Na osnovu Člana. 32. Statuta Društva Express Courier doo, društvo s ograničenom odgovornošću, Sarajevo, Rajlovačka 14b, ID: 4201536360000, koje zastupa direktor Mirza Bavčić (dalje u tekstu: davatelj poštanskih usluga), donosi Opšte uslove za obavljanje kurirskih usluga na teritoriji BiH, kako slijedi:

OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE KURIRSKIH USLUGA NA TERITORIJI BIH

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 straniciama www.ecbh.ba ili dobiti u uredu Davatelja poštanskih usluga.

- Express Courier d.o.o. sa sjedištem u Sarajevu, Rajlovačka 14b (u daljnjem tekstu Davatelj usluga) pružatelj je logističkih usluga, s dodanom vrijednošću i određenih dopunskih usluga, a na temelju licence izdate od Agencije za poštanski promet, za obavljanje djelatnosti na području Bosne i Hercegovine.

- Davatelj usluga pruža logističke usluge s dodanom vrijednošću i s tim u vezi dopunske usluge u domaćem transportu (na cijelom području Bosne i Hercegovine).

- Davatelj usluga ovim aktom propisuje Opšte uslove kurirskih usluga koji čine sastavni dio ugovora sklopljenim sa klijentom.

- Nalog utovara i liste preuzimanja je potvrda o prijemu koja sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, pošiljatelja i primatelja, datum prijema, mase, vrijednosti, poštarina i posebne usluge koje Express Courier doo nudi.
Lista isporuka je potvrda o prijemu pošiljke koja sadrži adresu primatelja i pošiljatelja, naziv pružatelja usluga, broj pošiljke, datum prijema, kao i ostale informacije koje korisnik koristi kao dodatne usluge.

- Ekspresna usluga dostave pošiljaka Davatelj usluga podrazumijeva dostavu od adrese do adrese. Sve pošiljke primljene u toku radnog vremena, bit će uručene u predvidjenom roku unutar 24/48h izuzev neradnih dana (praznik i vikend). Izuzetak čine određena područja za koja Davatelj usluga dostavu vrši samo u roku od 48/72h kao što je istaknuto na web stranici www.ecbh.ba . Davatelj usluga ne odgovara za blagovremeno kupljenje/dostavu pošiljki u slučaju dejstva više sile kao što su: zemljotresi, poplave, štrajkovi i blokade saobraćajnica, rat, požar, vremenske nepogode i slično.

- Dostava u hipermarkete na području Bosne i Hercegovine se vrši radnim danima do 16:00h izuzev dodatnih usluga. Davatelj usluga se ne obavezuje da pošiljke upućene prema kupcima koji koriste uslugu dostave u hipermarkete ili primateljima koji zahtjevaju primopredaju pošiljki u koletarnom ili brojčanom stanju izvršiti u predvidjenom roku unutar

48h/72h. Korisnik usluge potvrdom naloga prihvata definisane uslove otpreme hipermarketnih pošiljaka, prihvata je kao dodatnu uslugu I upoznat je o definisanim tarifama dodatnog obračuna za istu.

- Davatelj usluge pruža uslugu i vremenski definisanog roka dostave pošiljke

Korisnicima usluga. Korisnik usluga koji želi poslati pošiljku koristeći se navedenom uslugom Davatelja usluge, ima mogućnost izabrati rok uručenja pošiljke primatelju jedino i isključivo između rokova uručenja koji su ponuđeni od strane Davatelja usluge i kao takvi naznačeni na nalogu, odnosno na obrascu koji je Korisnik usluga isprintao koristeći se Aplikacijom "Web najave". Korisnik usluga koji zahtjeva od Davatelja usluge da mu pruži takvu uslugu je dužan takvu uslugu i rok do kojeg želi da se pošiljka uruči primatelju naznačiti u sistemu prilikom unosa podataka I to:
a) Dostavna lista, odnosno na obrascu koji je isprintao koristeći se Aplikacijom "Web najave" uz prethodno odobrene servise, te na
b) Samoj pošiljci odgovarajućom naljepnicom.

- U slučaju da Korisnik usluga s Davateljem usluge nema sklopljen Ugovor, naljepnicu

na kojoj će biti naveden rok uručenja će na pošiljku nalijepiti uposlenik Davatelja usluge prilikom prijema pošiljke od Korisnika usluge koji je zatražio takvu uslugu I to isključivo uz usmenu instrukciju istog. Korisnik usluge je upoznat o dodatnoj tarifi obračuna za takvu uslugu.
Korisnik usluge koji ne označi ovu uslugu i/ili rok uručenja pošiljke primatelju na način kao što je definisano, nema pravo podnijeti prigovor Davatelju usluge kao ni potraživati od Davatelja usluge bilo kakvu naknadu štete u slučaju da Davatelj usluge prekorači rok za prijenos i uručenje pošiljke.
Davatelj usluge će na svojoj web stranici www.ecbh.ba , aplikaciji ili putem korisničkog servisa pružiti informaciju o mjestima za koja može jamčiti Korisniku usluga pružanje i izvršenje usluge vremenski definisanog roka dostave pošiljke.

- Korisnik usluge je dužan prilikom naručivanja usluge provjeriti pruža li Davatelj usluge

takvu uslugu u odnosu na lokaciju gdje Korisnik usluge želi da pošiljka bude uručena.
Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe, Davatelj usluge odnosno njegov uposlenik prilikom prijema pošiljke od Korisnika usluge, ne provjerava je li moguće izvršiti vremenski definisanu uslugu u odnosu na mjesto koje je naznačeno na Dostavnoj listi, odnosno na elektronskom obrascu koji je Korisnik usluga isprinta koristeći se aplikacijom "Web najave".
U slučaju da Korisnik usluga zatraži uslugu vremenski definisanog roka dostave pošiljke te na Dostavnoj listi, odnosno na elektronskom obrascu koji je isprintao koristeći se aplikacijom "Web najave", naznači kao mjesto u koje se treba izvršiti uručenje pošiljke mjesto u odnosu na koje Davatelj usluge ne vrši uslugu vremenski definisanog roka dostave pošiljke, Davatelj usluge će takvu pošiljku predati primatelju kao da se radi o uručenju standardne ekspresne pošiljke.
Davatelj usluga ne pruža mogućnost kombinovanja usluge vremenski definisanog roka dostave pošiljke i dostave u hipermarkete.
Davatelj usluga nije odgovoran ukoliko prilikom dostave vremenski definisane pošiljke primatelj pošiljke nije trenutno na adresi, ne javlja se ili je dostava pošiljke uslovljena čekanjem u redu na čiju dinamiku Davatelj usluga ne može uticati. Dakle, odgovornost Davatelja usluge je ograničena isključivo na adekvatnu dostavu u skladu sa definisanim vremenskim rokom pošiljke na adresu primatelja pošiljke.

Davatelj usluga ne snosi nikakvu odgovornost i ne priznaje naknadu za neisporučene vremenski definisane pošiljke i to u slučajevima koji su izazvani: nepredviđenog događaja izvan ljudskih objektivnih mogućnosti (nesreće, vremenske nepogode, štrajkovi, blokade puteva, kvara na vozilu, udesa i sl.) kao uzroka više sile koji se nije mogao spriječiti, izbjeći ili otkloniti.

- Davatelj usluga pruža uslugu putem korisnickog servisa 1332 kao informacionog pozivnog centra koji korisnicima usluga omogućava brz i jednostavan način da dođu do svih bitnih informacija u pogledu usluga. Radno vrijeme za prijem pošiljaka putem korisnickog servisa 1332 je radnim danom od 08:00-16:30 h .
Informacije subotom od 09:00h - 13:00h.

Nalog za vršenje usluge se može dati pismenim, usmenim ili putem korisnickog servisa 1332. Davanjem naloga Korisnik usluge prihvata "Opšte uslove poslovanja za kurirske usluge" Express Courier d.o.o. istaknute na web stranici Davatelja usluga www.ecbh.ba .

- Pod pošiljkom se podrazumjeva registrovana pošiljka koja se sastoji od jednog ili više dijelova a koja može činiti jednu cjelinu, koju pošiljalac šalje na jednu ili više adresa.

Maksimalna težina po 1 paketu iznosi 31,5 kg.
Pod paletiziranom pošiljkom podrazumjeva se registrovana pošiljka koja se sastoji od jedne ili više kutija složenih na ravnu standardnu paletu EURO dimenzija (120 x 80 x 150), omotanu providnom folijom i minimalne obračunske težine do max. 600 kg.
Davatelj usluga zadržava pravo sve paletizirane pošiljke koje premašuju dimenzije EURO palete obračunati prema važećem cjenovniku za vangabaritne pošiljke, te nije u obavezi iste dostaviti u roku od 24/48h.
Za sve paletne pošiljke i pošiljke posebnih gabarita koje prelaze definisane dimenzije Euro palete, Korisnik usluge dužan je obezbjediti i organizovati mehanizaciju (paletar, viljuškar, kolica i sl.) i pomoćno osoblje prilikom utovara i istovara pošiljki krajnjem Primatelju. Ovakva roba se obračunava pod vangabaritnom pošiljkom. U bilo kojem slucaju kada posiljka prelazi definisane dimenzije (paket: 100 x 60 x 60 cm, i palete: 120 x 80 x 150 cm), korisnik usluge je iste duzan označiti na Dostavnoj listi . Pri naručivanju transporta ovakve pošiljke potrebno je na adekvatan način najaviti isti (pismeno sa svim potrebnim detaljima ili usmeno – isključivo pod navedenim informacijama putem korisničkog servisa 1332).

- Za vangabaritne pošiljke Davatelj usluga zadržava pravo obračunati dodatak prema važećem cjenovniku za vangabaritne pošiljke neovisno da li je pošiljatelj samostalno označio da se radi o vangabaritnoj pošiljci ili ne, obračunskim ključem koji je naznačen na ponudi.

- Dodatne usluge regulišu se ugovorom, te se Korisnik usluga obavezuje svoje obaveze prema Davatelju usluga izmiriti na vrijeme, čime mu neće biti obračunata provizija za korištenje dodatnih usluga. Korisnik usluge pošiljku može platiti gotovinom ili žiralno.

Ukoliko korisnik usluga svoje obaveze ne izmiruje u valuti definisanoj ugovorom, Davatelj usluga zadržava pravo dodatnog obračunavanja u visini "1%", od vrijednosti fakture za predhodni mjesec.

- Korisnik usluga može koristiti uslugu "plaća Primatelj" , pri čemu Primatelj snosi

troškove transporta i ostalih dodatnih usluga prema važećem cjenovniku koji je dostupan na stranici Davatelja usluge www.ecbh.ba .

U slučaju da Primatelj odbije platiti uslugu transporta, troškove transporta je obavezan snositi pošiljatelj, bez obzira na date instrukcije o plaćanju. Davatelj usluga ima pravo da zadrži pošiljku dok se ne izmiri trošak transporta iste.
Korisnik usluga može koristiti uslugu "preuzimanje na drugoj adresi" samo u slučaju da Korisnik usluga ili Primatelj imaju potpisan ugovor sa Davateljem usluga.

- Korisnik usluga je dužan na čitljiv i uočljiv način naznačiti adresu, sadržaj, vrijednost, težinu i dimenziju pošiljke, te obavezno ukoliko to zahtjeva priroda pošiljke i uputstvo o posebnom rukovanju, (ispisivanjem potrebnih podataka na obrascu „Dostavna lista" (opis) u skladu sa internim pravilnikom Društva o operativnim procesima definisanim u Ugovoru o medjusobnoj suradnji. Ukoliko korisnik usluga ne navede vrijednosti pošiljke, ista će se tretirati kao da je njena protuvrijednost u visini do max. 50 KM. Neovisno o načinu naručivanja transporta pošiljke, korisnik odgovara za sve detalje koje je naveo pri naručivanju. Potrebno je posebnu pažnju obratiti na manipulacijske usluge pri naručivanju transporta, posebno ako se radi o unosu istih u aplikaciju.

U skladu s tim želimo da naglasimo da Davatelj usluga ne odgovara za tehničke poteškoće korisnika tj. ako dođe do kašnjenja preuzimanja robe krivicom korisnika naših usluga.
Za sve korisnike tehničkih softvera (Web najava kroz Sinergis) korisnik je odgovoran da ustanovi i kontrolira kvalitet ispisa naljepnica, što osigurava korektno učitavanje i procesiranje postavljenih zahtjeva u transportu. U slučaju spornih/pogrešnih i nepotpunih podataka ili neadekvatnog kvaliteta od strane korisnika, davatelj usluga nije odgovoran za kašnjenja ili ostale manipulacijske greške koje se mogu desiti u toku manipulacije, a koje nastaju od pogrešnih informacija.
Davatelj usluga je ovlašten da provjeri težinu i volumen pošiljke i ispostavi cijenu usluge u skladu sa važećim cjenovnikom. Relevantna težina pošiljke je težina koju ustanovi Davatelj usluge. Ukoliko Davatelj usluge prilikom vaganja ustanovi da stvarna težina pošiljke premašuje težinu koju je Korisnik naveo, Davatelj ima pravo potraživati od Korisnika cjenovnu razliku.
Podatke upisane na dostavnoj listi Korisnik usluga potvrđuje svojim potpisom i/ili Pečatom.

- Obaveza Korisnika usluga je da adekvatno zapakuje pošiljku, na propisani ili uobičajeni način da ne bi došlo do nastanka štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi ili dobara, što podrazumijeva stavljanje pošiljke u odgovarajući omot (koverta, kutija, sanduk) radi bezbjednosti sadržine pošiljke.
Pakovanje mora odgovarati vrsti, prirodi, sadržini, obliku pošiljke, veličini, masi i vrijednosti predmeta u pošiljci kako bi se otklonila mogućnost nastanka štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi i dobara. Davatelj usluga ne snosi odgovornost za pošiljke koje nisu adekvatno upakovane, koje su poluotvorene kao niti za sadržaj pošiljke koje su uredno upakovane i predate Primatelju u vidno neoštećenom stanju. Činjenica da je Davatelj usluge preuzeo pošiljku na prijenos i uručenje ne znači da je pošiljatelj pošiljku zapakirao u skladu s odredbama ovih Opštih uslova za kurirske usluge u BiH. Davatelj usluga ima u ponudi I dodatne usluge pakovanja posiljke, s'tim u vezi I definisane cjenovne razrede u zavisnosti da li se radi o paketu ili paleti.

Dodatno pakovanje pošiljke sa naplatom definisane cijene se vrši isključivo na zahtjev Korisnika. Ovjera i potpis Korisnika usluga su mjerodavni za uredno isporučene pošiljke.

- Za svaku pošiljku Korisnik usluga i Davatelj usluga sačinjavaju obrazac "Dostavna lista" koja služi Korisniku usluga kao dokaz da je predao pošiljku na dostavu.

Prilikom uručenja pošiljke Primatelju, Davatelj usluga će zatražiti od Primatelja da potvrdi prijem pošiljke pečatom i/ili potpisom na obrascu, brojem lične karte i sl. na
dostavnoj listi.
Ukoliko je u prevozničkoj dokumentaciji kao obaveznik plaćanja prevoza naznačen primatelj, a ovaj odbije plaćanje, Davatelj usluga nije dužan predati pošiljku primatelju.

- Prevoz prateće dokumentacije koja prati robu od strane Korisnika usluga

(otpremnice, fakture i sl.) reguliše se direktno između pošiljatelja i primatelja ukoliko to nije drugačije definisano ugovorom o medjusobnoj suradnji.
Korisnik usluga ima mogućnost da u Dostavnoj listi naznači referentni broj prateće dokumentacije.

Korisnik usluga garantuje za istovjetnost i podudarnost stvarnog sadržaja prateće dokumentacije i pošiljke. Eventualni povrat prateće dokumentacije od strane Davatelja usluga, definisana je posebnom tarifom u ponudi kao dodatna usluga, koja se obračunava prema dogovoru pošiljatelja i Davatelja usluga. U protivnom ukoliko odredba dodatne usluge povrata dokumentacije nije regulisana ugovorom, Davatelj usluga se ne obavezuje vraćati prateću dokumentaciju pošiljatelju, već ista treba biti regulisana između pošiljatelja i primatelja.

- Davatelju usluga je zabranjeno slanje, prijem, prenos i uručenje pošiljki koje sadrže

opasne materije, a koje obuhvataju materije i predmete koje mogu biti gotov proizvod, poluproizvod, međuproizvod, nusproizvod, sirovine ili otpad, a imaju karakteristike opasnih materija, a u toku transporta mogu ugroziti život i zdravlje ljudi i zagađivanje životne sredine (ADR) i predmete čiji prenos ugrožava zdravlje i život ljudi, kao npr. eksplozivne materije i predmete, plinove, zapaljive tečnosti i čvrste supstance, supstance sklone samozapaljenju, supstance koje u dodiru s vodom oslobađaju zapaljive plinove, oksidirajuće supstance, organske perokside, otrovne materije, zarazne materije, radioaktivni materijal, korozivne materije i dr. razne opasne tvari i predmete, kao i opojne droge, nelegalne supstance, žive životinje, robu čiji prevoz je zabranjen ili ograničen Zakonom o hrani i drugu robu i predmete čiji je prenos zabranjen zakonom i drugim propisima, ili ako Davatelj usluga odluči da ne može prenositi robu na siguran ili legalan način, a naročito životinje bilo koje vrste, duhan i duhanske proizvode, kvarljivu i lahko kvarljivu robu, zlato ili srebro u polugama i šipkama (poluge bilo kojeg plemenitog metala) drago kamenje i plemenite metale, papire od vrijednosti (čekovi, mjenice, novčanice itd.), oružje, dijelove oružja, municiju i eksploziv, ljudske posmrtne ostatke (pepeo, kosti i sl.), za koje postoje strogo propisana pravila za prevoz i koji zahtjeva pribavljanje posebnih dozvola i dr. isprava.
Korisnik usluga je obavezan da obavijesti Davatelja usluga o sadržaju pošiljke, ukoliko je unutar pošiljke jedna od zabranjenih materija definisana ovim članom.
Izuzetak od navedenog mogu biti fitosanitarne pošiljke čiji je prevoz ograničen Zakonom o hrani i to u slijedećim slučajevima:
a) *pošiljke za koje između Korisnika i Davatelja usluga postoji potpisan ugovor o*

saradnji sa detaljno i precizno navedenim pravima i obavezama, kao i pismeno mišljenje pravnika da Korisnik usluga može u svojim postojećim i pismeno jasno definiranim kapacitetima legalno izvršiti prevoz za Korisnika usluga.

b) *pošiljke najavljene i naznačene na vrijeme najkasnije 24 sata pismeno i u adekvatnoj i sveobuhvatnoj formi uzevsi u obir kompleksan zahtjev i pripremu prevoza takve vrste robe da se Davatelj usluga može pripremiti na vrijeme prevoz takve robe, specifična vozila koja se koriste kao i izvršiti formalna pravna kosultacija sa pravnim licima o legalnim kapacitetima da se takav prevoz izvrši ili je odbaciti u slučaju da informacije primljene ili roba ne odgovara specificiranom dogovoru ili potrebnim zahtjevima.*

Prevoz hrane i ili fitosanitarne pošiljke čine vanredne, posebne ugovorne usluge dakle ne standardno, masovno nuđene usluge za široko tržište koje bez prethodnog dogovora i gore navedenih detalja Davatelj usluga ne nudi. U slučaju neadekvatnog prikaza i informacija, najave od strane kupca Davatelj usluga ne preuzima nikakvu odgovornost o prouzrokovanoj šteti. U suprotnom Davatelj usluga ne snosi odgovornost za transport navedenih pošiljki, ukoliko pismeno i formalno nije upoznat sa sadržajem pošiljke od strane korisnika usluga.

- Davatelj usluga ima pravo da pregleda pošiljku koju prihvata prilikom prijema. Ako se u toku prevoza utvrdi da pošiljka sadrži zabranjene predmete, prevoznik će iste uz komisijski zapisnik predati nadležnom tijelu. Za sve nastale štete po ovoj odgovornosti snosit će Korisnik usluga.

Korisnik usluga raspolaže pošiljkom sve do momenta uručenja Primatelju.

Pošiljka se vraća Korisniku usluga u slučaju kada je Primatelj odbio prijem pošiljke, ukoliko je nepoznat, otputovao ili se preselio na nepoznatu adresu ili je adresa nedovoljna, ukoliko je Primatelj preminuo, i u tim slučajevima se pošiljka vraća Pošiljatelju, a Davatelj usluga zadržava pravo potraživanja prema Korisniku usluga za dodatne troškove prema važećem cjenovniku.

Pošiljka za koju se utvrdi da ne može da se uruči ni Primatelju, ni Pošiljatelju, smatra se neisporučivom pošiljkom, o čemu se sačinjava komisijski zapisnik i ista se čuva u prostorijama Davatelja usluga do isteka zakonskog roka za čuvanje te vrste pošiljke, odnosno do dana prodaje.

Davatelj usluga u skladu sa Zakonom obezbjeđuje nepovrijedivost pošiljki i tajnost podataka.

- Odgovornost Davatelja usluga je strogo ograničena na direktan fizički gubitak ili oštećenje pošiljke. Sve druge vrste gubitka ili oštećenja isključuju se (a naročito gubitak zarade, prihoda, kamata, budućih poslova itd.) bilo da je takav gubitak ili šteta posebna ili indirektna.

Davatelj usluga odgovara za eventualne nastale štete ili gubitak pošiljke do max. iznosa 500 KM. Za sve pošiljke čija je vrijednost veća od 500 KM, Korisnik usluga je obavezan najaviti Davatelju usluga pismenim nalogom kako bi se takve pošiljke dodatno osigurale.

Troškove dodatnog osiguranja snosi naručilac transporta odnosno Korisnik usluga.

Davatelj usluga ne snosi nikakvu odgovornost i ne priznaje naknadu štete u slučajevima gubitka ili štete koji su izazvani: krivicom Pošiljatelja ili štete koja je rezultat same sadržine i prirode pošiljke ili nepredviđenog događaja izvan ljudskih

objektivnih mogućnosti (nesreće, vremenske nepogode, štrajkovi, blokade puteva, kvara na vozilu, udesa i sl.) kao uzroka više sile koji se nije mogao spriječiti, izbjeći ili otkloniti.
Davatelj usluga ne snosi odgovornost za bilo koju vrstu pošiljki koje su predmet tenderske dokumentacije, natječaja, konkursa pošiljki sl. u smislu finansijske nadoknade (a naročito gubitak zarade, prihoda, kamata, budućih poslova). Vremenski definisana dostava svih vrsta pošiljki je opcionalna usluga koja zavisi od operativne izvodljivosti Davatelja usluga. I u slučaju izvodljivosti isporuke Tenderske dokumentacije, Naručilac je dužan ispisati, pečatom ovjeriti "Izjavu za tendersku dokumentaciju" koja je prilagodjena I usvojena od strane Uprave društva Express Courier doo, čime potvrdjuje da je upoznat o svim definisanim uslovima otpreme Tenderske dokumentacije. Davatelj usluge zadržava pravo odbijanja preuzimanja pošiljke koja se tiče Tenderske dokumentacije ukoliko je "Izjava o Tenderskoj dokumentaciji" nepotpuna ili nepotpisana od strane Korisnika usluga.
Za oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke, korisniku pripada iznos u visini utvrđenog ili procjenjenog dijela oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke, ali ne veći od iznosa koji bi se isplatio u slučaju gubitka ili potpunog oštećenja pošiljke.
Za reklamacije prilikom prijema pošiljke, a koje su isključivo vezane za uslugu transporta i kvaliteta dostave pošiljke, sačinit će se zapisnik o prijemu pošiljke, koju će potpisati vozač/kurir Davatelja usluga.
U slučaju da kurir/Davatelj usluga nema kompletne informacije da bi sačinio zapisnik, Pošiljatelj ili Primatelj pošiljke može da dostavi reklamaciju putem email-a (koji je objavljen na web stranici Davatelja usluga tj na adresu reklamacije@ecbh.ba) u roku 2 sata od trenutka prijema pošiljke.
Kurir je dužan da dopusti pregled pošiljke Primatelju na mjestu isporuka u slučaju da postoji bilo koji oblik oštećenja pošiljke (na ambalaži ili sadržaju vidljivo prije preuzimanja pošiljke) i nakon toga omogućiti Primatelju odbijanje ili prijem pošiljke.
Kurir nije dužan da se zadržava na mjestu isporuka u slučaju da postoji bilo koja vrsta nesporazuma između Pošiljatelja i Primatelja. U slučaju gubitka pošiljke Korisnik usluge (Pošiljatelj ili Primatelj pošiljke) ima mogučnost na reklamaciju 7 radnih dana od dana predaje pošiljke. Svaka naknadna prijava gubitka pošiljke neće biti uzeta u razmatranje.

Gubitak pošiljke korisnik prijavljuje na osnovu broja paketa/pošiljke i potpisane dostavne liste od kurira, ili "Ručnog tovarnog lista" koju isti ostavlja prilikom preuzimanja pošiljke, i samo takav dokaz je validan za prijavu gubitka.
Reklamacije koje nisu potpune i blagovremene, a ne tiču se usluge transporta i kvaliteta dostave smatrat će se nevažećim.
Za sve pošiljke koje nemaju odgovarajući zapisnik ili nisu prijavljene u roku od 2h nakon isporuke, a za koje Davatelj usluga ima dokaz o uredno izvršenoj usluzi, neće biti predmet reklamacije, niti će odgovornost za nastalu štetu, manjak i sl. preuzimati Davatelj usluga.
Ukoliko Korisnik traži naknadu štete, dužan je u zahtjevu za naknadu štete priložiti sve potrebne dokumente/isprave na osnovu kojih temelji svoj zahtjev (Korisnik je također dužan dostaviti i dokument/ispravu iz kojeg jasno proizilazi kolika je vrijednost oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke).
Odredbe ovog člana na odgovarajući se način primjenjuju i u slučaju da zahtjev za naknadu štete podnosi Primatelj pošiljke.
Pravo odštete protiv Davatelja usluge će se smatrati ništavim ako se potpuni zahtjev (dokumentacija) ne preda u roku od 7 dana od datuma isporuke pošiljke ili od datuma kada je pošiljka trebala biti isporučena. Davatelj usluga nije obavezan poduzeti

korake za bilo koji zahtjev dok se svi van valutni troškovi transporta ne izmire u potpunosti. Zahtjevana svota se ne smije odbijati od tih troškova.
Ovjera i potpis primatelja su mjerodavni za uredno isporučene pošiljke. Potpisom i ovjerom prijevoznice ili drugog, svrsi prijevoznice odgovarajućeg, dokumenta od strane primatelja, smatra se da je Davatelj usluge pošiljku uručio u cijelosti, neoštećenu i bez umanjenja sadržaja, te Davatelj ne odgovara za naknadno utvrđenu štetu.

Korisnik može da podnese reklamaciju u slučaju:
a) gubitka ili potpunog oštećenja,
b) oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke.

U slučaju da korisnik usluge želi da ostvari naknadu štete, dužan je da podnese pisani zahtjev za naknadu štete u gore navedenom roku.
Davatelj usluga je dužan da se o osnovanosti reklamacije izjasni u roku od 5 radnih dana od dana njenog podnošenja.
Nakon što Davatelj usluge pismenim putem prihvati osnovanost reklamacije, Korisnik je dužan ispostaviti fakturu na utvrđeni iznos a koji je jasno naveo prijavom reklamacije, najkasnije u roku od 7 dana. Ako Korisnik ne ispostavi fakturu u definisanom roku, gubi prava koja mu pripadaju po tom osnovu.
Ukoliko naručilac ne ispoštuje Ugovorom definisane rokove plaćanja usluge, Davatelj usluga zadržava pravo naplaćivanja usluga prema komercijalnom cjenovniku te zadržava pravo obračuna zateznih kamata prema važećim zakonskim odredbama.
Korisnik je odgovoran za sve štete koje je njegova pošiljka uzrokovala ostalim pošiljkama, objektima i opremi, te za ozljede ili smrt radnika Davatelja usluge i drugih osoba, ako su one nastupile zbog sljedećih razloga:
a) *ako je pošiljka sadržavala predmete čije je slanje zabranjeno zakonom i Opštim uslovima kurirskih usluga Express Courier doo*
b) *ako se pošiljatelj nije pridržavao posebnih zakonskih uslova za slanje predmeta koji su se nalazili u njegovoj pošiljci te ako pošiljka nije bila pakovana na propisan način.*

- Reklamacije vezane za sadržaj fakture i specifikacije korisnik usluga može podnijeti u roku od 30 dana od datuma izdavanja fakture. Reklamacija mora biti: u pismenoj formi, razumna i osnovana te sadržavati detaljan opis problematike. Reklamacije koje nisu potpuno i blagovremeno dostavljene smatrat će se nevažećim.

- Davatelj usluga naplaćuje svoje usluge prema važećem standardnom cjenovniku I to prema svim fizickim I pravnim subjektima sa kojima nema potpisan Ugovor o medjusobnoj suradnji.

Davatelj usluga zadržava pravo obračuna dodatka na gorivo, koje se formira na osnovu prosječne cijene dizel goriva i to za svaku sedmicu pojedinačno objavljeno na web-stranici privredne komore Federacije BiH, ujedno ažurirane na internet stranici www.ecbh.ba .
Davatelj usluga zadržava pravo da izvrši korekciju cijena u slučaju oscilacija koje značajno štete kompaniji.
Davatelj usluga naplaćuje svoje usluge isključivo u lokalnoj valuti konvertibilna marka KM.

- Detaljnu potvrdu o dostavi (POD) Korisnik usluga se može obratiti Davatelju usluga u roku od 30 dana od dana dostave. U slučaju prekoračenja roka zahtijeva (tekuća godina), Davatelj usluga zadržava pravo naplatiti dodatnih 10 KM po dokazu o isporuci samo jedne pošiljke u elektronskoj formi. Zahtjev za dostavu kopije dokumenta potvrde o isporuci pošiljke neophodni su detaljni podaci o pošiljci i to: broj pošiljke, naziv Pošiljatelja, naziv Primatelja i datum slanja pošiljke.
Maksimalni period za potražnju detaljne potvrde o dostavi je tri (3) mjeseca od dana dostave pošiljke. Sva ostala prekoračenja navedenih termina Davatelj usluga nije u mogućnosti prihvatiti, osim na zahtjev ovlaštenih organa BiH.

.

- Rok za pismeno reklamiranje ne povrata povratne dokumentacije je maksimalno 30 dana. Zahtjevi koji nisu prijavljeni u navedenom roku neće biti tretirani kao validni.

- U slučaju raskida saradnje između Davatelja i Korisnika usluga, Korisnik usluga je obavezan izmiriti otvorene obaveze prema Davatelju usluga u roku koji je definisan Ugovorom o medjusobnoj suradnji.

Nakon isteka definisanog roka Davatelj usluga zadržava pravo obračuna zakonom definisanih zateznih kamata.
U slučaju da Korisnik usluga želi otkazati korištenje dodatnih i pomoćnih usluga, potrebno je da isključivo pismenim putem, obavijesti Davatelja usluga na oficijelnu mail adresu info@ecbh.ba . Obavijest o otkazu će biti uvažena zaključno sa posljednim danom u mjesecu kada je obavijest poslata to jest obračunski period je uvijek mjesec (od prvog do zadnjeg dana) bez mogućnosti alikvotacije, neovisno da li je usluga obračunavana po pošiljci ili paušalnim iznosom.

Korištenje aplikacije i elektronskih servisa

- Ukoliko kontekst ne zahtijeva drugačije, riječi te izrazi u ovim Opštim uslovima imati će slijedeća značenja:

„Aplikacija“ označava program kojeg Davatelj usluga ima pravo upotrebljavati (u cijelosti i/ili djelimično te bez obzira na pravnu osnovu) na Internet stranici u svrhu ponude usluga koje Davatelj pruža na tržištu ili u bilo koju drugu svrhu;
„Korisnički podaci“ predstavljaju korisničko ime i šifru koja omogućuje Korisniku aplikacije registraciju na aplikaciju i korištenje usluga Davatelja;
„SMS Usluga“ je elektronski servis koja omogućava korisniku naših usluga da putem aplikativnog riješenja Davatelja usluga, slanje SMS obavijesti o prispjeću pošiljaka.
Davatelj usluge je saglasan i potvrđuje eksplicitno da, sa korištenjem usluga dijeli informacije Primatelja Korisnika usluga.
Davatelj usluge će u svakom dijelu procesiranja usluge nastojati da čuva podatke i postupa ispravno i pažljivo sa podacima u okviru definisanih akata i pravnih smjernica uključujuci smjernice ovih opštih uslova poslovanja.

- Korisnik aplikacije se obvezuje da će aplikaciju i elektronske servise koristiti isključivo i jedino u skladu s uslovima i odredbama ovih Opštih uslova kurirskih usluga. Samim pristupom na aplikaciju i korištenje elektronskih servisa, smatrat će se da je Korisnik pročitao, razumio i prihvatio kao obvezujuće Opšte uslove kurirskih usluga koji su u tom trenutku objavljeni kao važeći. Elektronski servisi koji imaju informaciju o dostavi, ne mogu se

koristiti kao validan dokaz o (ne)uspješnoj dostavi pošiljke. Samo potpis i pečat Primatelja pošiljke na dostavnoj listi, se može koristiti kao validan i punopravan dokaz.

- Davatelj usluga ne snosi odgovornost za nemogućnost pristupa i/ili korištenje Internet aplikacije i/ili elektronskih servisa. U prethodno navedenom slučaju, Davatelj neće snositi odgovornost ni za kakvu štetu niti za bilo kakvu drugu vrstu izravnog ili neizravnog gubitka (npr. gubitak dobiti, gubitak određenog klijenta ili tržišta, narušavanje reputacije, gubitak poslovne mogućnosti) koji bi nastupio Korisniku zbog nemogućnosti pristupa i/ili korištenja (u cijelosti ili djelimično) Internet aplikacije ili elektronskih servisa.

- Korisnik aplikacije dužan je podatke potrebne za korištenje aplikacije i elektronske servise unijeti tačno i u cijelosti.

Korisnik aplikacije i elektronskih servisa je u potpunosti odgovoran za tačnost, potpunost i istinitost svih podataka koje unosi radi njezinog korištenja. To obuhvaća također potpunu saglasnot Primatelja na primanje i davanje informacija o statusu pošiljke ili ostalim izvršenim uslugama Davatelja usluga po datom nalogu.
Korisnik usluga kojem je odobrena usluga SMS servisa, biranjem opcije na bilo koji način odgovoran je za nalog slanja SMS obavijesti prema kranjem Primatelju poruke ili pošiljke i s'time prethodno dobio saglasnost Primatelja. Davatelj usluga nema odgovornost o bilo kojim štetama nastaloj o kršenju i neadekvatnom korištenju elektronskih servisa. Korisnik aplikacije i elektronskih servisa dužan je Korisničke podatke čuvati kao
povjerljive podatke. Korisnik aplikacije bit će odgovoran prema Davatelju usluga za svako neovlašteno korištenje njegovih Korisničkih podataka. Davatelj usluga neće nikad koristiti kanale SMS servisa za otkrivanje i istraživanje: rasnog porijekla, državljanstva, nacionalnog porijekla, političkog mišljenja, religijskog/filozofskog ili drugog uvjerenja, zdravstvenog stanja, seksualnog života i krivičnih presuda.
U slučaju da kranji korisnik elektronskih servisa zaprimi obavijest, u kojem je Davatelj usluga Pošiljatelj, bilo koje od navedenih zloupotreba obavezan je obavijestiti i informisati Davatelja usluga u što kraćem roku pismeni putem.
U skladu s prethodno navedenim, u slučaju da se treća osoba neovlašteno prijavi na Internet aplikaciju koristeći Korisničke podatke Korisnika aplikacije, Korisnik aplikacije bit će dužan podmiriti Davatelju naručenu uslugu kao i sve ostale troškove i štetu koju je Davatelj imao postupajući u skladu s nalogom koji je zaprimljen putem Internet aplikacije.

- Prijavom u sistem aplikacije Korisnik aplikacije daje izričitu saglasnost da Davatelj usluge (kao korisnik zbirke ličnih podataka u smislu Zakona o zaštiti ličnih podataka) može, u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti ličnih podataka, prikupljati i obrađivati njegove osobne podatke naznačene u obrascu prijave u sistem aplikacije te osobne podatke koje Korisnik aplikacije učini dostupnim Davatelju na kakav drugi način ili kakvim drugim sredstvom (npr. putem kakvog drugog računarskog programa, elektroničke pošte, telefaks poruke, kratkih tekstualnih poruka, pošiljke, liste preuzimanja itd.) i to za potrebe vođenja vlastitih evidencija i pružanja usluga, obavještavanja o novim proizvodima i uslugama te unapređenja proizvoda i usluga.

Davatelj posebno vodi računa o tome da je strogo zabranjena uporaba osobnih podatka suprotno ovdje utvrđenoj svrsi njihova prikupljanja. Davatelj će uložiti

razuman napor i sredstva kako bi osiguralo zaštitu osobnih podataka od neovlaštenog pristupa (kako izvana tako i unutar Društva), gubitka, uništenja ili promjena. Nadalje, Davatelj će osigurati pristup osobnim podacima onim radnicima Društva kojima je pristup potreban radi ispunjenja u ovom članu navedene svrhe prikupljanja, obrade i korištenja osobnih podataka.
Davatelj ne odgovara za zloupotrebu ličnih podataka učinjenu od strane trećih lica.

- Imajući u vidu da je Internet javno dostupna mreža, te da postoje osobe koje posjeduju takva stručna znanja i vještine pomoću kojih mogu izvršiti različite neovlaštene i protupravne radnje/djela u odnosu Internet aplikaciju Web najave, Davatelj ne može jamčiti Korisnicima aplikacije sigurnost i funkcionalnost Internet aplikacije.
Stoga, svaki Korisnik aplikacije koristi Internet aplikaciju na svoju vlastitu odgovornost.
Davatelj neće snositi odgovornost ni za kakvu štetu niti za bilo kakvu drugu vrstu izravnog ili neizravnog gubitka (npr. gubitak dobiti, gubitak određenog klijenta ili tržišta, gubitak finansijskih ili bilo kakvih drugih podataka, narušavanje reputacije, gubitak poslovne mogućnosti) koji bi nastupio Korisniku aplikacije zbog neovlaštenog i/ili protupravnog korištenja resursa koji su dostupni putem Internet aplikacije od strane trećih osoba, neovlaštenog i/ili protupravnog Internet aplikacije od strane trećih osoba ili zbog nefunkcionalnosti Internet stranice ili Internet aplikacije.

- Korisnik aplikacije i elektronskih servisa će nadoknaditi Davatelju (i neće postavljati nikakav zahtjev prema Davatelju u vezi bilo kakve odgovornosti) štetu kao i sve troškove koje bi Davatelj mogao snositi kao posljedicu bilo kakvog pravnog postupka, potraživanja, zahtjeva ili krivičnog/prekršajnog postupka do kojeg bi moglo doći zbog neovlaštenog korištenja Korisničkih podataka Korisnika aplikacije i elektronskog servisa od strane treće osobe.

- Svaki Korisnik aplikacije je dužan obavijestiti Davatelja o svakoj zlouporabi aplikacije ili resursa (HTML dokumenata, multimedijskih sadržaja, podataka, skripti i ostalih resursa) koji su dostupni putem aplikacije.

Završne odredbe

- Korisnik i Davatelj će svaki spor koji proizađe iz ovih Opštih uslova kurirskih usluga pokušati riješiti mirnim putem. U slučaju nemogućnosti mirnog rješenja spora, svi sporovi koji nastanu iz ili u vezi s ovim Opštim uslovima kurirskih usluga konačno će biti riješeni pred nadležnim sudom u Sarajevu.

- Davatelj usluga će na svojoj internet stranici www.ecbh.ba objaviti Opšte uslove kurirskih usluga i zadržava pravo jednostrane izmjene i dopune istih a koje će redovno ažurirati na istoj.
U trenutku kada Korisnik od Davatelja usluge naruči uslugu, smatrat će se da je Korisnik pročitao u tom trenutku važeće Opšte uslove Davatelja usluga te da ih u cijelosti prihvata.
Ukoliko osoba koja s Davateljem usluga ima sklopljen Ugovor, u roku od 7 dana od dana objave izmjena i dopuna Opštih uslova kurirskih usluga ne otkaže Ugovor, smatrat će se da

takva osoba prihvata učinjene izmjene i dopune Opštih uslova.
Ažurirana verzija ;
Sarajevo, 01.01.2022 godine _____MP_____