



OPĆI USLOVI ZA OBAVLJANJE KURIRSKIH USLUGA

Opšte odredbe

Član 1.

Predmet i primjena Opštih uslova

(1) Ovim Opštim uslovima poslovanja za obavljanje kurirskih usluga (u daljem tekstu: *Opšti uslovi*) uređuju se uslovi, način i postupak pružanja kurirskih usluga, kao i odnosi koji nastaju između davaoca poštanskih usluga sa dodatom vrijednošću – kompanije Express One d.o.o. Sarajevo, sa sjedištem u Sarajevu, ulica Boce 14, upisana u Registar poslovnih subjekata Federacije Bosne i Hercegovine pod matičnim brojem MBS 65-01-0126-08 (u daljem tekstu: *Express One*), i korisnika usluga (u daljem tekstu: *Korisnik*).

(2) Express One je privredno društvo koje obavlja kurirsku uslugu u skladu sa Zakonom o poštama Bosne i Hercegovine, Općih uvjeta za obavljanje poštanskih usluga i ovim Opštim uslovima.

(3) Korisnik može biti svako poslovno sposobno fizičko ili pravno lice koje od Express One-a zatraži pružanje kurirskih usluga, bilo kao pošiljalac ili primalac poštanske pošiljke, u skladu sa uslovima propisanim ovim Opštim uslovima.

(4) Express One pruža kurirske usluge na teritoriji cijele Bosne i Hercegovine.

Član 2.

Radno vrijeme

Radno vrijeme u sjedištu Express One u Sarajevu je svakim radnim danom od 08:00 do 20:00h i subotom od 08:00h do 12:00h.

Radno vrijeme sa korisnicima poštanskih usluga je istaknuto na ulazu u poslovne prostorije distributivnih centara kompanije Express One:

1. Distributivni centar Banja luka/Laktaši – adresa Omladinska 138, svakim radnim danom od 08:00h – 18:00h i subotom od 08:00h – 12:00h.

2. Distributivni centar Mostar – adresa Bišće polje bb, svakim radnim danom od 08:00h – 18:00h i subotom od 08:00h – 12:00h.
3. Distributivni centar Tuzla – adresa Bukinjska bb, svakim radnim danom od 08:00h – 18:00h i subotom od 08:00h – 12:00h.
4. Distributivni centar Doboј – adresa 203. brigade 32, 74203 Matuzići, svakim radnim danom od 08:00h – 18:00h i subotom od 08:00h – 12:00h.
5. Distributivni centar Bihać – adresa Hamze Hume bb, svakim radnim danom od 08:00h – 18:00h i subotom od 08:00h – 12:00h.
6. Distributivni centar Zenica – adresa Zmaja od Bosne bb, svakim radnim danom od 08:00h – 18:00h i subotom od 08:00h – 12:00h.
7. Distributivni centar Brčko – adresa Malezijski put bb, svakim radnim danom od 08:00h – 18:00h i subotom od 08:00h – 12:00h.
8. Distributivni centar Prijedor – adresa Kralja Petra I Oslobođilaca bb, svakim radnim danom od 08:00h – 18:00h i subotom od 08:00h – 12:00h.
9. Distributivni centar Bugojno – adresa Donjići bb, svakim radnim danom od 08:00h – 18:00h i subotom od 08:00h – 12:00h.
10. Distributivni centar Goražde – adresa Panorama 13A, svakim radnim danom od 08:00h – 18:00h i subotom od 08:00h – 12:00h.

Član 3. Zaključenje ugovora

(1) Express One pruža usluge na osnovu ugovora po pristupanju, u skladu sa važećim propisima iz oblasti poštanskog saobraćaja i ovim Opštim uslovima.

(2) Express One može sa određenim korisnicima zaključiti poseban ugovor o saradnji, kojim se bliže uređuju uslovi, način i postupak pružanja kurirskih usluga, kao i način plaćanja. Ugovor o saradnji zaključuje se u pisanom obliku i smatra se sklopljenim kada ga potpišu obje ugovorne strane. Vrijeme zaključenja ugovora o saradnji utvrđuje se prema datumu navedenom u ugovoru.

Član 4. Dokazivanje identiteta

(1) Pošiljalac, primalac ili drugo ovlašćeno lice dužno je dokazati svoj identitet jednom od sljedećih isprava:

1. ličnom kartom;
2. službenom ispravom – knjižicom pripadnika vojske ili policije;
3. pasošem;
4. nacionalnom ličnom kartom stranog državljanina;
5. stalnom pograničnom dozvolom (propusnicom).

(2) Ukoliko zaposleni Express One-a posumnja u autentičnost ili zakonitost isprave kojom se dokazuje identitet, dužan je odbiti uručenje pošiljke.

Član 5.

Kurirske usluge

(1) Kurirske usluge predstavljaju poštanske usluge sa dodatnom vrijednošću koje Express One pruža na osnovu posebnog zahtjeva pošiljaoca, a obuhvataju preuzimanje poštanskih pošiljaka na adresi pošiljaoca, njihov neposredni prenos, te uručenje na adresi primaoca.

(2) Express One je dužan pošiljaocu izdati tovarni list kao potvrdu o preuzimanju pošiljke, a isti se uručuje primaocu uz njegov potpis kao dokaz o prijemu.

(3) Express One za pružanje kurirskih usluga posjeduje odgovarajuću licencu izdatu od strane Agencije za poštanski saobraćaj.

Član 6.

(1) Poštanske pošiljke

Poštanska pošiljka predstavlja svaku adresiranu pošiljku u konačnom obliku koju Express One treba uručiti primaocu. Poštanske pošiljke dijele se na:

- pismonosne pošiljke (dokumente),
- paketske pošiljke,
- vrijednosne pošiljke.

(2) Dokument – pismonosna pošiljka

Dokument je vrsta komunikacije u pisanom obliku, otisnuta na papiru ili drugom odgovarajućem mediju, koju je potrebno poslati i dostaviti na adresu navedenu od strane pošiljaoca na tovarnom listu. Masa dokumenta ne smije prelaziti 2 kg.

(3) Paket

Paket je zatvorena pošiljka koja može sadržavati robu i druge predmete. Pošiljalac popunjava tovarni list, a paket se primaocu uruči uz njegov potpis na tovarnom listu. Maksimalna težina paketa iznosi 31,5 kg. Pošiljke težine iznad navedenog ograničenja smatraju se paletnom robom. Najveća označena vrijednost paketa iznosi 10.000 KM.

Express One ne preuzima pakete koji sadrže:

- žive životinje,
- lako lomljive predmete,
- tekućine i lako topljive materije,
- dijelove životinjskog ili ljudskog tijela,
- urne sa pepelom,
- osjetljive uređaje,
- zarazne materije i slične opasne ili specijalne sadržaje.

(4) Glomazni paket

Glomaznim paketom smatra se svaki paket koji se zbog svog oblika ili sastava ne može uklopiti sa ostalim paketima, ako mu je bilo koja stranica duža od 500 mm, a bilo koja od preostale dvije stranice prelazi 300 mm. Za glomazne pakete primjenjuje se cjenovnik koji se obračunava prema zapremini.

(5) Pošiljka sa označenom vrijednošću

Pošiljka sa označenom vrijednošću je pošiljka na kojoj pošiljalac označava vrijednost sadržaja brojem i slovima u odgovarajućem polju na tovarnom listu. Iznos označene vrijednosti upisuje se u konvertibilnim markama, latiničnim ili ćirilničnim pismom i arapskim brojevima, a nije dozvoljeno upisivanje običnom olovkom. Pošiljaocu se izdaje potvrda o prijemu pošiljke, dok se primaocu uručenje vrši uz njegov potpis.

Član 7.

Pojam kurirske usluge

(1) Express One u svom poslovanju pruža kurirske usluge kao poštanske usluge sa dodatnom vrijednošću.

(2) Kurirskim uslugama smatraju se poštanske usluge sa dodatnom vrijednošću koje Express One pruža na osnovu posebnog zahtjeva pošiljaoca, a koje podrazumijevaju preuzimanje pošiljaka na adresi pošiljaoca, neposredni prenos, te uručenje na adresi primaoca.

(3) U okviru kurirskih usluga sa dodatnom vrijednošću, Express One pruža sljedeće usluge:

1. Preuzimanje pošiljaka po zahtjevu pošiljaoca u određeno vrijeme i na dogovorenom mjestu;
2. Isporuku pošiljaka u roku od 24 do 48 sati od trenutka preuzimanja, ne računajući neradne dane;
3. Uručenje pošiljaka u dogovorenom roku i na dogovorenoj adresi;
4. Preusmjeravanje, zadržavanje i čuvanje pošiljaka prema zahtjevu pošiljaoca.

Dodatne usluge

Član 8.

Preuzimanje pošiljke

(1) Korisnici usluga Express One, uslugu preuzimanja pošiljke za isporuku, ostvaruju pozivom u Call Centar na broj telefona: 1311 ili putem emaila cs@expressone.ba, internet stranice www.expressone.ba, osim ako ugovorom sklopljenim sa korisnikom usluge nije drugačije dogovoreno.

(2) Pošiljalac je prilikom predaje pošiljke obavezan ispuniti tovarni list izdat od strane radnika Express One-a. Tovarni list sadrži sljedeće podatke: podatke pošiljaoca i primaoca

(ime i prezime, adresa, broj telefona), broj pošiljke, vrstu, količinu, masu i vrijednost pošiljke, informacija ko plaća prevoz, iznos otkupnine, dan izdavanja tovarnog lista. Tovarni list mora biti potpisan od strane pošiljaoca i kurira.

(3) Ukoliko korisnik usluga ne navede vrijednosti pošiljke ista će se tretirati kao da je njena protuvrijednosti u visini do max. 50 KM. Neovisno o načinu naručivanja transporta pošiljke, korisnik odgovara za sve detalje koje je naveo pri naručivanju.

(4) Narudžbe primljene u toku radnog vremena (do 14:00 h) se preuzimaju istog dana do 16:00 h ili najkasnije narednog radnog dana.

Član 9. Isporuka pošiljke

Express One pruža korisnicima mogućnost neposredne komunikacije po pitanju toka isporuke pošiljke na jedan od sljedećih načina: pozivom u Call Centar 1311, slanjem upita na e-mail cs@expressone.ba ili putem web stranice www.expressone.ba u opciji „Track&Trace“.

Call Centar odgovara na pozive od 08:00h do 18:00h svakog radnog dana, te subotom do 12:00h.

Elektronska pošta koja pristigne izvan navedenog termina, biće obrađena prvi naredni radni dan.

Član 10. Otkupna pošiljka

Otkupna pošiljka je pošiljka za koju pošiljalac prilikom predaje zahtjeva da se uruči primaocu uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljaoca pošiljke. Pošiljalac je obavezan u tovarnom listu naznačiti postojanje naplate pouzecom i navesti cijenu otkupne pošiljke. Naznačeni iznos otkupnine u tovarnom listu smatra se relevantnom vrijednošću pošiljke.

Član 11. Pošiljka sa otpremnicom

Otpremnica je dokument kojeg pošiljalac može poslati zajedno sa pošiljkom.

Prilikom uručenja pošiljke primaocu, primalac potpisuje otpremnicu koja se nakon toga vraća pošiljaocu i služi kao dokaz da je primalac preuzeo pošiljku.

Uslugu povrata otpremnice Express One dodatno naplaćuje u skladu sa svojim cjenovnikom.

Član 12. Vremenski određena usluga isporuke

(1) Express One korisnicima nudi uslugu slanja kurirskih pošiljaka sa vremenski određenom uslugom dostave pošiljaka koja podrazumijeva dostavu pošiljke do 12:00h.

Vremenski određena usluga dostave realizuje se u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova,

osim u slučaju vremenskih nepogoda ili drugih okolnosti više sile.

(2) Ukoliko dođe do kašnjenja ili neisporučivanja pošiljke u dogovorenom roku zbog okolnosti na koje Express One nije mogao uticati, društvo ne snosi odgovornost za takvo kašnjenje ili neisporuku.

(3) Express One ne snosi odgovornost za bilo koju vrstu pošiljki koje su predmet tenderske dokumentacije, natječaja, konkursa pošiljki sl. u smislu finansijske nadoknade (a naročito gubitak zarade, prihoda, kamata, budućih poslova). Vremenski određena usluga svih vrsta pošiljki je opcionalna usluga koja zavisi od operativne izvodljivosti Express One.

Član 13.

Naručivanje preuzimanja pošiljke

Korisnik usluge može naručiti usluge koje pruža Express One putem zvanične web stranice www.expressone.ba.

Narudžba se vrši popunjavanjem on-line obrasca za narudžbu usluge, a može se podnijeti i putem e-maila na adresu: cs@expressone.ba.

Narudžbe primljene u toku radnog vremena Call Centra biće obrađene istog radnog dana, dok će narudžbe pristigle van radnog vremena biti obrađene prvog narednog radnog dana.

Član 14.

Izmjena adrese isporuke

Pozivom na broj 1311 ili putem emaila cs@expressone.ba, primalac može zatražiti preusmjeravanje pošiljke na drugu adresu ili mjesto isporuke, bez potrebe da se pošiljka prethodno vraća pošiljaocu.

Član 15.

Neisporučena pošiljka

(1) Express One će sve pošiljke nepotpune/netačne adrese, kućnog broja, imena i prezimena fizičkog lica ili zbog odbijanja primaoca, nakon roka od 4 radnih dana vratiti pošiljaocu uz navođenje razloga neisporučivanja pošiljke.

Pošiljka se vraća pošiljaocu i u slučaju kada je primalac:

1. odbio prijem pošiljke;
2. nepoznat;
3. otputovao ili preselio na nepoznatu adresu ili je adresa nedovoljna;

4. umro;
5. nije preuzeo pošiljku u roku od 3 radna dana.

Ako se pošiljka vraća pošiljaocu zbog nemogućnosti uručjenja primaocu, pošiljalac je obavezan platiti povratnu poštarinu prema cjenovniku Express One.

(2) Pošiljka se vraća pošiljaocu i u slučaju kada se nije mogla uručiti primaocu zbog nepotpune adrese.

(3) Izuzetno od odredbe iz stava 1. tačka 4. ovog člana pošiljka se može uručiti članu domaćinstva umrlog primaoca.

(4) Ako se paket, vrijednosno pismo ili otkupna pošiljka vraća pošiljaocu radi nemogućnosti uručjenja primaocu, od pošiljaoca se naplaćuje povratna poštarina prema cjenovniku, osim poštarine za uslugu koja se u povratu ne obavlja.

(5) Express One je obavezan preuzeti već uručene pošiljke ako su bile pogrešno uručene drugom licu, odnosno primaocu.

Član 16.

Pakovanje pošiljaka

(1) Pošiljalac je dužan da pošiljku zapakuje na način koji obezbjeđuje zaštitu njenog sadržaja, drugih pošiljaka, kao i radnika koji rukuju pošiljkama.

(2) Pod pakovanjem pošiljke podrazumijeva se stavljanje sadržaja u odgovarajući omot (poput koverta, ambalaže, kutije, sanduka i sl.) radi sprječavanja oštećenja ili umanjenja njenog sadržaja. Pakovanje mora biti prilagođeno vrsti, obliku, veličini, masi i vrijednosti pošiljke, kao i uslovima i dužini transportne relacije.

(3) Pošiljke koje su upakovane u originalnu ambalažu ne moraju se dodatno umotavati. Sve pošiljke moraju biti upakovane, osim onih kod kojih, s obzirom na njihovu prirodu, pakovanje nije neophodno.

(4) Pošiljalac snosi odgovornost za svu štetu nanесenu drugim pošiljkama ili Express One-u, ukoliko je ista prouzrokovana nepravilnim pakovanjem pošiljke.

Član 17.

Adresiranje pošiljaka i prevoznička dokumentacija

(1) Pošiljalac koji sa Express One ima zaključen zaseban ugovor o pružanju usluga, vrši adresiranje pošiljke ili ručno (ispisivanjem potrebnih podataka na tovarnom listu) ili elektronskim putem (unošenjem potrebnih podataka u posebnom kompjuterskom programu koji je Express One ustupio pošiljaocu na korištenje za vrijeme trajanja ugovornog odnosa).

Obrasce tovarnog lista i izjave pošiljaoca će Express One obezbjediti svakom korisniku sa kojim ima sklopljen ugovor.

(2) Ukoliko pošiljalac sa Express One nema sklopljen ugovor, tovarni list će ispuniti radnik

Express One prilikom preuzimanja pošiljke, a na osnovu podataka dobijenih od pošiljaoca. Istinitost i tačnost podataka na tovarnom listu potvrđuje svojim potpisom lice koje uručuje pošiljku Express One.

Da bi se izbjegle eventualne nedoumice, smatraće se da je lice koje je predalo pošiljku na prevoz radniku Express One ovlašteno za predaju iste. Prilikom preuzimanja pošiljke, pošiljalac i radnik Express One potpisuju potvrdu o preuzimanju pošiljke. Jedan primjerak potpisane potvrde ostaje pošiljaocu kao dokaz da je pošiljku predao na prevoz dok drugi primjerak ostaje Express One-u.

Član 18.

Postupak sa pošiljkama koje sadrže zabranje predmete

Zabranjeno je slanje pošiljaka koje sadrže:

1. eksplozivne i lako zapaljive predmete ili predmete čiji je prijem povezan s opasnošću za druge pošiljke, objekte, opremu i prevozna sredstva ili za život i zdravlje ljudi;
2. predmete čiji je prenos zabranjen posebnim zakonskim i drugim propisima;
3. opojne droge, osim kad su pošiljalac i primalac ovlašteni za promet ili upotrebu opojnih droga.

Ako postoji sumnja da pošiljka sadrži neke od predmeta čiji je prenos zabranjen, radnik Express One može od lica koje predaje pošiljku zahtijevati otvaranje pošiljke radi pregleda sadržaja, da po potrebi dokaže svoj identitet, te da nakon obavljenog pregleda zatvori pošiljku pred tim radnikom.

Ako se u skladu sa stavom 2. ovog člana ili na bilo koji drugi način utvrdi da pošiljka sadrži zabranjene predmete Express One je obavezan postupiti na sljedeći način:

1. pošiljke čiji je promet zakonom zabranjen predati uz zapisnik nadležnom organu;
2. pošiljke koje sadrže žive životinje, čiji je prenos zakonom zabranjen, vratiti pošiljaocu.

Član 19.

Pravo vaganja i obračuna

Nakon što Express One preuzme pošiljku od pošiljaoca takva pošiljka se u skladu sa tehnološkim procesom Express One-a mjeri po težini i zapremini, zavisno od gabaritnosti pošiljke koja se šalje. Na ovaj način utvrđeno mjerenje od strane Express One smatraće se istinitim i tačnim i kao takvo vrijediti će i prema pošiljaocu.

Član 20.

Kašnjenje u plaćanju i kaznene odredbe

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

Član 21.

Otvaranje i prepakivanje poštanskih pošiljaka

(1) Pregled pošiljki uz pristanak:

Express One može otvoriti i pregledati sadržaj poštanske pošiljke, u pravilu uz pristanak pošiljaoca ili primaoca.

(2) Izuzeci bez pristanka:

U sljedećim slučajevima, Express One je dužan komisijski otvoriti i pregledati pošiljku bez pristanka pošiljaoca ili primaoca:

- a) kada pošiljka ne može biti uručena primaocu niti vraćena pošiljaocu (neuručiva pošiljka);
- b) kada postoji sumnja da pošiljka sadrži zakonom zabranjene predmete;
- c) kada je pošiljka oštećena i postoji rizik po njen sadržaj;
- d) kada pošiljka u međunarodnom saobraćaju podleže carinskom pregledu i deviznoj kontroli prema važećim propisima.

(3) Pošiljke sa vidljivim oštećenjem:

Ako spoljašnji izgled pošiljke ukazuje da je sadržaj oštećen ili umanjen, Express One je dužan pošiljku odmah komisijski otvoriti, pregledati i sačiniti zapisnik o stanju i sadržaju, te pošiljku prepakovati. Zapisnik se pravi u dva primjerka, od kojih jedan dobija primalac, uz njegov potpis.

(4) Prigovor primaoca:

Ako primalac ili druga ovlaštena osoba prilikom uručjenja podnese prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja, Express One je dužan pošiljku komisijski otvoriti u prisustvu primaoca, pregledati sadržaj i u zapisniku evidentirati stanje, ukoliko zapisnik nije ranije sačinjen.

(5) Oštećenje po prijemu, prije uručjenja:

Ako se pošiljka pokaže pokvarenom ili nepravilno zapakovanom nakon prijema, a prije uručjenja, Express One je dužan pošiljku prepakovati i zapisnikom utvrditi stanje i sadržaj.

(6) Zapisnik prilikom komisijskog otvaranja:

Prilikom komisijskog otvaranja i prepakivanja, zapisnik se sačinjava u dva primjerka, od kojih jedan dobija primalac, uz njegov potpis.

Član 22.

Uručenje pošiljaka

Uručenjem pošiljke smatra se uručenje pošiljke primaocu ili drugom ovlaštenom licu na

adresi primaoca.

Pošiljke se uručuju u pravilu lično primaocu. Izuzetno, pojedine vrste pošiljaka mogu se uručiti i odraslom članu domaćinstva ili licu zaposlenom kod primaoca.

Član 23. Neuručive pošiljke

(1) Definicija neuručive pošiljke:

Pošiljka se smatra neuručivom ako je iz bilo kojeg razloga nije moguće uručiti primaocu niti vratiti pošiljaocu.

(2) Odbijanje prijema od strane primaoca i pošiljaoca:

Ako primalac i pošiljalac odbiju prijem pošiljke, smatra se da su se odrekli prava vlasništva nad pošiljkom u korist Express One. Takve pošiljke Express One može odmah uništiti ili prodati, a prihod od prodaje smatrati svojim.

(3) Postupak za druge neuručive pošiljke:

Express One je dužan komisijski otvoriti i pregledati pošiljku radi utvrđivanja adrese primaoca i/ili pošiljaoca iz sadržaja pošiljke. Ako se adresa pronađe, pošiljka se mora prepakovati i otpremiti na odgovarajuću adresu uz stavljanje obavještenja.

(4) Pošiljke bez pronađene adrese:

Ako se nakon pregleda ne pronađe adresa ni pošiljaoca ni primaoca, pošiljka se smatra neuručivom i postupak je sljedeći:

- a) obične pismonosne pošiljke koje sadrže samo pismeno saopštenje se odmah komisijski uništavaju;
- b) ostale poštanske pošiljke čuvaju se tri (3) mjeseca od dana komisijskog pregleda;
- c) novac se čuva tri (3) mjeseca od dana pregleda ili od dana kada je utvrđena nemogućnost isplate.

(5) Pošiljke male vrijednosti ili kvarljive:

Ako sadržaj pošiljke ima malu vrijednost u odnosu na troškove javne prodaje ili postoji opasnost od brzog kvarenja, Express One može pošiljku prodati bez javne prodaje ili komisijski uništiti ako prodaja nije moguća.

(6) Postupak nakon isteka roka čuvanja:

Nakon isteka roka čuvanja neuručivih pošiljaka iz stava 4. tačka b, Express One zadržava pravo komisijskog uništenja ili poklanjanja pošiljaka koje imaju tržišnu vrijednost.

Član 24. Reklamacija korisnika poštanske usluge

(1) Ako korisnik poštanske usluge smatra da poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili je uručena sa zakašnjenjem, odnosno da ugovorena usluga nije obavljena ili nije obavljena u

cjelosti, može Express One podnijeti pisanu reklamaciju u roku od 30 radnih dana od dana predaje poštanske pošiljke.

(2) Reklamacije podnose korisnici usluga:

- a) pošiljalac ili ovlašteno lice, u slučajevima kad poštanska pošiljka nije uručena, kad je prekoračen rok prenosa ili je usluga djelimično izvršena;
- b) primalac ili ovlašteno lice, u slučaju kad je poštanska pošiljka oštećena ili je umanjen njen sadržaj.

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

(4) Reklamaciju radi oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke primalac ili drugo ovlašteno lice mora podnijeti odmah pri uručenju poštanske pošiljke.

(5) Ne prihvata se reklamacija koja je podnesena nakon uručenja pošiljke, osim u slučaju ako primalac, najkasnije narednog radnog dana, priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaja poštanske pošiljke nije nastalo nakon uručenja.

(6) Kurir je dužan da dopusti pregled pošiljke primaocu na mjestu isporuka u slučaju da postoji bilo koji oblik oštećenja pošiljke (na ambalaži ili sadržaju vidljivo prije preuzimanja pošiljke) i nakon toga omogućiti primaocu odbijanje ili prijem pošiljke. Kurir nije dužan da se zadržava na mjestu isporuka u slučaju da postoji bilo koja vrsta nesporazuma između pošiljaoca i primaoca.

(7) Nakon što Express One pismenim putem prihvati osnovanost reklamacije, Korisnik je dužan ispostaviti fakturu na utvrđeni iznos, najkasnije u roku od 7 dana. Ako Korisnik ne ispostavi fakturu u definisanom roku, gubi prava koja mu pripadaju po tom osnovu.

Ukoliko je korisnik fizičko lice i ne može ispostaviti fakturu, nadoknada se vrši na osnovu vrijednosti koja je navedena na potvrdi o preuzimanju pošiljke.

Ukoliko korisnik usluga ne navede vrijednosti pošiljke ista će se tretirati kao da je njena protuvrijednosti u visini do max. 50,00 KM.

(8) Express One ne preuzima odgovornost za unutrašnja oštećenja pošiljke, bez da je prilikom isporuke pošiljke bilo moguće utvrditi da je na ambalaži vidljiv trag oštećenja.

(9) Express One odgovara za eventualne nastale štete ili gubitak pošiljke max. do iznosa 300 KM. Za sve pošiljke čija je vrijednost veća od 300 KM, pošiljalac je obavezan najaviti Express One-u koristeći alat za pripremu pošiljaka, kako bi se takve pošiljke dodatno osigurale. Troškove dodatnog osiguranja snosi naručilac transporta.

(10) Slanje pošiljaka sa polovnim sadržajem se šalje isključivo na odgovornost pošiljaoca.

(11) Express One je obavezan dostaviti pisani odgovor o osnovanosti reklamacije u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja reklamacije za pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, a za pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju u roku od 60 (šezdeset) dana od dana podnošenja reklamacije.

Član 25.

Zahtjev za izdavanje detaljne potvrde o dostavi pošiljke

(1) Detaljnu potvrdu o dostavi korisnik usluga se može obratiti Express One-u u roku od 30 dana od dana dostave.

(2) U slučaju prekoračenja roka zahtijeva (tekuća godina) Express One zadržava pravo naplatiti dodatnih 10,00 KM po jednoj pošiljci. Maksimalni period za potražnju detaljne potvrde o dostavi je 6 (šest) mjeseci od dana dostave pošiljke.

(3) Sva ostala prekoračenja navedenih termina Express One nije u mogućnosti prihvatiti. Zahtjev za dostavu kopije dokumenta potvrde o isporuci pošiljke neophodni su detaljni podaci o pošiljci i to: broj pošiljke, naziv pošiljaoca, naziv primaoca i datum slanja pošiljke.

Član 26.

Odgovornost Express One-a

(1) Jednakost odgovornosti:

U pogledu odštete, ne postoji razlika između gubitka, oštećenja ili kašnjenja poštanskih pošiljaka u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju.

(2) Odgovornost Express One-a:

Express One odgovara za:

- a) gubitak, oštećenje ili umanjeње sadržaja poštanske pošiljke;
- b) prekoračenje roka za prenos i uručenje pošiljke;
- c) neobavljanje usluge ili nepotpuno obavljanje usluge.

(3) Izuzeci od odgovornosti:

Express One nije odgovoran u sljedećim slučajevima:

- a) kada se dokaže da događaji iz stava 2. nisu mogli biti predviđeni, izbjegnuti ili otklonjeni (viša sila);
- b) kada korisnik usluge ne podnese reklamaciju ili zahtjev za naknadu štete u rokovima utvrđenim ovim Opštim uslovima;
- c) kada se radi o poštanskim pošiljkama čiji je sadržaj zabranjen;

- d) kada je šteta nastala zbog toga što korisnik nije pravilno zapakovao pošiljku ili nije koristio odgovarajuću ponuđenu uslugu Express One.

(4) Ograničenje odgovornosti:

Express One ne odgovara za izgublenu dobit niti za stvarnu štetu koja može nastati usljed gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke, kao ni zbog prekoračenja roka za prenos i uručenje pošiljke.

**Član 27.
Naknada štete**

(1) Express One će isplatiti iznos prethodno definisan prilikom preuzimanja pošiljke korisniku poštanskih usluga u slučaju gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja do kojih je došlo krivicom, namjerom ili nehatom Express One-a.

(2) Za naknadu štete u međunarodnom poštanskom saobraćaju primjenjuju se akti Svjetske poštanske unije.

(3) Ako se izgubljena pošiljka ili njen dio pronađe nakon isplate naknade štete, Express One će o tome obavjestiti korisnika usluge.

(4) Ako korisnik usluge zahtjeva uručenje naknadno pronađene pošiljke, obavezan je vratiti iznos primljene naknade štete. U protivnom Express One ima pravo uništiti pošiljku.

(5) Pošiljalac poštanske pošiljke odgovoran je Express One-u za štetu koju njegova pošiljka nanese ostalim poštanskim pošiljkama, objektima, opremi, radnicima Express One i drugim osobama, pod uslovom da se utvrdi da je nastanak štete izazvan krivicom, namjerom ili nehatom pošiljaoca.

**Član 28.
Primjena drugih propisa**

Sve što nije predviđeno odredbama ovih Opštih uslova, a odnosi se na obavljanje i korištenje poštanskih usluga i postupka ostvarivanja međusobnih prava i obaveza Express One i korisnika poštanskih usluga primjenjuju se odredbe Zakona i akata Svjetske poštanske unije.

**Član 29.
Završne odredbe**

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

(2) Express One će na svojoj internet stranici www.expressone.ba objaviti Opšte uslove poslovanja i zadržava pravo jednostrane izmjene i dopune istih. U trenutku kada Korisnik od Express One-a naruči uslugu, smatrat će se da je Korisnik pročitao u tom trenutku važeće Opšte uslove poslovanja, te da ih u cijelosti prihvata.

(3) Ukoliko korisnik koji sa Express One ima sklopljen Ugovor, u roku od 7 dana od dana objave izmjena i dopuna opštih uslova ne otkáže Ugovor, smatrat će se da prihvata izmjene i dopune Opštih uslova poslovanja.

Opći uslovi za obavljanje kurirskih usluga su odobreni od strane Agencije za poštanski promet BIH.