

OPĆI UVJETI ZA OBAVLJANJE OSTALIH POŠTANSKIH USLUGA TVRTKE BRZI DVA d.o.o.

OPĆI UVJETI

1. NAZIV I SJEDIŠTE DAVATELJA POŠTANSKIH USLUGA

Tvrtka Brzi Dva sa sjedištem u Zagrebu, Šamačka 7, MBS: 01698761, OIB: 01477829109 (u daljnjem tekstu Davatelj), je društvo s ograničenom odgovornošću koje kao Davatelj poštanskih usluga obavlja ostale poštanske usluge te dopunske usluge vezane uz ostale poštanske usluge po uvjetima i na način predviđen odredbama Zakona o poštanskim uslugama i odredbama ovih Općih uvjeta.

Pri naručivanju usluga svaka fizička ili pravna osoba koja koristi naše poštanske usluge, suglasna je sa ovim Općim uvjetima Davatelja.

2. USLUGE DAVATELJA

Davatelj pruža ostale poštanske usluge te dopunske usluge vezane uz ostale poštanske usluge, i to;

EKSPRESNE POŠILJKE - podrazumijeva jednu ili više poštanskih pošiljaka koje se šalju na jednu adresu (pismovne pošiljke ili paketi).

- **SPEEDY 60** - je usluga u kojoj se pošiljka uručuje u vremenu od 60 minuta od vremena prijama pošiljke

- **SPEEDY 180** - je usluga u kojoj se pošiljka uručuje u vremenu od 180 minuta od vremena prijama pošiljke

- **SLOWLY** - je usluga u kojoj se pošiljka uručuje u vremenu od pet radnih dana od prijama pošiljke

Usluga prijama, prijenosa i uručenja poštanskih pošiljaka s rokom dostave od jednog do pet radnih dana računajući od dana kada Davatelj preuzme pošiljku na traženoj adresi.

Dodana vrijednost u okviru navedenih usluga je dostava od vrata do vrata, mogućnost dobivanja dokaza o dostavi pošiljke, SMS obavijest korisnika o vremenu dostave, korisničku podršku (telefon ili e-mail).

Ekspresne pošiljke mogu biti sa i bez označene vrijednosti. Maksimalna označena vrijednost može biti do 2.000 kn.

Dopunske usluge vezane uz ostale poštanske usluge su:

- a) Ugovoreno vrijeme uručenja pošiljke,
- b) Uručenje pošiljke s potpisom primatelja na posebnom obrascu,
- c) Prikup otkupnine,
- d) Povrat ovjerene otpremnice ili drugog dokumenta.

Pošiljatelj koji sa Brzi Dva ima sklopljen ugovor da prigodom predaje pošiljke može zahtjevati od Brzi Dva da se pošiljka uruči primatelju uz naplatu otkupnine od primatelja, a u korist pošiljatelja. Primatelj plaća djelatniku Brzi Dva otkupninu pošiljke u gotovini, a djelatnik Brzi Dva izdaje potvrdu o uplati otkupnog iznosa.

Pošiljatelj može tražiti i uslugu uručenja pošiljke točno određenoj osobi, takvu uslugu naznačiti na prijevoznici i naljepiti na pošiljku (koju je dobio od Brzi Dva): uručiti osobno primatelju.

Brzi Dva pruža i uslugu uručenja pošiljke s točno definiranim vremenskim rokom dostave. Pošiljatelj koji želi koristiti takvu uslugu mora izabrati rok dostave pošiljke unutar rokova dostave koji su ponuđeni od strane Brzi Dva.

Pošiljatelj koji s Brzi Dva ima sklopljen ugovor može zahtjevati od Brzi Dva da se dostava pošiljke primatelju unaprijed najavi putem SMS obavijesti. Pošiljatelj je dužan osigurati podatke o primatelju (kontakt broj), potrebnih da se usluga obavi. Brzi Dva na svojoj internetskoj stranici ima objavljen popis mjesta za koja može jamčiti pošiljatelju pružanje i izvršenje gore navedenih usluga.

3. PODRUČJE NA KOJEM SE OBAVLJAJU OSTALE POŠTANSKE USLUGE

Davatelj obavlja ostale poštanske usluge na području Grada Zagreba i Zagrebačke županije (unutarnji promet).

4. NAČIN I UVJETI OBAVLJANJA OSTALIH POŠTANSKIH USLUGA

Brzi Dva obavlja ostale poštanske usluge, u pravilu, na temelju ugovora s pošiljateljem, u skladu s uvjetima određenim Zakonom o poštanskim uslugama (NN br.144/12 i 153/13; dalje: Zakon) i ovim Općim uvjetima.

Ugovor o pružanju ostalih poštanskih usluga je ugovor kojim se, između ostalog, uređuju međusobna prava i obveze Brzoga Dva i pošiljatelja, koja nisu propisana ovim Općim uvjetima i Zakonom.

Ugovor se smatra sklopljenim po potpisu i ovjeri obje ugovorne strane.

Brzi Dva je obavezan osigurati tajnost sadržaja pošiljaka pod uvjetima propisanim odredbama Zakona.

Brzi Dva može odbiti prijam pošiljaka koje ne udovoljavaju odredbama Zakona i ovih Općih uvjeta.

Davatelj poštanskih usluga organizira prijam poštanskih pošiljaka na traženim adresama s područja Grada Zagreba i Zagrebačke županije te vrši njihov prijenos po željama pošiljatelja, sukladno nalogu za prijevoz (prijevoznica).

Pošiljatelj je dužan zapakirati pošiljku na način da zaštiti njezinu vrijednost i spriječi eventualni nastanak oštećenja.

Pošiljatelj je dužan osigurati materijal za pakiranje pošiljki te odgovara za njegov izbor kao i za način pakiranja koji mora biti u skladu s pravilima propisanim u ovim Općim uvjetima.

Davatelj ima pravo odbiti preuzeti pošiljku u sljedećim slučajevima:

- 1) Ukoliko Davatelj smatra da pošiljka nije adekvatno zapakirana,
- 2) Ukoliko pošiljka nije pravilno adresirana,
- 3) Ukoliko Davatelj smatra da bi preuzimanjem pošiljke mogao ugroziti život ili zdravlje svojih zaposlenika ili trećih osoba ili da bi mogla nastati šteta na njegovoj imovini ili imovini trećih osoba.

U svim ovim slučajevima Davatelj ne snosi odgovornost za štetu koja nastane na pošiljci ili njenom sadržaju iz razloga što se pošiljatelj nije pridržavao uputa navedenih u ovim Općim uvjetima.

DIMENZIJE POŠTANSKIH POŠILJAKA

Najmanja dimenzija pismovne pošiljke je 90 × 140mm ;

Najveća dimenzija pismovne pošiljke je 900mm u zbroju duljine, visine i širine, s tim da nijedna od te tri dimenzije ne smije pojedinačno biti veća od 600mm.

Maximalna težina pismovne pošiljke je 2kg.

DIMENZIJE I TEŽINA PAKETA

Dimenzija paketa ne smije biti veća od 3000mm u zbroju dužine i opsega paketa na najširem dijelu poprečno, s time da najveća dimenzija može biti do 1500mm. Paket ne smije biti manjih dimenzija od najmanjih dimenzija pismovne pošiljke s tim da strana na kojoj je ispisana adresa mora imati najmanje 90 × 140mm.

Maximalna težina paketa je 30kg.

Pozivom u naš call centar Korisnik dispečeru izdaje nalog i u roku od jednog sata dostavljač dolazi na traženu adresu, preuzima pošiljku, klasificira je i dostavlja ju na traženu adresu primatelja, prema rokovima ponuđenim od strane Davatelja.

Pošiljka predana davatelju uručuje se osobno primatelju, opunomoćeniku ili njegovom zakonskom zastupniku.

Ukoliko uručenje nije moguće, primatelju se na adresi ostavlja obavijest s naznakom roka preuzimanja pošiljke. Ako se primatelj u tom roku ne odazove i ne preuzme pošiljku, davatelj pošiljku vraća pošiljatelju.

Neuručene pošiljke se u narednih pet radnih dana mogu preuzeti na adresi sjedišta Davatelja; Šamačka 7, 10000 Zagreb.

Ako primatelj odbije platiti otkupninu ili odbije isporuku te ako se primatelj ne može locirati, davatelj pošiljku vraća pošiljatelju.

NAPLATA I OBRAČUN POŠILJKE

Troškove pošiljki Davatelj obračunava prema važećem cjeniku te račun za obavljenu uslugu pošiljatelju ispostavlja jednom mjesečno, ako drugačije nije ugovoreno.

5. NEPRIHVATLJIVE I NEURUČIVE POŠILJKE

Neprihvatljive pošiljke su pošiljke koje sadrže životinje, zlato ili srebro (u polugama ili šipkama), novac, drago kamenje, plemenite metale, vatreno oružje, streljivo, ljudske posmrtno ostatke, pornografiju, narkotike te opasni materijal.

Pošiljka se smije pregledati bez pristanka pošiljatelja ili primatelja, ali uz nazočnost POVJERENSTVA Davatelja , u sljedećim slučajevima:

- a) ako se pošiljka ne može uručiti niti primatelju niti pošiljatelju,
- b) ako je pošiljka oštećena,
- c) ako postoji osnovana sumnja da su u pošiljci zabranjeni predmeti ili tvari

U ovim slučajevima davatelj je obavezan sastaviti zapisnik u dva primjerka, od kojih se jedan primjerak uručuje pošiljatelju ili primatelju pošiljke, a jedan nadležnom tijelu u skladu s posebnim propisima.

Neuručive pošiljke su pošiljke koje davatelj nije u mogućnosti dostaviti primatelju, ako on odbije isporuku ili odbije platiti otkupninu za nju se smatraju neuručivim pošiljkama te se vraćaju pošiljatelju o njegovom trošku.

Ukoliko pošiljku nije moguće uručiti primatelju niti je vratiti pošiljatelju, Davatelj je obavezan o takvim pošiljkama voditi evidenciju, čuvati ih godinu dana od dana pokušaja uručenja te ako se u tom roku ne pronađe primatelj ili pošiljatelj, povjerenstvo Davatelja poštanskih usluga odlučiti će o daljnjem postupanju s neuručivom pošiljkom.

6. ROKOVI ZA URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA

Grad Zagreb; rok uručenja poštanske pošiljke podrazumijeva vrijeme od prijama do uručenja primatelju. Davatelj je obavezan sve pošiljke uručiti u roku od 3 radna dana.

Zagrebačka Županija; rok uručenja pošiljke podrazumijeva vrijeme od prijama do uručenja primatelju. Davatelj je sve pošiljke obavezan uručiti u roku od 5 radnih dana.

U ove rokove se ne računa;

- a) Moguće kašnjenje zbog nepotpune ili netočne adrese primatelja,
- b) Zbog više sile,
- c) Neradni dani (subota, nedjelja ili blagdani).

7. NAČIN I UVJETI PLAĆANJA POŠTANSKIH USLUGA

Cijene poštanskih usluga naplaćuju se prema cjeniku Davatelja.

Cjenik ostalih poštanskih usluga donosi Davatelj na način propisan Zakonom.

Usluge se u pravilu naplaćuju od Korisnika u skladu sa ugovorom između Davatelja i Korisnika usluge.

Ukoliko je ugovorom između Davatelja i Korisnika uređeno da se naznači na prijevoznici da uslugu prijevoza plaća primatelj, a primatelj odbije platiti prijevoz, onda Davatelj ima pravo naplatiti svoju uslugu od Korisnika.

Davatelj može pojedinim korisnicima odobriti posebne uvjete plaćanja koji se uređuju međusobnim ugovorom.

Ukoliko je to određeno posebnim Zakonom Korisnik je obvezan osim osnovne cijene usluge platiti i iznos određen tim zakonom.

Ukoliko drugačije nije uređeno međusobnim ugovorom Davatelja i pošiljatelja, Davatelj će na svakoj zaprimljenoj pošiljci naznačiti da je poštanska usluga naplaćena, na način ovisno o tehnološkom procesu kojim se Davatelj koristi.

U slučaju da Korisnik koji s Davateljem ima ugovor u kojem se od primatelja traži otkupnina za pismovnu pošiljku ili paket, a on to odbije platiti, Davatelj pošiljke obvezno vraća pošiljatelju o njegovom trošku.

Korisnik će platiti ili nadoknaditi Davatelju sve troškove slanja pošiljke, skladištenja te sva potraživanja, naknade i troškove koji mogu nastati u slučaju da se utvrdi da je pošiljka neprihvatljiva za prijenos.

8. ODGOVORNOST DAVATELJA OSTALIH POŠTANSKIH USLUGA I NAKNADA ŠTETE ;

U unutarnjem prometu Davatelj odgovara:

- a) Gubitak, oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke,
- b) U slučaju neobavljanja usluge ili neobavljene usluge u cjelosti,
- c) U slučaju prekoračenja roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke.

Davatelj poštanski usluga ne odgovara za izmaklu korist, niti za stvarnu štetu koja može nastati zbog gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke, prekoračenja roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke te u slučaju kada Davatelj poštanskih usluga nije obavio uslugu ili je nije obavio u cjelosti.

Davatelj poštanskih usluga nije odgovoran u sljedećim slučajevima:

1. Kada dokaže da je nastupila viša sila, tj. da se događaji nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili otkloniti,
2. Kada pošiljatelj, primatelj ili druga ovlaštena osoba ne podnese prigovor u roku utvrđenim ovim Općim uvjetima ili ne podnese zahtjev za naknadu štete u roku utvrđenom ovim Općim uvjetima,
3. Kada se radi o poštanskim pošiljkama čiji je sadržaj zabranjen,
4. Kada je šteta uzrokovana time što pošiljatelj nije upakirao pošiljku na način da osigura njezin sadržaj ili se nije koristio odgovarajućom ponuđenom uslugom davatelja poštanskih usluga.

Davatelj poštanskih usluga obvezan je pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplatiti za pošiljke u unutarnjem prometu sljedeću naknadu štete:

1. za gubitak, potpuno oštećenje ili umanjenje sadržaja:

- ekspresne pošiljke - u visini peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge,
- ekspresne pošiljke s označenom vrijednosti - u visini iznosa označene vrijednosti

2. za djelomično oštećenje ili umanjenje sadržaja:

- ekspresne pošiljke - u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, ali najviše do peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge,

- ekspresne pošiljke s označenom vrijednosti - u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, ali najviše do iznosa označene vrijednosti;

3. za prekoračenje roka prijenosa i uručjenja pošiljke - u visini trostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge.

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

Ako Davatelj poštanskih usluga pošiljatelju ne isplati naknadu štete u roku od 30 dana, od dana podnošenja zahtjeva, pošiljatelj naknadu štete može ostvariti sudskim putem.

Davatelj može dogovarati osiguranje za pošiljatelja koje pokriva njenu stvarnu gotovinsku vrijednost ukoliko to pošiljatelj zatraži i plati odgovarajuću premiju. Osiguranje pošiljke ne uključuje indirektni gubitak i oštećenje niti štetu uzrokovanu kašnjenjem. Odštetni zahtjev bit će prosljeđen osiguravajućem društvu na procjenu štete i eventualnu isplatu naknade.

Davatelj će poduzeti svaki razumni napor kako bi pošiljku isporučio na vrijeme i po rasporedu svojih isporuka.

Kada poštanska usluga nije obavljena Davatelj je obavezan vratiti naplaćenu cijenu poštanske usluge osim iznosa naknade štete i vraćanja cijene poštanske usluge. Davatelj je obavezan pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplatiti zakonske kamate računajući od dana podnošenja zahtjeva za naknadu štete.

Odgovornost Davatelja usluga je ograničen na maksimalni iznos od 100.000 kn po štetnom događaju.

9. ODGOVORNOST KORISNIKA USLUGA

Korisnik usluga je odgovoran za sve štete koje je njegova pošiljka uzrokovala ostalim pošiljkama, objektima i opremi Davatelja ako su one nastupile iz sljedećih razloga;

- a) Ako je pošiljka sadržavala predmete zabranjene Zakonom,
- b) Ako se pošiljatelj nije pridržavao posebnih zakonskih uvjeta za slanje predmeta koji se nalaze u njegovoj pošiljci,
- c) Ako pošiljka nije bila zapakirana na način propisan Zakonom.

10. POSTUPAK PODNOŠENJA I RJEŠAVANJE PRIGOVORA KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA

Korisnik usluga u slučajevima po točki 8 iz ovih Općih uvjeta može Davatelju podnijeti pisani prigovor u roku od 90 dana, osim u slučajevima oštećenja ili umanjenja vrijednosti poštanske pošiljke, tada se prigovor podnosi odmah pri uručanju pošiljke. Prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke može se podnijeti nakon uručanja poštanske pošiljke samo ako primatelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaje poštanske pošiljke nije nastalo nakon uručanja.

Korisnik usluga svoj prigovor može predati u poslovnim prostorijama Davatelja, poštom na adresu sjedišta davatelja ili na mail adresu **brzidva@gmail.com**.

Davatelj je obavezan pismeno odgovoriti korisniku o utemeljenosti prigovora u roku 30 dana od podnošenja prigovora.

Korisnik usluga ima pravo nakon zaprimanja odgovora Davatelja u roku od 30 dana od dostave pisanog odgovora podnijeti reklamaciju na odgovor Davatelja povjerenstvu za pritužbe potrošača pri Davatelju i to na adresu:

Brzi Dva d.o.o.,

Povjerenstvo za pritužbe potrošača,

Šamačka 7,

10000 Zagreb

Povjerenstvo za pritužbe potrošača Davatelja obvezno je dostaviti pisani odgovor Korisniku u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.

U slučaju da Korisnik nije zadovoljan sa zaprimljenim odgovorom povjerenstva za pritužbe potrošača Davatelja može podnijeti zahtjev za rješavanje nastalog spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji (HAKOM) u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača Davatelja.

11. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Sve moguće sporove i tumačenja vezana za primjenu ovih Općih uvjeta Davatelj i Korisnik njegovih usluga nastojat će riješiti mirnim putem, a ukoliko spor ne uspiju riješiti mirnim putem za njegovo rješavanje bit će nadležan sud u Zagrebu.

Opći uvjeti i njihove izmjene i dopune bit će dostupni korisnicima u poslovnim prostorijama Davatelja usluge i na internetskim stranicama Davatelja usluge.

Davatelj je dužan upoznati korisnika s kojim sklapa ugovor sa navedenim Općim uvjetima i cjenikom svojih usluga.

Davatelj ima pravo jednostrane izmjene i dopune Općih uvjeta, a moguće izmjene i dopune Općih uvjeta obvezuje se objaviti na internetskoj stranici i u svojim poslovnim prostorijama najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene.

Ovi Opći uvjeti kao i sve buduće izmjene ovih Općih uvjeta dostaviti će se HAKOM-u 15 dana prije početka njihove primjene.

Opći uvjeti dostavljeni su HAKOM-u i stupaju na snagu u skladu sa Zakonom.

12. ROK STUPANJA NA SNAGU

* Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 12. ožujka 2018. godine

DAVOR PERIŠIĆ,

Direktor

Zagreb, ožujak 2018.