

Na osnovu člana. 8. st. 3. alineja (g) Pravilnika o izdavanju licenci za obavljanje poštanskih usluga, davatelj poštanskih usluga Express Courier, društvo s ograničenom odgovornošću, Sarajevo, Ismeta Alajbegovića Šerbe 3, ID: 4201536360000, koje zastupa direktor Mirza Bavčić (dalje u tekstu: davatelj poštanskih usluga), donosi Opće uvjete za obavljanje kurirskih usluga, kako slijedi:

## **OPĆI UVJETI ZA OBAVLJANJE KURIRSKIH USLUGA/ UPS OPĆI UVJETI ZA PREVOZ POŠILJAKA**

Ovo je važeća verzija koja se primjenjuje od dana objavljivanja ovih Općih uvjeta. Ova posljednja verzija, koja će se od sada primjenjivati na nove pošiljke, se može naći na stranicama [www.ecbh.ba](http://www.ecbh.ba) ili dobiti u uredu Davatelja poštanskih usluga.

### **1. UVOD I ZNAČENJE POJMOVA**

Pod terminom "UPS" se podrazumjeva kompanija United Parcel Service of America, a koju u Bosni i Hercegovini zastupa Express Courier d.o.o., Ismeta Alajbegovića Šerbe 3, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina, njene podružnice i poslovnice i agente i nezavisne pružatelje usluga.

"Davatelj poštanskih usluga" se odnosi na trgovačko društvo Express Courier, društvo s ograničenom odgovornošću, Sarajevo, Ismeta Alajbegovića Šerbe 3, ID: 4201536360000.

"Pošiljatelj" se odnosi na pravnu ili fizičku osobu koja šalje pošiljku i koja je nositelj svih prava i obaveza iz ugovora, do propisnog uručenja pošiljke.

"Primatelj" se odnosi na pravnu ili fizičku osobu na koju je poštanska pošiljka adresirana i kojoj se pošiljka treba uručiti na osnovu naloga pošiljatelja.

"Poštanska pošiljka" se odnosi na svaku adresiranu pošiljku u konačnom obliku u kojem je davatelj poštanskih usluga treba uručiti. Vrste poštanskih pošiljaka koje su u smislu ovih općih uvjeta predmet ostalih poštanskih usluga i dopunskih usluga vezanih uz ostale poštanske usluge koje obavlja davatelj poštanskih usluga su pismonosne pošiljke i paketi.

"Pismonosna pošiljka" je vrsta komunikacije u pisanom obliku ispisana ili otisnuta na papiru ili drugom odgovarajućem nositelju podataka, koju je potrebno poslati i dostaviti na adresu koju je naveo pošiljatelj na samoj pismonosnoj pošiljci ili njezinom omotu.

"Paket" je poštanska pošiljka koja sadrži robu i predmete.

"Pošiljka s navedenom vrijednosti" je poštanska pošiljka za koju je pošiljatelj prilikom naručivanja usluge naveo vrijednost te čiji je sadržaj osigurao za slučaj gubitka, krađe ili oštećenja.

"Tovarni list" se odnosi na pojedinačni Tovarni list davatelja poštanskih usluga ili unose/upise zabilježene s istim datumom, te s istom adresom i vrstom usluge kao i na potvrdi o preuzimanju. Svi paketi podvedeni pod jednim Tovarnim listom smatraju se jednom pošiljkom.

## **2. OBIM USLUGE**

1.1. Usluge koje pruža davatelj poštanskih usluga su:

### **a) ostale poštanske usluge:**

#### **UPS Express Plus**

- Dostava naredni radni dan do 9:00 na većinu poslovnih adresa u Europi.
- Dostava drugi radni dan do 9:00 na većinu poslovnih adresa u Sjedinjenim Američkim Državama i glavnim poslovnim zonama u Kanadi i Aziji.
- Dostava na dogovoreni dan do 9:00 na druge destinacije širom svijeta.

#### **UPS Express**

- Dostava naredni radni dan do 10:30 ili obično do 12:00 na većinu poslovnih adresa u Europi.
- Dostava drugi radni dan do 10:30, 12:00 ili 14:00 na većinu poslovnih adresa u Sjedinjenim Američkim Državama i većim poslovnim sjedištima u Kanadi.
- Vremenski definirana dostava u roku od 2 do 3 radna dana do 12:00 ili 14:00 na većinu poslovnih adresa u Aziji.
- Vrijeme dostave ovisi o destinaciji.

#### **UPS Express Saver**

- Dostava tokom narednog radnog dana u gotovo sve Europske poslovne zone.
- Dostava do kraja drugog radnog dana na većinu adresa u Sjedinjenim Američkim Državama i svim većim poslovnim centrima u Kanadi.
- Dostava u roku od dva do tri radna dana u državama diljem Azije.
- Dostava tijekom dogovorenog dana na druge destinacije diljem svijeta.

#### **UPS Expedited**

- Ekonomična, na dan određena, dostava manje hitnih pošiljaka iz međunarodnih destinacija.

## **b) dopunske usluge vezane uz ostale poštanske usluge:**

**UPS Internet Shipping** – idealno za korisnike koji šalju pet ili manje paketa dnevno.

**UPS Campus Ship** – pruža pogodnosti UPS Internet Shipping-a uz dodatak centralizirane kontrole.

**WorldShip** – efikasan sistem za slanje i praćenje pošiljaka za korisnike koji redovito šalju veće količine paketa.

**UPS Tracking** – pratite trenutno do 25 pošiljaka putem [www.ups.com](http://www.ups.com).

**Reference Number Tracking** – pratite pakete koristeći vašu internu ili korisnički referencu. Koristite predefiniranu referencu za praćenje pošiljke, na isti način kao i putem UPS broja pošiljke.

**Dokaz o isporuci (POD)** – idealno za korisnike bez pristupa internetu. Dokaz o isporuci se šalje korisniku faksom ili poštom.

**Quantum View Notify** – automatizirani sustav za slanje email ili SMS poruka koji obavještava odabranog primatelja o preuzimanju, odgodi ili dostavi pošiljke.

**Quantum View Manage** – podaci dostupni putem Internet stranice o vašim dolaznim i odlaznim UPS pošiljkama, opciji plaćanja te uvoznom carinjenju.

**UPS 1Attempt Returns Plus (1 pokušaj s povratnom naljepnicom)** – mogućnost da zatražite preuzimanje kako bi se vaša pošiljka brzo vratila. UPS vozač će jedanput pokušati preuzeti paket koji se vraća. Ako ne uspije preuzeti paket, naš vozač će ostaviti naljepnicu za klijenta. Klijent će staviti naljepnicu na paket i odnijeti ga na lokaciju UPS-a ili nazvati UPS za preuzimanje.

**UPS 3Attempt Returns Plus (3 pokušaja s povratnom naljepnicom)** – mogućnost da zatražite preuzimanje kako bi se vaša pošiljka brzo vratila. UPS vozač će tri puta pokušati preuzeti paket tri radna dana za redom. Ako do trećeg pokušaja vozač nije uspio preuzeti pošiljku, naljepnica će biti vraćena u UPS i ponovno ćete trebati predati zahtjev.

**Ispis i slanje UPS naljepnice za povrat** – UPS ispisuje i šalje klijentu naljepnice za povrat..

**UPS ispisane naljepnice za povrat** – mogućnost da napravite naljepnicu za povrat te ju stavite na paket koji možete poslati u preko 135 zemalja diljem svijeta. Vaš klijent može jednostavno zalijepiti naljepnicu na paket i donijeti ga u UPS ovlašteno sabirno mjesto ili dogovoriti preuzimanje s UPS-om.

**UPS elektronske naljepnice za povrat** – mogućnost slanja povratne naljepnice na email klijenta u preko 135 zemalja diljem svijeta. Vaš klijent može jednostavno ispisati naljepnicu i račun te donijeti paket u UPS ovlašteno sabirno mjesto ili dogovoriti preuzimanje s UPS-om.

**Nadoplata za prijavljenu vrijednost.**

**Usluga dostave subotom.**

**Samo direktna dostava** – dostava paketa na adresu naznačenu na tovarnom listu, bez mogućnosti preusmjeravanja na alternativnu adresu.

### **UPS carinsko posredovanje.**

2.2. Navedene usluge davatelj poštanske usluge pruža u međunarodnom prometu.

## **3. ROKOVI ZA URUČENJE POŠILJAKA**

Popis zemalja i broj pripadajuće zone slanja je u odnosu na svaku zemlju navedeno u Tabelama zona koje se nalaze u pravitku ovih Općih uvjeta te su dostupne na uvid i u svakoj poslovnicu davatelja poštanskih usluga te Internet stranicama [www.ecbh.ba](http://www.ecbh.ba) i [www.ups.com](http://www.ups.com).

## **4. NAČIN I UVJETI OBAVLJANJA KURIRSKIH USLUGA**

Osim ukoliko nije drugačije ugovoreno, usluga koju pruža davatelj poštanske usluge je ograničena na preuzimanje, prijevoz, carinjenje (kad je to primjenjivo) i na dostavu pošiljke. Davatelj poštanskih usluga pridržava pravo usmjeravanja pošiljki na bilo koji način koji smatra prikladnim. Pošiljatelj prima na znanje da će se pošiljke prilikom prijevoza prevoziti zajedno s pošiljkama drugih pošiljatelja te da davatelj poštanske usluge nije u mogućnosti pratiti ulazno i izlazno kretanje svake pojedine pošiljke u svim centrima za postupanje s pošiljkama. Davatelj poštanske usluge nije javni prijevoznik te ima diskrecijsko pravo odbiti prijevoz i dostavu bilo koje pošiljke koja mu je povjerena.

### **4.1. Postupanje i ograničenja prilikom pakovanja i preuzimanja pošiljke, načini pakovanja pošiljaka, odbijanje preuzimanja pošiljke**

Maksimalna težina (stvarna težina) po paketu jest 70 kg.

Maksimalna dužina paketa iznosi 274 cm.

Maksimalna veličina paketa iznosi 400 cm u dužini i obimu zajedno.

Paketi koji su teži od 25 kg zahtijevaju posebnu naljepnicu *heavy-package* (težak paket).

Za pakete kojima je mjerna težina veća od stvarne, naknada za prijevoz se obračunava shodno mjernoj težini.

Za pakete koji zahtijevaju dodatnu manipulaciju, može biti obračunata doplata za Dodatnu manipulaciju.

Za pakete koji prelaze određeno ograničenje dimenzije (veličine), ali ne prelaze UPS ograničenje maksimalne veličine paketa, može biti obračunata doplata za Velike pakete.

Paketi koji prelaze UPS ograničenja težine i dimenzija neće biti prihvaćeni na prijevoz. Ukoliko se ipak nađu u UPS sistemu paketa, obračunat će se doplata za Prekoračenje maksimalnih ograničenja.

Davatelj poštanskih usluga ne dostavlja niti preuzima pošiljke iz poštanskih pretinaca (P.O. Box numbers).

Maksimalna prijavljena vrijednost po paketu iznosi 50.000,00 USD ili protuvrijednost u domaćoj valuti.

Maksimalna prijavljena vrijednost po paketu koji sadržava nakit i satove (osim bižuterije) iznosi 500,00 USD ili protuvrijednost u domaćoj valuti.

Lako kvarljiva roba i roba osjetljiva na promjenu temperature prevozi se pod uvjetom da sam pošiljatelj prihvati na sebe rizik takvog prijevoza. Davatelj poštanskih usluga ne pruža usluge posebnog rukovanja takvim pošiljkama.

Maksimalni iznos gotovine koji UPS može primiti od jednog primatelja za jednog pošiljatelja iznosi 5.000,00 USD ili protuvrijednost u domaćoj valuti po danu (maksimum 750,00 EUR u Francuskoj, 3.000,00 EUR u Belgiji, 2.500,00 EUR u Španjolskoj te do 1.000,00 EUR u Italiji).

Maksimalna prijavljena vrijednost po paketu u domaćem prometu za UPS 1 Attempt Returns Plus iznosi 999,00 USD ili protuvrijednost u domaćoj valuti, a za UPS 3 Attempt Returns Plus 50.000,00 USD ili protuvrijednost u domaćoj valuti.

Maksimalna prijavljena vrijednost po paketu koji se preuzima u UPS uredu ili poslovnici iznosi 1.000,00 USD ili protuvrijednost u domaćoj valuti.

Pošiljatelj je obavezan zapakovati pošiljku tako da zaštiti njezinu vrijednost i da spriječi nastanak oštećenja na toj pošiljci. Pošiljatelj prilikom pakovanja mora posebno obratiti pažnju da način pakovanja pošiljke i pošiljka ne uzrokuju oštećenje na ostalim pošiljkama koje davatelj poštanskih usluga preuzima, prenosi i uručuje, njihovoj imovini, imovini trećih osoba kojom raspolaže davatelj poštanskih usluga te da negativno ne utiču na sigurnost i zdravlje osoba. Odabir materijala za pakovanje te način pakovanja moraju odgovarati sadržaju, vrsti, dimenzijama, masi i vrijednosti pošiljke te dužini relacije na koju se pošiljka prenosi. Pošiljatelj je dužan osigurati materijal za pakovanje pošiljke te zapakovati pošiljku u skladu s pravilima propisanim u ovim općim uvjetima. Pošiljatelju za svaku pojedinu pošiljku uvijek stoje na raspolaganju i pakovanja osigurana od strane davatelja poštanskih usluga.

Staklene i druge lagano lomljive i osjetljive predmete pošiljatelj je dužan zapakovati pojedinačno u čvrstu kutiju koja je ispunjena odgovarajućim zaštitnim materijalom (papir, stiropor, spužva ili slično). U tom slučaju, pošiljatelj je dužan označiti na pošiljci da je njezin sadržaj stakleni, lagano lomljivi ili osjetljiv. Nadalje, pošiljatelj je dužan u takvom slučaju označiti pošiljku posebnom naljepnicom „PAZI LOMLJIVO“ koju mu osigurava davatelj poštanskih usluga. Sve ostale/drugačije upute o lomljivom ili osjetljivom sadržaju pošiljke koje su navedene na ambalaži davatelj poštanskih usluga neće uzeti u obzir. Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe, važeća je jedino i isključivo uputa davatelja poštanskih usluga o lomljivom sadržaju koja se iskazuje korištenjem prethodno navedene tipizirane naljepnice.

Tekućine i topljive stvari pošiljatelj je dužan zatvoriti u nepropusnu posudu ili kakav drugi nepropusni omot (prvo pakovanje). Nepropusna posuda ili kakav drugi nepropusni omot treba biti umotan u materijal koji je sposoban upiti tekućinu u slučaju loma ili puštanja posude odnosno omota u kojem se tekućina ili topljiva stvar nalazi. Na kraju, pošiljatelj je dužan takvu

pošiljku još staviti u čvrstu kutiju (drugo pakovanje). Pošiljatelj je dužan označiti na kutiji da je sadržaj pošiljke tekućina ili topljiva stvar.

Davatelj poštanskih usluga ima pravo odbiti preuzeti pošiljku od pošiljatelja u svakom od sljedećih slučajeva: (i) ukoliko davatelj poštanskih usluga smatra da pošiljka nije zapakovana na način kao što je to propisano ovim općim uvjetima, (ii) ukoliko pošiljka nije adresirana na način kao što je to propisano ovim općim uvjetima, (iii) ukoliko pošiljci nedostaje ili je nepotpuna, nečitljiva, oštećena ili na bilo koji drugi način neupotrebljiva prijevoznička dokumentacija, (iv) ukoliko davatelj poštanskih usluga, na temelju svoje diskrecijske odluke, ne može osigurati prijevoz i uručenje pošiljke na siguran način i (v) ukoliko davatelj poštanskih usluga smatra da bi preuzimanjem pošiljke mogao ugroziti svoje poslovanje, život i/ili zdravlje svojih radnika ili trećih osoba ili da bi mogla nastati šteta na njegovoj imovini ili imovini trećih osoba.

Davatelj poštanskih usluga ne snosi odgovornost za štetu koja nastane na pošiljci iz razloga što pošiljatelj nije koristio prilikom pakovanja odgovarajući materijal ili iz razloga što se pošiljatelj nije pridržavao uputa za pakovanje navedenih u ovim općim uvjetima. Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe, sama činjenica da je davatelj poštanskih usluga preuzeo pošiljku na prijenos i uručenje ne znači da je pošiljatelj pošiljku zapakovao u skladu s odredbama ovih općih uvjeta.

#### **4.2. Zabranjene pošiljke, postupanje sa zabranjenim pošiljkama, otvaranje pošiljaka**

Davatelj poštanskih usluga nije dužan prihvatiti pošiljku ukoliko njezin sadržaj predstavlja opasni materijal ili je pošiljka takve prirode da je njezin prijenos zabranjen na temelju zakona, podzakonskog propisa ili odluke nadležnog državnog tijela ili kakve druge nadležne organizacije.

Sljedeća roba zabranjena je za prijevoz u svim zemljama u kojima UPS nudi usluge (osim ako je drugačije definirano ugovorom):

- Alkoholna pića,
- Životinjska koža (divlje životinje),
- Roba posebne (iznimne) vrijednosti (npr. umjetnine, antikviteti, drago kamenje, zlato, srebro),
- Opasna roba i tvari (shodno IATA I ADR propisima),
- Vatreno oružje,
- Krzno,
- Slonovača i proizvodi od slonovače,
- Nakit i satovi (osim bižuterije) vrijednosti preko 500,00 USD ili protuvrijednosti u domaćoj valuti po paketu,
- Žive životinje,
- Novac, sredstva plaćanja i pre-paid kartice,
- Lako kvarljiva roba
- Osobne stvari (osim u odabranim zemljama),
- Biljke,
- Pornografski materijal,
- Sjemenje,
- Duhan i duhanski proizvodi,
- Prtljaga bez pratnje (koferi, torbe, naprtnjače, aktovke i sl., neovisno o sadržaju, osim ako se šalju prazni, nezaključani i ispravno zapakovani u skladu UPS uputama),

- Roba koja se šalje putem ATA Carnet-a i svi privremeni izvozi i uvozi, roba koja se šalje pod FCR, FCT ili CAD-om (konsignacijska roba), roba koja je takvog svojstva da bi se mogla pokvariti, oslabiti, ugroziti ili oštetiti ljude, robu ili opremu, dok je određena roba zabranjena u zračnom prijevozu (npr. tekućine u staklenim posudama).

Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe, davatelj poštanskih usluga isto tako nije dužan prihvatiti kao pošiljku tendersku i sličnu vrstu dokumentacije ili robu koja se prijavljuje/šalje na tender ili se dostavlja u vremenski definiranom roku, a kod čijeg eventualnog zakašnjenja s isporukom može doći (i) do gubitka posla za koji se osoba natjecala ili (ii) do prestanka, ograničenja ili umanjenja kakvog prava ili do (iii) nastanka kakve obveze bilo po pošiljatelja ili primatelja. Davatelj poštanskih usluga nije dužan prihvatiti pošiljku niti ukoliko, na temelju svoje diskrecijske odluke, ne može osigurati prijevoz i uručenje pošiljke na siguran način.

Određena roba koja je navedena kao zabranjena može se prevoziti ukoliko za prijevoz takve robe davatelj poštanskih usluga ima sklopljen ugovor s pošiljateljem koji istu redovno šalje i koji je u mogućnosti pridržavati se svih primjenjivih propisa vezanih uz siguran prijevoz takve robe. Navedeno se odnosi na:

- Alkoholna pića,
- Biološke supstance, kategorija B, izuzev životinjskih i ljudskih uzoraka,
- Biljke,
- Lako kvarljivu robu (ribe i meso),
- Sjemenje,
- Duhan,
- Posebne izuzetke.

Osobe koje šalju opasnu robu bez odgovarajućih oznaka, dokumentacije i adekvatnog pakovanja snose sve s time povezane financijske i pravne sankcije i rizike.

S time u vezi, važno je znati sljedeće:

- Ukoliko se pakuje u već korištenoj ambalaži ili kutiji, potrebno je ukloniti staru oznaku (naljepnicu). Bilo koja stara naljepnica koja označava opasnu robu uzrokovat će zaustavljanje i pregled robe, što može uzrokovati kašnjenje i neugodnosti za pošiljatelja i primatelja.
- Ukoliko se šalje roba koja bi potencijalno mogla biti smatrana opasnom robom, ali to ustvari nije, uslijed neobičnog imena, izgleda i sl., preporuka je da se na prijevozničkoj dokumentaciji jasno naznači kako "roba nije klasificirana kao opasna roba" kako bi se preveniralo nepotrebno zadržavanje i kašnjenje pošiljke.

Ukoliko postoji sumnja da pošiljka sadrži neke od predmeta čiji je prijenos zabranjen (bilo na temelju zakona, podzakonskog propisa, odluke nadležnog državnog tijela ili ovih općih uvjeta), djelatnik davatelja poštanskih usluga može od pošiljatelja zahtijevati otvaranje pošiljke radi uvida u sadržaj pošiljke. Ukoliko se utvrdi da pošiljka sadrži zabranjene predmete, davatelj poštanskih usluga će takvu pošiljku odbiti preuzeti na prijevoz. Ukoliko se nakon preuzimanja pošiljke ustanovi da pošiljka sadrži neke od predmeta čiji je prijenos zabranjen, davatelj poštanskih usluga će takvu pošiljku, na temelju primopredajnog zapisnika, predati nadležnom tijelu koje je obavezno supotpisati zapisnik o primopredaji, dok, u slučaju da se nakon preuzimanja pošiljke ustanovi da pošiljka sadrži žive životinje, davatelj poštanskih usluga će takvu pošiljku vratiti pošiljatelju kojom prilikom će se o vraćanju pošiljke potpisati zapisnik o

primopredaji. Nakon obavljenog uvida radnik davatelja poštanskih usluga zatvorit će pošiljku u prisustvu osobe koja predaje pošiljku.

U slučaju da se pošiljka ne može uručiti primatelju niti vratiti pošiljatelju, davatelj poštanskih usluga će takvu pošiljku komisijski otvoriti i pregledati radi utvrđivanja kakve druge adrese primatelja ili pošiljatelja. Ukoliko se ne utvrdi kakva druga adresa primatelja ili pošiljatelja ili dostava na takvu drugu adresu primatelja ili pošiljatelja ne uspije, davatelj poštanskih usluga će takvu pošiljku čuvati godinu dana računajući od dana obavljenog pregleda. Po proteku godine dana računajući od dana obavljenog pregleda, davatelj poštanskih usluga će na temelju svoje diskrecijske odluke pošiljku ili uništiti ili prodati i to na način i pod uvjetima koje davatelj poštanskih usluga smatra najprimjerenijim u tom trenutku.

Shodno mjerodavnim odredbama Zakona o poštanskim uslugama, davatelj poštanskih usluga je obavezan, u prisustvu najmanje dviju osoba, otvoriti i pregledati sadržaj pošiljke u sljedećim slučajevima:

- (i) kad se poštanska pošiljka ne može uručiti primatelju niti vratiti pošiljatelju (neuručiva pošiljka),
- (ii) kad postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni predmeti,
- (iii) kad je poštanska pošiljka oštećena tako da je ugrožen njezin sadržaj,
- (iv) kad poštanska pošiljka u međunarodnom prometu podliježe carinskom i deviznom pregledu u skladu carinskih propisa i propisa o deviznom poslovanju.

U slučaju iz prethodnog stavka tačka (ii) i (iii) davatelj poštanskih usluga je obavezan sastaviti zapisnik u dva primjerka, od kojih se jedan primjerak uručuje pošiljatelju ili primatelju pošiljke, odnosno nadležnom tijelu u skladu s posebnim propisima.

Pošiljatelj i primatelj se ovim putem odriču svakog eventualnog zahtjeva za naknadu štete zbog poduzetog pregleda.

## **5. ADRESIRANJE I DOSTAVA POŠILJAKA**

Pošiljatelj je isključivo odgovoran za tačnost i potpunost podataka unesenih u Tovarnom listu, kao i za to da svaka pošiljka sadrži tačnu i potpunu adresu i kontakt podatke pošiljatelja i primatelja pošiljke te da su pošiljke tako pakovane, označene i obilježene, njihov sadržaj tako opisan i klasificiran te da su im priloženi odgovarajući dokumenti koji (s obzirom na svaki pojedini slučaj) mogu biti potrebni kako bi pošiljke bili prikladne za prijevoz i u skladu sa zahtjevima navedenim u ovim općim uvjetima i mjerodavnim zakonskim i podzakonskim propisima. Osim ukoliko na Tovarnom listu ili drugoj odgovarajućoj dokumentaciji nije odabran drugačiji stepen usluge, pošiljke će se dostavljati kao Ekspresna usluga (kada je to moguće s obzirom na odabrano odredište) te će se shodno tome obračunati sve odgovarajuće naknade.

Poštanske pošiljke se uručuju osobno primatelju, njegovom zakonskom zastupniku ili opunomoćenoj osobi, uz obavezan potpis primatelja na Listu dostave. Ako poštansku pošiljku nije moguće uručiti navedenim osobama, pošiljka se iznimno može uručiti i odraslom članu kućanstva, osobi stalno zaposlenoj u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji primatelja, ili ovlaštenoj osobi u poslovnoj prostoriji pravne ili fizičke osobe gdje je primatelj stalno zaposlen. Poštanske



pošiljke za koje je ugovoren način uručenja između primatelja pošiljke i davatelja poštanskih usluga, uručuju se na ugovoreni način.

Pošiljka se smatra pošiljkom koja se ne može isporučiti te je davatelj poštanske usluge ovlašten odustati od njezine dostave ukoliko:

- primateljeva adresa nije potpuna, čitka ili je pogrešno navedena, odnosno ne može biti pronađena,
- je utvrđeno da se ispravna adresa nalazi u drugoj zemlji od one naznačene na pošiljci ili tovarnom listu,
- isporuka nije moguća zbog nedostupnosti ili odbijanja odgovarajuće osobe da preuzme ili potpiše dostavnicu u trenutku prvog pokušaja isporuke ili daljnjih pokušaja,
- pošiljka ne može biti ocarinjena,
- ukoliko bi pošiljka vjerovatno izazvala oštećenje ili kašnjenje drugih pošiljki ili dobara, odnosno ozljede ljudi,
- pošiljka sadrži zabranjene predmete,
- primatelj nije u mogućnosti ili odbija platiti pošiljku koja se plaća pouzecom,
- ukoliko su sadržaj pošiljke ili ambalaža oštećeni u tolikoj mjeri da je ponovno pakovanje nemoguće.

Kada je davatelj poštanskih usluga ovlašten odustati od dostave pošiljke, također ju je ovlašten, na temelju svoje diskrecijske odluke, vratiti natrag pošiljatelju.

Pošiljatelj je odgovoran za sve troškove i naknade nastale tokom povrata, skladištenja ili uklanjanja pošiljki koje se ne mogu isporučiti, izuzev u slučaju da se pošiljka nije mogla isporučiti krivnjom davatelja poštanskih usluga.

Pošiljatelj je dužan nadoknaditi davatelju poštanskih usluga razumne izdatke i troškove (uključujući troškove skladištenje), gubitke, poreze, carine i tražbine/zahtjeve upravljene protiv davatelja poštanskih usluga a koje bi isti mogli snositi zbog toga što pošiljka nije dostavljena primatelju uslijed gore opisanog odustajanja od dostave odnosno zaustavljanja prijevoza te vraćanja pošiljke nazad pošiljatelju. U slučaju povrata pošiljke zbog navedenih razloga, pošiljatelj je također obavezan platiti i sve odgovarajuće naknade izračunate u skladu s prevladavajućim tržišnim cijenama davatelja poštanskih usluga.

Ukoliko po odustajanju od dostave pošiljke u skladu s ovim odredbama davatelj poštanskih usluga nije u mogućnosti u razumnom roku pribaviti uputu pošiljatelja u pogledu raspolaganju s pošiljkom, ili ne može identificirati pošiljatelja ili drugu osobu koja je ovlaštena primiti robu (pa ako je to potrebno i otvaranjem same pošiljke), davatelj poštanskih usluga je ovlašten uništiti ili prodati pošiljku, prema svojoj diskrecijskoj odluci. Prihodima ostvarenim takvom prodajom prvo se namiruju nepodmirene naknade, izdaci i troškovi (uključujući i kamate) u pogledu pošiljke, a zatim i eventualne druge nepodmirene obaveze od strane pošiljatelja. Preostali iznos pridodaje se eventualnim budućim narudžbama pošiljatelja.

## 6. CARINJENJE

Kada se za pošiljke zahtijeva provođenje carinskog postupka, pošiljateljeva je obaveza da u tu svrhu dostavi potpunu i ispravnu dokumentaciju, s time da će davatelj poštanskih usluga, u slučaju da nije drugačije ugovoreno, za potrebe postupka nastupati kao za to ovlašteni zastupnik pošiljatelja. U slučajevima kada se radi o pošiljkama kod kojih su i mjesto preuzimanja i odredište unutar istog carinskog područja, davatelj poštanskih usluga će provesti carinjenje samo ukoliko je tako ugovoreno. Pošiljatelj je također saglasan da se, isključivo u svrhu imenovanja carinskog zastupnika radi provođenja carinskog postupka, davatelj poštanskih usluga može smatrati primateljem paketa.

## 7. PLAĆANJE USLUGA

Cijene svih usluga koje pruža davatelj poštanskih usluga određene su važećim cjenovnicima koji se nalaze u privitku ovih Općih uvjeta i koje zainteresirana strana može u svako doba dobiti na uvid u bilo kojoj poslovnicu davatelja poštanskih usluga te na njegovim Internet stranicama [www.ecbh.ba](http://www.ecbh.ba), pri čemu su uvijek relevantne one cijene koje se primjenjuju i koje su na snazi u trenutku kad se vrši narudžba.

Cijene prijevoza pojedinih pošiljki određuju se prema zonama i vrsti pakovanja.

Tranzitna vremena koja se nalaze na internetskim stranicama davatelja poštanskih usluga su okvirna vremena te davatelj poštanskih usluga ne snosi odgovornost ukoliko zbog nepredviđenih događaja dođe do odstupanja u tranzitnom vremenu.

Plaćanje za pojedinu uslugu se vrši odmah, po izdavanju računa, osim u slučaju kada klijent s davateljem poštanskih usluga ima sklopljen Ugovor o poslovnoj saradnji kojim je način plaćanja drugačije uređen.

Ukoliko bi trošak prijevoza prema dispoziciji i/ili prijevoznici pošiljatelja trebao snositi primatelj ili treća osoba, a primatelj ili treća osoba isti odbije podmiriti (neovisno o razlogu odbijanja), trošak prijevoza dužan je snositi pošiljatelj u cijelosti. Za trošak carinskih davanja; ukoliko bi trošak carinskih davanja prema dispoziciji pošiljatelja i/ili prijevoznici trebao snositi pošiljatelj ili treća osoba, a pošiljatelj ili treća osoba isti odbije podmiriti (neovisno o razlogu odbijanja), trošak carinskih davanja dužan je snositi primatelj u cijelosti.

Pošiljatelj će također biti odgovoran za bilo koje troškove kojima se davatelj poštanskih usluga može izložiti vraćajući pošiljku klijentu ili uskladištenje iste, za vrijeme trajanja rasporeda.

Davatelj poštanskih usluga pridržava pravo korekcije cijene u tački dodatak na gorivo i dodatnih troškova na pošiljke bez najave.

Na teretnom listu se nalazi polje predviđeno za označavanje načina plaćanja. Plaćanje se može izvršiti gotovinom, kreditnom karticom, nalogom za plaćanje ili putem UPS Accounta.

## 8. ODGOVORNOST

U međunarodnom prometu davatelj poštanske usluge odgovara u granicama utvrđenim aktima Svjetske poštanske unije i međunarodnim ugovorima.

Davatelj poštanskih usluga je oslobođen odgovornosti: (a) kada dokaže da se štetni događaj nije mogao predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (viša sila), (b) kada pošiljatelj, primatelj ili druga ovlaštena osoba ne podnese prigovor ili zahtjev za naknadu štete u roku utvrđenom Zakonom o poštanskim uslugama, c) kada se radi o pošiljkama sadržaj kojih je zabranjen, (d) kada je šteta uzrokovana time što pošiljatelj nije zapakovao pošiljku na način da osigura njezin sadržaj ili se nije koristio odgovarajućom ponuđenom uslugom davatelja poštanskih usluga.

Davatelj poštanskih usluga ne odgovara za pošiljateljovu i/ili primateljovu izgublenu dobit (pod čime se podrazumijeva primjera radi, ali ne ograničeno na, izgubljena dobit, prihod od izgubljene dobiti, izgubljena dobit/zarada od mogućih budućih poslova, itd), kao niti za običnu štetu koja može nastati pošiljatelju i/ili primatelju zbog (a) gubitka, oštećenja ili umanjena sadržaja pošiljke, (b) prekoračenja roka za prijenos i uručenje pošiljke te (c) u slučaju kada davatelj poštanskih usluga nije obavio uslugu ili je nije obavio u cijelosti. Davatelj poštanskih usluga ne odgovara za pošiljke koje je uručio na način i u roku propisanom Zakonom o poštanskim uslugama i ovim Općim uvjetima.

Termin „Viša sila“, za potrebe ovih općih uvjeta, označava vanjske i izvanredne okolnosti koje nisu postojale u trenutku preuzimanja pošiljke od strane davatelja poštanskih usluga, koje se nisu mogle predvidjeti, te su nastale bez htijenja i utjecaja davatelja poštanskih usluga, a njihovo nastajanje, tok i posljedice nisu mogli biti spriječeni mjerama, sredstvima, radnjama ili propustima, koji su se, u predmetnom međuodnosu okolnosti i nastaloj stvarnoj situaciji, mogli opravdano zahtijevati i razumno očekivati od davatelja poštanskih usluga. Pod pojmom Više sile ili okolnosti za koju nije opravdano i razumno očekivati da se nalazi pod kontrolom ili utjecajem davatelja poštanskih usluga podrazumijevaju se prirodne nepogode, uključujući i požar, potres, olujno nevrijeme ili poplava, državni akt ili akt nekog drugog nadležnog tijela, obustava rada, eksplozija, nesreća, pad električne mreže, značajne političke i socijalne nemire, značajne političke ili privredne okolnosti poput pobune, terorističkog čina ili objavljenog i neobjavljenog rata.

Davatelj poštanskih usluga nije odgovoran ni u kojim uvjetima za bilo koju reklamaciju koja se odnosi na zaplenu ili zadržavanje pošiljke tokom prijevoza od strane carine ili drugih nadležnih vladinih tijela.

U slučajevima u kojima je davatelj poštanskih usluga dužan poduzeti rendgenske preglede pošiljatelj i primatelj se odriču svakog eventualnog zahtjeva za naknadu štete zbog poduzimanja istih.

Kada dostava zračnim prometom uključuje krajnje odredište ili uključuje neko zaustavno mjesto izvan zemlje slanja/porijekla paketa, može se primijeniti Varšavska Konvencija. Varšavska konvencija primjenjuje se i u većini slučajeva ograničava odgovornost dostavljača u pogledu gubitka ili oštećenja ili zakašnjenja u dostavi tereta (za potrebe ovih Općih uvjeta pod terminom „Varšavska Konvencija“ podrazumijeva se (i) Konvencija za izjednačavanje nekih pravila u međunarodnom prijevozu zrakom potpisana u Varšavi 12. Oktobra 1929. godine ili (ii) dopune i izmjene navedene Konvencije protokolima ili dopunskom konvencijom ili (iii) Montrealska konvencija iz 1999. godine, ovisno o tome koja je primjenjiva.). Bez obzira na

bilo koju odredbu koja bi propisivala drugačije, međunarodna dostava cestom može se podvrgnuti odredbama Konvencije o ugovoru za međunarodni prijevoz robe cestom potpisane u Ženevi 19. Maja 1956. godine („CMR Konvencija“).

## **9. PODNOŠENJE PRIGOVORA**

U slučaju gubitka pošiljke, prekoračenja roka za prijenos i uručenje pošiljke ili u slučaju kada davatelj poštanskih usluga nije obavio uslugu ili je nije obavio u cijelosti, korisnik usluge ima pravo podnijeti prigovor davatelju poštanskih usluga u roku od šest mjeseci od dana predaje poštanske pošiljke davatelju poštanskih usluga na prijevoz u međunarodnom prometu.

U slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke primatelj ili druga ovlaštena osoba mora podnijeti prigovor odmah pri uručanju pošiljke. Iznimno, prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke može se podnijeti nakon uručanja pošiljke samo ako primatelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaja nije nastalo nakon uručanja.

Prigovor se podnosi u pismenoj formi na adresu Davatelja usluge, Ismeta Alajbegovića Šerbe 3, 71 000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina ili na e-mail adresu [info@ecbh.ba](mailto:info@ecbh.ba).

Davatelj poštanskih usluga obavezan je dostaviti pisani odgovor korisniku poštanskih usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od najviše 60 dana od dana zaprimanja prigovora.

Na pisani odgovor davatelja poštanskih usluga korisnik poštanskih usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača BiH u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora. Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača BiH obavezna je dostaviti pisani odgovor korisniku poštanskih usluga u skladu sa postojećim zakonskim rokovima..

U slučaju spora između korisnika i davatelja poštanskih usluga u vezi s rješavanjem podnesenog prigovora, korisnik poštanskih usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji za poštanski promet BiH ( u daljem tekstu Agencija) u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača BiH . Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom.

## **10. NAKNADA ŠTETE**

Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može u roku od 30 dana od dana primitka prihvaćenog prigovora , ili prihvaćene pritužbe , ili odluke Agencije kojom je spor riješen u korist korisnika poštanskih usluga, davatelju poštanskih usluga podnijeti zahtjev za naknadu štete.

Davatelj poštanskih usluga svoje usluge obavlja u međunarodnom prometu. Na naknadu štete u međunarodnom prometu primjenjuju se akti Svjetske poštanske unije.

Ako nije drugačije određeno Varšavskom konvencijom, CMR-om ili kojim drugim međunarodnim ugovorima, zakonima, drugim upravnim propisima, odredbama ili zahtjevima, maksimalna odgovornost davatelja poštanskih usluga za gubitak, štetu, kašnjenje, manjak, pogrešnu dostavu, nedostavljanje, pogrešnu informaciju ili propust da se pruži informacija u svezi s pošiljateljvom pošiljkom ograničena je:

- na 19 SDR-a (Special Drawing Rights – Posebna prava vučenja) po kilogramu izgubljene, oštećene ili robe koje kasni (ograničenje Varšavske i Montrealske konvencije),
- na 8,33 SDR-a po kilogramu izgubljene ili oštećene robe odnosno na iznos isplaćene naknade za prijevoz u slučaju kašnjenja (ograničenje CMR konvencije),
- 100,00 USD ili protuvrijednost u domaćoj valuti po pošiljci, za svaki dokazani gubitak, štetu ili kašnjenje uzorkovano nemarom davatelja poštanskih usluga, gdje pravila konvencije nisu primjenjiva i gdje u prijevozničkoj dokumentaciji nije prijavljena veća vrijednost pošiljke.

## **11. POSTUPAK VEZAN ZA POTRAŽIVANJA - ZASTARA**

Potraživanja davatelja poštanskih usluga i korisnika poštanskih usluga zastarijevaju istekom roka od tri godine. Zastara počinje teći:

1. za potraživanja zbog manje ili više naplaćene cijene poštanske usluge ili drugih troškova – od dana plaćanja,
2. za potraživanja zbog djelomičnog gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke, ili zbog prekoračenja roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke – od dana uručnja poštanske pošiljke,
3. za potraživanja zbog gubitka poštanske pošiljke – nakon 30 dana od dana isteka roka za uručenje poštanske pošiljke,
4. u svim drugim slučajevima potraživanja – od dana kada su se stekli uvjeti za potraživanje.

Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe, pošiljatelj ili druga na to ovlaštena osoba može naknadu štete ostvarivati sudskim putem jedino ukoliko se kumulativno ispune sljedeći uvjeti:

- (i) pošiljatelj ili druga na to ovlaštena osoba je u roku koji je propisan ovim općim uvjetima podnijela davatelju poštanskih usluga prigovor;
- (ii) pošiljatelj ili druga na to ovlaštena osoba je u roku koji je propisan ovim općim uvjetima podnijela davatelju poštanskih usluga zahtjev za naknadu štete;
- (iii) davatelj poštanskih usluga ne isplati naknadu štete u za to određenom roku.

Svi se zahtjevi upućuju strogo pisanim putem na adresu sjedišta davatelja poštanskih usluga i u propisanom vremenskom roku, pri čemu sva relevantna dokumentacija mora biti dostavljena u daljnjem roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva.

Pravo na odštetu se gasi osim ako se u roku od dvije godine od datuma isporuke (u slučaju oštećenja) ili od datuma kada je pošiljka trebala biti isporučena (u slučaju gubitka, neisporučene pošiljke, pogrešne isporuke ili kašnjenja isporuke) ne pokrene sudski postupak.

Ako primatelj primi pošiljku bez da na dostavnici istakne kakav prigovor u vezi iste, pretpostavlja se da je pošiljka dostavljena u dobrom stanju. Kako bi davatelj poštanskih usluga mogao razmotriti zahtjev u slučaju štete, sadržaj, originalna kartonska kutija pošiljke i ambalaža moraju biti dostupni radi inspekcije.

## **12. ODGOVORNOST POŠILJATELJA**

Pošiljatelj je odgovoran za sve štete koje je njegova pošiljka uzrokovala ostalim pošiljkama, objektima i opremi davatelju poštanskih usluga ili trećih osoba, te za ozljede ili smrt radnika davatelja poštanskih usluga i drugih osoba, ako su one nastupile iz kojeg od sljedećih razloga:

- (a) ukoliko je pošiljka sadržavala predmete koji su zabranjeni, (b) ukoliko se pošiljatelj nije

pridržiavao posebnih zakonskih uvjeta za slanje određenih predmeta koji se nalaze u njegovoj pošiljci i ovih općih uvjeta te (c) ukoliko pošiljka nije bila zapakovana na način kao što je propisano ovim općim uvjetima.

### **13. ZAŠTITA PODATAKA**

Davatelj poštanskih usluga ima pravo da koristi podatke predočene od strane pošiljatelja ili primatelja u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka i registrovanim Evidencijama zbirki ličnih podataka Davatelja poštanskih usluga..

Nadalje, pošiljatelj potvrđuje da je obavijestio primatelja da Davatelj poštanskih usluga može koristiti osobne podatke primatelja u skladu sa gore naznačenim Zakonom i Registrovanim zbirkama.

Predavanjem svojih osobnih podataka davatelju poštanskih usluga pošiljatelj daje odobrenje davatelju poštanskih usluga za korištenje podataka za njegove potrebe (ili potrebe njegovih agenata, odnosno pružatelja usluga) koji izvršavaju svoje obaveze prema odgovarajućem zračnom tovarnom listu i Općim uvjetima.

Predajom pošiljke i potpisivanjem zračnog tovarnog lista, pošiljatelj ujedno izjavljuje da je saglasan s prijenosom i upotrebom takvih osobnih podataka za potrebe urednog izvršenja ugovorene usluge.

### **15. MJERODAVNO PRAVO**

U slučaju značajnijih oscilacija cijene nafte na domaćem tržištu, davatelj poštanskih usluga zadržava pravo jednostrane korekcije cijene svojih usluga prijevoza pošiljaka.

Davatelj poštanskih usluga će na svojoj Internetskoj stranici [www.ecbh.ba](http://www.ecbh.ba) učiniti dostupnim trećim osobama ove opće uvjete kao i njegove kasnije izmjene i dopune. Nadalje, davatelj poštanskih usluga će na prethodno navedenoj Internetskoj stranici osigurati trećim osobama i pročišćeni tekst trenutno važećih općih uvjeta. U trenutku kada naručitelj od davatelja poštanskih usluga naruči uslugu, smatrat će se da je naručitelj pročitao u tom trenutku važeće opće uvjete davatelja poštanskih usluga te da ih u cijelosti prihvaća.

Za sve sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih općih uvjeta, davatelj poštanskih usluga i naručitelj usluge nastojat će riješiti mirnim putem. Ukoliko davatelj poštanskih usluga i naručitelj ne uspiju spor u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih općih uvjeta riješiti mirnim putem, za rješavanje sporova biti će nadležan stvarno nadležni sud u Sarajevu.

U slučaju da jedna ili više odredbi ovih općih uvjeta bude utvrđena ništavnom, to neće utjecati na valjanost ostalih odredbi ovih općih uvjeta koje će ostati na snazi i u punoj primjeni.

Na ove opće uvjete primjenjuje se pozitivni zakonski propisi koji vrijede na teritoriji BiH.

Ovi opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. Januara 2019.godine.

Davatelj poštanskih usluga zadržava pravo jednostrane izmjene i dopune općih uvjeta. Izmjene i dopune općih uvjeta objavljuju se na internetskoj stranici i u poslovnim prostorijama davatelja poštanskih usluga u obliku pročišćenog teksta. Ukoliko osoba koja s davateljem poštanskih usluga ima sklopljen ugovor o pružanju usluga odnosno o poslovnoj saradnji u roku od 7 dana od dana objave izmjena i dopuna općih uvjeta ne otkáže ugovor, smatrat će se da takva osoba prihvaća učinjene izmjene i dopune općih uvjeta.