

Sukladno odredbi članka 44. stavka 1. Zakona o poštanskim uslugama, SCHENKER d.o.o. za međunarodno otpremništvo, Rugvica, Dugoselska cesta 5, OIB: 51003352330, zastupan po direktoru Saši Baleti i prokuristu Davoru Orsagu donosi slijedeće:

OPĆE UVJETE ZA OBAVLJANJE OSTALIH POŠTANSKIH USLUGA DAVATELJA  
POŠTANSKIH USLUGA  
SCHENKER d.o.o.

## 1. UVODNE ODREDBE

### Članak 1

SCHENKER d.o.o. sa sjedištem u Rugvici, Dugoselska cesta 5, upisan u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem subjekta upisa (MBS) 080007798 te osobnim identifikacijskim brojem (OIB) 51003352330 (u daljnjem tekstu SCHENKER) je društvo s ograničenom odgovornošću koje kao davatelj poštanskih usluga obavlja ostale poštanske usluge te dopunske usluge vezane uz ostale poštanske usluge, pod uvjetima i na način predviđen odredbama Zakona o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, i 153/13 i 78/15; dalje: Zakon) i ovih Općih uvjeta.

### Članak 2

Pojmovi u ovim Općim uvjetima imaju slijedeća značenja:

„Opći uvjeti“ podrazumijevaju ove Opće uvjete poslovanja u zadnjoj važećoj verziji te sporazume, zakone i konvencije koji su izrijekom uneseni u ove Opće uvjete.

„Ostale poštanske usluge“ podrazumijevaju poštanske usluge s dodanom vrijednosti te druge poštanske usluge, koje nisu univerzalne i zamjenske poštanske usluge.

„Pošiljatelj“ podrazumijeva pravnu i/ili fizičku osobu, koja je u prijevoznom dokumentu naznačena kao pošiljatelj.

„Primatelj“ podrazumijeva pravnu i/ili fizičku osobu, koja je na pošiljci i/ili u prijevoznom dokumentu naznačena kao primatelj pošiljke i kojoj pošiljka treba biti uručena. Primatelj podrazumijeva i zakonskog zastupnika primatelja ili opunomoćenu osobu, te odraslog člana kućanstva, osobu stalno zaposlenu u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji primatelja ili ovlaštenu osobu u poslovnim prostorijama pravne ili fizičke osobe, gdje je Primatelj stalno zaposlen.

„Paket“ podrazumijeva poštansku pošiljku, koja sadrži robu i predmete.

„Pošiljka“ podrazumijeva svaku adresiranu poštansku pošiljku u konačnom obliku, u kojem je SCHENKER treba uručiti. Svi dokumenti ili paketi koji se šalju po jednom tovarnom listu, smatraju se jednom pošiljkom. sve dokumente ili pakete koje se šalju po jednom zračnom tovarnom listu.

„Tovarni list“ podrazumijeva pojedinačni tovarni list ili unose/upise zabilježene s istim datumom te s istom adresom i vrstom usluge, kao na potvrdi o preuzimanju. Svi paketi podvedeni pod jednim tovarnim listom smatraju se jednom pošiljkom.

„Iskazana vrijednost pošiljke za prijevoz“ (declared value for carriage) podrazumijeva vrijednost robe (ako primjenjivo), koju Pošiljatelj upisuje u tovarni list, a u svrhu preuzimanja odgovornosti SCHENKERA i obvezu naknade štete na pošiljci iznad limita propisanih člankom 24 ovih Općih uvjeta. Tako iskazana vrijednost predstavlja maksimalni iznos odgovornosti SCHENKERA u vezi s otpremanjem pošiljke. Usluga iskazane veće vrijednosti pošiljke dodatno se naplaćuje.

## 2. OPSEG USLUGE I VRSTE POŠILJAKA

### Članak 3

SCHENKER pruža ostale poštanske usluge te dopunske usluge vezane uz ostale poštanske usluge u unutarnjem i međunarodnom prometu, i to:

1. Usluge prijema, usmjeravanja, prijenosa i uručjenja poštanskih pošiljaka težine do 68 kg po paketu u preko 200 država s predviđenim rokom dostave od 1 do 3 radna dana, računajući od dana kada SCHENKER preuzme pošiljku. U okviru navedene usluge, korisnik može koristiti slijedeće vrste pakiranja:
  - a) omotnicu za slanje dokumenata do 0,5 kg težine;
  - b) omotnicu za slanje veće količine dokumenata ili uzoraka do 5 kg težine;
  - c) ostala pakiranja – pakiranje u paketne kutije podnositelja prijave ili u ambalaži pošiljatelja
2. Usluge prijema, usmjeravanja, prijenosa i uručjenja poštanskih pošiljaka težine veće od 68 kg po paketu u preko 200 država, s predviđenim rokom dostave do 7 radnih dana, računajući od dana kada SCHENKER preuzme pošiljku.
3. Usluge prijema, usmjeravanja, prijenosa i uručjenja poštanskih pošiljaka u unutarnjem prometu, s predviđenim rokom dostave do 3 radna dana (osim u slučaju dostave na otoke), računajući od dana kada SCHENKER preuzme pošiljku. U okviru navedene usluge, korisnik može koristiti slijedeće vrste pakiranja:
  - a) omotnicu za slanje dokumenata do 0,5 kg težine;
  - b) omotnicu za slanje veće količine dokumenata ili uzoraka do 5 kg težine;
  - c) ostala pakiranja – pakiranje u paketne kutije podnositelja prijave ili u ambalaži pošiljatelja
4. Usluge prijevoza opasnog tereta prema IATA standardima.

Dodana vrijednost u okviru navedenih usluga obuhvaća uslugu dostave od vrata do vrata, mogućnost praćenja pošiljke, mogućnost dobivanja dokaza o dostavi pošiljke, preuzimanje pošiljke po pozivu korisnika usluge, korisničku podršku (putem telefona ili e-maila).

Dopunske usluge vezane uz ostale poštanske usluge su slijedeće:

- a) carinsko posredovanje pri uvozu i izvozu pošiljaka;
- b) ugovoreno vrijeme uručjenja pošiljke;
- c) uručjenje pošiljke uz potpis primatelja
- d) mogućnost iskazivanja vrijednosti pošiljke, u kom slučaju se ne primjenjuju ograničenja odgovornosti iz članka 24 ovih Općih uvjeta te SCHENKER odgovara za iskazanu vrijednost pošiljke;
- e) mogućnost označavanja sadržaja pošiljke kao staklenog, lomljivog ili na drugi odgovarajući način, kojim se ističe da pošiljkom treba rukovati pažljivo
- f) otkupna pošiljka;
- g) plaćanje pri preuzimanju pošiljke;
- h) prikupljanje pošiljaka;
- i) vremenski definirana dostava;
- j) osobna i SMS obavijest o dostavi;
- k) dodatno osiguranje pošiljaka na zahtjev korisnika.

Dopunske usluge pod točkom a) i d) SCHENKER pruža u međunarodnom prometu, dok dopunske usluge pod točkom f), g) i h) SCHENKER pruža u unutarnjem prometu. Ostale dopunske usluge, SCHENKER pruža u unutarnjem i međunarodnom prometu.

### 3. ROKOVI URUČENJA

#### Članak 4

Rokovi za uručenje poštanskih pošiljaka su slijedeći:

- za pošiljke težine do 68 kilograma po paketu - od 1 do 3 radna dana, od dana kada SCHENKER primi pošiljku;
- za pošiljke težine preko 68 kg po paketu – do 7 radnih dana, od dana kada SCHENKER primi pošiljku.

U rokove uručjenja ne računaju se:

- dan predaje pošiljke SCHENKERU;
- vrijeme kašnjenja zbog netočne ili nepotpune adrese primatelja;
- vrijeme kašnjenja zbog više sile ili zastoja u prijenosu nastalog bez krivnje SCHENKERA;
- neradni dani u Republici Hrvatskoj i/ili zemljama u kojima se vrši uručenje poštanskih pošiljki.

U rokove uručjenja pošiljki računaju se radni dani od ponedjeljka do petka.

### 4. NAČIN I UVJETI OBAVLJANJA POŠTANSKIH USLUGA

#### Članak 5

Ukoliko nije drugačije ugovoreno, usluga koju pruža SCHENKER ograničena je na preuzimanje, prijenos, carinjenje (kad je primjenjivo) te na dostavu, odnosno uručenje pošiljke.

SCHENKER će pošiljku preuzeti na adresi Pošiljatelja ili na drugoj adresi, koju je Pošiljatelj u nalogu za prijevoz označio kao mjesto preuzimanja pošiljke.

SCHENKER nije javni prijevoznik te ima diskrecijsko pravo odbiti prijevoz i dostavu bilo kojeg paketa koji mu je povjeren.

SCHENKER pridržava pravo usmjeravanja pošiljki na bilo koji način koji smatra prikladnim.

Pošiljatelj je upoznat sa činjenicom da će se pošiljke prilikom prijevoza prevoziti zajedno s pošiljkama ostalih pošiljatelja.

#### 4.1. Postupanje prilikom pakiranja, načini pakiranja pošiljaka

#### Članak 6

Paketi koji se šalju s predviđenim rokom dostave od 1-3 dana (članak 3 stavak 1 točka 1 ovih Općih uvjeta), ne smiju težiti više od 68 kg po pojedinom paketu te njihova vrijednost ne može prelaziti više od USD 50.000,00 (protuvrijednosti u kunama prema srednjem tečaju HNB na dan predaje na prijevoz).

Paketi koji se šalju kao paket iz članak 3. stavak 1. točka 2. ovih Općih uvjeta, ne smiju težiti više od 1.000 kg po pojedinom paketu te njihova vrijednost ne može prelaziti više od USD 100.000,00 (protuvrijednosti u kunama prema srednjem tečaju HNB na dan predaje na prijevoz).

Maksimalno iskazana vrijednost sadržaja pošiljke zapakirane u omotnicu za slanje dokumenata do 0,5 kg, odnosno omotnicu za slanje veće količine dokumenata ili uzoraka do 5 kg težine (članak 3. stavak 1. točka 1. a i b) ograničena je na USD 100,00 (protuvrijednosti u kunama prema srednjem tečaju HNB na dan predaje na prijevoz). Pošiljatelj koji želi iskazati veću vrijednost, može to učiniti jedino ako robu šalje zapakiranu na drugi način.

## Članak 7

Pošiljatelj je dužan zapakirati pošiljku na način da zaštiti njezinu vrijednost i spriječi nastanak oštećenja. Pošiljatelj prilikom pakiranja pošiljke mora posebno obratiti pozornost da način pakiranja pošiljke i pošiljka ne uzrokuju oštećenje na ostalim pošiljkama koje SCHENKER zaprima/preuzima, prenosi i uručuje, imovini SCHENKERA, imovini trećih osoba kojom raspolaže SCHENKER te da negativno ne utječu na sigurnost i zdravlje osoba. Odabir materijala za pakiranje te način pakiranja moraju odgovarati sadržaju, vrsti, dimenzijama, masi i vrijednosti pošiljke te duljini relacije na koju se pošiljka prenosi. Pošiljatelj je dužan osigurati materijal za pakiranje pošiljke te odgovara za takav izbor kao i za način pakiranja koji mora biti u skladu s pravilima propisanim u ovim Općim uvjetima.

Staklene i druge lagano lomljive i osjetljive predmete, Pošiljatelj je dužan zapakirati pojedinačno u čvrstu kutiju koja je ispunjena odgovarajućim zaštitnim materijalom (papir, stiropor, spužva ili slično).

Tekućine i topljive stvari Pošiljatelj je dužan zatvoriti u nepropusnu posudu ili kakav drugi nepropusni omot (prvo pakiranje). 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 staviti u čvrstu kutiju (drugo pakiranje). Pošiljatelj je dužan na kutiji označiti da je sadržaj pošiljke tekućina ili topljiva tvar.

SCHENKER ima pravo odbiti preuzeti pošiljku u svakom od slijedećih slučajeva:

- a) ukoliko SCHENKER smatra da pošiljka nije zapakirana na način kako je to propisano ovim Općim uvjetima;
- b) ukoliko pošiljka nije adresirana na način kako je to propisano ovim općim uvjetima;
- c) ukoliko pošiljci nedostaje ili je nepotpuna, nečitljiva, oštećena ili na bilo koji drugi način neupotrebljiva prijevoznička dokumentacija;
- d) ukoliko SCHENKER, na temelju svoje diskrecijske ocjene, odluči da ne može izvršiti prijevoz i uručenje pošiljke;
- e) ukoliko SCHENKER 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;
- f) ukoliko u trenutku zaprimanja zahtjeva za kojom od usluga koje SCHENKER nudi na tržištu, postoji dospjelo, a nepodmireno potraživanje SCHENKERA od naručitelja poštanske usluge.

SCHENKER ne snosi odgovornost za štetu koja nastane na pošiljci i/ili njezinom sadržaju iz razloga što Pošiljatelj prilikom pakiranja nije koristio odgovarajući materijal ili iz razloga što se pošiljatelj nije pridržavao uputa za pakiranje navedenih u ovim Općim uvjetima. Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe, činjenica da je SCHENKER preuzeo pošiljku na prijenos i uručenje ne znači da je ista zapakirana u skladu s ovim Općim uvjetima.

4.2. Zabranjeni sadržaj pošiljke,  
postupanje sa pošiljkama koje sadrže zabranjeni sadržaj,  
otvaranje pošiljaka

## Članak 8

Zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže:

- a) eksplozivne i lako zapaljive predmete ili predmete kojih je prijam povezan s opasnosti za druge pošiljke, poštanske objekte;
- b) predmete promet kojih je zabranjen posebnim zakonskim ili drugim propisima;
- c) ilegalne narkotike;
- d) žive životinje, osim ako aktima Svjetske poštanske unije nije drukčije određeno.

Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe SCHENKER, uz predmete iz prethodnog stavka ovog članka Općih uvjeta, nije dužan prihvatiti kao pošiljku:

- novac (kovanice, novčanice) i vrijednosne papire;
- vatreno oružje (bilo u komadu ili u dijelovima) i streljivo;
- ljudske posmrtno ostatke;
- pornografski materijal;
- pokvarljivu i/ili lagano kvarljivu robu;
- zapaljivu robu;
- zlato, srebro i/ili druge plemenite materijale, kao i predmete izrađene od istih;
- drago kamenje;
- natječajnu i sličnu vrstu dokumentacije ili robu koja se prijavljuje/šalje na natječaj ili se dostavlja u vremenski definiranom roku, a kod čijeg eventualnog zakašnjenja s isporukom može doći do gubitka posla osobe koja se natjecala; do prestanka, ograničenja ili umanjenja kakvog prava; do nastanka bilo kakve obveze za Pošiljatelja i/ili Primatelja;
- pošiljke koje zahtijevaju dobivanje posebne dozvole za prijevoz, uvoz i/ili izvoz;
- pošiljke čija vrijednost prelazi dopušteno ograničenje, osim ako drugačije nije dogovoreno sa SCHENKEROM.

#### Članak 9

Ukoliko postoji sumnja da pošiljka sadrži neke od predmeta čiji je prijenos zabranjen (na temelju zakona, podzakonskog propisa, odluke državnog tijela ili ovih Općih uvjeta), djelatnik SCHENKERA može od pošiljatelja zahtijevati otvaranje pošiljke radi uvida u sadržaj iste.

Ukoliko se utvrdi da pošiljka sadrži zabranjene predmete, SCHENKER će odbiti preuzeti na prijevoz takvu pošiljku.

Ukoliko se nakon preuzimanja pošiljke utvrdi da ista sadrži neke od predmeta čiji je prijenos zabranjen, SCHENKER će takvu pošiljku na temelju primopredajnog zapisnika predati nadležnom tijelu, koje je obvezno supotpisati zapisnik o primopredaji, dok će pošiljku za koju se utvrdi da sadrži žive životinje, SCHENKER vratiti pošiljatelju, o čemu će se sačiniti primopredajni zapisnik.

#### Članak 10

Pošiljku, koja se ne može uručiti Primatelju niti vratiti Pošiljatelju, SCHENKER će komisijski otvoriti i pregledati radi eventualnog utvrđivanja druge adrese Primatelja i/ili Pošiljatelja.

Ako pošiljku nije moguće uručiti Primatelju, niti je vratiti Pošiljatelju, SCHENKER je obavezan o takvim pošiljkama voditi evidenciju, pošiljke čuvati godinu dana od dana pokušaja uručjenja te ako se u tom roku ne pronađe Pošiljatelj ili se pošiljka ne vrati Primatelju, povjerenstvo SCHENKERA odlučit će o daljnjem postupanju s pošiljkom u skladu s općim uvjetima SCHENKERA.

Pošiljke iz prethodnog stavka ovog članak Ugovora, nakon isteka roka od 1 (jedne) godine, SCHENKER je ovlašten prodati ili uništiti, i to na način koji smatra najprimjerenijim u danom trenutku. Prihodima ostvarenim takvom prodajom prvo se podmiruju nepodmirene naknade, izdatci i troškovi (uključujući i kamate) u pogledu pošiljke, a zatim i eventualne druge nepodmirene obveze od strane Pošiljatelja.

#### Članak 11

SCHENKER je obavezan, temeljem odredbi Zakona o poštanskim uslugama, u nazočnosti najmanje dviju osoba, otvoriti i pregledati sadržaj pošiljke u slijedećim slučajevima:

- kada se poštanske pošiljka ne može uručiti Primatelju niti vratiti Pošiljatelju (neuručiva pošiljka);
- kada postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni predmeti;
- kada je poštanska pošiljka oštećena, tako da je ugrožen njen sadržaj;

- kad poštanska pošiljka u međunarodnom prometu podliježe carinskom i deviznom pregledu, u skladu s carinskim propisima te propisima o deviznom poslovanju.

O obavljenom otvaranju i pregledu sadržaja pošiljke, SCHENKER će sastaviti primopredajni zapisnik u dva primjerka, od kojih se jedan uručuje Pošiljatelju ili Primatelju pošiljke, odnosno nadležnom tijelu u skladu s posebnim propisima.

Pošiljatelj i Primatelj se odriču svakog eventualnog zahtjeva za naknadu štete zbog obavljenog pregleda.

#### 4.3. Adresiranje i dostava pošiljaka

##### Članak 12

Pošiljatelj je isključivo odgovoran za točnost i potpunost podataka unesenih u Tovarnom listu, kao i za to da svaka pošiljka sadržava točnu i potpunu adresu i kontakt podatke Pošiljatelja i Primatelja.

Pošiljatelj je, nadalje, odgovoran da su pošiljke pakirane, označene i obilježene, njihov sadržaj opisan te da im je priložena sva potrebna dokumentacija, kako bi pošiljka bila prikladna za prijevoz i u skladu sa zahtjevima navedenim u ovim Općim uvjetima te mjerodavnim zakonskim i podzakonskim propisima.

##### Članak 13

Pošiljke se uručuju osobno Primatelju, njegovom zakonskom zastupniku ili opunomoćenoj osobi, uz obvezan potpis primatelja na listu dostave.

Ako poštansku pošiljku nije moguće uručiti navedenim osobama, pošiljka se može uručiti i odraslom članu kućanstva, osobi stalno zaposlenoj u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji primatelja ili ovlaštenoj osobi u poslovnim prostorijama pravne ili fizičke osobe, gdje je Primatelj stalno zaposlen.

Pošiljke za koje je ugovoren način uručivanja, uručuju se na ugovoreni način.

##### Članak 14

Pod pošiljkom koja se ne može uručiti smatra se pošiljka, koja ne može biti uručena iz razloga uključujući, ali ne ograničavajući na:

- adresa Primatelja je nepotpuna ili netočna, odnosno ne može biti pronađena;
- ispravna adresa nalazi se u drugoj zemlji od one naznačene na pošiljci ili tovarnom listu;
- Primatelj poslovni prostor je zatvoren;
- Primatelj nije dostupan, odnosno odbija primiti pošiljku;
- pošiljku nije moguće cariniti;
- pošiljka bi mogla prouzročiti štetu ili kašnjenje drugim pošiljkama ili imovini;
- pošiljka sadržava zabranjene predmete;
- Primatelj ne može ili odbija platiti troškove dostave;
- pošiljka je nepropisno zapakirana;
- sadržaj i/ili pakiranje pošiljke je oštećeno do te mjere, da ponovno pakiranje nije moguće.

U slučaju iz prethodnog stavka, SCHENKER je ovlašten odustati od dostave pošiljke i zatražiti dodatne upute od Pošiljatelja te ju je dužan vratiti Pošiljatelju.

Pošiljatelj je dužan snositi sve troškove i naknade (uključujući troškove skladišnine, gubitke, poreze, carine te tražbine/zahtjeve koje bi SCHENKER mogao snositi zbog nemogućnosti uručivanja pošiljke Primatelju i/ili vraćanja pošiljke) nastale tijekom povrata pošiljke koje se nisu mogle uručiti, osim ako pošiljka nije mogla biti uručena zbog krivnje SCHENKERA. Pošiljatelj

je dužan platiti SCHENKERU i sve odgovarajuće naknade izračunate u skladu s prevladavajućim tržišnim cijenama SCHENKERA.

## 5. CARINJENJE

### Članak 15

Kada je za pošiljku potrebno provesti carinski postupak, pošiljatelj je obavezan osigurati da se roba, koja se dostavlja, smije uvoziti u zemlju odredišta. Sve naknade za dostavljanje robe do i od zemlje, u koju uvoz nije dopušten, su odgovornost i padaju na teret Pošiljatelja.

Pošiljatelj je dužan osigurati i dostaviti potpunu i ispravnu dokumentaciju te sve informacije potrebne za provođenje carinskog postupka. Ukoliko pošiljatelj ne dostavi potpunu/ispravnu dokumentaciju i/ili informacije, SCHENKER će od Pošiljatelja i/ili Primatelja zatražiti točne podatke.

SCHENKER ima pravo zaračunati Pošiljatelju dodatnu naknadu zbog pribavljanja točnih i potpunih dokumenata i/ili informacija.

### Članak 16

Neovisno o tome je li SCHENKER zatražio podatke od Pošiljatelja i/ili Primatelja, isti ni u kom slučaju neće biti odgovoran ako pošiljka nije mogla biti dostavljena ili nije dostavljena u roku zbog nepotpune/neispravne dokumentacije i/ili informacija.

### Članak 17

Ukoliko nije drugačije ugovoreno, SCHENKER nastupa kao ovlašteni zastupnik Pošiljatelja u provođenju carinskog postupka.

## 6. PLAĆANJE USLUGA I NAČIN OZNAČAVANJA PLAĆANJA POŠTANSKIH USLUGA

### Članak 18

Cijene svih usluga koje pruža SCHENKER određene su važećim cjenicima koji se nalaze u pravitku ovih Općih uvjeta i koje zainteresirana strana može u svako doba dobiti na uvid u bilo kojoj poslovnici SCHENKERA te na njihovim Internet stranicama.

Cjenik je podijeljen u 8 zona te se prema zonama, težini i vrsti pakiranja određuju cijene pojedinih pošiljki.

Ukoliko je volumna težina pošiljke veća od stvarne težine pošiljke, izračun cijene vrši se po volumnoj težini.

Za izračun volumne težine primjenjuje se standardna formula:

$$\frac{\text{dužina X širina X visina (u cm)}}{5000} = \text{težina u kilogramima}$$

Dužina, širina i visina se odnosi na mjere kutije, a dobivena težina se mjeri u kilogramima.

SCHENKER pridržava pravo korekcije cijena u točki dodatak na gorivo.

SCHENKER na sve pošiljke, za koje je plaćena poštarina ili se poštarina naplaćuje na temelju ugovora, a za koje nije izdana potvrda o primitku, stavlja otisak službenog žiga, koji sadržava naziv davatelja usluge i datum primitka pošiljke.

### Članak 19

Tranzitna vremena su okvirna vremena te SCHENKER ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko zbog nepredviđenih događaja dođe do odstupanja u tranzitnom vremenu.

#### Članak 20

Plaćanje za pojedinačnu narudžbu u pravilu se vrši odmah, po izdavanju računa, osim ako stranka ima sklopljen Ugovor o poslovnoj suradnji, kojim je način plaćanja drugačije uređen.

Ukoliko Pošiljatelj naznači ili je ugovoreno da uslugu prijevoza pošiljke plaća Primateelj, a isti odbije platiti uslugu, SCHENKER ima pravo naplatiti zaračunati uslugu prijevoza (uključujući i vraćanje pošiljke) Pošiljatelju.

#### Članak 21

SCHENKER može pojedinim korisnicima, s kojima ima sklopljen ugovor o poslovnoj suradnji, odobriti posebne uvjete plaćanja.

### 7. ODGOVORNOST I ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI SCHENKERA

#### Članak 22

U unutarnjem prometu SCHENKER odgovara:

- za gubitak ili oštećenje poštanske pošiljke ili umanjeње njezina sadržaja;
- za prekoračenje roka za prijenos ili uručenje poštanske pošiljke, utvrđene u Općim uvjetima SCHENKERA ili u ugovoru o poslovnoj suradnji;
- u slučaju kada nije obavio uslugu ili uslugu nije obavio u cijelosti.

SCHENKER odgovara i naknadu štete u unutarnjem prometu, isplaćuje na način i pod uvjetima propisanim odredbama Zakona o poštanskim uslugama te ovim Općim uvjetima.

SCHENKER je obvezan pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplatiti za pošiljke u unutarnjem prometu slijedeću naknadu štete:

1. za gubitak, potpuno oštećenje ili umanjeње sadržaja:
  - pošiljke bez navedene vrijednosti – u visini koja odgovara iznosu stvarne vrijednosti izgubljenog ili oštećenog sadržaja pošiljke, ali najviše do peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge;
  - pošiljke s navedenom vrijednosti – u visini iznosa stvarne vrijednosti;
2. za djelomično oštećenje ili umanjeње sadržaja:
  - pošiljke bez navedene vrijednosti – u iznosu koji odgovara iznosu stvarne vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, ali najviše do peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge;
  - pošiljke s navedenom vrijednosti – u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, ali najviše do iznosa navedene vrijednosti;
3. za prekoračenje roka prijensa i uručenja pošiljke – u visini trostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge.

Kada poštanska usluga nije obavljena, SCHENKER je obvezan vratiti naplaćenu cijenu poštanske usluge.

#### Članak 23

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

Ako se pošiljka prevozi zrakom, a uključuje krajnje odredište ili zaustavno mjesto izvan zemlje polazišta, na takav prijevoz, ukoliko je primjenjiva, primjenjivati će se odredbe Montrealske



konvencije ili Varšavske konvencije. Za međunarodni cestovni prijevoz, primjenjivat će se odredbe Konvencije za međunarodni prijevoz robe cestom (CMR) Konvencija.

Gore navedene konvencije ograničavaju odgovornost SCHENKERA za štetu.

#### Članak 24

SCHENKER je oslobođen odgovornosti:

- kada dokaže da se štetni događaj nije mogao predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (viša sila);
- kada pošiljatelj, primatelj ili druga odgovorna osoba ne podnese prigovor u rokovima utvrđenim člankom ovih Općih uvjeta;
- kada pošiljatelj, primatelj ili druga odgovorna osoba ne podnese zahtjev za naknadu štete u rokovima utvrđenim Zakonom o poštanskim uslugama;
- kada se radi o pošiljkama sadržaj kojih je zabranjen, neovisno o tome je li SCHENKER bio upoznat sa sadržajem paketa ili ne;
- kada je do štete došlo zbog toga što pošiljatelj nije zapakirao pošiljku na način da se osigura njen sadržaj;
- kada pošiljatelj prilikom adresiranja i/ili pakiranja pošiljke nije postupio u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta;
- u drugim slučajevima iz ovih Općih uvjeta kada je odgovornost SCHENKERA izričito isključena.

Pod pojmom „Viša sila“ podrazumijevaju se vanjske i izvanredne okolnosti, koje nisu postojale u trenutku preuzimanja pošiljke od strane SCHENKERA, a koje se nisu mogle predvidjeti i koje su nastale bez htijenja i utjecaja SCHENKERA. Viša sila uključuje (ne ograničavajući) slijedeće događaje: prirodne nepogode, požar, potres, olujno nevrijeme ili poplava, državni akt ili akt nekog drugog nadležnog tijela, obustava rada, eksplozija, nesreća, pad električne mreže, značajne političke ili gospodarske okolnosti poput pobune, terorističkog čina ili objavljenog i neobjavljenog rata.

SCHENKER neće biti odgovoran za bilo koju reklamaciju vezano uz zadržavanje ili zapljenu pošiljke od strane carine ili drugih nadležnih državnih tijela.

#### Članak 25

Ukoliko odredbama konvencija iz članka 23 stavak 1 i 2 ovih Općih uvjeta nije drugačije određeno, SCHENKEROVA odgovornost za štetu, gubitak, kašnjenje, manjak, krivu dostavu, nedostavljanje, krivu informaciju ili propust da se pruži informacija u svezi s pošiljateljevom pošiljkom, ograničena je na stvarnu gotovinsku vrijednost pošiljke i ne može prelaziti 100 USD (protuvrijednosti u kunama po srednjem tečaju HNB na dan plaćanja) po pošiljci ili USD 20 (protuvrijednosti u kunama po srednjem tečaju HNB na dan plaćanja) po kilogramu pošiljke, koje god bilo veće, osim ako pošiljatelj ne iskaže veću vrijednost kao što je dolje opisano.

Ako pošiljatelj iskaže veću vrijednost, mora platiti dodatnu pristojbu za iskazanu vrijednost preko USD 100 po pošiljci, odnosno USD 20 po kilogramu težine.

Maksimalna odgovornost SCHENKERA za iskazanu veću vrijednost pošiljke ne može prijeći limite maksimalno iskazane veće vrijednosti iz članka 6 ovih Općih uvjeta, te SCHENKER niti u kom slučaju neće odgovarati za štetu koje prelazi iznos maksimalno iskazane veće vrijednosti robe.

#### Članak 26

SCHENKER ni u kom slučaju ne odgovara za bilo kakvu štetu, bez obzira izravnu ili neizravnu, posebnu ili posljedičnu koja prelazi iskazanu vrijednost pošiljke iz članka 6 ovih Općih uvjeta, odnosno, u slučaju kada nije iskazana posebna vrijednost pošiljke, štetu koja prelazi limite

odgovornosti iz članka 24 stavak 1 ovih Općih uvjeta ili primjenjivih međunarodnih konvencija (koja je viša), neovisno o tome je li SCHENKER znao ili je trebao znati da postoji rizik od takve štete, uključujući, ali ne ograničavajući na gubitak prihoda i/ili dobiti.

SCHENKER ni u kom slučaju ne odgovara za izgublenu korist/dobit ili bilo kakve druge oblike neizravne, posljedične ili popratne štete (uključujući, ali ne ograničavajući na: izmakla dobit/zarada, prihod od izmakle kamate, izmakli dobitak/zarada od mogućih budućih poslova i sl.), kao niti za običnu štetu koja može nastati pošiljatelju i/ili primatelju zbog (a) gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke; (b) prekoračenja roka za prijenos i uručenje pošiljke; (c) neizvršenja poštanske usluge od strane SCHENKERA odnosno neizvršenja poštanske usluge u cijelosti ili (d) zbog drugih slučajeva navedenih u ovim Općim uvjetima, kada je isključena odgovornost SCHENKERA.

## 8. OSIGURANJE POŠILJKE

### Članak 27

U unutarnjem prometu sve pošiljke automatski su osigurane do vrijednosti 75.000,00 kuna po pošiljci.

SCHENKER ne pruža osiguranje pošiljke do pune vrijednosti pošiljke.

SCHENKER može dogovoriti za Pošiljatelja kargo osiguranje za slučaj gubitka i oštećenja pošiljke, koje pokriva stvarnu vrijednost pošiljke, pod uvjetom da Pošiljatelj plati odgovarajuću premiju osiguranja.

Kargo osiguranje pošiljke ne uključuje i ne pokriva indirektan gubitak ili oštećenje, kao ni gubitak ili oštećenje koje je uzrokovano kašnjenjem.

## 9. PODNOŠENJE PRIGOVORA

### Članak 28

Pošiljatelj koji smatra da pošiljka nije uručena primatelju ili mu je uručena sa zakašnjenjem, odnosno da ugovorena usluga nije izvršena ili nije izvršena u cijelosti, može SCHENKERU podnijeti prigovor u roku od 3 (tri) mjeseca u unutarnjem, odnosno 6 (šest) mjeseci u međunarodnom prometu, računajući od od dana predaje pošiljke na prijevoz, na adresu: SCHENKER d.o.o., Rugvica, Dugoselska cesta 5.

U slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke, Primatelj ili druga ovlaštena osoba moraju podnijeti prigovor odmah pri uručanju pošiljke. Potpisom primatelja ili druge ovlaštene osobe na potvrdi o preuzimanju, smatra se da je pošiljku zaprimio neoštećenu i bez umanjena sadržaja i u tom trenutku prestaje sva odgovornost SCHENKERA za pošiljku.

Iznimno od odredbe prethodnog stavka ovog članka Općih uvjeta, prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke može se podnijeti i nakon uručanja pošiljke, pod uvjetom da primatelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke nije nastalo nakon uručanja.

Naknadni prigovori, nakon proteka rokova iz stavka 1. i 2. ovog članka Općih uvjeta neće se uvažiti.

### Članak 29

SCHENKER je obvezan dostaviti pisani odgovor korisniku poštanskih usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od najviše 30 dana u unutarnjem, odnosno 60 dana u međunarodnom prometu, računajući od dana zaprimanja prigovora.

### Članak 30

Na pisani odgovor SCHENKERA, korisnik poštanskih usluga ima pravo podnijeti pritužbu povjerenstvu za pritužbe potrošača pri davatelju poštanskih usluga u roku 30 dana, od dana dostavljanja pisanog odgovora.

Povjerenstvo za pritužbe potrošača obvezno je dostaviti pisani odgovor korisniku usluga u roku od 30 dana, računajući od dana zaprimanja njegove pritužbe.

### Članak 31

U slučaju spora između korisnika i SCHENKERA u vezi s rješavanjem podnesenog prigovora, korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, u roku 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača.

Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom.

### Članak 32

U roku 30 dana, od dana:

- primitka odgovora SCHENKERA na podneseni prigovor kojim se prigovor prihvaća; ili
- primitka odgovora Povjerenstva za zaštitu potrošača kojim se pritužba prihvaća;
- odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti kojom je spor riješen u korist korisnika poštanske usluge, koji je podnio zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti;

korisnik poštanske usluge koji je podnio prigovor, pritužbu, odnosno zahtjev za rješavanjem spora, imat će pravo podnijeti SCHENKERU zahtjev za naknadu štete.

### Članak 33

Ukoliko SCHENKER odbije isplatiti štetu, korisnik usluge koji je podnio zahtjev za naknadu štete ovlašten je pokrenuti odgovarajući sudski postupak pred nadležnim sudom te zahtijevati naknadu štete u takvom postupku.

Radi izbjegavanja svake sumnje, korisnik poštanske usluge bit će ovlašten zahtijevati naknadu štete pred nadležnim sudom isključivo u slučaju ako su ispunjeni slijedeći uvjeti:

- prigovor je podnesen u roku predviđenom člankom 27. stavak 1 i 2 ovih Općih uvjeta;
- pritužba je podnesena u roku predviđenom člankom 29 stavak 1 ovih Općih uvjeta;
- zahtjev za naknadom štete podnesen je u roku predviđenom člankom 31 ovih Općih uvjeta.

### Članak 34

Svi prigovori, pritužbe i zahtjevi moraju biti podneseni pisanim putem.

U prigovoru, odnosno pritužbi moraju biti navedeni podaci o osobi koja ga podnosi (ime i prezime, adresa, telefonski broj i adresa elektroničke pošte, ukoliko je podnositelj ima), mora se obrazložiti iz kojeg razloga se prigovor, odnosno pritužba podnosi te se u njemu moraju navesti sve činjenice kao i priložiti svi dokazi iz kojih proizlazi osnovanost istih.

## 10. ZASTARA POTRAŽIVANJA

### Članak 35

Potraživanja SCHENKERA odnosno korisnika poštanskih usluga zastarijevaju istekom roka od 3 (tri) mjeseca u unutarnjem, odnosno 6 (šest) mjeseci u međunarodnom prometu.

Zastara počinje teći:

- za potraživanja zbog manje ili više naplaćene cijene poštanskih usluga ili drugih troškova – od dana plaćanja;
- za potraživanja zbog djelomičnog gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke ili zbog prekoračenja roka za prijenos ili uručenje poštanske pošiljke – od dana uručjenja poštanske pošiljke;
- za potraživanja zbog gubitka pošiljke – nakon 30 dana od dana isteka roka za uručenje poštanske pošiljke;
- u svim drugim slučajevima potraživanja – od dana kada su stečeni uvjeti za potraživanje.

#### Članak 36

Zastara se prekida kada se SCHENKERU dostavi zahtjev za isplatu potraživanja u pisanom obliku te počinje ponovno teći kada je podnositelju zahtjeva ili drugoj ovlaštenoj osobi dostavi pisani odgovor na taj zahtjev i kada su mu vraćene isprave priložene uz taj zahtjev.

Zastara ne može nastupiti prije isteka roka od 30 dana od dana primitka odgovora SCHENKERA na zahtjev za potraživanje naknade štete.

Naknadni zahtjevi po istom predmetu ne prekidaju zastaru.

### 11. ODGOVORNOST POŠILJATELJA

#### Članak 37

Pošiljatelj je odgovoran za sve štete koje je njegova pošiljka uzrokovala ostalim pošiljkama, objektima i opremi SCHENKERA i/ili trećih osoba, te za ozljede i smrt radnika SCHENKERA i/ili trećih osoba, ako su one nastupile iz kojeg od slijedećih razloga:

- ukoliko je pošiljka sadržavala predmete koji su zabranjeni;
- ukoliko se pošiljatelj nije pridržavao posebnih zakonskih uvjeta za slanje određenih predmeta koji se nalaze u njegovoj pošiljci i ovih Općih uvjeta;
- ukoliko pošiljka nije bila zapakirana na način kao što je to propisano ovim Općim uvjetima.

### 12. ZAŠTITA PODATAKA

#### Članak 38

Davanjem svojih osobnih podataka, Pošiljatelj daje odobrenje SCHENKERU za korištenje podataka za njegove potrebe, odnosno za potrebe njegovih agenata i pružatelja usluga.

Predajom pošiljke i potpisivanjem zračnog tovarnog lista Pošiljatelj izjavljuje da je suglasan s prijenosom i uporabom takvih podataka za potrebe urednog izvršenja ugovorene usluge.

Pošiljatelj preuzima obvezu i punu odgovornost za to da SCHENKERU daje na znanje samo one podatke, u svezi kojih se uslijed korištenja istih ne krše prava niti pravni interesi kako Pošiljatelja, tako i trećih osoba čije podatke Pošiljatelj daje (Primatelj i dr.) te da vezano uz te podatke i njihovu uporabu raspolaže s potrebnim ovlastima.

Prethodna odredba se posebno odnosi na uporabu telefonskog broja (fiksni ili mobilni) i e-mail adrese Primatelja, na način i u mjeri koliko je potrebno za izvršenje usluge.

### 13. ZAVRŠNE ODREDBE

#### Članak 39

U slučaju značajnijih oscilacija cijena nafte, SCHENKER zadržava pravo jednostrane korekcije cijene svojih usluga prijevoza pošiljaka.

#### Članak 40

SCHENKER će na svojoj Internet stranici učiniti dostupnim trećim osobama ove Opće uvjete, kao i njihove kasnije izmjene i dopune, kao i pročišćeni tekst trenutno važećih uvjeta.

U trenutku kada korisnik usluge od SCHENKERA naruči uslugu, smatrat će se da je pročitao i da prihvaća odredbe važećih Općih uvjeta.

#### Članak 41

Ukoliko bilo koja odredba ovih Općih uvjeta bude utvrđena ništetnom, to neće utjecati na valjanost ostalih odredbi, koje će ostati na snazi i u punoj primjeni.

#### Članak 42

Na ove Opće uvjete primjenjuje se hrvatsko pravo.

Za sve sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, SCHENKER i naručitelj usluge nastojat će riješiti mirnim putem, a u slučaju nemogućnosti mirnog rješenja spora, nadležan je stvarno nadležan sud u Zagrebu.

#### Članak 43

SCHENKER zadržava pravo jednostrane izmjene i dopune Općih uvjeta.

Izmjene i dopune Općih uvjeta objavljuju se na internetskoj stranici i u poslovnim prostorijama SCHENKERA, u obliku pročišćenog teksta.

Ako korisnik, koji sa SCHENKEROM ima sklopljen Ugovor/Ponudu, u roku 7 dana od dana objave izmjena i dopuna Općih uvjeta ne otkáže Ugovor/Ponudu, smatrat će se da prihvaća učinjene dopune i izmjene Općih uvjeta.

#### Članak 44

Ovi opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 01. listopada 2015.g.

Ovi Opći uvjeti dostavljeni su, prije njihove primjene, Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti te su objavljeni na Internet stranicama SCHENKERA.

SCHENKER d.o.o.

Saša Baleta, direktor

Davor Orsag, prokurist