

28.12.2012.

Utor 2260/4

35/2012

A3 A2 A4

Na osnovu Zakona o postanskim uslugama, Sluzbeni list broj 57 od 11/2011.
član 22. DHL donosi:

Opsti uslovi za obavljanje poštanskih usluga

Opšte Odredbe

DHL se obavezuje da će za Vaš račun kao korisnika postanskih usluga (Pošiljaoca) organizovati ekspresno kurirsko uručenje robe i pošiljaka po principu "od vrata do vrata", koje obuhvata: prijem, prevoz, pretovar, otpremu, eventualno skladištenje, uručenje i vraćanje neisporučenih pošiljaka, kao i prijem, uručenje i naplatu otkupnih pošiljaka. DHL obavlja poštanske usluge u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama i svojim Opštim uslovima poslovanja.

Pod kompanijom DHL se podrazumijeva svaki član DHL Network, odnosno mreža za hitnu dostavu pošiljaka širom svijeta kao i treća lica: podugovorne strane DHL-a koja pružaju uslugu korisnicima usluga, u ime i za račun DHL-a. Pod "Pošiljkom" se podrazumijevaju svi dokumenti ili paketi koji putuju na osnovu jednog tovarnog lista i koji se mogu prenijeti na način koji odabere DHL, uključujući avionski, drumske ili neki drugi transport i koja je pravilno upakovana i adresovana cjelina na kojoj mora biti označeno, čitko i jasno, naziv odnosno ime i prezime primaoca i pošiljaoca, puna adresa posiljaoca i primaoca ili adresni kod primaoca ili oznaka na osnovu koje se neosporno može utvrditi primalac.

Svi korisnici usluga DHL - a su upoznati sa ovim Opsttim uslovima koji su dostupni kako javno (na internet prezentaciji kompanije), tako i vidno na svakoj lokaciji DHL-a gdje se vrši fizički prijem pošiljaka. Potpis pošiljaoca prilikom predaje pošiljke smatra se razumijevanjem i prihvatanjem uslova poslovanja. Prilikom prijema bilo koje vrste pošiljke DHL izdaje potvrdu o prijemu koja na sebi ima grafički simbol i podatke o operatoru koji pruža uslugu.

1. Nerezervisane Poštanske usluge

DHL obavlja nerezervisane poštanske usluge koje ne pripadaju univerzalnim poštanskim uslugama, preuzimanje i ekspresnu isporuku pošiljaka putem DHL-ovih kurira po principu "od vrata do vrata", kao i usluge dodatne vrijednosti u domaćem i međunarodnom poštanskom saobraćaju:

Usluge u domaćem saobraćaju:

DHL Domestic Express 18:00 – podrazumijeva dostavu pošiljaka prije 18:00 časova

prvog mogućeg radnog dana širom Crne Gore u skladu sa operativnim planom.

Usluge u međunarodnom saobraćaju:

DHL Express 9:00 – podrazumijeva dostavu pošiljaka do 9:00 časova narednog radnog dana širom Evrope, uz proaktivno praćenje pošiljke kao i povraćaj premije.

DHL Express 12:00 - podrazumijeva dostavu pošiljaka do 12:00 časova prvog mogućeg radnog dana širom Evrope, uz proaktivno praćenje kao i povraćaj premije.

DHL Express Envelope – podrazumijeva dostavu dokumenata do 250 gr težine prvog mogućeg radnog dana, u skladu sa preporučenim tranzitnim vremenima i dostupna je u više od 220 zemalja širom svijeta.

DHL Express Worldwide – podrazumijeva dostavu pošiljaka prije 18:00 časova prvog mogućeg radnog dana, u skladu sa preporučenim tranzitnim vremenima i dostupna je u više od 220 zemalja širom svijeta. Ova usluga se odnosi na slanje dokumenata i paketa bez obzira na oblik, veličinu i težinu pošiljke.

DHL Import Express Worldwide – podrazumijeva preuzimanje vaše pošiljke u nekoj od 214 zemalja u svijetu, u kojima je ova usluga dostupna, kao i izvozno carinjenje u zemlji iz koje se šalje, transport do željene destinacije, uvozno carinjenje i dostavu pošiljke.

DHL Economy Select – podrazumijeva avionsko-drumski transport paketa i paletizovanih pošiljaka sa rokom isporuke 5-10 radnih dana širom Evrope, zavisno od destinacije.

Usluge dodatne vrijednosti:

Usluga pakovanja – podrazumeva specijalno dizajnirana pakovanja raznih oblika i dimenzija za robu koja zahtijeva dodatnu zaštitu.

Usluga dostave pošiljaka subotom – podrazumijeva dostavu pošiljaka subotom u sve veće gradove Evrope.

Usluga proaktivnog praćenja pošiljaka i pismene potvrde o uručenju – podrazumijeva proaktivno praćenje vaše pošiljke od trenutka kada je kurir preuzme do obavještenja o uručenju, kao i obezbjeđivanje pismenog dokaza o uručenju pošiljke u vidu kopije potpisa primaoca ili izvještaja o dostavi.

Usluga dostave pošiljaka na udaljena područja – podrazumijeva dostavu pošiljkaka na udaljene lokacije ili teže pristupačna mjesta bilo gdje u svijetu.

Usluga unaprijed odštampanih tovarnih listova - radi lakše pripreme Vaših pošiljaka, nudimo Vam već gotove i odštampane tovarne listove. Na raspolaganju su Vam u

pakovanjima od 50 komada.

Elektronske aplikacije za zakazivanje kurira i praćenje pošiljaka:

DHL Connect – Aplikacija koja omogućava pripremu dokumentacije, zakazivanje kurira, praćenje pošiljke, kao i arhiviranje svih adresa i podataka o poslatim pošiljkama.

DHL EasyShip – Aplikacija za upravljanje slanjem pošiljaka, koja radi u standardnom Windows okruženju. Kreirana je za korisnike koji imaju otvoren račun kod DHL-a i dnevno šalju više od 80 pošiljaka.

DHL Web Shipping – Internet alat, kojim pripremate potrebnu dokumentaciju, zakazujete preuzimanje pošiljke, čuvate sve podatke i pratite pošiljku do njene isporuke.

DHL Import Express Online – Internet alat koji Vam omogućava da brzo i precizno pripremite i kontrolišete uvoz svojih pošiljaka. Registrovanjem na ovu aplikaciju kontrolišete aktivnosti na Vašem računu i preglednost nad pošiljkama tokom cijelokupnog procesa uvoza.

2. Cjenovnik usluga

Cijena transporta DHL pošiljke je određena cjenovnikom (tarifnim stavom) usluga koji je istaknut na svim vidnim mjestima poslovnih objekata DHL-a, kao i na internet prezentaciji kompanije. Kod ugovorenih partnera DHL može određivati cijene nezavisno od cjenovnika koji predstavlja zvanični cjenovnik za pojedinačnog korisnika, a u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima i ovim Opstim uslovima. Cijena transporta DHL pošiljke izračunava se u skladu sa stvarnom ili zapreminskom težinom, koja god da je od ove dvije veća, i DHL može ponovo da mjeri svaku pošiljku (težinski ili zapreminski) da ovaj obračun potvrди. Pošiljalac će platiti ili nadoknaditi kompaniji DHL sve troškove, ležarinu, poreze ili takse koje DHL plati u vezi sa svojom uslugom u ime pošiljaoca, primaoca ili treće strane, kao i sve odštete, kazne i troškove koje DHL snosi ako se pošiljka smatra neprihvatljivom za transport kako je opisano u odjeljku pod 6.

3. Mreža pokrivenosti

DHL obavljanje svojih usluga vrši preko svojih kurira, servisnih centara, mreže agenata i podgovarača, kao i mreže poslovnih jedinica na sledećim adresama:

Podgorica, Marka Miljanova 52

Podgorica, Aerodrom Golubovci, Balijace bb,

Budva, Agencija BTA, Trg palmi

Kotor, Agencija Vizin, Stari grad

4. Radno vrijeme:

Radno vrijeme Call centra je od 08.00h - 17.00h svakog radnog dana i od 09.00h – 13.00h subotom. Radno vrijeme za preuzimanje i dostavu pošiljaka je od 08.00 - 17.00 svakog radnog dana.

Na svim poslovnim objektima DHL-a istaknuto je radno vreme i naziv kompanije.

5. Pregled pošiljke

DHL ima pravo da pošiljku otvoriti i pregledati, a da o tome prethodno ne obavijesti pošiljaoca:

- ako se pošiljka ne može uručiti primaocu, niti vratiti pošiljaocu (neisporučiva pošiljka);
- ako postoji osnovana sumnja da se u pošiljci nalaze zabranjeni predmeti;
- ako pošiljka u međunarodnom saobraćaju podliježe carinskom nadzoru i deviznoj kontroli u smislu carinskih i deviznih propisa;
- ako se po spoljnom izgledu pošiljke može zaključiti da je sadržaj pošiljke oštećen ili umanjen.

Ako primalac ili ovlašćeno lice prilikom uručenja (dostava ili isporuka) izrazi sumnju zbog oštećenja ili umanjenja sadržine, poštanski operator je obavezan da pošiljku komisijski otvoriti u prisustvu primaoca ili ovlašćenog lica i o tome sačini zapisnik, ako takav zapisnik već nije sačinjen prije uručenja odnosno isporuke. Za pošiljke u međunarodnom saobraćaju, primjenjuje se postupak određen opštim uslovima poslovanja.

6. Pošiljke koje ne prihvatom

Pošiljalac je saglasan da se pošiljka smatra neprihvatljivom za transport ako:

- se po propisima IATA (Međunarodne asocijacije za avio prevoz), ICAO (Međunarodne organizacije za civilno vazduhoplovstvo) ili ma koje nadležne vladine službe ili relevantne organizacije smatra opasnim materijalom, opasnom robom, odnosno ako je transport iste zabranjen ili ograničen po propisima istih organizacija;
- ako nije napravljena carinska deklaracija kada je po mjerodavnim carinskim propisima ista potrebna;
- DHL odluči da ne može da pošiljku transportuje bezbjedno ili u skladu sa zakonskim propisima (u pošiljke ove vrste spadaju, između ostalih, životinje, zlato, novac, instrumenti plaćanja koji važe na donosioca, plemeniti metali i dragi kamenje, oružje, djelovi oružja i municija, ljudski ostaci, pornografija i nezakoniti narkotici/ljekovi, itd.).

7. Dostava i neuoručene pošiljke

Pošiljke se ne mogu dostaviti na poštanski fah ili samo na poštanske šifre. Pošiljke se

dostavljaju na adresu primaoca koju daje pošiljalac (za koji se u slučaju poštanskih službi smatra da je prva poštanska služba koja prima), ali to ne mora nužno da bude primalac lično. Pošiljke na adresu koje imaju centralni prijemni punkt isporučivaće se na taj punkt. Ako primalac odbije dostavu, ili da plati za dostavu, ili se pošiljka smatra neprihvativom, ili je bila potcijenjena za svrhe carinjenja, ili primalac ne može osnovano da se identificuje ili locira, DHL će uložiti primjereni napor da pošiljku vrati pošiljaocu o trošku pošiljaoca, a ako u tome ne uspije, DHL može pošiljku da oslobodi, uništi ili proda, ili baci ili uništi bez ikakve odgovornosti prema pošiljaocu ili ma kome drugome, gdje se prihod od ovoga koristi za naplatu troškova usluge i prateće administrativne troškove, a preostali prihod od prodaje se vraća pošiljaocu. Neurucene posiljke se cuvaju u kancelarijama DHL-a 30 dana. DHL ce uloziti primjeran napor da u ovom roku od 30 dana pokusa da dobavi podatke o primaocu te uruci posiljku. Ukoliko u tome ne uspije, DHL skladisti posiljku jos narednih 60 dana, a nakon toga posiljka se unistava.

8. Reklamacije i potraživanje pošiljaka

Svi zahtjevi se moraju podnijeti u pisanoj formi kompaniji DHL u roku od 6 (šest) mjeseci za posiljke u domaćem saobraćaju i 30 (trideset) dana u međunarodnom saobraćaju od dana kada je DHL prihvatio posiljku.

DHL ima obavezu da se o osnovanosti reklamacije izjasni u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema reklamacije. Ako pošiljalac ili ovlašćeno lice ne podnese reklamaciju iz stava 1. ovog odjeljka u predviđenom roku, gubi prava koja mu po odredbama ovih uslova poslovanja pripadaju. Po isteku ovog roka DHL ne snosi nikakvu odgovornost.

9. Odgovornost DHL-a i naknada štete

DHL stupa u ugovorni odnos sa pošiljaocem pod uslovom da se odgovornost kompanije DHL strogo ograničava na direktni gubitak i isključivo u granicama u ovom odjeljku 9. Sve ostale vrste gubitka i štete su isključene (uključujući, ali ne ograničavajući se na izgubljeni profit, prihod, kamatu, budući posao), bilo da je takav gubitak ili šteta poseban ili posredan, pa čak i ako je na rizik od takvog gubitka ili štete kompaniji DHL posebno skrenuta pažnja prije ili poslije prihvatanja posiljke budući da pošiljalac može da se osigura od posebnih rizika.

U slučaju gubitka ili potpunog ili djelimičnog oštećenja sadržine posiljke, ili prekoračenja roka za prenos i uručenje posiljke u unutrašnjem saobraćaju, odgovornost kompanije DHL ograničava se:

- Za gubitak ili potpuno oštećenje posiljke - desetostruki iznos naplaćene poštarine,
- Za gubitak ili potpuno oštećenje vrijednosne posiljke - iznos označen na pošiljci uvećan za naplaćenu uslugu po vrijednosti i desetostruki iznos naplaćene poštarine,
- Za prekoračenje roka dostave, DHL se obavezuje da će isplatiti petostruki iznos naplaćene poštarine.
- Za oštećenje ili umanjenje sadržaja posiljke - iznos u visini utvrđenog ili procijenjenog dijela oštećenja sadržaja te posiljke, ali ne veći od iznosa koji bi se isplatio u slučaju gubitka ili potpunog oštećenja,

U međunarodnom saobraćaju primjenjuju se međunarodne konvencije i druga međunarodna akta, kao i Opšti uslovi poslovanja kompanije DHL.

10. Osiguranje pošiljke

DHL može da organizuje posebno osiguranje za pošiljaoca kojim se pokriva stvarna gotovinska vrijednost u vezi sa gubitkom ili fizičkim oštećenjem pošiljke kod odgovarajućeg osiguravajućeg društva. Osiguranje pošiljke ne pokriva indirektni gubitak ili štetu, niti gubitak ili štetu uzrokovanih kašnjenjem.

Završne odredbe

U vršenju i korišćenju usluga i ostvarivanju međusobnih prava i obaveza koje iz toga proizilaze, DHL i korisnici usluge pridržavaće se načela poštenja i savjesnosti. Kompanija DHL će stalno preuzimati organizacione, eksplotacione i tehnološke mјere kojima se korisnicima ove usluge obezbjeđuje i pruža kvalitetna, sigurna i brza usluga. Za sve što nije predviđeno ovim uslovima, važiće Opšti uslovi poslovanja DHL-a kao i pozitivni propisi Crne Gore i međunarodne konvencije i druga akta koja se primjenjuju u međunarodnom saobraćaju. Sporovi se rjesavaju kod nadleznog suda u Podgorici. Ovi Uslovi važe od 8.12.2011.godine.



The image shows a handwritten signature in black ink, which appears to be "Slobodan Ljubić". To the right of the signature is a circular company stamp. The stamp contains the following text: "Kingscliffe Distribution Montenegro d.o.o.", "međunarodni vazdušni prevoz", and "PODGORICA". The stamp has a decorative border.