

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.

Operateri poštanskog prometa mogu s pojedinim korisnicima sklopiti pisani ugovor kojim se uređuju uvjeti, način i postupak obavljanja poštanskih usluga

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

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.

Kurirske i dodatne usluge

Osim ukoliko nisu ugovorene dodatne usluge, usluga koju pruža Skytec Express je ograničena na preuzimanje, prijenos i dostavu poštanske 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

Praćenje pošiljaka putem aplikacije Track&Trace ili direktno putem korisničke službe ili putem besplatnog broja 0800 2 15 26.

Član 4.

Kurirska pošiljka

Kurirska pošiljka je adresirana poštanska pošiljka koju poštanski operater treba uručiti.

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

Predmet kurirske usluge može biti dokumentacija i paketi.

Član 5.

Potvrda o primitku pošiljke

Skytec Express je prilikom preuzimanja pošiljke dužna da korisniku usluga/pošiljatelju izda potvrdu o primitku pošiljke.

Potvrda o primitku pošiljke treba da sadrži: oznaku operatera poštanskog prometa, adresu primatelja, prijamni broj pošiljke, datum prijama, masu, iznos poštarine, oznaku za posebnu uslugu, otisak odgovarajućeg žiga i druge podatke predviđene na odgovarajućem obrascu.

U potvrdi o primitku pošiljke mogu biti unesene i druge odredbe ugovora o prijenosu poštanske pošiljke. Na potvrdi o primitku pošiljke mora stajati datum, potpis i pečat (ukoliko se radi o pravnom licu).

Popunjavanje potvrde o primitku pošiljke 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.

Postupak sa pošiljkama koje sadrže zabranjene predmete

Zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže:

- a) Eksplozivne i lako zapaljive predmete ili predmete čiji je prijam povezan s opasnostima za druge pošiljke, poštanske objekte, opremu i prijevozna sredstva ili za život i zdravlje ljudi;
- b) Predmete čiji je promet zabranjen posebnim zakonskim i drugim propisima;
- c) Opojne droge, osim kad su pošiljatelj i primatelj posebnim zakonom ovlašteni za promet ili uporabu opojnih droga.

Ako postoji dvojba da poštanska pošiljka sadrži neke od predmeta čiji je prijenos zabranjen, zaposlenik operatera poštanskog prometa može od osobe koja predaje pošiljku zahtijevati otvaranje pošiljke radi uvida u sadržaj, prema potrebi dokazivanja njenog identiteta, te, nakon obavljenog uvida, zatvaranja pošiljke pred tim uposlenikom.

Ako se na ovaj ili bilo koji drugi način utvrdi da pošiljka sadrži zabranjene predmete, odgovorni zaposlenik operatera poštanskog prometa je obavezan postupiti na sljedeći način:

- a) Pošiljke čiji je promet zakonom zabranjen predati uz zapisnik nadležnom tijelu koji potvrđuje primitak pošiljke na drugom primjerku zapisnika;
- b) Pošiljke koje sadrže žive životinje, čiji je prijenos zakonom zabranjen, vratiti pošiljatelju, uz obavezu da zaposlenik operatera poštanskog prometa na omotu pošiljke koju vraća naznači razlog vraćanja pošiljke.

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 naručioci 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 prerađu 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

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.

Rok za prijenos i dostavu

Pošiljke preuzete na prijenos, Skytec Express dužan je dostaviti primatelju u skladu sa dogovorenim vremenskim rokom. Rok za prijenos pošiljke počinje teći od trenutka preuzimanja pošiljke kod pošiljatelja i ističe u trenutku kad je Skytec Express uručio 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 potvrdi o primitku pošiljke svojim potpisom i upisivanjem dana i vremena dostave pošiljke.

Na potvrdi o primitku pošiljke mora stajati potpis i pečat primaoca ukoliko se radi o pravnom licu korisnika usluga i Skytec Expressa.

Član 11.

Prigovor korisnika poštanske usluge

Ako korisnik poštanske usluge smatra da poštanska pošiljka nije uručena primatelju ili je uručena sa zakašnjenjem, odnosno da ugovorena usluga nije obavljena ili nije obavljena u cijelosti, može operateru poštanskog prometa podnijeti pisani prigovor u roku od šest (6) mjeseci od dana predaje poštanske pošiljke.

Svaka reklamacija mora biti, pismena, konkretna, dokumentovana i dostavljena Skytec Expressu.

Prigovor se može podnijeti samo za one pošiljke za koje se izdaje potvrda o primitku pošiljke.

Prigovore podnose korisnici usluga:

- a) pošiljatelj ili ovlaštena osoba, u slučajevima kad poštanska pošiljka nije uručena, kad je prekoračen rok prijenosa ili je usluga djelomično izvršena;
- b) primatelj ili ovlaštena osoba, u slučaju kad je poštanska pošiljka oštećena ili je umanjen njezin sadržaj.

Prigovor radi oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke primatelj ili druga ovlaštena osoba mora podnijeti odmah pri uručanju poštanske pošiljke.

Ne prihvaća se prigovor radi oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke koji je podnesen nakon uručanja pošiljke, osim u slučaju ako primatelj, najkasnije slijedećeg radnog dana, priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaja poštanske pošiljke nije nastalo nakon uručanja.

Operater poštanskog prometa kojem pripada ured koji je predmetnu pošiljku primio ili uručio je obavezan dostaviti pisani odgovor o utemeljenosti prigovora u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja prigovora.

Član 12.

Odgovornost davatelja poštanskih usluga

Operater poštanskog prometa odgovara:

- a) za gubitak ili oštećenje poštanske pošiljke ili umanjenje njezina sadržaja;
- b) za prekoračenje roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke;
- c) u slučaju kada nije obavio uslugu ili uslugu nije obavio u cijelosti.

Operater poštanskog prometa nije odgovoran u slijedećim slučajevima:

- a) kada dokaže da se događaji iz stavka (3) ovog članaka nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (viša sila);
- b) kada korisnik usluge ne podnese prigovor u roku utvrđenom ovim Općim uvjetima ili ne podnese zahtjev za naknadu štete u roku utvrđenom ovim Općim uvjetima;
- c) kada se radi o poštanskim pošiljkama čiji je sadržaj zabranjen;

d) kada je šteta uzrokovana time što korisnik usluge nije pakirao pošiljku na način osiguranja njezinog sadržaja ili se nije koristio odgovarajućom ponuđenom uslugom operatera poštanskog prometa.

Operater poštanskog prometa ne odgovara za izgublenu korist, niti za stvarnu štetu koja može nastati uslijed gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke, te prekoračenje roka za prijenos i uručenje pošiljke.

Član 13.

Naknada štete

Skytec Express je dužan platiti odgovarajuću naknadu korisniku poštanskih usluga u slučaju gubitka, oštećenja, umanjenja sadržaja ili prekoračenja rokova prijensa poštanskih pošiljaka, do kojih je došlo krivnjom Skytec Expressa.

Korisnik usluge može na osnovu pisanog odgovora o osnovanosti reklamacije iz člana 11. ovih Općih uvjeta, u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema odgovora, Skytec Expressu podnijeti zahtjev za naknadu štete.

Zahtjevu za naknadu štete obavezno se prilaže negativno riješena obavijest o proceduri reklamacije.

Član 14.

Cjenovnik i plaćanje

Za prijenos poštanskih pošiljaka važe pismeno dogovorene cijene sa korisnikom usluga. Ukoliko nije drugačije dogovoreno, primjenjuje se važeći Cjenovnik usluga Skytec Expressa na dan izvršenja prijensa.

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 Općim uslovima za obavljanje poštanskih usluga odnosno Zakona o poštama BiH. Prijenos poštanske pošiljke 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 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 Općih 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 poštama Bosne i Hercegovine,

Općih uvjeta za obavljanje poštanskih usluga, Zakona o poštanskom prometu Federacije Bosne i Hercegovine, Pravilnika o općim uvjetima za pružanje poštanskih usluga Federacije Bosne i Hercegovine i drugih relevantnih propisa.

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, 02.08.2024.godine

DIREKTOR

Mirsad

Sakić

