

Privredno društvo Kingscliffe Distribution Montenegro d.o.o. Aerodrom Golubovci, Balijace bb, Podgorica, matični broj 02303337 (u daljem tekstu: **DHL**) koje zastupa direktor Sinisa Milutinović, donosi sledeće:

OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA (u daljem tekstu: „Opšti uslovi“)

„Pošiljalac“, potvrđuje u svoje ime i u ime primaoca pošiljke (u daljem tekstu: „**primalac**“) i svih ostalih lica zainteresovanih za pošiljku da je saglasan da će ovi Opšti uslovi biti primjenljivi. „Pošiljalac“ i „primalac“ su „korisnici“ DHL usluga.

Pod „pošiljkom“ se podrazumijevaju sve pošiljke koje se transportuju pod jednim tovarnim listom i koji se mogu transportovati na bilo koji način koji odabere DHL, uključujući avionski, drumski ili neki drugi vid transporta.

„Tovarni list“ (potvrda o prijemu pošiljke) uključuje sve identifikacione oznake pošiljke ili dokumenta koja su kreirana od strane automatskih sistema DHL-a ili pošiljaoca, poput etikete, bar koda, tovarnog lista ili teretnog lista, kao i sve elektronske verzije istih. Tovarni list mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime ili naziv i adresa primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, vrijednost, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošiljci.

Svaka pošiljka se prevozi na osnovu ograničene odgovornosti, kako je navedeno u ovim Opštim uslovima poslovanja. Ako pošiljalac zahtijeva veću zaštitu, može se organizovati osiguranje uz dodatnu naknadu. Pod kompanijom DHL se podrazumijeva svaki član DHL Express Mreže.

1) POŠTANSKI OPERATOR

1.1 Naziv i sjedište poštanskog operatora

DHL u Crnoj Gori posluje pod poslovnim imenom.

Poslovno ime: Kingscliffe Distribution Montenegro d.o.o.

Sjedište DHL-a se nalazi na adresi Aerodrom Golubovci, Balijace bb, Podgorica.

2) POŠTANSKE USLUGE

DHL pruža komercijalne poštanske usluge u međunarodnom i unutrašnjem poštanskom saobraćaju.

DHL pruža sledeće vrste poštanskih usluga u međunarodnom saobraćaju:

IZVOZNE USLUGE podrazumijevaju prenos pošiljke do određenog vremena po principu „od vrata do vrata“ širom svijeta kroz DHL integrisanu mrežu.

- **DHL Express međunarodni poštanski saobraćaj dokumenta i paketi (DHL Express Worldwide DOC i NONDOC)** - pod ovom uslugom podrazumijeva se dostava pošiljke do kraja radnog vremena prvog mogućeg radnog dana širom sveta.
 - Minimalna obračunska masa: 0.5kg
 - Minimalne dimenzije: nema ograničenja
 - Maksimalne dimenzije koleta (dela pošiljke) : 120x80x80cm (dužina x širina x visina)
 - Maksimalne dimenzije palete: 120x80x80cm (dužina x širina x visina)
 - Maksimalna masa nepaletizovane pošiljke: 70kg
 - Maksimalna masa palete: 300kg

- Maksimalna masa pošiljke: 1.000kg
- **DHL Express 12:00** - pod ovom uslugom podrazumijeva se dostava pošiljaka "od vrata do vrata" u međunarodnom saobraćaju u sve velike poslovne centre širom svijeta, do 12h prvog mogućeg radnog dana.
 - Minimalna obračunska masa: 0.5kg
 - Minimalne dimenzije: nema ograničenja
 - Maksimalne dimenzije koleta: 120x80x80cm (dužina x širina x visina)
 - Maksimalne dimenzije palete: palete nisu prihvatljive
 - Maksimalna masa nepaletizovane pošiljke: 70kg
 - Maksimalna masa palete: palete nisu prihvatljive
 - Maksimalna masa pošiljke: 300kg
- **DHL Express 9:00** - pod ovom uslugom podrazumijeva se dostava pošiljaka "od vrata do vrata" u međunarodnom saobraćaju u sve velike poslovne centre Evrope, do 9h prvog mogućeg radnog dana.
 - Minimalna obračunska masa: 0.5kg
 - Minimalne dimenzije: nema ograničenja
 - Maksimalne dimenzije koleta: 120x80x80cm (dužina x širina x visina)
 - Maksimalne dimenzije palete: palete nisu prihvatljive
 - Maksimalna masa nepaletizovane pošiljke: 30kg
 - Maksimalna masa palete: palete nisu prihvatljive
 - Maksimalna masa pošiljke: 300kg
- **DHL Express u standardnoj koverti (DHL Express Envelope)** - usluga omogućava međunarodnu dostavu pošiljaka čiji su sadržaj dokumenta „od vrata do vrata“ do kraja sledećeg mogućeg radnog dana.
 - Minimalna obračunska masa: 300gr
 - Maksimalna obračunska masa: 300gr
 - Minimalne dimenzije: nema ograničenja
 - Maksimalne dimenzije: 35x27.5x0.5cm

UVOZNE USLUGE podrazumijevaju prenos pošiljke po principu „od vrata do vrata“ širom svijeta kroz DHL integrisanu mrežu.

- **DHL Express međunarodni uvozni saobraćaj dokumenta i paketi (DHL Import Express Worldwide)** - pod ovom uslugom podrazumijeva se preuzimanje pošiljke u većini zemalja koje obuhvata DHL-ova mreža, prenos do željene destinacije i dostavu pošiljke na navedenu adresu, do kraja prvog mogućeg radnog dana, po unaprijed određenoj poštadini koju plaća primalac ili treća strana. Spisak zemalja koje su obuhvaćene ovom uslugom nalazi se na sajtu www.dhl.me.
 - Minimalna obračunska masa: 0.5kg
 - Minimalne dimenzije: nema ograničenja
 - Maksimalne dimenzije koleta: 120x80x80cm (dužina x širina x visina)
 - Maksimalne dimenzije palete: 120x80x80cm (dužina x širina x visina)
 - Maksimalna masa nepaletizovane pošiljke: 70kg
 - Maksimalna masa palete: 300kg
 - Maksimalna masa pošiljke: 1.000kg

DHL pruža sledeće vrste poštanskih usluga u unutrašnjem saobraćaju:

- **DHL Express unutrašnji poštanski saobraćaj - (DHL Domestic Express 18:00)** - usluga podrazumijeva dostavu pošiljaka po principu „od vrata do vrata“ u Crnoj Gori, do kraja narednog radnog dana u skladu sa operativnim planom kompanije DHL.
 - o Minimalna obračunska masa: 0.5kg
 - o Minimalne dimenzije: nema ograničenja
 - o Maksimalne dimenzije koleta: 120x80x80cm (dužina x širina x visina)
 - o Maksimalne dimenzije palete: 120x80x80cm (dužina x širina x visina)
 - o Maksimalna masa nepaletizovane pošiljke: 70kg
 - o Maksimalna masa palete: 300kg
 - o Maksimalna masa pošiljke: 1.000kg

Vrste pošiljaka koje DHL prenosi pružanjem usluga koje su definisane ovim članom su: pošiljke čiji sadržaj nije zabranjen za slanje u međunarodnom i unutrašnjem saobraćaju. Sadržaj pošiljke mora biti u skladu sa carinskim propisima zemlje u koju se šalje.

Druge usluge koje pruža DHL su:

1. OPCIONE USLUGE:

- **Dostava pošiljaka subotom** – Pod ovom uslugom se podrazumijeva dostava pošiljaka na izabrane oblasti prema poštanskom broju koje imaju mogućnost dostave subotom, u zemljama gdje subota nije radni dan.
- **Carina i porezi plaćeni (DTP/DDP)** – Pod ovom uslugom podrazumijeva se usluga fakturisanje uvoznih dažbina, uz dodatnu naplatu carinskih dažbina i taksi nastalih na destinaciji. Usluga se naplaćuje pošiljaocu ili trećoj strani.
- **Promjena broja računa za naplatu** - Zahtjev klijenta za promjenu broja računa za naplatu u odnosu na broj računa koji je označen na tovarnom listu.
- **Ispravka adrese** - Doplata se naplaćuje za svaku pošiljku koja zbog netačne adrese ne može biti uručena na destinaciji. DHL će pokušati da sazna ispravnu adresu kako bi uručio pošiljku.
- **Potvrda o uručenju** - DHL obezbjeđuje pismeni dokaz da je pošiljka uručena u vidu kopije potpisa primaoca ili izveštaja o dostavi. Potvrde o uručenju su dostupne i na DHL sajtu i kroz elektronske aplikacije.
- **Proaktivno praćenje pošiljke** – Pod ovom uslugom podrazumijeva se da DHL prati pošiljku od trenutka kada je kurir preuzme do njenog uručenja, što podrazumijeva i detaljne informacije u toku transporta, kao i obavještenje o prispjeću pošiljke na određenu destinaciju. Iste informacije su dostupne na DHL sajtu i kroz elektronske aplikacije.
- **Potpis primaoca** – DHL obezbjeđuje pošiljaocu da dobije dokaz da je pošiljka uručena primaocu ili ovlašćenom predstavniku na dostavnoj adresi.
- **Pakovanja** - podrazumevaju DHL-ovu ambalažu, prikladnu za slanje predmeta svih dozvoljenih oblika i veličina. Ambalaža uključuje kese za pakovanje, kartonske koverte za dokumenta, kutije raznih veličina, tube, kutije za flaše.

2. DOPLATE:

- **Dodatak za međunarodni transport** - zasniva se na mjesečnom prosjeku cijene avionskog goriva i naplaćuje se za svaku pošiljku. Indeks dodatka u % se obračunava na osnovnu cijene po težini pošiljke. Ukoliko pošiljka ima sledeće doplate: Dostava pošiljaka subotom ili Dostava/preuzimanje na/sa udaljeno/og područje/a ili Dodatak za pošiljke nestandardne mase ili dimenzija ili Dodatak za nesložive pošiljke ili Doplata za povećani rizik, onda se index dodatka u % obračunava i na doplatu. Na DHL sajtu se nalazi informacija o trenutno važećem dodatku za međunarodni transport (www.dhl.me).
- **Dostava na udaljeno područje / Preuzimanje sa udaljenog područja u međunarodnom**

saobraćaju - Udaljeno ili teže dostupno područje je krajnje odredište koje zbog svoje lokacije i udaljenosti zahtijeva dodatne resurse i otežano se servisira. Doplata se obračunava i naplaćuje po kilogramu obračunske mase pošiljke. Spisak poštanskih brojeva ili u odsustvu poštanskog broja dostavnog mjesta za koje se naplaćuje doplata, nalazi se na DHL sajtu www.dhl.me.

- **Dodatak za prevoz opasnih materija** - Doplata se naplaćuje u slučaju da pošiljke sadrže opasne materije i robu koja je dozvoljena u prihvatljivim količinama i koja podrazumijeva posebnu vrstu rukovanja.
- **Dodatak za prevoz na suvom ledu - Dry Ice UN1845** - Dodatak se naplaćuje kada se pošiljka transportuje na suvom ledu.
- **Dodatak za prevoz biološkog materijala - UN3373** - Dodatak se naplaćuje kada rukovanje i prevoz pošiljke podrazumijeva transport biološkog materijala.
- **Dodatak za prevoz litijum-jonskih baterija sekcija I, II (PI965)** - Doplata se naplaćuje kod prevoza pošiljaka koje sadrže samo Lithium jonske baterije u skladu sa odgovarajućim IATA uputstvima PI965, sekcija II. DHL Express neće prihvatiti pošiljke za koje se zna ili se sumnja da sadrže neispravne ili oštećene baterije.
- **Dodatak za prevoz litijum-jonskih ili litijum-metal baterija** - Doplata se naplaćuje kada se prenose pošiljke koje sadrže Lithium Ion ili litijum metal baterije u skladu sa odgovarajućim IATA uputstvima PI966 i PI969, sekcija II. DHL Express neće prihvatiti pošiljke za koje se zna ili se sumnja da sadrže neispravne ili oštećene baterije.
- **Dodatak za pošiljke nestandardne mase ili nestandardnih dimenzija** - Dodatak se naplaćuje na: a) svako pojedinačno koletu koje teži preko 70kg; b) na svako pojedinačno koletu ili paletizovanu pošiljku čija bilo koja dimenzija prelazi 120cm u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju.
- **Dodatak za nesložive pošiljke** - Doplata se naplaćuje na svako pojedinačno koletu ili paletu na koju zbog svog oblika, pakovanja ili sadržaja nije moguće odlagati drugu robu.
- **Doplata za povećani rizik** - Doplata se naplaćuje na svaku pošiljku koja se dostavlja ili preuzima u zemlji gdje kompanija DHL radi pod povećanim rizikom zbog ratnog stanja, građanskih nemira ili konstantnih terorističkih prijetnji.
- **Dostava na područje pod sankcijama UN** - Doplata se naplaćuje za slanje pošiljaka / paketa čiji sadržaj se ne tretira kao dokumenta, u područje pod sankcijama UN.
- **Doplata za popunjavanje tovarnog lista** - Doplata se naplaćuje na bilo koju pošiljku predatu DHL-u sa ručno popunjenim tovarnim listom.
- **Doplata za vanredne situacije** - Doplata za vanredne situacije omogućava DHL-u da nadomjesti dio povećanja operativnih troškova i neophodna prilagođavanja vazdušne mreže za vrijeme vanredne situacije. Naplaćuje se od 01 Aprila 2020 na sve pošiljke u međunarodnom saobraćaju preko 2,5kg.

3. CARINJENJE I SKLADIŠTENJE:

DHL Express Usluge Carinjenja:

- Uvozno carinjenje u redovnom postupku za fizička lica do pet naimenovanja
- Uvozno carinjenje u redovnom postupku za pravna lica vrijednosti do 400 € do pet naimenovanja
- Uvozno carinjenje u redovnom postupku za pravna lica vrijednosti preko 400 € do pet naimenovanja
- Izvozno carinjenje u redovnom postupku do pet naimenovanja
- Svako naredno naimenovanje preko pet naimenovanja (izvoz/uvoz)
- Posredovanje kod inspekcijskih organa
- Zvanični predpregled robe

- Usluga uvoznog postupka za obračun PDV-a (treća grupa za fizička lica)
- Postupak carinskog skladištenja robe J7
- Privremeni izvoz
- Usluga prenapućenja (tranzitni postupak)
- Re-export
- Korišćenje bankarske garancije vrijednosti carinskog duga u iznosu do 1.000 € (DHL zadržava prava prihvatanja ove usluge)
- Usluga direktnog oslobađanja od carinskih dažbina za fizička lica
- Prevoz robe pod carinskim nadzorom

DHL Express usluge Skladištenja:

- Usluga skladištenja i magacinske manipulacije za pošiljke mase do 100 kg
- Usluga skladištenja i magacinske manipulacije za pošiljke mase preko 100 kg
- Otkup tovarnog lista
- Usluga prijave robe carini

3) ELEKTRONSKA RJEŠENJA KOJA SE NE NAPLAĆUJU

Besplatna elektronska rješenja koja pruža DHL za pripremu i transport pošiljaka su elektronska rješenja koja imaju online i offline opcije, kao i integrisana rješenja.

- **MyDHL+** - aplikacija sa intuitivnim interfejsom za uvoz, izvoz, zakazivanje preuzimanja, praćenje pošiljke i plaćanje troškova transporta. Link za pristup aplikaciji se nalazi na www.dhl.me.
- **DHL.com** – DHL web stranice predstavljaju sveobuhvatni vodič kroz proizvode i usluge DHL-a. DHL-ov web sajt pruža informacije o novinama koje se tiču usluga i transportnih rješenja, kontakt informacije, kao i online aplikacije za jednostavnu pripremu pošiljaka, zakazivanje termina za dolazak kurira i kalkulator volumetrijske mase.
- **DHL Easyship** - napredna offlin-e aplikacija za klijente koji imaju potrebu za slanjem velikog broja pošiljaka, pošiljaoc se sa redovnim potrebama za otpremanje pošiljaka, a pritom zadovoljava i potrebe multinacionalnih lanaca snabdijevanja. DHL Easyship je aplikacija zasnovana na operativnom sistemu Windows i vrlo jednostavna za korišćenje, a istovremeno podržava potrebe klijenata za obimnim slanjem promotivnih materijala, kao i višefazne procese slanja pošiljaka.
- **Integrisana poslovna rješenja** – Upotrebom različitih informatičkih rješenja omogućava se da korisnik integriše svoje poslovne sisteme sa nekom od DHL-ovih aplikacija. Integrisane elektronske aplikacije omogućuju lakšu pripremu tovarnog lista i ostale transportne dokumentacije, kao i lakši pristup informacijama o tranzitnom vremenu, cjenovniku usluga, kao i vremenu dolaska kurira. Istovremeno omogućavaju klijentima praćenje statusa pošiljaka u svakom trenutku.

4) TERITORIJA NA KOJOJ DHL OBAVLJA POŠTANSKE USLUGE

Teritorija na kojoj DHL obavlja poštanske usluge u međunarodnom saobraćaju je prikazana u spisku zemalja koji je sadržan u cjenovniku poštanskih usluga, koji se ističe i redovno ažurira na sajtu DHL-a (www.dhl.me).

Teritorija na kojoj DHL obavlja poštanske usluge u unutrašnjem transportu je teritorija Crne Gore.

Spisak poslovnica DHL-a će biti stalno ažuriran i prikazan na sajtu DHL-a (www.dhl.me).

5) NAČIN I USLOVI OBAVLJANJA POŠTANSKIH USLUGA

5.1. Prava, obaveze i odgovornosti korisnika

Prava i obaveze korisnika su definisani kako slijedi.

Korisnik je odgovoran za izbor vrste poštanske usluge koja odgovara prirodi, sadržini, stvarnoj vrijednosti ili značaju poštanske pošiljke.

Ukoliko korisnik samostalno priprema tovarni list dužan je da na tovarnom listu pravilno i jasno označi naziv, odnosno ime i prezime primaoca, tačnu adresu primaoca i kontakt telefon kao i da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno svoje ime i prezime, tačnu adresu i kontakt telefon. Ukoliko tovarni list ne sadrži ove podatke, DHL, odnosno zaposleni na prijemu pošiljaka, dužan je da zahtijeva od korisnika da otkloni uočene nedostatke u adresovanju. Ukoliko korisnik ne postupi u skladu sa zahtjevom, DHL može da odbije prijem takve pošiljke.

Ukoliko tovarni list priprema zaposleni kompanije DHL, korisnik je dužan da dostavi informacije o prirodi, sadržini, stvarnoj vrijednosti ili značaju poštanske pošiljke, kao i ime i prezime primaoca, tačnu adresu primaoca i kontakt telefon, odnosno svoje ime i prezime, tačnu adresu i kontakt telefon. DHL ne odgovara za tačnost podataka koje dobije od korisnika usluga.

Korisnik je dužan da pošiljku preda DHL-u adekvatno upakovanu i isti je jedini i isključivo odgovoran za pakovanje pošiljke, i to kako za unutrašnje, tako i za spoljašnje pakovanje, na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, zaposlenih koji rukuju pošiljkom, kao i opreme i sredstava koja se koriste pri rukovanju sa pošiljkom. Pošiljka mora biti upakovana tako da obezbijedi i nepovredivost sadržine i tajnosti podataka.

Potrebno je uvijek koristiti kvalitetne talasaste kartone za pakete. Za krhke ili teške predmete, je preporučljivo da se koriste konstrukcije dvostrukog ili trostrukog zida.

Potrebno je obratiti pažnju na oznaku proizvođača koja pruža informacije o konstrukciji i čvrstini kutije. U skladu sa težinom pošiljke potrebno je izabrati odgovarajuće pakovanje.

Važno je da se u potpunosti popuni prazan prostor unutar kutije kako bi se izbjeglo pomjeranje sadržaja tokom transporta, a što može da prouzrokuje oštećenja kako sadržaja tako i kutije.

Ukoliko je sadržaj rasuta materija, potrebno je obezbijediti pakovanje (vreću, kesu ili sl.) tako da se sadržaj ne rasipa i naknadno ga upakovati u adekvatnu kutiju za prenos pošiljaka.

Pošiljke koje sadrže tečnost se pakuju u za to predviđeno pakovanje koje u slučaju da pošiljalac ne posjeduje može obezbijediti i naplatiti DHL.

Potrebno je koristiti ljepljive trake osjetljive na pritisak kao što su Polipropilen trake (braon plastične trake), Vinil ljepljive trake (izolir trake), Papirne trake ojačane vlaknima (ljepljive trake). Izbjegavati korišćenje krep papir traka, celofan trake i kanapa.

Pošiljke koje sadrže lomljiv sadržaj ili poseban tip robe moraju biti posebno zapakovane i označene na vidljiv način.

Korisnici mogu poštanske usluge da ostvare preko punomoćnika. Punomoćje se može izdati za prijem i uručenje svih pošiljaka ili za pojedinačnu poštansku pošiljku. Punomoćje izdato od strane nadležnih organa važi za period koji je naveden u punomoćju ili na neodređeno vreme (do opoziva). Punomoćje izdato na određen vremenski period prestaje da važi istekom vremena za koje je izdato ili iz drugih razloga, u skladu sa opštim odredbama o punomoćju. Punomoćje se ne može izdati osobi koja nije pismena ili osobi koja se iz bilo kojih razloga ne može potpisati. Prilikom ostvarivanja prava iz punomoćja, opunomoćeno lice je obavezno da na zahtjev zaposlenog DHL prezentuje punomoćje i dokaže svoj identitet.

Korisnik ovlašćuje DHL za preuzimanje svih radnji radi prenosa pošiljke.

Korisnik se obavezuje da plati poštarinu i sve druge troškove u skladu sa Cjenovnikom.

Korisnik garantuje da sadržaj i vrijednost svake pošiljke odgovara deklarisanom sadržaju i vrijednosti.

Korisnik je dužan da obavijesti DHL o sadržini pošiljke koja može ugroziti sigurnost lica, dobara ili da nanese štetu.

Korisnik je dužan da DHL-u blagovremeno dostavlja svu potrebnu dokumentaciju, uvjerenja i isprave koje prate pošiljku, kao i da pruži sva obavještenja u vezi sa njom, te da postupi u skladu sa odgovarajućim carinskim i drugim propisima države u koju je pošiljka upućena ili iz koje se šalje, odnosno tranzitnu zemlju.

Korisnik je odgovoran da obezbijedi i dostavi svu potrebnu dokumentaciju, pored tovarnog lista, i potpuno, ispravno i istinito je popuni u skladu sa važećim zakonima, pravilima i propisima, uključujući, ali ne ograničavajući se na carinske zakone, zakone u državi iz koje se pošiljka šalje, zakone države u koju se pošiljka šalje, kao i zakone država kroz koje pošiljka prolazi (tranzit). U slučaju da pošiljalac ne obezbijedi i ne dostavi svu potrebnu dokumentaciju (uključujući i tovarni list) ili je ne popuni potpuno, i/ili ispravno i/ili istinito, DHL nije odgovoran prema pošiljaocu ili primaocu za trošak ili kašnjenje koje nastalo greškom pošiljaoca.

Korisnik je saglasan sa putnim pravcima i skretanjima, što uključuje i mogućnost da se pošiljka prevozi preko usputnih stanica.

Kada carinski organi ili drugi nadležni organi zadrže međunarodnu pošiljku zbog bilo kog od napred navedenih razloga, DHL će prvo obavijestiti pošiljaoca.

U slučaju da lokalno zakonodavstvo zahtijeva da primalac dostavi informacije ili dokumentaciju, a primalac iste ne dostavi u roku određenom od strane nadležnog organa ili u roku koji prema konkretnom slučaju odredi DHL, pošiljka će se smatrati neisporučenom u smislu odredbi ovih Opštih uslova.

Korisnik se obavezuje da obešteti i zaštititi DHL od potraživanja, odgovornosti ili troškova koji bi eventualno mogli nastati uslijed nepoštovanja propisa, nastalih od strane pošiljaoca, u zemlji ili inostranstvu, a koji se tiču pošiljke.

Ako primalac ne dostavi tražene informacije ili dokumentaciju, a lokalni zakon dopušta pošiljaocu da iste dostavi, DHL može tražene informacije zatražiti i/ili dobiti od pošiljaoca.

Ako pošiljalac ne dostavi tražene informacije ili dokumentaciju u roku određenom od strane nadležnog organa ili u roku koji prema konkretnom slučaju odredi DHL, pošiljka će se smatrati neisporučenom u smislu odredbi ovih Opštih uslova.

Korisnik ima i druga prava i obaveze, kako je predviđeno ovim Opštim uslovima.

DHL nije odgovoran za nemogućnost dovršetka započetog uručenja zbog nepotpune, neispravne, neistinite ili nedostajuće dokumentacije, bez obzira na činjenicu da je obavestio o tome primaoca ili pošiljaoca.

DHL ima pravo na naplatu troškova ili administrativnih naknada koji nastanu u postupku pribavljanja potpune, ispravne, istinite ili potrebne dokumentacije.

5.2 Prava, obaveze i odgovornosti DHL-a

DHL ima obavezu da na odgovarajući način obavijesti korisnike o vrstama poštanskih usluga i njihovim osnovnim karakteristikama. Obavještenje o vrstama poštanskih usluga i njihovim osnovnim karakteristikama dostupno je na sajtu DHL-a (www.dhl.me).

DHL je dužan da pruža poštanske usluge sa pažnjom dobrog privrednika u skladu sa Zakonom i ovim Opštim uslovima.

DHL ima pravo da poštarinu naplati unaprijed prema važećem Cjenovniku, ako Ugovorom u pružanju usluga zaključenim sa korisnikom nije drugačije ugovoreno.

DHL je dužan da pri obavljanju poštanskih usluga obezbijedi nepovredivost tajnosti poštanskih pošiljaka. Nepovredivost tajnosti poštanskih pošiljaka narušena je ako poštanski operator:

- 1) poštansku pošiljku uruči neovlašćenom licu, na neovlašćen način sazna sadržinu poštanskih pošiljaka ili je zadrži ili prikrije.
- 2) neovlašćenom licu saopšti podatke o sadržini, pošiljaocu, primaocu ili druge podatke o pošiljkama.

Načelo nepovredivosti tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka može se narušiti na osnovu odluke suda, kada je to neophodno za vođenje krivičnog postupka ili zaštite bezbednosti Crne Gore i nadležnog carinskog organa, otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pošiljaka.

DHL ima pravo i obavezu da od korisnika zahtijeva da otkloni nedostatke u adresovanju, a ukoliko korisnik ne postupi u skladu sa ovim zahtjevom, dužan je da odbije prijem pošiljke.

DHL ima pravo i obavezu da odbije prijem pošiljke ukoliko procijeni da ambalaža u koju je upakovana pošiljka ne odgovara prirodi i sadržini pošiljke, tj. da ne može da obezbijedi nepovredivost sadržine i tajnosti podataka u toku prenosa, ili može da izazove oštećenja drugih pošiljaka, opreme ili povrede zaposlenih.

DHL zadržava pravo da odredi rutu pošiljke na način koji smatra odgovarajućim u skladu sa nalogima pošiljaoca preciziranih u Tovarnom listu.

DHL ima pravo da odbije prijem pošiljke ili odustane od prenosa prije započinjanja prenosa ukoliko pošiljka sadrži robu zabranjenu za prenos. DHL nije odgovoran za sadržaj pošiljke (u smislu prenosa pošiljke sa zakonom nedozvoljenim sadržajem).

DHL ima pravo na naknadu za izvršenu uslugu prenosa pošiljke. DHL je dužan da nakon izvršene usluge dostavi račun pošiljaocu, osim ukoliko usluga nije naplaćena unaprijed.

Na osnovu zahtjeva nadležnih organa i po njihovoj odluci, DHL ima pravo da komisijski otvori i pregleda sadržinu pošiljke i za to neće snositi odgovornost.

DHL ima pravo da odbije prenos pošiljke ukoliko pošiljka ne ispunjava uslove, po obliku i dimenzijama, za vazduhoplovni prevoz.

DHL može, u ime pošiljaoca ili primaoca da vrši bilo koju od sledećih aktivnosti, radi pružanja svojih

usluga:

- (1) da popuni bilo koja dokumenta, ispravi proizvodne ili servisne šifre, kao i da plati sve takse, poreze ili kazne potrebne na osnovu primjenjivih zakona i propisa („Carinske dažbine“);
- (2) da postupi kao špediter pošiljaoca za svrhe carinske i izvozne kontrole, kao i primaoca, isključivo u svrhu imenovanja carinskog posrednika koji će da izvrši carinjenje i uvoz i
- (3) da preusmjeri pošiljku na carinskog posrednika primaoca ili na drugu adresu, a na zahtjev bilo kojeg lica za koje DHL osnovano smatra da je za to ovlašćeno.

U slučajevima kada zaposleni DHL-a na prijemu pošiljke osnovano procijeni da ambalaža u koju je upakovana pošiljka ne odgovara prirodi i sadržini pošiljke, odnosno da ne može da obezbijedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, na način propisan Zakonom i opštim uslovima iz poglavlja koje se odnosi na pakovanje pošiljaka, može da odbije prijem takve pošiljke

DHL ima i druga prava i obaveze predviđene ovim Opštim uslovima.

6) PRIJEM POŠILJAKA

Prijem poštanskih pošiljaka se obavlja u prostorijama poslovnica DHL-a ili posredstvom ovlašćenog lica poštanskog operatora na adresi korisnika.

DHL može da izvrši uvid u sadržinu pošiljke na prijemu, prije njenog zatvaranja, a pošiljalac je dužan da omogući uvid. Za sve pošiljke, uključujući i one za koje ne može da se izvrši uvid u sadržinu, podliježu pregledu obezbjeđivanja, koristeći rentgenski uređaj i uređaj za detekciju eksploziva.

DHL je dužan da svaku primljenu pošiljku i dokumenta koja se na tu pošiljku odnose označi datumom prijema i svojim identifikacionim znakom.

Prilikom prijema poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje tovarni list.

Manipulativne isprave koje se nalaze na pošiljci ili prate pošiljku, moraju sadržati sve podatke kao i tovarni list.

7) UTVRĐIVANJE IDENTITETA

DHL, odnosno zaposleni kod DHL-a, su dužni da pri prijemu i uručenju svih pošiljaka izvrše uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom

8) POSTUPAK I NAČIN DOSTAVE POŠILJAKA

Obavještenje o prispjeću međunarodne pošiljke koja podliježe carinskoj proceduri, DHL obavještava primaoca putem elektronske pošte ili telefonskog poziva prije ili nakon prispjeća pošiljke u carinsko skladište DHL-a.

Pošiljke se ne mogu dostaviti na poštanski fah. Pošiljke se dostavljaju na adresu primaoca koju je dao pošiljalac. Ukoliko se primalac ne zatekne na adresi, pošiljka se može uručiti odraslom članu domaćinstva koji se nalazi na istoj adresi ili licu zaposlenom u poslovnim prostorijama primaoca. Ukoliko DHL nije zatekao primaoca na označenoj adresi, ostavlja se Izvještaj o pokušaju uručenja poštanske pošiljke. Pošiljke koje se šalju na adrese koje imaju centralni prijemni punkt biće dostavljene na taj centralni punkt.

Rok čuvanja poštanske pošiljke koja se uručuje u poslovnici DHL-a je 7 (sedam) dana, računajući od dana prispjeća pošiljke u poslovnici. Rok čuvanja pošiljke u međunarodnom i unutrašnjem saobraćaju za koju je pokušana dostava, a koja nije uručena je 20 dana. Rok čuvanja pošiljaka pod carinskim nadzorom je 20 dana u skladu sa carinskim propisima.

Primalac, ili odrasli član porodičnog domaćinstva može preuzeti poštansku pošiljku u prostorijama DHL tek nakon što dostavi Izvještaj o pokušaju uručenja i kada na uvid, zaposlenom u prostorijama poštanskog operatora, podnese lična dokumenta sa adresom na koju glasi tražena pošiljka.

Prilikom uručenja pošiljke primalac, u slučaju da je fizičko lice, potvrđuje prijem pošiljke potpisom.

U slučaju kada je primalac pravno lice, potvrdu o prijemu pošiljke potpisuje lice na adresi pravnog subjekta, koje je ovlašćeno za prijem pošiljke, potpisom i/ili pečatom.

Ako je primalac pravno lice, pošiljke se uručuju licu koje je ovlašćeno za prijem ili licu koje je primalac opunomoćio.

Primalac može da odbije, izričitim izjašnjenjem, prijem pošiljke ili međunarodne poštanske pošiljke prispjele u carinski magacin DHL odmah po dobijanju obavještenja o prispjeću pošiljke od strane DHL-a.

Pošiljke adresirane na advokata mogu se uručiti i licu zaposlenom u advokatskoj kancelariji.

Poštanske pošiljke za fizičko lice koje u adresi ima i naziv pravnog lica mogu se uručiti tom pravnom licu (posredovanjem) koje se nalazi na adresi primaoca.

Posredovanjem se mogu uručiti sve poštanske pošiljke, osim onih koje su opterećene carinskim i drugim dažbinama.

Pošiljke koje su adresovane na lica pod starateljstvom, lica u pritvoru ili lica koje se nalazi na izdržavanju kazne zatvora, ne mogu se uručiti primaocu, ni drugim licima, ako je nadležni organ takav zahtjev podnio.

Ove pošiljke uručuju se:

- za lica pod starateljstvom - njihovom staratelju,
- za lica u pritvoru - istražnom organu,
- za lica koja se nalaze na izdržavanju kazne zatvora - upravniku zatvora, kazneno-popravnog ili vaspitno - popravnog doma u kome se lice nalazi ili licu koje je od strane upravnika ovlašćeno za prijem pošiljaka.

Na zahtjev primaoca ili ovlašćenog lica, DHL dužan je da izda račun za naplaćeni iznos carine i poštarine.

Oštećene i prepakovane pošiljke uručuju se primaocu, zakonskom zastupniku ili ovlašćenom licu, u prostorijama DHL-a ili na adresi primaoca. Zapisnik o oštećenju pošiljke koji je sačinjen u skladu sa Poglavljem 11. ovih Opštih uslova, dostavlja se na zahtjev korisnika.

9) ROKOVI ZA URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA

Rokom za uručenje poštanskih pošiljaka smatra se vrijeme od prijema poštanske pošiljke do njenog uručenja. Rokovi za uručenje pošiljaka u međunarodnom poštanskom saobraćaju su okvirni rokovi, nijesu obavezujući i u skladu su sa preporučenim tranzitnim vremenima u zavisnosti od destinacije uručenja pošiljke.

Pošiljke u domaćem poštanskom saobraćaju se uručuju u najkraćim rokovima, narednog radnog dana i u skladu sa DHL operativnim planom i izuzetno se mogu izvršiti određenog dana ili u rokovima definisanim između DHL-a i korisnika.

U rokove uručenja poštanskih pošiljaka ne računaju se:

- 1) vrijeme kašnjenja zbog nepotpune i netačne adrese ili zbog nedostatka u dokumentaciji koja prati pošiljku;

- 2) vrijeme kašnjenja zbog više sile;
- 3) neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava međunarodnih poštanskih pošiljaka;
- 4) vrijeme kašnjenja prouzrokovano lokalnim carinskim procedurama;

DHL nije odgovoran za kašnjenje koje nije izazvano njegovom greškom.

10) ZABRANJEN SADRŽAJ U POŠTANSKIM POŠILJKAMA

Zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže:

- 1) Opasne i štetne materije, kao i predmete koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke, osim materija u vezi sa kojima je postupanje uređeno posebnim zakonom, međunarodnom konvencijom i drugim međunarodnim aktima;
- 2) Narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet odnosno za njihovu upotrebu;
- 3) Ljudski ostaci ili pepeo u bilo kom obliku;
- 4) Lovački (životinjski) trofeji, djelovi životinja poput slonovače i peraje ajkule, životinjski ostaci ili pepeo ili životinjski nusproizvodi i izvedeni proizvodi koji nijesu namenjeni ljudskoj ishrani, zabranjeni za prevoz Konvencijom CITES i / ili lokalnim zakonom;
- 5) Nelegalna roba, kao što su falsifikovana roba i opojna droga;
- 6) Kompletno vatreno oružje, municiju, eksploziv/eksplozivne naprave, vazdušno oružje, replike i sve vrste imitacija vatrenog oružja;
- 7) Materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju djece (dječiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju;
- 8) Proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja;
- 9) Novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrijednosti, plemenite metale, drago i poludrago kamenje i vrijedne komade nakita;
- 10) Žive životinje (uključujući sisare, gmizavce, ribe, beskičmenjake, vodozemce, ptice, larve i pauke);
- 11) Predmete čiji je uvoz zabranjen u državi u koju se šalje;
- 12) Druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima;

Kada se utvrdi da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni predmeti, DHL je dužan da bez odlaganja pošiljku odloži u bezbjednu zonu sa kontrolisanim pristupom i o tome obavijesti nadležni organ saglasno primjenljivim propisima.

11) NEISPRAVNE POŠILJKE

Ako se po spoljnom izgledu pošiljke može zaključiti da je sadržaj carinske pošiljke vidno oštećen ili umanjen (na primjer: pocijepana pošiljka, ulubljena pošiljka, vizualni ili zvučni znaci oštećenja sadržaja pošiljke) DHL će inicirati zahtjev za predhodni carinski pregled pošiljke u skladu sa vazecim carinskim propisima. Pošiljka se mora komisijski otvoriti, nakon čega se sačinjava zapisnik koji potpisuju DHL i prisutni nadležni carinski službenik. Ukoliko primalac osporava ispravnost pošiljke, a navedena neispravnost je opisana u zapisniku iz prethodnog stava ovog člana Opštih uslova poslovanja, DHL je dužan primaoca uputiti, radi zaštite njegovih prava, na proceduru reklamacije, saglasno Zakonu i ovim Opštih uslovima.

Ako postoji osnovana sumnja da se u uvoznoj pošiljci nalazi sumnjivi sadržaj (napr. psihoaktivne supstance koje su zabranjene za uvoz u Crnu Goru), obavještava se nadležni carinski organ, u čijem prisustvu se otvara i pregleda sadržaj pošiljke.

Ovlašćeni špediter od strane primaoca pošiljke, za pošiljku koja podliježe postupanju u skladu sa

carinskim propisima Crne Gore može po prijemu cjelokupne dokumentacije za carinjenje pošiljke, a u slučaju kada ima sumnju u ispravnost iste, da inicira zahtjev za prethodni carinski pregled pošiljke u skladu sa važećim carinskim propisima kod nadležnog carinskog organa o čemu obavještava carinske organe. Prethodnom pregledu prisustvuju ovlašćeni špediter, carinski službenici i zaposleni u kompaniji DHL koji su zaduženi za carinsko skladište.

Nakon otvaranja pošiljke i provjere ispravnosti i/ili količinskog sadržaja pošiljke, ovlašćeni špediter će sačiniti zapisnik koji se šalje nadležnom carinskom organu na ovjeru, nakon čega se roba može cariniti i zvanično uvesti na teritoriju Crne Gore, te se slati dalje na uručenje primaocu.

Pregled može da bude iniciran sistemski (analiza rizika) ili od strane carinskog službenika. Ako je pregled iniciran sistemski, po okončanom pregledu carinski službenik mora da unese zabelješku u carinskom sistemu. Ako je pregled iniciran od strane carinskih službenika, ne kreira se zapisnik.

Carinski službenik obavlja carinski pregled, odnosno carinsku provjeru pošiljke i podnijete carinske deklaracije. Ukoliko carinski službenik zahtijeva, pošiljka se može ponovo izmjeriti i utvrđena masa uporediti sa podacima iz carinske prijave.

Ako se prilikom pregleda utvrdi da je sadržina pošiljke pokvarena, oštećena, uništena ili na drugi način postala neupotrebljiva, sastavlja se zapisnik o oštećenju, koji kreiraju zaposleni DHL-a. Zapisnik se sastavlja u jednom originalnom primjerku na odgovarajućem obrascu, a za korisnika i DHL se sačinjavaju kopije. Originalni primjerak zapisnika zadržava carinski organ, na koji se unosi odgovarajuća zabelješka o utvrđenom stanju sadržine pošiljke.

12) NAKNADNO POSTUPANJE SA POŠTANSKIM POŠILJKAMA

U slučaju neuspjele dostave registrovane poštanske pošiljke, poštanski operator je dužan da ostavi izvještaj o prispijeću pošiljke koji sadrži obavještenje u kom roku i gdje primalac može preuzeti poštansku pošiljku.

Ako pošiljalac nije drugačije odredio, poštanska pošiljka može biti vraćena pošiljaocu kada je:

- 1) primalac odbio prijem;
- 2) primalac nepoznat;
- 3) nepotpuna adresa;
- 4) netačna adresa;
- 5) istekao rok čuvanja;
- 6) primalac preseljen;
- 7) primalac preminuo;

Poštanski operator je dužan da u takvim slučajevima izvrši vraćanje pošiljaka iz prethodnog stava ovog Poglavlja. Za pošiljke koje se vraćaju pošiljaocu naplaćuje se povratna poštarina u punom iznosu. Vraćanje pošiljke se vrši u roku od 20 dana, računajući od dana neuspješnog dostavljanja pošiljke uslijed razloga iz prethodnog stava Opštih uslova.

Poštanska pošiljka se smatra neisporučivom ako:

- 1) pošiljku nije moguće uručiti ni primaocu ni pošiljaocu

Po dobijanju odobrenja od strane pošiljaoca da neisporučiva pošiljka može biti uništena, poštanski operator pristupa komisijskom pregledu neisporučive poštanske pošiljke i istu uništava ili predaje carinskom službeniku za konfiskaciju.

- 2) pošiljka je pristigla bez tovarnog lista

Poštanski operator pristupa komisijskom pregledu neisporučive poštanske pošiljke, što podrazumijeva i njeno otvaranje. Ako se i poslije komisijskog pregleda poštanska pošiljka ne može

uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, poštanski operator poštansku pošiljku čuva u skladu sa Zakonom i rokom čuvanja definisanim ovim poglavljem

3) postoji odluka nadležnog organa

Po odluci nadležnog organa, poštanski operator neisporučivu pošiljku predaje nadležnom organu

Neisporučive pošiljke se čuvaju na bezbjedan i siguran način u zoni sa kontrolisanim pristupom.

Rokovi čuvanja pošiljke iznose:

- 20 dana za pošiljke koje sadrže carinsku robu,
- maksimum 90 dana za sve ostale pošiljke (dokumentovane i pošiljke van carinskog nadzora).

Nakon isteka roka iz prethodnog stava ovog poglavlja Opštih uslova, pošiljka se vraća pošiljaocu.

13) NAPLATA POŠTANSKIH USLUGA

Poštarina je cijena koju Korisnik plaća DHL-u za izvršenje usluga, kao i dopunskih usluga u vezi sa pošiljkama.

Naknada za izvršenje poštanske usluge (poštarina) utvrđuje se cjenovnikom koji sadrži cijene usluge, a iste su određene: na osnovu vrste usluge, vrsta pakovanja, mase (volumetrijske mase) i odredišta - destinacije.

Cjenovnik se nalazi na vidnom mjestu u prostorijama DHL za korisnike poštanskih usluga ili se dostavlja korisniku u pisanoj i/ili elektronskoj formi.

DHL je dužan da korisniku na njegov zahtjev da na uvid važeći cjenovnik.

DHL zadržava pravo da obračuna dodatne naknade za carinjenje, špediciju ili za prateće usluge uz carinjenje međunarodne poštanske pošiljke.

Sve poštanske pošiljke su podložne plaćanju povratne poštarine i ležarine, ako za njihovo neuručenje nije odgovoran DHL.

Poštarina se po pravilu plaća unaprijed prema važećem cjenovniku, ako ugovorom o pružanju usluga zaključenim sa korisnikom nije drugačije regulisano.

Prilikom obračuna poštarine DHL primjenjuje standardni metod za izračunavanje volumetrijske (zapreminske) mase pošiljke Međunarodne asocijacije vazdušnih prevoznika – IATA. Poštarina se računa i naplaćuje po većoj masi (zapreminskoj ili stvarnoj masi pošiljke). Formula za izračunavanje volumetrijske mase: $Dužina \times Širina \times Visina \text{ (cm}^3\text{)} / 5000 = \text{Zapreminska masa (kg.)}$

Nadoknada koja pripada DHL, po tovarnom listu a prema odobrenom i važećem cjenovniku, ne sadrži u sebi: premije osiguranja, carine i druge dažbine koje naplaćuju zainteresovane države, carinske i pogranične dažbine, ležarine, troškove skladištenja, itd.

DHL može da plati u ime korisnika dažbine i poreze nastale po okončanju carinskog postupka, nakon čega je korisnik dužan da izvrši refundaciju nastalih troškova po osnovu nastalih dažbina i poreza u skladu sa rokom plaćanja naznačenom na fakturi izdatoj po ovom osnovu. Ukoliko korisnik ne izvrši uplatu dažbina i poreza u naznačenom roku, DHL zadržava pravo da nadoknadu navedenih troškova po osnovu nastalih dažbina i poreza zatraži zakonskim putem.

Umanjenje i/ili oslobađanje od plaćanja poštarine vrši se na osnovu odluke direktora DHL ili kada je sa korisnikom zaključen Ugovor o pružanju usluga, u sledećim slučajevima:

- 1) za vrijeme trajanja promotivnih akcija.
- 2) za određene klijente, s obzirom na njihovu referentnost, važnost, vrijednost pošiljaka i sl.
- 3) u drugim posebnim slučajevima (na primjer: poravnanje sa klijentom, tender, itd.).

14) ROKOVI ČUVANJA MANIPULATIVNIH ISPRAVA

Rokovi čuvanja manipulativnih isprava:

DHL je u obavezi da čuva manipulativne isprave i to:

1. Novčana dokumenta (računi za izvršene poštanske usluge) — 10 godina
2. Tovarni list (Potvrda o prijemu pošiljke) — 3 godine
3. Lista dokaza o dostavi — 3 godine
4. Ugovor o pružanju usluga — 10 godina nakon isteka (raskida) istog
5. Dokumentacija za obavljanje carinskih radnji čuva se u rokovima propisanim Carinskim Zakonom.
6. U slučaju da se vodi sudski spor po nekom predmetu, manipulativne isprave vezane za taj predmet čuvaju se do pravnosnažnog okončanja sudskog spora.

15) POSTUPAK REKLAMACIJE I POTRAŽIVANJA POŠILJAKA

Uručenje pošiljke bez primjedbe od primaoca predstavlja pretpostavku, sem protivnog dokaza, da je ista uručena u dobrom stanju i saobrazno dokumentu prenosa.

Ukoliko korisnik smatra da pošiljka nije uručena primaocu ili da je uručena sa zakašnjenjem, da posebno ugovorena obaveza nije izvršena ili da nije izvršena u cjelini, može podnijeti reklamaciju u roku od 60 (šezdeset) dana u unutrašnjem i u međunarodnom poštanskom saobraćaju, računajući od dana kada je DHL prihvatio pošiljku.

U slučajevima oštećenja ili umanjena sadržine poštanske pošiljke korisnik može izjaviti reklamaciju najkasnije narednog radnog dana, a u daljem roku od 60 dana od dana uručenja pošiljke podnijeti zahtjev za obeštećenje i izjaviti prigovor Agenciji.

Reklamaciju podnosi pošiljalac ili primalac pošiljke kao korisnik usluge DHL, koja se odnosi na pruženu uslugu.

Reklamacija se podnosi u pisanoj formi, ili u elektronskoj formi ili telefonom. Reklamacija se podnosi pisanim putem neposredno u bilo kojoj poslovnici DHL-a u Crnoj Gori ili elektronskim putem na mail za reklamacije: info-me@dhl.com.

Reklamacija treba da sadrži datum podnošenja reklamacije, broj poštanske pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca, kao i podatke o vrijednosti pošiljke, ukoliko je predmet reklamacije vrijednosna pošiljka.

Odgovor na primljenu reklamaciju kompanija DHL će dati u najkraćem roku, ne dužem od 8 dana od dana prijema reklamacije. Odgovor na reklamaciju mora da sadrži jasno izjašnjenje sa odgovarajućim obrazloženjem.

U slučaju složenih reklamacija, kada iz objektivnih razloga kompanija DHL nije u mogućnosti da riješi reklamaciju Korisnika u zakonskom roku, dužna je da o produžetku roka i novom roku za rješavanje reklamacije obavijesti Korisnika. Produženje roka za rješavanje reklamacije po istom zahtjevu moguće je samo jednom.

Rok za rješavanje prihvaćenih reklamacija ne može da bude duži od 15 dana od dana prijema reklamacije.

Kompanija DHL je dužna da vodi evidenciju o primljenim reklamacijama u elektronskom obliku i da je čuva najmanje dvije godine od dana podnošenja reklamacije.

Protiv odluke poštanskog operatora o odbijanju reklamacije, korisnik može da podnese prigovor Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija) u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji.

Korisnik može podnijeti prigovor Agenciji i zbog nedostavljanja odluke o podnijetoj reklamaciji.

Prigovor Agenciji ne isključuje pravo na sudsku zaštitu u skladu sa Zakonom.

16) ZAKLJUČENJE UGOVORA O PRUŽANJU USLUGA

Ovi Opšti uslovi su pre svega namijenjeni svim korisnicima DHL usluge, s tim što se sa pojedinim korisnicima potpisuje Ugovor o pružanju usluga koji u pojedinim odredbama može odstupati od Opštih uslova, ali u svakom slučaju mora biti usklađen sa Zakonom o poštanskim uslugama.

Ugovor o pružanju usluge smatra se zaključenim potpisivanjem Ugovora o pružanju usluga između ugovornih strana, u pisanoj ili elektronskoj formi, u skladu sa Zakonom kojim se uređuje elektronski dokument.

Ugovorne strane su DHL i Korisnik usluge.

Potpisivanjem Ugovora smatra se da su korisniku bili poznati ili morali biti poznati ovi Opšti uslovi u času zaključenja Ugovora i da je saglasan sa istim.

Sastavni deo Ugovora o pružanju usluge je neprenosivi Tovarni list, izdat od strane DHL-a za svaku pojedinačnu pošiljku, kao i uslovi ugovaranja, koji se nalaze na poleđini svakog Tovarnog lista.

Pošiljalac odgovara za tačnost podataka iz Tovarnog lista bez obzira da li je podatke unio sam ili je to učinio DHL na osnovu podataka koje mu je pošiljalac saopštio.

U slučaju da sa korisnikom nije zaključen Ugovor o pružanju usluga, potpisuje se Tovarni list čime se smatra da je na snazi Ugovor po pristupu i time se primjenjuju sve odredbe ovih Opštih uslova.

17) ODGOVORNOST DHL-A

17.1 Odgovornost za pošiljke u unutrašnjem saobraćaju

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

1. Za gubitak ili potpuno oštećenje vrijednosne poštanske pošiljke – iznos označen na pošiljci uvećan za poštarinu naplaćenu po vrijednosti i desetostruki iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku umanjenu za poštarinu po vrednosti;
2. Za djelimično oštećenje ili umanjenje sadržine vrijednosne poštanske pošiljke - iznos u visini utvrđenog dijela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 1. ovog stava;
3. Za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke – desetostruki iznos naplaćene poštarine;
4. Za djelimično oštećenje ili umanjenje sadržine registrovane poštanske pošiljke - iznos u visini utvrđenog dijela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 3. ovog stava;
5. Za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske

- pošiljke – petostruki iznos naplaćene poštarine;
6. Za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke – trostruki iznos naplaćene poštarine.

Indirektna šteta ili izmakla dobit se ne uzima u obzir prilikom obračuna naknade štete.

DHL je dužan da nadoknadi štetu definisanu ovim odeljkom korisniku koji je platio poštarinu za prenos te pošiljke.

17.2 Odgovornost za pošiljke u međunarodnom saobraćaju

Odgovornost DHL-a u vezi sa bilo kojom pošiljkom koja se transportuje vazdušnim putem (uključujući propratni drumski transport ili usputne stanice) ograničena je aktima Svjetskog postanskog saveza, Montrealskom konvencijom ili Varšavskom konvencijom, koja je primjenjiva, ili u odsustvu takve konvencije, na niži od sledećih iznosa: (i) trenutna tržišna ili prijavljena vrijednost, ili (ii) 19 Specijalnih prava vučenja po kilogramu (oko 26,00 USD po kilogramu). Takva ograničenja su takođe primjenjiva i na sve ostale vidove transporta, osim kada se pošiljke prevoze samo drumskim putem, kada su primjenjiva dolje navedena ograničenja.

Za pošiljke koje se transportuju preko granice drumskim putem, odgovornost DHL-a je ograničena ili će se smatrati ograničenom Konvencijom o međunarodnom prevozu robe drumom (CMR) na niži od sledećih iznosa: (i) trenutna tržišna ili prijavljena vrijednost, ili (ii) 8.33 Specijalnih prava vučenja po kilogramu (oko 14,00 USD po kilogramu).

Ako Pošiljalac ove iznose koji se odnose na naknadu štete smatra nedovoljnim, mora da sastavi posebnu deklaraciju vrijednosti i zatraži osiguranje kako je opisano u odeljku 19 ili samostalno da organizuje osiguranje.

Odgovornost kompanije DHL za pošiljke u međunarodnom saobraćaju se strogo ograničava isključivo na direktni gubitak i oštećenje pošiljke i isključivo u granicama po kilogramu definisanim u ovom odjeljku. Sve ostale vrste gubitaka i štete su isključene (uključujući, ali ne ograničavajući se na izgubljeni profit, prihod, kamatu, budući posao), bilo da je takav gubitak ili šteta poseban ili posredan pa čak i ako je DHL-u skrenuta pažnja na rizik od takvog gubitka ili štete.

DHL će uložiti svaki primjereni napor da pošiljku uruči u skladu sa DHL-ovim rokovima uručenja definisanim u odeljku 9. ovih Opštih uslova. DHL nije odgovoran za bilo kakvu štetu ili gubitak uslijed kašnjenja prouzrokovanim višom silom, propustom korisnika ili okolnosti izvan kontrole DHL-a navedenim u odeljku 18. ovih Opštih uslova. Indirektna šteta ili izmakla dobit se ne uzima u obzir prilikom obračuna naknade štete.

Pošiljalac bi za određene pošiljke mogao imati pravo da potražuje ograničenu nadoknadu za kašnjenje na osnovu odredbi i uslova garancije povraćaja novca, koje se mogu naći na sajtu DHL-a (www.dhl.com) ili dobiti pozivanjem DHL odjeljenja za rad sa strankama.

18) OKOLNOSTI IZVAN KONTROLE DHL-A

DHL ne snosi odgovornost za bilo koji gubitak ili štetu koji nastanu uslijed okolnosti koje su izvan kontrole kompanije DHL. To uključuje, bez ograničenja, električno ili magnetno oštećenje ili brisanje elektronskih ili fotografskih slika, podataka ili snimaka; bilo koji defekt ili karakteristiku u vezi sa prirodom pošiljke, čak i ako su bili poznati kompaniji DHL; bilo koju radnju ili propust nekog lica koje nije zaposleno kod DHL-a niti je u ugovornom odnosu sa kompanijom DHL – npr. pošiljalac, primalac, treće lice, carinski ili drugi državni službenik; „Višu silu“ – npr. zemljotres, ciklon, oluju, poplavu, maglu, rat, avionsku nesreću, embargo, nered, građanske nemire ili štrajk, izuzimajući

potencijalni štrajk zaposlenih DHL-a.

19) OSIGURANJE POŠILJKE

DHL može biti u mogućnosti da organizuje osiguranje koje pokriva vrijednost u slučaju gubitka ili oštećenja pošiljke, pod uslovom da pošiljalac pismenim putem DHL-u dostavi takve instrukcije. Osiguranje pošiljke ne pokriva indirektni gubitak ili štetu, ili gubitak ili štetu prouzrokovanu kašnjenjem.

20) GARANCIJE POŠILJAČA

Pošiljalac će obešteti DHL i osloboditi ga odgovornosti za svaki gubitak ili štetu koji nastanu u vezi sa tim što sam pošiljalac nije postupao u skladu sa sledećim garancijama i obavezama:

- da su sve informacije koje su dostavili pošiljalac ili njegovi predstavnici potpune i tačne;
- da je pošiljka prihvatljiva za prenos, u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova;
- da je pošiljka pripremljena u bezbednim prostorijama od strane pouzdanih lica, i zaštićena od neovlašćenog kontakta tokom pripreme, skladištenja i bilo kog vida transporta do DHL-a;
- da je pošiljalac postupio u skladu sa svim primjenjivim carinskim, uvoznim i izvoznim zakonima i zakonima o zaštiti podataka, sankcijama, embargom i drugim zakonima i propisima; i
- da je pošiljalac pribavio sve potrebne saglasnosti u vezi sa podacima o ličnosti koji se dostavljaju DHL-u, uključujući podatke o primaocu koji su potrebni radi transporta, carinjenja i dostave, poput adrese elektronske pošte i broja mobilnog telefona.

21) MJERODAVNO PRAVO

Svaki spor koji proistekne ili na ma koji način bude povezan sa ovim Opštim uslovima podliježe, a u korist kompanije DHL, neisključivoj nadležnosti sudova kao i zakonima zemlje porijekla pošiljke, pa se ovim pošiljalac i pošiljka neopozivo podvrgavaju nadležnosti ovakvog suda i zakona, osim ako to nije u suprotnosti sa primjenjivim pravom.

22) ODVOJIVOST ODREDBI OPŠTIH USLOVA

Ništavost ili nemogućnost primene ma koje odredbe ovih Opštih uslova neće uticati na druge djelove ovih Opštih uslova.

23) PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Danom stupanja na snagu ovih Opštih uslova prestaju da važe Posebni uslovi poslovanja od novembra 2011.

U Podgorici,
Oktobar 2020. godine



Sinisa Milutinović
Sinisa Milutinović
Izvršni direktor