

OPĆI UVJETI ZA OBAVLJANJE OSTALIH POŠTANSKIH USLUGA DAVATELJA POŠTANSKIH USLUGA CASH ON DELIVERY EXPRESS d.o.o.

1. Naziv i sjedište davatelja poštanskih usluga

Cash On Delivery Express d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Imprićeva 9A, OIB 14883641970, (dalje: Cash On Delivery Express) davatelj je ostalih poštanskih usluga koji je stekao pravo obavljanja temeljem podnesene prijave za obavljanje poštanskih usluga Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (dalje: Agencija).

Kada naručujete naše usluge, Vi u svojstvu "Pošiljatelja" suglasni ste da se ovi uvjeti primjenjuju od trenutka kada Cash On Delivery Express primi pošiljku, osim ako nije drugačije pismeno dogovoreno sa ovlaštenim djelatnikom Cash On Delivery Express-a. Vaša ovlaštenja i prava po pitanju bilo kojeg vida usluge (a za koje su izvršena dodatna plaćanja) nisu ugrožena.

2. Popis poštanskih usluga

Cash On Delivery Express je davatelj ostalih poštanskih usluga koje obuhvaćaju prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje poštanskih pošiljaka i to:

- Ekspresnih pošiljaka – podrazumijeva jednu ili više poštanskih pošiljaka koje pošiljatelj šalje na jednu adresu. Poštanske pošiljke mogu biti pismovne pošiljke ili paketi. Paket je poštanska pošiljka koja sadrži robu i predmete.
- Paletiziranih pošiljaka – podrazumijeva paket koji teži više od 70 kilograma.

Cash On Delivery Express uz gore navedene usluge pruža i dopunske usluge unutar ostalih poštanskih usluga:

- uslugu uručjenja primatelju uz prethodnu naplatu otkupnine od primatelja u korist pošiljatelja
- uslugu uručjenja pošiljke isključivo određenoj osobi-primatelju
- uslugu vremenski definiranog roka dostave
- uslugu pakiranja i skladištenja pošiljaka
- povrat ovjerene otpremnice, računa ili drugog dokumenta
- dostava na otoke
- sljedeći pokušaj dostave
- povrat pošiljke pošiljatelju na njegov zahtjev
- SMS obavijest prije dostave

Pošiljatelj koji s Cash On Delivery Express ima sklopljen ugovor prigodom predaje pošiljke može zahtijevati od Cash On Delivery Express da se pošiljka uruči primatelju uz prethodnu naplatu otkupnine od primatelja u korist pošiljatelja. Primatelj plaća radniku Cash On Delivery Express cijenu otkupne pošiljke u gotovini, a za što mu radnik Cash On Delivery Express izdaje potvrdu o uplati otkupnog iznosa.

Pošiljatelj može tražiti uslugu uručjenja pošiljke isključivo određenoj osobi, a takvu uslugu obvezno naznačiti na prijevoznici i naljepiti naljepnicu na pošiljku (koju je dobio od davatelja usluga): uručiti osobno naznačenom primatelju.

Cash On Delivery Express pruža i uslugu vremenski definiranog roka dostave. Pošiljatelj koji želi koristiti takvu uslugu mora izabrati rok dostave pošiljke jedino i isključivo između rokova dostave koji su ponuđeni od strane Cash On Delivery Express.

Pošiljatelj koji s Cash On Delivery Express ima sklopljen ugovor može zahtijevati od Cash On Delivery Express da se pošiljka zapakira u transportno pakiranje te takvu pošiljku otpremi na dostavu. Naplata za pakiranje i skladištenje pošiljke se vrši prema sklopljenom ugovoru.

Pošiljatelj koji s Cash On Delivery Express ima sklopljen ugovor može tražiti da se prilikom uručjenja pošiljke ovjeri otpremnica pošiljatelja (račun ili neki drugi dokument) te da se tako ovjereni dokument vrati pošiljatelju kao dokaz da je pošiljka dostavljena.

Pošiljatelj koji s Cash On Delivery Express ima sklopljen ugovor može tražiti dostavu pošiljke na bilo koji otok unutar republike Hrvatske.

U slučaju neuspjelog pokušaja dostave radi krive adrese ili drugog netočnog podatka o dostavi, Cash On Delivery Express će na nalog pošiljatelja uz ispravljene podatke o dostavi, pokušati ponovno dostaviti pošiljku. Cash On Delivery Express će na nalog pošiljatelja obustaviti dostavu te pošiljku vratiti pošiljatelju u najkraćem mogućem roku.

Pošiljatelj koji s Cash On Delivery Express ima sklopljen ugovor može zahtijevati od Cash On Delivery Express da se dostava pošiljke unaprijed najavi primatelju putem SMS poruke. Pošiljatelj je dužan osigurati dostavu podataka o primatelju (broj mobilnog telefona) potrebnih da se takva usluga obavi.

Cash On Delivery Express na svojoj internetskoj stranici ima objavljen popis mjesta na koja može jamčiti pošiljatelju pružanje i izvršenje gore navedenih usluga.

3. Područje na kojem će se poštanske usluge obavljati

Cash On Delivery Express je davatelj usluge u unutarnjem (cijeli teritorij RH) i međunarodnom prometu (za područje Slovenije).

4. Način i uvjeti obavljanja poštanskih usluga

Cash on delivery express 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 i međusobna prava i obveze Cash On Delivery Express i pošiljatelja, koja nisu propisana ovim Općim uvjetima i Zakonom.

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

Cash On Delivery Express je obvezan osigurati tajnost sadržaja pošiljaka pod uvjetima propisanim odredbama Zakona.

Cash On Delivery Express može odbiti prijam pošiljaka koje ne udovoljavaju odredbama Zakona i ovih Općih uvjeta.

4.1. Pošiljke ekspresne i paletizirane

Ekspresna pošiljka - je svaka adresirana pošiljka (pismovna pošiljka ili paket) u konačnom obliku u kojem je Cash On Delivery Express treba uručiti. Pod ekspresnom pošiljkom se podrazumijeva jedan ili više paketa koje pošiljatelj šalje na jednu adresu s time da težina takve pošiljke može biti do 70 kg.

Paletizirana pošiljka – Ukoliko paket teži više od 70 kilograma, takav paket se mora staviti na paletu i time će se smatrati paletiziranom pošiljkom. Paletizirana pošiljka može težiti najviše do 500 kilograma

Termin "Prijevoznica" označava bilo koju naljepnicu proizvedenu od strane Cash On Delivery Express -ovog automatskog sistema, koju ispunjava ili pošiljatelj ili djelatnik Cash On Delivery Express prilikom preuzimanja pošiljke, a pošiljatelj i djelatnik Cash On Delivery Express potpisuju prijevoznicu. Jedan primjerak ostaje pošiljatelju, kao dokaz da je pošiljku predao na prijevoz, a ostali primjerci se lijepe na pošiljku i prilikom uručjenja primatelju, primatelj se potpisuje ili ovjerava žigom prijevoznicu ili dostavnu listu.

Termin "Cash On Delivery Express" označava bilo kojeg člana mreže Cash On Delivery Express.

Svaka pošiljka se otprema na osnovi ograničene odgovornosti kao što je u ovim Općim uvjetima navedeno. Ako Pošiljatelj zahtijeva veće osiguranje, tada se ono posebno dogovara te se dodatno naplaćuje sukladno Cjeniku usluga.

Poštanska pošiljka mora biti pakirana i zatvorena na način tako da joj je sadržaj dobro zaštićen od mogućih oštećenja u tijeku prijenosa te da se, bez vidljivog traga na omotnici, sadržaj ne može izvaditi ni oštetiti.

4.2. Dimenzije poštanskih pošiljaka

1. Najmanje dimenzije pismovnih pošiljaka su 90 x 140 mm, a najveća 900 mm, u zbroju duljine, širine i visine, s time da nijedna od te tri dimenzije ne smije pojedinačno biti veća od 600 mm.
2. Dimenzije paketa ne smiju biti veće od 3000 mm u zbroju dužine i opsega paketa na najširem dijelu poprečno, s time da najveća dimenzija može biti do 1500 mm. Paket ne smije biti manjih dimenzija od najmanjih dimenzija propisanih za pismovne pošiljke, s time da adresna strana mora imati najmanje 90 x 140 mm.
3. Maksimalne dimenzije paletiziranih pošiljaka mogu biti 1200 x 800 mm te maksimalne visine 1600 mm

Nakon što Cash On Delivery Express preuzme pošiljku od pošiljatelja, s takvom pošiljkom postupa se u skladu sa tehnološkim procesom Cash On Delivery Express u distributivnom skladištu ; mjeri težina, duljina i volumen ovisno o vrsti pošiljke. Na taj način učinjeno mjerenje od strane Cash On Delivery Express smatrati će se točnim i istinitim i vrijedit će kao takvo i prema pošiljatelju.

Prijam pošiljaka se vrši u poslovnim prostorijama Cash On Delivery Express ili na adresi pošiljatelja, a za prijam pošiljaka se izdaje potvrda o primitku.

4.3. Neprihvatljive pošiljke

▪ klasificirana kao opasni materijal, opasna roba, zabranjena ili ograničena vrsta robe propisana od IATA-e (International Air Transportation Association - Međunarodno udruženje zračnih prijevoznika), ICAO-a (International Civil Aviation Organisation -Međunarodna organizacije civilnog zračnog prijevoza), ili bilo kojeg resora vlade ili koje druge relevantne organizacije;

ili

▪ životinje, zlato ili srebro u polugama ili šipkama, novac, prenosive instrumente plaćanja koji glase na donositelja, drago kamenje i plemenite metale, vatreno oružje, te njihove dijelove i streljivo, ljudske posmrtno ostatke, pornografiju i nelegalne narkotike/droge).

Cash On Delivery Express ima pravo otvoriti i pregledati Pošiljku uz pristanak pošiljatelja ili primatelja. Iznimno Cash On Delivery Express može pregledati sadržaj pošiljke bez odobrenja pošiljatelja ili primatelja, ali uz nazočnost povjerenstva, u sljedećim slučajevima;

- kad se pošiljka ne može uručiti primatelju niti vratiti pošiljatelju (neuručiva)
- kad postoji osnovana sumnja da se u pošiljci nalaze zabranjeni predmeti
- kad je pošiljka oštećena tako da je ugrožen njezin sadržaj,
- kad pošiljka u međunarodnom prometu podliježe carinskom i deviznom pregledu.

Ukoliko je pošiljka oštećena tako da je ugrožen njezin sadržaj ili postoji osnovana sumnja da se u pošiljci nalaze zabranjeni predmeti Cash On Delivery Express obavezan je sastaviti zapisnik u dva primjerka, od kojih se jedan primjerak uručuje pošiljatelju, ili primatelju pošiljke, ili nadležnom tijelu u skladu s posebnim propisom.

Poštanska pošiljka uručuju se u skladu s odredbama Zakona osim ako to nije posebno uređeno ugovorom s pošiljateljem.

4.4. Neuručive pošiljke

Pošiljke se ne mogu isporučivati/uručivati na adrese primatelja u kojima je navedeno odredište ili adresni podatak "poštanski" pretinac" ili "poste restante". Pošiljke se isporučuju na adresu Primatelja koju je dao Pošiljatelj, uposlenicima kod pravne osobe, osobno primatelju, zakonskom zastupniku ili opunomoćenoj osobi. Ako Primatelj odbije isporuku ili odbije platiti za nju, ili se Pošiljka smatra neprihvatljivom, Cash On Delivery Express će Pošiljku vratiti Pošiljatelju o njegovom trošku. Ako pošiljku nije moguće uručiti primatelju, niti je vratiti pošiljatelju, davatelj usluga obavezan je o takvim pošiljkama voditi evidenciju, pošiljke čuvati

godinu dana od dana pokušaja uručenja te ako se u tom roku ne pronađe pošiljatelj ili pošiljka ne uruči primatelju, povjerenstvo davatelja poštanskih usluga odlučit će o daljnjem postupanju s pošiljkom. U slučaju da postoji dug pošiljatelja prema Cash On Delivery Express, pošiljka će se pokušati prodati i tako se namiriti dugovanje. U slučaju da se pošiljka proda za iznos veći od iznosa dugovanja, razlika vrijednosti će se uplatiti na pošiljateljev račun. Ukoliko pošiljku nije moguće prodati, pošiljka će biti predana na uništenje a troškovi uništenja će se obračunati pošiljatelju.

5. Rokovi za uručenje poštanskih pošiljaka

Unutarnji promet

Rok uručenja podrazumijeva vrijeme od prijama pošiljke do uručenja primatelju. Cash On Delivery Express je obvezan sve pošiljke uručiti u roku od dva radna dana. U rokove se ne računa:

1. Vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese primatelja.
2. Zbog više sile ili zastoja u prometu nastalog bez krivnje Cash On Delivery Express-a
3. Neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava
4. Ako je pošiljka primljena poslije zadnje otpreme pošiljaka iz ureda Cash On Delivery Express-a

Cash On Delivery Express može s korisnicima usluga ugovoriti posebne rokove za uručenje.

Za pošiljke adresirane na otoke, rok za uručenje produljuje se za jedan radni dan.

Međunarodni promet

Rokovi za uručenje pošiljaka u međunarodnom prometu - Slovenija:

- najviše 4 radna dana

U rokove se ne računa:

1. Vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese primatelja
2. Vrijeme kašnjenja zbog više sile ili zastoja u prometu nastalog bez krivnje Cash On Delivery Express-a
3. Neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava pošiljaka
4. Ako je pošiljka primljena poslije zadnje otpreme pošiljaka iz ureda Cash On Delivery Express

Cash On Delivery Express može s korisnicima usluga ugovoriti posebne rokove za uručenje.

6. Način i uvjeti plaćanja poštanskih usluga i način označivanja plaćanja poštanskih usluga na poštanskoj pošiljci

Cijene ostalih poštanskih usluga naplaćuju se prema cjeniku Cash On Delivery Express.

Cjenik ostalih poštanskih usluga donosi Cash On Delivery Express na način propisan Zakonom.

Obavljene usluge se u pravilu naplaćuju od Korisnika usluga u skladu s uvjetima koji su ugovoreni ugovorom sklopljenim između Cash On Delivery Express i Korisnika usluga. Ako plaćanje nije uređeno ugovorom između Cash On Delivery Express i Korisnika usluga, cijena usluge se u pravilu naplaćuje unaprijed od pošiljatelja, a plaćanje može biti bilo kojim zakonskim sredstvom plaćanja propisanim u Republici Hrvatskoj.

Cash On Delivery Express može pojedinim korisnicima odobriti posebne uvjete plaćanja koji se uređuju ugovorom između Cash On Delivery Express i Korisnika usluga.

Kad je to određeno posebnim zakonom, korisnik je obvezan, osim cijene usluge, platiti i iznos određen tim zakonom.

Cash On Delivery Express je obvezan izvadak iz cjenika izvjesiti u prostorima namijenjenim korisnicima poštanskih usluga te kompletan cjenik na zahtjev Korisnika usluga dati na uvid.

Ukoliko nije drugačije ugovoreno, Cash On Delivery Express će na svakoj zaprimljenoj pošiljci naznačiti da je poštanska usluga plaćena, na način ovisno o tehnološkom procesu kojim se Cash On Delivery Express koristi.

Troškovi pošiljke Cash On Delivery Express-a obračunavaju se prema višoj težini, da li stvarnoj ili volumetričkoj, a svaka Pošiljka može se ponovno vagati ili ponovno mjeriti od strane Cash On Delivery Express-a da bi se potvrdila dotična kalkulacija. Pošiljatelj će platiti ili nadoknaditi Cash On Delivery Express-u sve troškove slanja Pošiljke, skladištenja i poreza za usluge, te sva potraživanja, naknade i troškove koju mogu nastati u slučaju da se utvrdi da je Pošiljka neprihvatljiva za transport.

U slučaju da pošiljatelj koji s Cash On Delivery Express ima sklopljen ugovor naznači na prijevoznici da uslugu prijevoza plaća primatelj, a primatelj odbije platiti prijevoz, onda Cash On Delivery Express ima pravo naplatiti svoje usluge od pošiljatelja. Ako pošiljatelj odbija platiti prijevoz, Cash On Delivery Express ima pravo zadržati pošiljke koje je trebao uručiti za pošiljatelja.

7. Odgovornost davatelja poštanskih usluga i naknada štete

U međunarodnom prometu Cash on delivery express d.o.o. odgovara u granicama utvrđenima aktima Svjetske poštanske unije i međunarodnim ugovorima.

Ako se radi o prijevozu pošiljke koja se prevozi kombiniranim transportom: zrakom, cestom ili drugim načinom transporta, pretpostavlja se da je gubitak, potpuno ili djelomično oštećenje kao i umanjenje sadržaja pošiljke nastalo tijekom zračnog prijevoza vraća se iznos US\$ 20/kg.

Ako se radi o prijevozu cestom za gubitak, potpuno ili djelomično oštećenje kao i umanjenje pošiljke davatelj usluga odgovara ograničeno - iznos 8.33 SDR/kg brutto težine, a sve prema odredbama konvencije za međunarodni prijevoz. Odgovornost davatelja usluge je ograničena na maksimalni iznos do 100.000 kn po štetnom događaju.

Cash On Delivery Express može dogovoriti osiguranje za Pošiljatelja koje pokriva njenu stvarnu gotovinsku vrijednost, uzimajući u obzir fizičko oštećenje Pošiljke, ukoliko Pošiljatelj to zatraži preko Cash On Delivery Express-a i plati odgovarajuću premiju. Osiguranje Pošiljke ne uključuje indirektan gubitak ili oštećenje, kao ni gubitak ili oštećenje koje je uzrokovano kašnjenjem. Svaki odštetni zahtijev biti će prosljeđen osiguravajućem zavodu da štetu procijeni i isplati naknadu.

Cash On Delivery Express će poduzeti svaki razumni napor kako bi isporučio Pošiljku prema redovnom rasporedu isporuka Cash On Delivery Express-a.

Cash On Delivery Express može dogovoriti osiguranje za Pošiljatelja koje pokriva njenu stvarnu gotovinsku vrijednost, uzimajući u obzir fizičko oštećenje Pošiljke, ukoliko Pošiljatelj to zatraži preko Cash On Delivery Express-a i plati odgovarajuću premiju. Osiguranje Pošiljke ne uključuje indirektan gubitak ili oštećenje, kao ni gubitak ili oštećenje koje je uzrokovano kašnjenjem. Svaki odštetni zahtijev biti će prosljeđen osiguravajućem zavodu da štetu procijeni i isplati naknadu.

Cash On Delivery Express će poduzeti svaki razumni napor kako bi isporučio Pošiljku prema redovnom rasporedu isporuka Cash On Delivery Express-a.

U unutarnjem prometu Cash on delivery express odgovara:

1. za gubitak ili oštećenje poštanske pošiljke ili umanjenje njezina sadržaja,
2. za prekoračenje roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke,
3. u slučaju kada nije obavio uslugu ili uslugu nije obavio u cijelosti,

Cash on delivery express nije odgovoran u sljedećim slučajevima:

1. kada dokaže da se navedeni događaji koji su navedeni pod točkom rokovi uručenja nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (viša sila),
2. kada pošiljatelj ne podnese prigovor ili ne podnese zahtjev za naknadu štete u roku propisanim Zakonom i ovim općim uvjetima,
3. kada se radi o poštanskim pošiljkama sadržaj kojih je zabranjen,
4. kada je šteta uzrokovana time što pošiljatelj nije pakirao pošiljku na način da osigura njezin sadržaj ili se nije koristio odgovarajućom ponuđenom uslugom davatelja poštanskih usluga.

Cash On Delivery Express obvezan je pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplatiti za pošiljke u unutarnjem prometu sljedeću naknadu štete:

1. za gubitak, potpuno oštećenje ili umanjenje sadržaja:

a) preporučene pošiljke – u visini peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge,

b) pošiljke s označenom vrijednosti – u visini iznosa označene vrijednosti, uz uvjet da su prijevoz i osiguranje pošiljke plaćeni;

2. za djelomično oštećenje ili umanjenje sadržaja:

a) preporučene pošiljke – u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, ali najviše do peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge,

b) pošiljke s označenom vrijednosti – u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, ali najviše do iznosa označene vrijednosti uz uvjet da su prijevoz i osiguranje pošiljke plaćeni;

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

Kada poštanska usluga nije obavljena, davatelj poštanskih usluga obavezan je vratiti naplaćenu cijenu poštanske usluge. U slučajevima iz stavka 2. ovoga članka davatelj poštanskih usluga obavezan je, osim naknade, vratiti i iznos naplaćene cijene poštanske usluge za potraživanje, kao i iznos naplaćene cijene poštanske usluge, pri čemu se ne vraća onaj dio cijene poštanske usluge koji je naplaćen za označenu vrijednost na pošiljkama s označenom vrijednosti. Osim iznosa naknade štete i vraćanja cijene poštanske usluge, davatelj poštanskih usluga obavezan je pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplatiti i zakonske zatezne kamate, računajući od dana podnošenja zahtjeva za naknadu štete.

Ako davatelj poštanskih usluga ne isplati pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi naknadu štete u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka, pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba naknadu štete može ostvariti sudskim putem.

Ako se izgubljena pošiljka ili njezin dio pronađe nakon isplate naknade štete, davatelj poštanskih usluga obavezan je o tome izvijestiti pošiljatelja ili drugu ovlaštenu osobu.

Ako pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba zahtijeva uručenje naknadno pronađene pošiljke, obavezna je vratiti iznos primljene naknade štete. U protivnom, davatelj poštanskih usluga ima pravo uništiti pošiljku ili prodati njezin sadržaj.

Cash On Delivery Express može dogovoriti osiguranje za Pošiljatelja koje pokriva njenu stvarnu gotovinsku vrijednost, uzimajući u obzir fizičko oštećenje Pošiljke, ukoliko Pošiljatelj to zatraži preko Cash On Delivery Express-a i plati odgovarajuću premiju. Osiguranje Pošiljke ne uključuje indirektan gubitak ili oštećenje, kao ni gubitak ili oštećenje koje je uzrokovano kašnjenjem.

Odgovornost davatelja usluge je ograničen na maksimalni iznos do 100.000 kn po štetnom događaju.

U slučaju da pošiljatelj preda na prijevoz Cash On Delivery Express-u slipove kreditnih, debitnih ili drugih vrsta bankovnih kartica, recepte, čekove, čekovne knjižice, mjenice, zadužnice, ulaznice, putničke karte, dionice ili isprave o dionicama, obveznice, police osiguranja, te bilo kakve druge isprave, ugovore ili dokumente te: dođe do gubitka ili potpunog oštećenja sadržaja takve pošiljke za koji je odgovoran davatelj usluge, i pošiljatelj ili primatelj potražuje naknadu štete u iznosu koji prelazi iznos od peterostruke naknade na koju bi pošiljatelj ili primatelj imao pravo sukladno odredbama ovih općih uvjeta, onda će se iznosom štete smatrati iznos koji odgovara dokazivom trošku ponovnog pribavljanja, odnosno ishođenja izgubljene ili oštećene isprave, dokumenta ili ugovora. U trošak pribavljanja ili ishođenja neće se priznati trošak radne snage, odnosno osoblja potrebnog za pribavljanje isprave, dokumenta ili ugovora. Osoba koja potražuje naknadu štete dužna je postupati u dobroj vjeri i poduzeti sve potrebne mjere kako bi se uz što manji trošak pribavila odnosno ishodila takva isprava, dokument ili ugovor. Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe, odgovornost davatelja usluge je ograničena na maksimalni iznos do 100.000kn po štetnom događaju.

Cash On Delivery Express ne odgovara za pošiljateljevu ili primateljevu izgubljenu dobit, (pod čim se smatra a primjera radi ali bez ograničenja u navođenju: izmakla korist prihod od izmakle kamate, izmakli dobitak od mogućih budućih poslova itd.) kao niti stvarnu štetu koja može nastati zbog gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke, te prekoračenja roka za prijenos i neizvršenje usluge uručenja pošiljke.

7.1. Odgovornost korisnika usluga

Korisnik usluga je odgovoran za sve štete koje je njegova pošiljka uzrokovala ostalim pošiljkama, objektima i opremi Cash On Delivery Express ili trećih osoba, te za ozljede ili smrt djelatnika Cash On Delivery Express i drugih osoba 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 određenih predmeta koji se nalaze u njegovoj pošiljci,
- c. ako pošiljka nije bila zapakirana na način propisan Zakonom bez obzira na to što je Cash On Delivery Express preuzeo pošiljku.

8. Postupak podnošenja i rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga

Korisnik usluga u slučajevima iz točke 7. Stavka 1. ovih Općih uvjeta, može Cash On Delivery Express podnijeti pisani prigovor u roku od 3 mjeseca u unutarnjem prometu, a u roku od 6 mjeseci u međunarodnom prometu od dana predaje poštanske pošiljke, osim u slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke, kada se prigovor mora podnijeti odmah pri uručanju pošiljke. Iznimno, prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke može se podnijeti i nakon uručanja poštanske pošiljke samo ako primatelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaja poštanske pošiljke nije nastalo nakon uručanja.

Korisnik usluga svoj prigovor može predati u poslovnim prostorima Cash On Delivery Express, putem elektronske pošte na adresu info@cod-express.hr ili putem faksa na broj 01 6620888.

Cash On Delivery Express je obvezan dostaviti pisani odgovor korisniku o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora.

Korisnik usluga ima pravo nakon zaprimanja odgovora Cash On Delivery Express, u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora podnijeti pritužbu (reklamaciju) na odgovor Cash On Delivery Express povjerenstvu za pritužbe potrošača pri Cash On Delivery Express na adresu:

Cash on delivery express d.o.o.
Povjerenstvo za pritužbe potrošača
Imprićeva 9a, 10 000 Zagreb

Povjerenstvo za pritužbe potrošača Cash On Delivery Express obvezno je dostaviti pisani odgovor korisniku poštanskih usluga u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe. U slučaju spora između korisnika i Cash On Delivery Express u vezi s rješavanjem prigovora Korisnik usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača.

9. Okolnosti izvan kontrole Cash On Delivery Express-a

- "Elementarne nepogode" –kao što su npr. potres, ciklon, oluja, poplava, magla, snijeg
- "Viša sila" –kao što su npr. . pad aviona ili embargo
- bilo koja greška ili svojstvo vezano za prirodu Pošiljke, čak i ako je poznata Cash On Delivery Express-u
- pobuna ili građanski rat
- bilo koji čin ili propust od strane osobe koja nije zaposlenik Cash On Delivery Express-a kao što su npr. Pošiljatelj, Primatelj, treća strana, carinik ili državni službenik
- industrijsko djelovanje
- električno ili magnetsko oštećenje ili brisanje elektronskih ili fotografskih slika, podataka ili snimaka
- Zastoj u prometu

10. Važeći zakon

Za sve sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih općih uvjeta, Cash On Delivery Express i naručitelj usluge nastojat će riješiti mirnim putem. Ukoliko Cash On Delivery Express i naručitelj usluge ne

uspiju spor u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenje ovih općih uvjeta riješiti mirnim putem, za rješavanje sporova bit će stvarno nadležan sud u Zagrebu.

11. Odvojivost

Pravno nevaženje ili nemogućnost primjene bilo koje odredbe općih uvjeta neće utjecati na ni jedan njihov dio.

Cash On Delivery Express zadržava pravo jednostrane izmjene i dopune općih uvjeta. Izmjene i dopune općih uvjeta objavljuju se na internetskoj stranici i u poslovnim prostorijama Cash On Delivery Express u obliku pročišćenog teksta. Ukoliko osoba koja s Cash On Delivery Express ima sklopljen ugovor u roku od sedam dana od dana objave izmjena i dopuna općih uvjeta ne otkáže ugovor, smatrat će se da takva osoba prihvaća učinjene izmjene i dopune općih uvjeta. Ovi opći uvjeti kao i sve buduće izmjene ovih općih uvjeta dostavit će se Agenciji 15 dana prije početka njihove primjene.

12. Rok stupanja na snagu

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 10.11.2014.

Cash On Delivery Express d.o.o.
Imprićeva 9a, 10 000 Zagreb