

STANDARDIZACIJA POŠILJAKA I PRAVILNIK ZA ŠTETE I REKLAMACIJE



Standardizacija pošiljaka

➤ Dimenzija paketa i paleta

Kako bi našim korisnicima osigurali što kvalitetniji i sigurniji prevoz, uključujući profesionalan tretman pošiljki u očekivanom kvalitetu i kvantitetu, neophodna je standardizacija pošiljaka.

Standardizacija opisuje obavezujuće minimalne i maksimalne dimenzije, kao i minimalnu i maksimalnu masu paketa i paleta.

Pošiljke koje prelaze definisane standardne dimenzije traže dodatne resurse, vanredni ljudski tretman i/ili tehničku obradu, a i poseban vremenski i skladišni prostor.

Takve pošiljke su "vangabaritne pošiljke".

One se obračunavaju posebno i po smjernicama naših Opštih uslova poslovanja.

Standardne dimenzije paketa i paleta



Opšte smjernice za pakovanje

- Za slanje pošiljaka možete koristiti svoju ambalažu ukoliko su kutije čvrste i neoštećene i ako su svi preklopi neoštećeni;
- Za teže predmete koristite kutije sa duplim stranicama;
- Krhke predmete stavite u dvije kutije tako da unutar i oko manje kutije stavite mekanu oblogu;
- Omotajte pojedinačne predmete mekanim materijalom i stavite ih u središte kutije tako da budu odvojeni od drugih predmeta kao i od ivica, uglova, vrha i dna kutije;
- Boce sa tekućinom stavite uspravno.
- Predmete koji se mogu oštetiti prilikom uobičajenog rukovanja, npr. zbog prašine, prilikom označavanja ili stavljanja ljepljivih etiketa, stavite u vanjsku zaštitnu kutiju;
- U slučaju predmeta neobičnog ili nepravilnog oblika, omotajte i oblijepite sve oštre rubove i izbočine;
- Prije slanja, sa kutija uklonite sve stare naljepnice sa adresama i osigurajte da na vanjskoj kutiji nema nikakvih rupa, poderanih mjesta ili oštećenih uglova.
- Zbog velike vrijednosti i vangabaritnih dimenzija i/ili velikih težina ovih proizvoda, preporučujemo klijentima da kontaktiraju call centar na info broj 1311.
- Prilikom manipulacije sadržaj paketa se ne smije samostalno pomicati; Prazan prostor između ambalažnih materijala i sadržaja mora biti ispunjen, kako se sadržaj ne bi kretao;
- Međusobno spajanje dva ili više paketa u jednu pošiljku se ne smije raditi zbog mogućnosti njihovog razdvajanja;
- Tekst sadržaja „Pazi lomljivo“ ne isključuju pošiljaoca od odgovornosti adekvatnog pakovanja paketa.

Express One brza pošta ne može preuzeti odgovornost za štetu nastalu zbog neadekvatnog pakovanja pošiljke.

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

SAVJETI PRI PAKOVANJU

➤ Metoda pakovanja u jednu kutiju



- Prilikom pakovanja, iskoristite odgovarajući materijal za popunjavanje praznog prostora unutar kutije, poput zgužvanog novinskog papira, stiroporne zrnaste ambalaže ili materijala sa zračnim jastučićima.
- Proizvode koji su osjetljivi na prašinu, vlagu ili vodu, zaštitite stavljanjem u plastičnu vreću.
- Za proizvode koji se mogu prosuti, koristite čvrstu i zapečaćenu ambalažu (npr. vreću koja sprječava prosipanje), a potom ih upakujte u stabilnu vanjsku kutiju.

➤ **Pakovanje i transport kvarljive robe**

Tovarni prostori naših vozila nisu opremljeni regulatorima temperature, pa će se temperature unutar njih mijenjati u zavisnosti od godišnjeg doba, lokacije, izloženosti sunčevoj svjetlosti i drugih faktora.

Kvarljiva roba može biti izložena različitim toplotnim uslovima tokom prijevoza putem Express One brze pošte.

Express One ne preuzima odgovornost za eventualne kvalitativne promjene u sadržaju pošiljke.

➤ **Pakovanje i transport cvijeća i biljaka**

Prevozimo:

- Sadnice voća sa zaštićenim korijenjem i stablom
- Pakovanje mora biti u kartonu i streč foliji

Ne prevozimo:

- Sadnice zeljastog bilja

➤ **Pakovanje i transport kompjuterske opreme**

1. Obložite sve oštre ivice, ćoškovice i oštre dijelove:
 - Korištenje materijala poput pjenaste gume, plastike sa zračnim slojem ili drugog zaštitnog materijala za oblaganje oštih ivica i ćoškova je ključno kako bi se spriječila oštećenja drugih predmeta ili povrede prilikom rukovanja.
2. Svaki dio mora biti upakovan u karton i streč foliju:
 - Svaki proizvod treba biti pažljivo umotan u odgovarajući karton kako bi se izbjegla oštećenja zbog udaraca. Streč folija pruža dodatnu zaštitu i stabilnost paketa, pomažući da se sve zadrži na mjestu unutar paketa.
3. Zaštitite dijelove koji su podložni oštećenjima zbog udubljenja, ogrebotina i sl.
 - Materijali poput pjene, zračnih jastuka, bubble wrap-a ili filca mogu se koristiti za zaštitu osjetljivih dijelova proizvoda. Ovi materijali štite od udubljenja, ogrebotina i drugih oštećenja koja mogu nastati tokom transporta.
4. Postavite dokumentaciju i naljepnicu za otpremu na ravnu površinu:
 - Dokumentacija treba biti postavljena na ravnu površinu kako bi se osigurao ispravan prijenos informacija. Naljepnice za otpremu trebaju biti jasno vidljive, a preporučuje se da se naljepnice postave na ravne površine, jer se na zakrivljenim površinama mogu lakše oštetiti ili ne prikazivati u potpunosti.
5. Naljepnice postavite na onu stranu koja ima najveću površinu:
 - Naljepnice za otpremu najbolje je postaviti na onoj strani paketa koja ima najveću ravnu površinu. To osigurava da su informacije lako uočljive i smanjuje mogućnost oštećenja naljepnice tokom transporta.

➤ **Proizvodi od stakla**



Osjetljivi predmeti (staklena, lomljiva i osjetljiva roba), moraju biti pojedinačno upakovani u čvrstu kutiju ispunjenu odgovarajućim zaštitnim materijalom koji će spriječiti oštećenje sadržaja (npr. stiropor, folija, papir...).

Ovakve pošiljke moraju biti upakovane tako da se unutar pakovanja ne mogu pojedinačno pomjerati i dodirivati.

Ne uzimamo u obzir tekst sadržaja „Pazi lomljivo“ .

Takve oznake ne isključuju pošiljaoca od odgovornosti adekvatnog pakovanja paketa.

➤ **Tehnički proizvodi, elektronski uređaji**

Tehnički proizvodi i elektronički uređaji moraju biti upakovani u originalnoj ambalaži proizvođača koji ima dodatnu zaštitu – stiropor.

Ukoliko je i fabrička – originalna ambalaža nesigurna za transport potrebno je dodatno zaštititi pošiljku kako bi smo spriječili oštećenje pošiljke.

Express One ne odgovara za oštećenja na polovnim pošiljkama.



➤ **Tekućine i ljepljive stvari**

Ukoliko šaljete tekućine, potrebno ih je prethodno staviti u nepropusnu vrećicu, kako sadržaj pošiljke ne bi oštetio druge pakete.

Masne i teško topljive tvari moraju se prvo staviti u kutiju, platnenu vreću, plastiku i slično (prvo pakovanje), a zatim u čvrstu kutiju koja mora spriječiti isticanje - curenje sadržaja ako dođe do oštećenja pošiljke, njenog sadržaja i ostale pošiljke koje su dio zbirnog transporta.

➤ **Boje i lakovi**

- Boje i lakovi se transportuju isključivo u originalnoj ambalaži;
- Potrebno je na svakoj pošiljci bude oznaka – strelica na koju stranu se okreće paket.
- U slučaju eventualnog oštećenja uslijed tehničkih svojstava sadržaja Express One neće snositi odgovornost;
- Ako tehnička svojstva sadržaja uzrokuju oštećenje drugih pošiljki, za to će biti odgovoran pošiljalac.

➤ **Odjeća i tekstil**

Pošiljke sa odjećom, ukoliko se koristi najlon, moraju biti upakovane u dvostruku ambalažu (spoljašnju i unutrašnju). Osim unutrašnje ambalaže u kojoj je odjeća zapakovana, potrebno je koristiti Express One vrećicu ili ambalažu korisnika koja će dodatno zaštititi sadržaj.

Sadržaj pošiljke ne smije biti pretrpan kako bi se izbjeglo oštećenje ambalaže.

➤ Auto dijelovi i auto gume



- Obložite sve oštre ivice, ćoškove i metalne dijelove poput metalnih ploča ili neobrađenog metala;
- Svaki auto-dio mora biti upakovan u karton i streč foliju, dok farovi, retrovizori i stop svjetla moraju biti dodatno upakovani u kutiju sa unutrašnjom zaštitom;
- Motori i mjenjači – odgovornost za ove pošiljke imaju klijenti koji redovno šalju ovakve artikle.
- Obložite ili prekrijte dijelove preciznih mašina i priključaka;
- Zaštitite sve dijelove koji su podložni oštećenjima uslijed udubljenja, ogrebotina i sl. koristeći odgovarajući materijal za oblaganje i smjestite ih u adekvatan prostor za otpremu.

Vjetrobransko staklo ne prevozimo!

Auto gume mogu biti upakovane posebno ili po dvije u streč foliju i da naljepnica bude zalijepljena preko streč folije.

➤ Bicikli

Bicikli moraju biti upakovani u odgovarajućoj kutiji koja u potpunosti zatvara i štiti sve dijelove i obmotani streč folijom, kako bi spriječili moguće oštećenje na pošiljci.

Potrebno je da naljepnica bude zalijepljena na što ravniju površinu.



➤ Oštri predmeti

Svaki oštar predmet – (noževi, makaze) moraju biti zasebno upakovani. Zapakovani predmet potrebno je staviti u odgovarajuću kutiju sa korištenjem punjenja (papir, stiropor, folija s mjehurićima).

U slučaju slanja više takvih predmeta potrebno je spriječiti njihovo dodirivanje.



Pravilnik za štete i reklamacije

- **Prijava štete**

Primalac pošiljke, ukoliko primijeti bilo kakvo oštećenje na ambalaži ili samom artiklu, ima pravo otvoriti pošiljku i pregledati sadržaj na licu mjesta u prisustvu kurira. Nakon pregleda, primalac može odlučiti da odbije ili prihvati pošiljku, uz potpisivanje zapisnika o oštećenju.

Ukoliko je pošiljka isporučena u ispravnom stanju, bez vidljivih oštećenja na ambalaži,

Express One ne prihvata naknadne reklamacije.

U slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke primatelj ili druga ovlaštena osoba mora podnijeti prigovor odmah pri uručanju pošiljke. Iznimno, prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke može se podnijeti nakon uručanja pošiljke samo ako primatelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaja nije nastalo nakon uručanja.

Kako ne bi Vi, kao naš klijent, bili oštećeni, molimo Vas da na vrijeme informišete svoje primaoce preko kanala komunikacije koje imate za navedene promjene.

Svaka naknadna prijava nakon ovog roka neće biti uzeta u razmatranje.

EXPRESS ONE – u je bitno da se štete izbjegnu, zato svojim klijentima dajemo besplatne savjete za pakovanje, dodatne informacije možete zatražiti od odjela za štete i reklamacije upitom na e-mail reklamacije@expressone.ba.

Pošiljke koje nisu ADEKVATNO upakovane prevozimo isključivo na odgovornost klijenta!

Za dodatne informacije kontaktirajte naš korisnički servis na 1311 ili zaduženog prodajnog predstavnika.

Vaš Express One.