnosno postupiti u skladu sa zakonom. Ako se nakon prijema utvrdi da pošiljka sadrži žive životinje, pošiljka se u pravilu vraća Pošiljatelju uz zapisnik.

Davatelj usluga može, komisijski u prisustvu najmanje dvije osobe, otvoriti i pregledati pošiljku kada: (i) pošiljka ne može biti uručena niti vraćena (neuručiva), (ii) postoji osnovana sumnja na zabranjen sadržaj ili (iii) pošiljka je oštećena tako da je ugrožen sadržaj. Pošiljka se nakon pregleda ponovo zatvara i evidentira.

VI ADRESIRANJE, URUČENJE I NEURUČIVE POŠILJKE

Član 12. *(Adresiranje i odgovornost za podatke)*

Pošiljatelj je isključivo odgovoran za tačnost i potpunost podataka navedenih u tovarnom listu, uključujući adresu i kontakt podatke Pošiljatelja i Primatelja.

Ako korisnik ne navede potpune i tačne podatke, Davatelj usluga ne odgovara za neuručenje ili kašnjenje uzrokovano takvim propustom, a dodatne troškove snosi korisnik.

Član 13. *(Uručenje pošiljke i ovlaštena lica)*

Pošiljke se uručuju Primatelju, njegovom zakonskom zastupniku ili ovlaštenoj osobi uz potvrdu prijema (potpis na listi dostave ili elektronska potvrda).

Član 13.a *(Dokazivanje identiteta)*

Pošiljatelj, Primatelj ili drugo ovlašteno lice dokazuje svoj identitet važećom ispravom sa fotografijom (lična karta ili pasoš). Ukoliko zaposlenik Davatelja usluga posumnja u valjanost isprave, može odbiti prijem ili uručenje pošiljke.

Ako uručenje navedenim licima nije moguće, pošiljka se može uručiti i odraslom članu domaćinstva na adresi Primatelja ili ovlaštenoj osobi na radnom mjestu Primatelja, kada je to razumno i u skladu s internim procedurama Davatelja usluga. Ako dostavljač posumnja u identitet lica koje preuzima pošiljku, može zahtijevati dokaz identiteta.

Član 14. *(Neuspjela dostava, povrat i pravo zadržavanja)*

Ako Primatelj nije zatečen, odbije prijem pošiljke ili uručenje nije moguće iz drugih razloga, Davatelj usluga može: (i) pokušati ponovnu dostavu, (ii) vratiti pošiljku Pošiljatelju ili (iii) zadržati pošiljku do izmirenja svih obaveza po osnovu pošiljke (prevoz, dodatne usluge, skladištenje). Troškove snosi Pošiljatelj, osim ako je pisanim ugovorom drugačije ugovoreno.

Član 15. *(Neuručive pošiljke – komisijski pregled, čuvanje i raspolaganje)*

Pošiljka se smatra neuručivom kada je nije moguće uručiti Primatelju niti vratiti Pošiljatelju.

Neuručive pošiljke Davatelj usluga komisijski otvara i pregleda radi utvrđivanja podataka iz sadržaja. Ako se pronađe nova adresa, pošiljka se prepakuje, označi odgovarajućom obavješću i otprema na pronađenu adresu.

Ako se nakon pregleda ne pronađe adresa Pošiljatelja niti Primatelja, Davatelj usluga pošiljku čuva 1 (jednu) godinu od dana komisijskog pregleda. Nakon isteka roka, raspolaganje se vrši u skladu s važećim propisima Bosne i Hercegovine, uz komisijsku procjenu vrijednosti, vođenje zapisnika i uz poštovanje propisanih procedura (prodaja, donacija ili uništenje, zavisno od vrste sadržaja i propisa).

VII CIJENE I PLAĆANJE

Član 16. *(Cijene i obračun)*

Cijene kurirskih usluga utvrđene su važećim cjenovnikom Davatelja usluga. Osnov za obračun može biti masa, dimenzije, zona dostave, vrsta usluge, kao i dodatne i dopunske usluge. Nestandardne pošiljke podliježu posebnom obračunu.

Davatelj usluga zadržava pravo obračuna dodatka na gorivo, periodično objavljenog i ažuriranog na web-stranici www.ecbh.ba. Također zadržava pravo korekcije cijena u skladu sa Zakonom i propisima o formiranju cijena usluga.

Usluge se naplaćuju isključivo u lokalnoj valuti – konvertibilna marka (KM/BAM).

Davatelj usluga zadržava pravo korekcije obračuna ako se naknadno utvrdi odstupanje mase/dimenzija ili pogrešno deklarisanje pošiljke.

Član 17. *(Način plaćanja)*

Plaćanje usluga vrši se gotovinski i/ili bezgotovinski te po ugovorenom računu (fakturisanjem) za ugovorne korisnike. Ako je ugovoreno da trošak snosi Primatelj, a Primatelj odbije plaćanje, Pošiljatelj je dužan podmiriti troškove usluge i sve nastale dodatne troškove.

VIII ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE

Član 18. *(Odgovornost Davatelja usluga)*

Davatelj usluga odgovara isključivo za direktan fizički gubitak ili oštećenje pošiljke nastalo u periodu od preuzimanja do uručenja pošiljke, i to samo ukoliko se nesporno utvrdi njegova krivica, u skladu sa važećim propisima i ovim Opštim uslovima.

Davatelj usluga ne odgovara za kašnjenje u dostavi, osim ako je drugačije izričito utvrđeno posebnim ugovorom. U tom slučaju, eventualna odgovornost može obuhvatiti isključivo povrat plaćene cijene konkretne usluge, bez prava na bilo kakvu dodatnu naknadu štete.

Vremenski definisana dostava predstavlja opcionu uslugu koja zavisi od operativnih, tehničkih i organizacionih mogućnosti i ne predstavlja garanciju isporuke u tačno određenom roku, osim ako je to posebno ugovoreno.

Član 18.a *(Ograničenje odgovornosti i obaveze Korisnika)*

Ako Korisnik usluga prilikom kreiranja elektronskog tovarnog lista ili pismenim putem ne naznači vrijednost pošiljke, maksimalna odgovornost Davatelja usluga ograničena je na 50,00 KM po pošiljci, bez obzira na stvarnu vrijednost sadržaja ili visinu nastale štete.

Za pošiljke za koje je vrijednost uredno naznačena, ukupna maksimalna odgovornost Davatelja usluga po jednoj pošiljci, po svim osnovama i zahtjevima (gubitak, oštećenje ili djelimični nestanak), ograničena je na niži iznos od: (i) 5.000,00 KM ili (ii) 15,00 KM po kilogramu težine pošiljke.

Korisnik usluga snosi teret dokazivanja osnovanosti zahtjeva za naknadu štete (dokaz o nastanku i uzroku štete te vrijednosti sadržaja pošiljke: račun, faktura, otpremnica, fotografije ili drugi validan dokaz).

Primatelj preuzimanjem pošiljke potvrđuje da je pošiljka uručena u vidno neoštećenom stanju, osim ako se u skladu s članom 19.a dokaže suprotno.

Zahtjev za naknadu štete podnosi se pismenim putem, u rokovima propisanim članom 19.

Član 18.b *(Isključenja i ograničenja odgovornosti)*

Davatelj usluga ne odgovara za indirektne, posljedične, nematerijalne ili ekonomske štete (izgubljena dobit, izgubljeni prihodi, kamate, penale, gubitak tržišta, gubitak budućih poslova), kao ni za štete nastale usljed kašnjenja, uključujući štete povezane sa tenderskom dokumentacijom i rokovima dostave.

Odgovornost Davatelja usluga isključena je kada je šteta nastala usljed: (i) radnje ili propusta Pošiljatelja ili Primatelja; (ii) prirodnih svojstava sadržaja pošiljke (kvarenje, isušivanje, curenje, lomljenje i sl.); (iii) neadekvatnog pakovanja ili označavanja; (iv) netačnih ili nepotpunih podataka; (v) postupanja po nalogu ili odluci nadležnih organa; (vi) više sile (elementarne nepogode, saobraćajne nezgode, kvarovi na vozilima, štrajkovi, blokade puteva i sl.); (vii) dostave sadržaja čiji je promet zabranjen ili ograničen propisima.

Član 18.c *(Zahtjev za naknadu štete – podnošenje i uslovi)*

Zahtjev za naknadu štete podnosi se na osnovu prihvaćenog prigovora ili pritužbe, u rokovima i na način definisan u članu 19. Davatelj usluga nije obavezan postupati po zahtjevu dok se ne izmire svi dospjeli troškovi prevoza i dopunskih usluga.

IX PRIGOVORI I REKLAMACIJE

Član 19. *(Vrste prigovora i rokovi)*

Prigovor zbog vidljivih oštećenja ili umanjena sadržaja podnosi se odmah pri uručanju, uz mogućnost pregleda pošiljke na mjestu isporuke i po izboru Primatelja – odbijanje ili prijem pošiljke.

Prigovor zbog skrivenih oštećenja može se podnijeti u roku od 8 dana od uručanja, uz dokaz da oštećenje nije moglo biti uočeno prilikom uručanja i da nije nastalo nakon uručanja.

Prijava gubitka pošiljke podnosi se najkasnije u roku od 60 dana od dana predaje pošiljke Davatelju usluga.

Reklamacije vezane za sadržaj fakture i specifikacije podnose se u roku od 3 dana od prijema fakture.

Zahtjev za dostavu kopije elektronske potvrde o isporuci (POD) podnosi se u roku od 30 dana od dana dostave; nakon 30 dana, a najkasnije u roku od 3 mjeseca, može se naplatiti dodatna naknada.

Reklamacije za dodatne usluge podnose se najkasnije u roku od 30 dana.

Član 19.a *(Način podnošenja prigovora/reklamacije)*

Reklamacija se podnosi isključivo u pisanom obliku (pošta ili e-mail), uz dostavljanje relevantne dokumentacije: dokaz o prijemu (lista dostave ili POD), opis pošiljke, fotografije i dokaz o vrijednosti sadržaja. Davatelj usluga će se izjasniti o osnovanosti reklamacije u roku od 5 radnih dana od dana podnošenja.

Član 19.b *(Dokazna dokumentacija i POD)*

Potpis i ovjera Primatelja na listi dostave ili elektronski POD (digitalni potpis, skeniranje ili fotografija) predstavljaju dokaz urednog uručanja, osim ako se dokaže suprotno. Zahtjev za dostavu kopije POD-a mora sadržavati broj pošiljke, naziv Pošiljatelja i Primatelja te datum slanja.

Član 19.c *(Finansijski obračun prilikom reklamacije)*

Davatelj usluga zadržava pravo naplate dodatnih troškova u vezi s reklamacijom (ponovna dostava, čekanje, skladištenje), u skladu s važećim cjenovnikom. Davatelj usluga nije obavezan poduzeti radnje po zahtjevu dok se ne izmire svi dospjeli troškovi prevoza i dopunskih usluga.

X ZAŠTITA PODATAKA I TAJNOST POŠILJAKA

Član 20. *(Zaštita podataka)*

Davatelj usluga obrađuje lične podatke korisnika isključivo u svrhu realizacije ugovorene usluge, naplate, evidencija i rješavanja prigovora, u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka u BiH.

Korisnik je saglasan da Davatelj usluga može koristiti kontakt podatke za obavještenja o statusu pošiljke i realizaciji usluge.

Član 21. *(Tajnost pošiljaka)*

Davatelj usluga čuva tajnost pošiljaka i njihovog sadržaja, osim u slučajevima propisanim zakonom i ovim Opštim uslovima (npr. komisijski pregled neuručivih pošiljaka, sumnja na zabranjen sadržaj, postupanje po nalogu organa).

XI POSEBNE ODREDBE ZA UGOVORNE (B2B) KORISNIKE

Član 22. *(Ugovorni odnosi)*

Za ugovorne korisnike (pravna lica) mogu se ugovoriti posebni uslovi (tarife, rokovi, način fakturisanja, preuzimanja i sl.). U slučaju neslaganja između ugovora i ovih Opštih uslova, primjenjuju se odredbe ugovora.

XII ZAVRŠNE ODREDBE

Član 23. *(Mjerodavno pravo i nadležnost)*

Na sva pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima primjenjuju se važeći propisi Bosne i Hercegovine. Za rješavanje sporova nadležan je stvarno nadležni sud u Sarajevu, osim ako važeći propisi ne određuju drugačije.

Član 24. *(Objava, izmjene i stupanje na snagu)*

Davatelj usluga zadržava pravo izmjene i dopune ovih Opštih uslova. Izmjene se objavljuju na web-stranici Davatelja usluga i/ili u poslovnim prostorijama, a primjenjuju se na pošiljke preuzete nakon objave.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom objavljivanja.

Broj: 504/25
Sarajevo, 24.11.2025 godine

**Za Davatelja usluga
Direktor**

Mirza Bavčić