

OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE KURIRSKIH USLUGA

Opći pojmovi

Član 1.

Opštim uslovima poslovanja Skytec Express-a uređuju se uslovi i postupak za ostvarivanje prava i obaveza korisnika kurirskih usluga, reklamacije, naknade štete i druga pitanja vezana za obavljanje kurirskih usluga.

Pojedini izrazi upotrijebljeni u Opštim uslovima imaju sljedeće značenje:

“kurirske usluge” su usluge sa dodatnom vrijednošću, koje davalac poštanskih usluga obavlja na osnovu posebnog zahtjeva pošiljaoca a podrazumijevaju preuzimanje pošiljke na adresi pošiljaoca, te direktan prenos i uručenje na adresi primaoca.

“cjenovnik usluga” je popis cijena prema kojem naplaćuje svoje usluge,

“pošiljalac” znači svako fizičko ili pravno lice koje je dalo ili u čije je ime poštanska pošiljka data na prenos Skytec Express-u,

“primalac” znači svako fizičko ili pravno lice koje preuzima ili u čije ime se poštanska pošiljka preuzima od Skytec Express-a,

“poštarina” je cijena koju plaća korisnik usluge za izvršene usluge unaprijed ili na ugovoreni način,

“kurir” znači ovlašteno lice koje vrši prijem i uručenje pošiljke,

“tovarni list” je dokument koji se popunjava prilikom prijema pošiljke.

Član 2.

Ugovor o pristupanju

Skytec Express pruža kurirske usluge na osnovu ugovora o pristupanju u skladu sa Zakonom, Licencom izdatom od strane Agencije za poštanski saobraćaj, drugim zakonskim i podzakonskim aktima koji regulišu djelatnost poštanskog saobraćaja u Bosni i Hercegovini, kao i Opštim uslovima.

Ugovor o pristupanju u pravilu nije u pisanom obliku.

Ugovor o pristupanju smatra se zaključenim kada Skytec Express preuzme pošiljku. Vrijeme zaključivanja ugovora o pristupanju određuje se prema podacima unesenim u tovarni list prilikom preuzimanja pošiljke od pošiljaoca.

Korisnik usluga sa predajom pošiljke Skytec Express-u, prihvata sve odredbe Opštih uslova. Skytec Express može sa određenim korisnicima zaključiti ugovor kojim se uređuju uslovi, način i postupak pružanja kurirskih usluga, kao i način plaćanja usluge

Ugovor je pisani akt i smatra se zaključenim kada Skytec Express i korisnik potpišu. Vrijeme zaključenja ugovora o saradnji se određuje prema datumu navedenom u ugovoru.

Pošiljalac je obavezan odabrati onu vrstu usluge koja odgovara prirodi i sadržaju pošiljke, vrsti i značaju pošiljke, stvarnoj vrijednosti pošiljke, značaju saopštenja, adresi primaoca i načinu uručenja.

Nakon uručenja kurirske pošiljke, određena prava i obaveze iz ugovora prelaze sa pošiljaoca na primaoca kurirske pošiljke u skladu sa Zakonom i Opštim uslovima.

Član 3. Usluge

Osim ukoliko nisu ugovorene posebne usluge, usluga koju pruža Skytec Express je ograničena na preuzimanje, prevoz i dostavu pošiljke.

Kurirske usluge znače poštanske usluge sa dodatnom vrijednošću, koje davalac poštanskih usluga obavlja na osnovu posebnog zahtjeva pošiljaoca, a podrazumjevaju preuzimanje poštanske pošiljke na adresi pošiljaoca, te direktni prenos i uručenje na adresi primaoca.

Skytec Express pruža usluge sa sljedećim dodatim vrijednostima:

Preuzimanje pošiljaka po zahtjevu pošiljaoca u određeno vrijeme i na određenom mjestu,

Rok isporuke od 24 h do 48 h od momenta preuzimanja pošiljke,

Uručenje u dogovorenom roku i na dogovorenoj adresi,

Preusmjeravanje, zadržavanje i čuvanje pošiljaka prema zahtjevu pošiljaoca i primaoca

Član 4. Pošiljka

Pošiljkom se podrazumijeva količina stvari ili dokumenata, koje se prevoze za istog korisnika usluga sa jednim vozilom i ukoliko je za njih bio izdat prevozni dokument.

Korisnik usluga je saglasan da prevoznik po potrebi ili po vlastitoj procjeni može pretovariti pošiljku iz jednog na drugo vozilo, bez da izda novi prevozni dokument – tovarni list.

Kurirske pošiljke mogu da budu:

1. Obične pošiljke,
2. Otkupne pošiljke,
3. Pošiljke sa zahtjevom za vraćanje otpremnica

Član 5. Tovarni list

Skytec Express je prilikom preuzimanja pošiljke dužna da korisniku usluga/pošiljatelju izda tovarni list.

Tovarni list treba da sadrži: ime i adresu pošiljatelja, primatelja i prevoznika, težinu i količinu pošiljke, mjesto opredjeljenja, iznos naknade za prevoz, odnosno zabilješku ukoliko je naknada plaćena unaprijed, odredbu o svoti kojom je pošiljka opterećena, mjesto i dan izdavanja tovarnog lista.

U tovarni list mogu biti unesene i druge odredbe ugovora o prevozu. Na tovarnom listu mora stajati datum, potpis i pečat (ukoliko se radi o pravnom licu).

Popunjavanje tovarnog lista se vrši prema štampanom tekstu obrasca.

Za tačnost podataka koje unosi pošiljalac, isti potvrđuje svojim potpisom.

Popunjava se u 4 (četiri) primjerka, od kojih jedan zadržava pošiljalac, jedan se uručuje primaocu, a 2 (dva) se zadržavaju u Skytec Express-u.

Član 6. **Isključene usluge**

Skytec Express ne preuzima na prevoz robu čiji je prevoz po propisima BiH zabranjen, lako kvarljive robe ili druge robe, osjetljive na temperaturne promjene, žive životinje i biljke, pošiljke koje su neadekvatno upakovane odnosno gdje oblik i vrsta pakovanja ne odgovara njihovom sadržaju i/ili prirodi njihovog sadržaja, odnosno pošiljke koje uopće nisu upakovane. Prilikom prijema robe koja je uručena na prevoz Skytec Express zadržava pravo da po vlastitoj procjeni, u prisustvu primatelja, provjeri sadržaj pošiljke te količinu i težinu sa vaganjem i mjerenjem.

Član 7. **Najava pošiljke**

Skytec Express pruža usluge putem Call centra – informaciono pozivnog centra na broj telefona 1319, koji korisnicima usluga omogućava brz i jednostavan način da dođu do svih bitnih informacija u pogledu kurirske usluge.

Radno vrijeme Call centra je od 08:00 h do 17:00 h, subotom od 08:00 do 15:00 h.

Call centar je pozivni centar preko koga su naručioc kurirske usluge u mogućnosti da operateru saopšte sve potrebne podatke o pošiljaocu i primaocu kurirske pošiljke.

dobiju sve potrebne informacije o statusu kurirske pošiljke i informacije o načinu korištenja usluge Najavu prijema pošiljaka na adresi pošiljalac može izvršiti putem Call centra ili putem aplikacije web najave.

Član 8. **Pakovanje i zatvaranje pošiljki**

Pod pakovanjem se podrazumeva stavljanje sadržine pošiljke u odgovarajući omot, radi obezbeđenja te sadržine. Pakovanje mora odgovarati vrsti, prirodi, sadržini i obliku. Pošiljalac je obavezan da upakuje pošiljku tako da zaštiti njen sadržaj, druge pošiljke, kao i zaposlene koji obavljaju preradu pošiljaka.

Za zatvaranje pošiljke mogu se, zavisno od vrste i njene vrednosti, koristiti odgovarajuća sredstva: lepak, lepljiva traka, sigurnosna zatvornica, kanap sa plombom, pečatni vosak, brava, katanac, plastična sigurnosna zatvornica i sl.

Potrebno je na adekvatan način da se upakuje sadržaj pošiljke koju korisnik usluge šalje, odabere posebne usluge u skladu sa prirodom i sadržajem pošiljke, kao i adresi primaoca i načinu uručenja. Za štetu koja je prouzrokovana neodgovarajućim pakovanjem poštanske pošiljke, odgovoran je pošiljalac.

Ukoliko pošiljka sadrži lomljive predmete, neophodno je da korisnik usluga to naglasi na pakovanju oznakom „LOMLJIVO“.

Ukoliko se pošiljka pakuje u kutije, potrebno je prazan prostor između sadržaja i kutije ispuniti stiroporom, spužvom, ili papirom koji je zgužvan.

Nije preporučljivo slati zapaljive, lako topljive i lako kvarljive stvari.

Nakon što se adekvatno zaštiti sadržaj pošiljke, ambalažu treba zatvoriti selotejp trakom.

Ukoliko kurir uoči da spoljno pakovanje nije adekvatno, te da bi u toku prenosa moglo doći do oštećenja na drugim pošiljkama ili transportnom sredstvu, obavezan je skrenuti pažnju pošiljaocu na isto.

Korisnik usluga garantuje za tačnost podataka navedenih u tovarnom listu ili drugom nalogu za preuzimanje pošiljke.

Sve poštanske pošiljke moraju biti upakirane, osim onih za koje, po njihovoj prirodi, pakiranje nije potrebno (npr. prazan kovčeg i bačva, komadi od drveta i sl.).

Pošiljatelj je obavezan svaku pošiljku čiji to oblik dopušta, a čije pakiranje ne zaštićuje dovoljno sadržaj pošiljke, povezati križno uzicom odgovarajuće jačine s obzirom na masu i oblik pošiljke.

Ovisno o sadržaju, pošiljke se moraju pakirati na sljedeći način:

1. stakleni i drugi lomljivi i osjetljivi predmeti moraju biti pojedinačno upakirani u čvrstu kutiju ispunjenu odgovarajućim zaštitnim materijalom, koji će spriječiti oštećenje sadržaja;
2. tekućine i lako topljive tvari moraju biti zatvorene u nepropusnim posudama, koje po potrebi moraju biti smještene u posebnu čvrstu kutiju ispunjenu odgovarajućim zaštitnim materijalom, koji može upiti tekućinu u slučaju loma posude;
3. masne i teško topljive tvari se moraju prvo staviti u kutiju, platnenu vreću, plastiku i slično (prvo pakiranje), a zatim u čvrstu kutiju koja mora spriječiti istjecanje sadržaja ako dođe do oštećenja pošiljke i njezinog sadržaja;
4. vrijednosno pismo ako sadrži novac ili vrijednosne papire, za pakiranje se mora upotrijebiti specijalna omotnica poštanskog izdanja ili druga omotnica od čvrstog papira, ili nekog drugog kvalitetnog materijala. Omotnica treba biti jednobojna, u pravilu svijetle boje. Vrijednosno pismo ne može biti pakirano u omotnici s prozirnim dijelom. Ako vrijednosno pismo sadrži metalni novac, za pakiranje tog vrijednosnog pisma, mora se upotrijebiti platnena vrećica bez šava. Novčanice u vrijednosnom pismu moraju biti umotane u papir i povezane, a metalni novac upakiran da se ne može pomicati.

Odgovornosti korisnika usluga

Korisnik usluga/pošiljatelj odgovara za pakiranje pošiljke u skladu sa njenom prirodom, oznakama, zahtjevima prevoznog puta i prevoznog sredstva, te za pravilno deklariranje sadržaja pošiljke.

Korisnik usluga/pošiljatelj odgovara za štetu nastalu zbog nedostatka i nepotpunosti datih podataka.

Član 9. Praćenje pošiljke

Skytec Express pruža korisnicima usluga mogućnost praćenja toka isporuke pošiljke na jedan od sljedećih načina:

1. korištenjem aplikacije Track&Trace,
2. pozivom - Call centra ili
3. putem besplatnog poziva na broj telefona 0800 2 15 26.

Član 10. Prevozni rok i dostava

Pošiljke preuzete na prevoz, Skytec Express dužan je dostaviti primatelju u skladu sa dogovorenim vremenskim rokom. Prevozni rok počinje teći od trenutka preuzimanja pošiljke kod pošiljatelja i ističe u trenutku kad je Skytec Express predao pošiljku primatelju.

Potvrdu o dostavi vraćamo pošiljatelju na izričit zahtjev.

Ukoliko pošiljku nije bilo moguće uručiti pri prvom pokušaju, sljedeći pokušaj dostave će biti izveden u skladu sa dogovorom sa primateljem pošiljke.

Kurir Skytec Expressa će najviše dva puta pokušati dostavu pošiljke, te će posle druge neuspjele dostave izvršiti povrat pošiljke pošiljaocu.

Skytec Express je obavezan preuzeti i ponovo uručiti već uručene pošiljke, ako su bile uručene na pogrešnoj adresi ili pogrešnom primaocu.

Primalac pošiljke je obavezan potvrditi prijem pošiljke na tovarnom listu svojim potpisom i upisivanjem dana i vremena dostave pošiljke.

Na tovarnom listu mora stajati potpis i pečat primaoca ukoliko se radi o pravnom licu korisnika usluga i Skytec Expressa.

Član 11. Reklamacije

Reklamaciju radi oštećenja ili umanjene sadržaja poštanske pošiljke primalac ili drugo ovlašteno lice **mora podnijeti odmah pri uručanju poštanske pošiljke.**

Svaka reklamacija mora biti, pismena, konkretna, dokumentovana i dostavljena Skytec Expressu. Reklamacija se adresira na Podružnicu Skytec Express-a, koja je sa korisnikom usluga sklopila ugovor o poslovnoj saradnji.

Reklamacije zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja se posle uručanja pošiljke neprimaju.

Primatelj ili druga osoba koja je ovlaštena za prijam pošiljke treba odmah prilikom uručanja pošiljke podnijeti reklamaciju zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke.

Davalac usluge je obavezan izjasniti se o osnovanosti reklamacije u roku od 30 dana od dana njenog podnošenja.

Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može davaocu usluge podnijeti pisanu reklamaciju ako smatra da pošiljka nije uručena primatelju ili mu nije uručena u roku.

U reklamaciji iz prethodnog stava, pošiljalac ili ovlašćeno lice obavezan je priložiti dokaz na osnovu kojeg se može utvrditi osnovanost reklamacije i navesti iznos zahtjevane naknade štete.

Član 12. Odgovornost davaoca usluge

Davaoc usluga, Skytec Express je privredno društvo koje obavlja kurirske djelatnosti na način i uz uslove propisane odredbama Zakona o poštama BiH, entitetskim zakonima, podzakonskim aktima i ovim opštim uslovima, te za štetu odgovara u skladu sa navedenim propisima.

Skytec Express ne odgovara za bilo koji gubitak ili štetu koja bi proizišla iz okolnosti koje su van njene kontrole, kao što su: elementarne nepogode kao npr. zemljotres, oluja, poplava, magla, snježne lavine, klizanje tla, odronjavanje, slijeganje teren i sl.; - Viša sila kao npr. štrajk, građanski neredi i sl.

Član 13. Cjenovnik i plaćanje

Za prevoz pošiljaka važe pismeno dogovorene cijene sa korisnikom usluga. Ukoliko nije drugačije dogovoreno, primjenjuje se važeći Cjenovnik usluga Skytec Expressa na dan izvršenja prevoza. Poštarina za prenos pošiljaka može se naplatiti gotovinski ili na osnovu fakture, a može je platiti: pošiljalac, primalac ili treće lice pod uslovom da ima zaključen ugovor o izvršenju kurirske usluge. Kurir označava na tovarnom listu ko plaća poštarinu.

Pošiljaocu ili primaocu koji plaća poštarinu, kurir obavezno izdaje paragon blok (račun) koji mora biti ovjeren pečatom društva ili pečatom kurira. Na računu se obavezno upisuje broj tovarnog lista, šifra, ime i prezime kurira, što kurir potvrđuje svojim potpisom na računu.

Najmanja cijena po komadu izvršene usluge ne smije biti manja od cjenovnih ograničenja definisanim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga odnosno Zakona o poštama BiH. Prevoz i ostali troškovi moraju biti plaćeni odmah po predodžbi računa, ukoliko nije ugovorom drugačije regulisano.

U slučaju reklamacije naših usluga korisnik usluga je dužan uplatiti nesporni dio fakture. Za kašnjenje plaćanja računa obračunavamo zakonske zatezne kamate.

Član 14. Naplata po isporuci - Otkupni iznos

Skytec Express pruža usluge naplate otkupnog iznosa.

Otkupna pošiljka je pošiljka za koju pošiljalac prilikom predaje zahtjeva da se uruči primaocu uz

prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljaoca pošiljke.

Pošiljalac je obavezan u tovarnom listu naznačiti postojanje naplate pouzećem i navesti cijenu otkupne pošiljke.

Svaka otkupna pošiljka mora imati vrijednost, s tim što vrijednost pošiljke može biti ista ili manja od otkupnog iznosa, a nikako veća.

Za svaku od pošiljaka korisnik može zahtijevati posebnu uslugu – otkupninu.

Ukoliko korisnik usluga/pošiljatelj koristi ovu uslugu, Skytec Express će preuzeti u ime i za račun korisnik usluga/pošiljatelja otkupni iznos kako je naznačeno na tovarnom listu u konvertibilnim markama.

Kada se preuzima novac u gotovini najviši iznos koji Skytec Express može primiti u ime i za račun korisniku usluga/pošiljatelja u jednom danu iznosi 5.000,00 KM po primatelju.

Član 15. Završne odredbe

Korisnik i Skytec Express će svaki spor koji proizađe iz obavljanja kurirskih usluga pokušati riješiti mirnim putem.

U slučaju nemogućnosti mirnog rješavanja spora, svi sporovi koji nastanu iz ili u vezi sa obavljanjem kurirskih usluga, konačno će biti riješeni pred nadležnim sudom u Tuzli.

Član 16. Primjena drugih propisa

Sve što nije predviđeno odredbama Opštih uslova, a odnosi se na obavljanje i korištenje kurirskih usluga i postupka ostvarivanja međusobnih prava i obaveza Skytec Express-a i korisnika kurirskih usluga primjenjuju se odredbe Zakona o poštanskom prometu Federacije Bosne i Hercegovine i Pravilnika o općim uvjetima za pružanje poštanskih usluga Federacije Bosne i Hercegovine.

Član 17. Važenje Opštih uslova za obavljanje kurirskih usluga

Ovi Opšti uslovi za obavljanje kurirskih usluga stupaju na snagu i primjenjuju se danom donošenja.

Ovi Opšti uslovi se objavljuju na web stranici davaoca usluga, javno su dostupni i smatraju se opće poznatim korisnicima usluga.

U Tuzli, 05.02.2024.godine

DIREKTOR

Mirsad Sakić