

Na temelju članka 31. Zakona o poštanskim uslugama (Narodne novine, broj 88/09; u daljnjem tekstu: Zakon) Predsjednik uprave društva City Ex d.o.o. Ivan Matošić donosi

# **OPĆI UVJETI ZA OBAVLJANJE OSTALIH POŠTANSKIH USLUGA I USLUGA S DODANOM VRIJEDNOŠĆU DRUŠTVA CITY EX d.o.o. (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti)**

## **I. UVOD**

### **Uvodne odredbe**

#### **Članak 1.**

Ovim Općim uvjetima uređuju se odnosi između davatelja ostalih poštanskih usluga i usluga s dodanom vrijednošću City Ex d.o.o. iz Zagreba, Donje Svetice 40 upisanim u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem subjekta (MBS) 080636101 (u daljnjem tekstu: City Ex) i korisnika usluge (u daljnjem tekstu: Korisnik).

City Ex je trgovačko društvo koje kao davatelj ostalih poštanskih usluga obavlja poštanske usluge na način i uz uvjete propisane odredbama ovih Općih uvjeta I Zakona o poštanskim uslugama, u daljnjem tekstu : Zakon

Korisnik može biti svaka poslovno sposobna fizička i pravna osoba koja od City Ex –a zatraži usluge bilo kao pošiljatelj bilo kao primatelja poštanske pošiljke, koje City Ex pruža pod uvjetima koji su propisani ovim Općim uvjetima.

Korisnik ima pravo i obvezu odabrati onu vrstu ostalih usluga koja odgovara sadržaju i vrijednosti pošiljke.

### **Područje na kojem City Ex pruža svoje usluge**

#### **Članak 2.**

City Ex pruža svoje usluge u zonama djelovanja City Ex-a sukladno „Zonama djelovanja City Ex-a“ koje čine sastavni dio ovih Općih uvjeta.

### **Ugovor o suradnji**

#### **Članak 3.**

City Ex u pravilu obavlja usluge na temelju Ugovora o suradnji (u daljnjem tekstu: ugovor), uz uvjete određene Zakonom i ovim Općim uvjetima.

Ugovor o suradnji je ugovor pisanog oblika a njime se uređuju međusobna prava i obveze korisnika usluge i City Ex-a.

Ugovor o suradnji smatra se sklopljenim kada City Ex i korisnik usluga potpišu isti.

Vrijeme sklapanja ugovora o suradnji određuje se prema datumu navedenim u ugovoru o suradnji.

Ugovorom o suradnji se uređuju uvjeti, način i postupak obavljanja usluga.

Međusobna prava i obveze iz ugovora o suradnji zasnivaju se između City Ex-a i korisnika.

Nakon uručjenja pošiljke određena prava i obveze iz ugovora prelaze, u skladu s odredbama Zakona i ovim Općim uvjetima, s pošiljatelja na primatelja pošiljke.

## **Ugovor o pristupanju**

### **Članak 4.**

Ugovor o pristupanju je ugovor bez pisanog oblika, kojim se uređuju međusobna prava i obveze pošiljatelja i City Ex-a, uz uvjete određene ovim Općim uvjetima.

Ugovor o pristupanju smatra se sklopljenim od nadnevk na otisku žiga City Ex-a na potvrdi o primitku pošiljke, odnosno na pošiljci kada se ne izdaje potvrda o primitku pošiljke.

### **Pošiljka**

### **Članak 5.**

Pošiljka u smislu odredbi ovih Općih uvjeta predstavlja dokument i paket.

### **Dokument**

### **Članak 6.**

Dokument je vrsta komunikacije u pisanom obliku otisnuta na papiru ili drugom odgovarajućem nositelju podataka, koju je potrebno poslati i dostaviti na adresu koju je naveo pošiljatelj na samoj pošiljci ili njezinu omotu.

Dokument može biti mase do 15 kg.

Dokument može biti tiskanica ( isti sadržaj za više primatelja )

### **Paket**

### **Članak 7.**

Paket je pošiljka koja sadrži robu i predmete.

Pošiljatelju se daje potvrda o primitku paketa (prijenosnica), a primatelju se paket uručuje uz potpis.

Paket može biti mase do 50kg. Nakon toga se paket smatra paletnom robom.

Najveća označena vrijednost paketa može biti 100.000,00 kuna.

Paket koji sadrži žive životinje, lako lomljive predmete, tekućine, lako topljive tvari, dijelove životinjskog ili ljudskog tijela, urne s pepelom, osjetljive uređaje, zarazne tvari i sl. City Ex ne preuzima.

Kabastim paketom smatra se svaki paket koji se zbog svojeg oblika ili sastava ne uklapa s ostalim paketima.

Za kabaste pakete primjenjuje se cjenik određen prema zapremini.

## **II. USLUGE CITY EX-a**

### **Pojam ostalih poštanske usluge i usluge s dodanom vrijednošću**

#### **Članak 8.**

City Ex u svom poslovanju obavlja ostale poštanske usluge i usluge s dodanom vrijednošću.

Pod ostalim poštanskim uslugama smatraju se poštanske usluge s dodanom vrijednosti te druge poštanske usluge koje nisu univerzalne poštanske usluge.

#### **Ostale poštanske usluge**

#### **Članak 9.**

Poštanske usluge s dodanom vrijednosti su usluge koje sadrže i određenu dodanu vrijednost.

City Ex s smislu odredbi iz prethodnog stavka ovog članka pruža usluge sa sljedećim dodanim vrijednostima:

*Evidencije o pošiljkama prema specijalnim zahtjevima pošiljatelja*

*Rok isporuke od 48 sati u zonama djelovanja*

*Besplatni dolazak na prikupljanje*

*Preusmjeravanje, zadržavanje i čuvanje pošiljaka prema zahtjevu pošiljatelja*

*Elektronsko praćenje distribucije pošiljaka sa obvezom isporuke na ruke uz potpis primatelja*

#### **Pošiljka s povratnicom**

#### **Članak 10.**

Pošiljka s povratnicom je pošiljka, sa ili bez naznačene vrijednosti.

Povratnicu popunjava pošiljatelj i predaje ju zajedno s pošiljkom.

Pošiljatelj prilikom predaje pošiljke zahtjeva da se ista uruči primatelju uz pisanu potvrdu primitka a prilaže popunjen obrazac žute boje i naziva „POVRATNICA“. Nakon uručenja pošiljke, pošiljatelj dobije dokument – povratnicu na kojoj se nalaze podaci vezani uz uručenje pošiljke, a osobito nadnevak uručenja i potpis primatelja.

Kao pošiljka s povratnicom može se predati svaka pošiljka za koju se izdaje Potvrda o primitku pošiljke (pošiljka na ruke, vrijednosna pošiljka i paket).

## Otkupna pošiljka

### Članak 11.

Otkupnom pošiljkom smatra se pošiljka za koju pošiljatelj predaje zahtjev da se uruči primatelju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa a u korist pošiljatelja pošiljke.

Pošiljatelj je obavezan dati broj računa na koji će mu se doznačiti otkupni iznos.

Na otkupne pošiljke se stavlja naljepnica s naznačenim tekstom "OTKUPNINA" a pošiljatelj je obavezan označiti tekst „OTKUPNINA“ i upisati brojkama iznos otkupnine.

Označeni iznos otkupnine na pošiljci ne smatra se označenom vrijednosti pošiljke.

Nakon uručenja pošiljke, City Ex uplaćuje otkupninu u korist računa koji je naveo pošiljatelj u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana obavljene dostave pošiljke.

### Pošiljka s potvrđenim uručenjem

### Članak 12.

Pošiljka s potvrđenim uručenjem je ostala pošiljka bez označene vrijednosti za koju se pošiljatelju izdaje Potvrda o primitku pošiljke i uručuje se primatelju uz potpis.

### Ostale usluge s dodanom vrijednošću koje pruža CityEX

### Članak 13.

Korisnik može za usluge koje pruža City Ex zatražiti i sljedeće usluge s dodanom vrijednošću:

1. *usluga praćenja tijeka prijensa pošiljke putem interneta (track and trace)*
2. *usluga prikupa pošiljaka po pozivu korisnika,*
3. *usluga hitnog prikupa pošiljaka po pozivu korisnika*
4. *usluga izravne komunikacija korisnika usluge sa pozivnim centrom pružatelja usluge po pitanju tijeka isporuke,*
5. *usluga evidencije povrata neisporučenih pošiljaka na zahtjev naručitelja*
6. *usluga ponavljanja isporuke na zamjensku adresu po dodatnom zahtjevu naručitelja*
7. *usluga narudžbe putem interneta ili e-maila*
8. *usluga ažuriranja i pohranjivanje baze podataka o isporukama*
9. *Vremenski određena usluga isporuke*
10. *Vođenje Evidencija izlaznih i ulaznih pošiljaka za klijenta prema njegovim zahtjevima*
11. *Elektronski unos baza podataka za primatelje za masovne isporuke dokumenata na ruke*

## **Usluga praćenje tijeka prijenosa pošiljke putem interneta (track and trace)**

### **Članak 14.**

Usluga praćenja tijeka prijenosa pošiljke putem interneta (track and trace) predstavlja uslugu kojom City Ex korisniku pruža mogućnost praćenja tijeka prijenosa i status pošiljke putem interneta.

Prilikom korištenja usluge track and trace, korisnik usluge prilikom predaje pošiljke radniku City Ex-a dobiva broj pošiljke.

Track & Trace je sastavni dio City Ex web stranice koji korisnicima usluge pruža informaciju o trenutnom statusu njegove pošiljke. Korisnik usluge može na web stranici tvrtke: [www.cityex.hr](http://www.cityex.hr) upisati u za to predviđenu rubriku broj svoje pošiljke i doznati njen status.

Track and trace usluga omogućuje korisniku usluge dobivanje informacije na sljedeći način:

1. Korisnik unosi identifikacijski broj pošiljke i sustav mu pruža informaciju o statusu pošiljke
2. Korisnik po prijavi u sustav dobiva informacije o svim svojim pošiljkama i njihovim statusima

## **Usluga prikupa pošiljaka po pozivu korisnika**

### **Članak 15.**

Korisnici usluga City Ex-a, uslugu prikupljanja pošiljke za isporuku, ostvaruju pozivom u Pozivni centar City Ex-a: Služba za korisnike, na besplatni broj telefona: **0800 303 333**.

Djelatnici Pozivnog centra će zatražiti identifikaciju ugovornog korisnika unaprijed dodijeljenom šifrom, a potom zaprimiti narudžbu direktno u software.

Tako zaprimljena narudžba putem Pozivnog centra, u realnom je vremenu vidljiva u tijeku narudžbi koju prate dispečeri tvrtke.

Narudžbe zaprimljene do 14,00 sati, a za isporuku u drugom mjestu, prikupljaju se do 16,00 sati, odnosno sljedeći dan ako je narudžba zaprimljena iza 14,00 sati.

## **Usluga hitnog prikupa pošiljaka po pozivu korisnika**

### **Članak 16.**

City Ex pruža mogućnost korištenja usluge hitnog prikupa pošiljaka po pozivu korisnika u Pozivni centar City Ex-a: Služba za korisnike, na besplatni broj telefona: **0800 303 333**, ukoliko se pošiljka mora dostaviti u istom gradu ili naselju.

Narudžbe za hitni prikup i isporuku u istome gradu u vremenu od 60-300 minuta zaprimaju se do 17,00 sati, a isporučuju do 19,00 sati.

## **Usluga izravne komunikacija korisnika usluge sa City Ex-om po pitanju tijeka isporuke**

### **Članak 17.**

Korisnicima usluge, City Ex omogućava izravnu komunikaciju po pitanju tijeka isporuke pošiljke i to na jedan od sljedećih načina: pozivom u Pozivni centar City Ex-a, slanjem e-maila, putem interneta i korištenjem usluge Track and trace opisane u čl. 13. ovih Općih uvjeta.

Pozivom u Pozivni centar City Ex-a na besplatni broj telefona **0800 303 333**, korisniku usluge, uz identifikaciju korisnika šifrom i brojem pošiljke odnosno primatelja brojem pošiljke, agent pozivnog centra dat će točnu informaciju o trenutnom statusu pošiljke.

Pozivni centar odgovara na pozive do 20,00 sati svakoga radnog dana, subotom do 14,00 sati.

Korisnik usluge status pošiljke može saznati i upitom na mail [sluzba.korisnika@cityex.hr](mailto:sluzba.korisnika@cityex.hr), radnim danom od 08,00-20,00 sati, subotom 08,00-14,00 sati, odnosno mail mogu uputiti i ostale sate, nedjelje i blagdane, a takvi će se upiti obraditi prvi sljedeći radni dan.

Korisnik usluge status pošiljke može saznati i upitom putem web adrese : [www.cityex.hr](http://www.cityex.hr) u bilo koje vrijeme, a upit će se tretirati prvi sljedeći radni dan, ako je upit upućen van spomenutog radnog vremena Pozivnog centra iz stavka 3. ovih Općih uvjeta.

## **Usluga evidencije povrata neisporučenih pošiljaka na zahtjev naručitelja**

### **Članak 18.**

City Ex će sve pošiljke neoznačene adrese, kućnog broja, imena i prezimena fizičke osobe ili zbog odbijanja primatelja , nakon roka od 5 (pet) radnih dana vratiti pošiljatelju uz naznaku razloga ne isporuke pošiljke uz dostavljanje izrađene elektronske ili ispisane evidencije o vraćenim pošiljkama.

Pošiljka se vraća pošiljatelju i u slučaju kada je primatelj:

1. odbio primitak pošiljke;
2. nepoznat;
3. oputovao, preselio na nepoznatu adresu;
4. umro;
5. nije preuzeo pošiljku u roku od 5 (pet) radnih dana;

Ako se paket ili otkupna pošiljka vraća pošiljatelju zbog nemogućnosti uručivanja primatelju, od pošiljatelja se naplaćuje povrat paketa prema Cjeniku.

City Ex je obvezan na omotu pošiljke naznačiti razlog vraćanja pošiljke.

Pošiljka se čuva u najbližoj poslovnici City Ex-a gdje je primatelj može podići.

City Ex će, na zahtjev korisnika, „uparivati“ elektronski bazu primatelja s korisnikom usluge i to korištenjem SW-a City Ex-a i baze podataka korisnika usluge, ako su iste kompatibilne.

City Ex će u tu svrhu pružiti informatičku podršku svojeg IT Sektora kako bi se ostvarilo ažuriranje baza podataka korisnika usluge.

### **Usluga ponavljanja isporuke na zamjensku adresu po dodatnom zahtjevu naručitelja**

#### **Članak 19.**

Ukoliko djelatnik City Ex-a nije zatekao primatelja pošiljke na adresi koju je naveo korisnik usluge, djelatnik City Ex-a ostavlja obavijest u sandučić primatelja s naznačenim brojem telefona i adresom najbliže poslovnice.

Primatelju pošiljke će se pozivom na telefonski broj City Ex-a poslovnice, odnosno u Pozivni centar na besplatni broj telefona 0800 303 333 omogućiti preusmjerenje pošiljke, ponovna dostava ili mogućnost podizanja pošiljke u poslovnicu City Ex-a, a bez prethodnog vraćanja pošiljke naručitelju/korisniku usluge.

Korisnik usluge u mogućnosti je sve vrijeme trajanja isporuke stupiti u direktni kontakt s djelatnikom City Ex-a putem Pozivnog centra na broj telefona 0800 303 333 kako bi promijenio mjesto isporuke pošiljke.

### **Usluga narudžbe putem interneta ili e-maila**

#### **Članak 20.**

Korisnik usluge može putem web stranice [www.cityex.hr](http://www.cityex.hr) naručiti usluge koje pruža City Ex.

Korisnik usluge narudžbu usluge obavlja ispunjavanjem on-line obrasca za narudžbu usluge.

Korisnik usluge može narudžbu usluge koje pruža City Ex obaviti i putem e-maila na adresu [narudzbe@cityex.hr](mailto:narudzbe@cityex.hr).

Narudžbe iz ovog članka, ovisno o vremenu zaprimanja, biti će obrađene u tijeku radnog dana ili prvi sljedeći radni dan, ako je narudžba došla izvan radnog vremena Pozivnog centra.

### **Usluga ažuriranja i pohranjivanje baze podataka o isporukama**

#### **Članak 21.**

City Ex redovito pohranjuje i ažurira svoju bazu podataka o svim narudžbama i isporukama te na zahtjev korisnika u mogućnosti je u bilo kojem trenutku dostaviti specifikaciju („Izveštaj po korisniku“) izvršenih usluga.

Zahtjev za davanje izvještaja moguće je podnijeti putem Pozivnog centra ili putem e-maila [sluzba.korisnika@cityex.hr](mailto:sluzba.korisnika@cityex.hr).

## **Vremenski određena usluga isporuke**

### **Članak 22.**

City Ex pruža mogućnost korisniku usluge da se pošiljka dostavi primatelju u određeno vrijeme.

Vrijeme isporuke jedna je od kategorija kojom se određuje cijena pošiljke.

Unutar istoga grada gdje City Ex ima poslovnicu, korisnik može odabrati uslugu hitne dostave u vremenu od 60, 90 ili 300 minuta od prikupa do isporuke.

Korisnik usluge može, u istom ili bilo kojem drugom mjestu RH, odabrati vrijeme isporuke sljedeći radni dan do 9,30, do 12.00 ili do 16.00 sati.

City Ex će vremenski određenu uslugu dostave izvršiti u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta, osim u slučaju vremenskih neprilika ili više sile.

Ukoliko pošiljka nije isporučena u naručenom vremenu usljed uvjeta na koje CityEX nije mogao utjecati, CityEX ne odgovara za kašnjenje ili neisporuku pošiljke.

### **Članak 23.**

Pošiljke moraju udovoljavati uvjetima određenima ovim Općim uvjetima.

Pošiljke se mogu prikupljati na adresi pošiljatelja putem radnika City Ex, na način propisan ovim Općim uvjetima.

City Ex može odbiti prikup pošiljka koje ne ispunjavaju propisane uvjete.

## **Strojevi za označavanje datuma prikupa pošiljaka**

### **Članak 24.**

Za označavanje se upotrebljavaju strojevi za označavanje datuma (frankirka).

Otisak stroja za označavanje mora sadržavati oznaku City Ex, grad/poslovnicu City Ex-a, datum prikupa pošiljke, te druge podatke koje određuje City EX .

Kada se pošiljke za koje se daje potvrda o primitku pošiljke, primaju strojno ili putem računala na otisku se može nalaziti i broj pošiljke.

Datum otiska City Ex žiga, odnosno stroja za označavanje datuma, smatra se kao dan prikupa pošiljke, ako ovim Općim uvjetima ili Ugovorom između City Ex-a i korisnika nije drugačije određeno.

### **Članak 25.**

City Ex može dati pojedinim korisnicima, na uporabu naljepnice s prijavnim brojevima za pošiljke na ruke i prijenosnice za paket.

Na sve pošiljke, osim neadresiranih pošiljaka i paketa, stavlja se otisak žiga. Na pakete se stavlja bar-code kao i na dokumente na ruke

Iznimno, City Ex može s korisnicima koji predaju veću količinu adresiranih pošiljaka, ugovoriti da se na te pošiljke ne stavlja otisak žiga pod uvjetom da City Ex sa korisnikom usluge ima sklopljen pisani Ugovor kojim se uređuje obavljanje određenih usluga sukladno ovim Općim uvjetima.

## **Postupak prikupa pošiljki**

### **Članak 26.**

City Ex obavlja prikup pošiljki temeljem narudžbe korisnika usluge u poslovnici City Ex-a, putem Pozivnog centra City Ex-a: Služba za korisnike, na besplatni broj telefona: **0800 303 333**, putem elektronske pošte [narudzbe@cityex.hr](mailto:narudzbe@cityex.hr), internet stranice [www.cityex.hr](http://www.cityex.hr), osim ako Ugovorom sklopljenim sa korisnikom usluge nije drugačije ugovoreno.

City Ex je prilikom prikupa pošiljke obvezan pošiljatelju dati odgovarajuću potvrdu o primitku pošiljke za sve vrste pošiljaka.

Potvrda o primitku pošiljke sadržava: oznaku City Ex, adresu primatelja i pošiljatelja, prijamni broj pošiljke, datum prikupa, otisak odgovarajućeg žiga i druge podatke predviđene na odgovarajućem obrascu.

Korisnik koji predaje pet ili više pošiljaka navedenih u stavku 2. ovog članka u pravilu popunjava Prijamnu knjigu–list.

Korisnik koji predaje poštanske pošiljke na temelju Ugovora obvezan je popuniti Prijamnu knjigu–list na način propisan Ugovorom.

City Ex može pojedinim korisnicima dati suglasnost za izradu posebnog obrasca “Prijamna knjiga”.

Datum otiska žiga, odnosno stroja za označavanje prikupa smatra se danom prikupa pošiljke, ali ne i danom isporuke što se posebno odnosi za sve dokumente na ruke upućene sudovima ili od sudova, odvjetnika i drugih državnih tijela i slično.

Datum prikupa od strane City Ex-a nije i ne može biti priznat i kao datum predaje Sudu ili drugoj instituciji u RH.

## **Pakiranje pošiljaka**

### **Članak 27.**

Pošiljatelj je obvezan pakirati pošiljku na način da se zaštiti njezin sadržaj, druge pošiljke i radnici koji rukuju pošiljkom.

Pod pakiranjem pošiljke podrazumijeva se stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajući omot (omotnica, kutija, kovčeg ili sl.), zbog sprječavanja oštećenja ili umanjenja njenog sadržaja.

Pakiranje mora odgovarati sadržaju i obliku pošiljke, veličini, masi i vrijednosti pošiljke, te uvjetima i duljini relacije na kojoj se pošiljka prenosi.

Za zatvaranje pošiljke mogu se upotrijebiti, ovisno o vrsti i vrijednosti sadržaja svake pojedine pošiljke, odgovarajuća sredstva (ljepilo, ljepljiva traka, City Ex selotejp, uzica s plombom, pečatni vosak, brava, lokot, sigurnosna plastična vezica i sl.)

Sve pošiljke moraju biti upakirane, osim onih za koje, po njihovoj prirodi, pakiranje nije potrebno (npr. prazan kovčeg i bačva, komadi od drveta i sl.).

Pošiljatelj je obavezan svaku pošiljku čiji to oblik dopušta, a čije pakiranje ne zaštićuje dovoljno sadržaj pošiljke, dodatno povezati ili omotati folijom, odgovarajuće jakosti s obzirom na masu i oblik pošiljke.

Pošiljka koja sadrži jedan ili više primjeraka novina ili časopisa mora biti upakirana u ovitak ili povezana pasicom dovoljne čvrstoće, na kojoj je označena adresa primatelja.

### **Adresiranje pošiljaka i prijevoznika dokumentacija**

#### **Članak 28.**

Pošiljatelj koji s City Ex-om ima sklopljen zaseban ugovor o pružanju svojih usluga vrši adresiranje pošiljke ili ručno (ispisivanjem potrebnih podataka na obrascima „**Lista preuzimanja**“ i „**Pak**“) ili elektroničkim putem (ispisivanjem potrebnih podataka u posebnom kompjuterskom programu koji je City Ex osigurao pošiljatelju na korištenje za vrijeme dok postoji ugovorni odnos između City Ex i Korisnika (dalje u tekstu: „**PEX**“).

Obrasce Lista preuzimanja i Pak City Ex će osigurati svakom pošiljatelju s kojim ima sklopljen Ugovor.

Ukoliko pošiljatelj s City Ex nema sklopljen Ugovor, Listu preuzimanja i Pak će ispuniti djelatnik City Ex-a prilikom preuzimanja pošiljke od pošiljatelja, a na temelju podataka dobivenih tom prilikom od pošiljatelja.

Istinitost i točnost podataka na Listi preuzimanja potvrđuje svojim potpisom osoba koja uručuje pošiljku City Ex-u. Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe, smatrat će se da je osoba koja djelatniku City Ex-a preda pošiljku na prijevoz ovlaštena takvu pošiljku predati u ime pošiljatelja.

Pod terminom „**Popratna dokumentacija**“ smatrat će se za potrebe ovih općih uvjeta „Lista preuzimanja“, „Pak“, „Otpremnica“ i „Lista isporuke“. Lista preuzimanja i Pak su obrasci koje ispunjava ili pošiljatelj (ukoliko s City Ex-om ima sklopljen Ugovor) ili djelatnik City Ex-a prilikom preuzimanja pošiljke od pošiljatelja (ukoliko pošiljatelj s City Ex-om nema sklopljen Ugovor).

Prilikom preuzimanja pošiljke, pošiljatelj i djelatnik CityEX-a potpisuju Listu preuzimanja.

Jedan primjerak Liste preuzimanja ostaje pošiljatelju kao dokaz da je City Ex-u predao pošiljku na prijevoz dok drugi primjerak ostaje City Ex-u..

Pak je obrazac koji se lijepi na pošiljku s time da podaci navedeni na Listi preuzimanja moraju odgovarati podacima na Pak-u.

Pak na sebi sadrži i tri identična barkoda od kojih su dva samo-ljepljiva te se jedan od njih lijepi na pošiljateljev primjerak Liste preuzimanja, a drugi na primjerak Liste preuzimanja koji pripada City Ex-u.

Otpremnica je pošiljateljev dokument kojeg pošiljatelj može (isključivo na način koji određuje City Ex) poslati zajedno s pošiljkom.

Prilikom uručjenja pošiljke primatelju, primatelj potpisuje Otpremnicu koja se nakon toga vraća pošiljatelju i služi mu kao dokaz da je primatelj preuzeo pošiljku.

Uslugu povrata Otpremnice City Ex dodatno naplaćuje sukladno svom cjeniku.

Lista isporuke je obrazac na koji se primatelj treba potpisati i koji služi City Ex-u kao dokaz da je primatelj preuzeo pošiljku.

Uslugu povrata Otpremnice može koristiti isključivo onaj pošiljatelj koji je takvu uslugu ugovorom regulirao s City Ex-om.

## **Korištenje Aplikacije za ispis Liste preuzimanja i Prijevoznice**

### **Članak 29**

Podaci na Listi preuzimanja i Pak-u ispisanim pomoću Pex-a sastoje se od dva dijela i to :

- 1) Liste preuzimanja i Pak ispisanih korištenjem Pex-a
- 2) skupa podataka u obliku datoteke koja nastaje korištenjem Pex-a.

Prilikom preuzimanja pošiljke pošiljatelj je dužan uz pošiljku predati City Ex-u elektronički ispunjenu Listu preuzimanja i pošiljku obilježenu elektronički ispunjenom Pak-ovima.

Pošiljatelj je dužan (i to najkasnije do trenutka predaje pošiljke CityEX-u) poslati City Ex-u elektroničke podatke o pošiljkama s time da se ti podaci moraju poslati u formi datoteke koja nastaje korištenjem Pex-a.

Pošiljatelj šalje datoteke City Ex-u na način koji je određen u dokumentaciji o uporabi Pex-a. City Ex objavljuje upute za korištenje Pex-a na svojoj Internet stranici: <http://www.cityex.hr/>

Pošiljatelj je odgovoran da podaci koje je City Ex-u predao u obliku datoteke odgovaraju podacima na elektronički ispisanoj Listi preuzimanja i Pak-u.

Ukoliko takvi podaci nisu identični, City Ex će postupati uvijek prema podacima predanim u obliku datoteke.

City Ex će preuzeti pošiljku i u slučaju:

1. da pošiljatelj ne preda datoteku City Ex-u prije predavanja pošiljke na prijevoz

2. da je datoteka, prije nego što je predana City Ex-u, ručno izmijenjena
3. sadrži nepotpune ili nečitljive podatke
4. je iz bilo kojeg drugog razloga za koji nije kriv City Ex neupotrebljiva/oštećena u trenutku kada je zaprimi City Ex.

Ukoliko City Ex zaprimi pošiljku koja ispunjava uvijete iz prethodnog članka, City Ex će izvršiti uslugu isključivo prema podacima s kojima raspolaže u tom trenutku.

Ukoliko nastupi bilo koji od prethodno navedenih slučajeva iz st.2 .ovog članka, City Ex ima pravo svoju uslugu naplatiti primjenom važećih cijena za uslugu ili usluge koje su izvršene uzimajući u obzir podatke s kojima je City Ex raspolažao u tom trenutku.

U slučaju nastanka bilo kojeg od slučajeva iz st.2 ovog članka, City Ex ne odgovara ni pošiljatelju niti primatelju pošiljke za štetu u slučaju:

1. prekoračenje roka za prienos i uručenje pošiljke primatelju,
2. neizvršenje vrste usluge koju je pošiljatelj zatražio od City Ex-a,
3. za nenaplatu otkupnog iznosa u slučaju da je pošiljatelj poslao otkupnu pošiljku,
4. za nepovrat Otpremnice pošiljatelju u slučaju da je pošiljatelj, zajedno s pošiljkom, poslao i Otpremnicu,

Ispravljanje podataka na Listi preuzimanja i Pak-u dozvoljeno je isključivo na način da se pomoću Pex-a ispiše novi Pak i Lista preuzimanja.

Ručno ispravljanje podataka na Listi preuzimanja i Pak-u koje su ispisane pomoću Pex-a nije dopušteno.

U slučaju da pošiljatelj ručno ispravi podatke na Listi preuzimanja i Pak-u koje su ispisane pomoću Pex-a, City Ex takve izmjene neće uzeti u obzir te će svoju uslugu izvršiti isključivo u skladu s podacima predanim u obliku datoteke.

## **Uporaba drugih elektroničkih tehnologija u prijevozu pošiljaka**

### **Članak 30.**

Pošiljatelj može predati City Ex-u pošiljku koja ne sadrži Listu preuzimanja i Pak s obzirom da će u tom slučaju City Ex za izvršenje svoje usluge koristiti barkodove s pošiljateljeve dokumentacije uz posebnu elektroničku razmjenu podataka između pošiljatelja i City Ex-a.

Tehničko-tehnološki načini te pravila i postupak razmjene elektroničkih podataka bez uporabe Liste preuzimanja i Pak-a reguliraju se posebnim ugovorom sklopljenim između pošiljatelja i City Ex-a

Usluga razmjene elektroničkih podataka i preuzimanje pošiljaka s barkodovima koje kreira pošiljatelj mora biti ugovorena između City Ex-a i pošiljatelja.

Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe, i kada je između City Ex-a i pošiljatelja ugovorena prethodno navedena usluga, pošiljatelj je odgovoran za točnost elektroničkih podataka koji će biti dostavljeni City Ex-u.

U slučaju da postoji razlika između elektroničkih podataka koji su dostavljeni City Ex-u i podataka koji su naznačeni na dokumentaciji pošiljatelja, City Ex će isključivo i jedno elektroničke podatke koji su mu dostavljeni smatrati točnim i konačnim za izvršenje svoje usluge.

U slučaju da City Ex ne zaprimi elektroničke podatke prije preuzimanja pošiljke ili zaprimi elektroničke podatke prije preuzimanja pošiljke no utvrdi da su elektronički podaci neuporabljivi, City Ex neće biti u obvezi izvršiti svoju uslugu.

Neizvršenje usluge od strane City Ex-a iz bilo kojeg od gore navedenih razloga neće imati za posljedicu nastanak odgovornosti City Ex-a ni prema pošiljatelju niti prema primatelju za bilo kakav oblik štete (običnu štetu, izmaklu korist ili neimovinsku štetu).

### **Posebne odredbe o pakiranju pošiljaka**

#### **Članak 31.**

Ovisno o sadržaju, pošiljke se moraju pakirati na slijedeći način:

1. lomljivi i osjetljivi predmeti moraju biti pojedinačno upakirani u čvrstu kutiju ispunjenu odgovarajućim zaštitnim materijalom, koji će spriječiti oštećenje sadržaja.
2. tekućine i lako topljive tvari moraju biti zatvorene u nepropusnim posudama, koje po potrebi moraju biti smještene u posebnu čvrstu kutiju ispunjenu odgovarajućim zaštitnim materijalom, koji može upiti tekućinu, u slučaju loma posude.
3. masne i teško topljive tvari se moraju prvo staviti u kutiju, platnenu vreću, plastiku i slično (prvo pakiranje), a zatim u čvrstu kutiju koja mora spriječiti istjecanje sadržaja ako dođe do oštećenja pošiljke i njezinog sadržaja.

### **Pakiranje i zatvaranje vrijednosne pošiljke**

#### **Članak 32.**

Ako vrijednosna pošiljka sadrži vrijednosne papire, za pakiranje se mora upotrijebiti omotnica od čvrstog papira ili nekog drugog kvalitetnog materijala.

Vrijednosna pošiljka ne može biti pakirana u omotnici s prozirnim dijelom.

Za vrijednosnu pošiljku koja sadrži druge predmete, koji se ne mogu staviti u omotnicu, mora se upotrijebiti odgovarajuća čvrsta kartonska kuverta (flat) u zavisnosti o vrijednosti i vrsti sadržaja koji se šalje.

Za zatvaranje vrijednosne pošiljke može se upotrijebiti odgovarajuća sigurnosna samoljepljiva traka onoliko koliko je potrebno da se sadržaj vrijednosne pošiljke potpuno osigura.

Za zatvaranje vrijednosne pošiljke može se upotrijebiti i ljepljiva traka s nazivom pošiljatelja ili neko drugo djelotvorno sredstvo za zatvaranje.

Vrijednosna pošiljka s označenom vrijednosti do 1.000,00 kn može se pakirati i u običnu

dovoljno čvrstu omotnicu, ali tako da se bez vidljivog oštećenja omotnice ne može doći do sadržaja.

### **Zabranjene pošiljke**

#### **Članak 33.**

Zabranjeno je slanje pošiljaka koje sadrže:

1. eksplozivne i lako zapaljive predmete ili predmete kojih je prijam povezan s opasnosti za druge pošiljke, poštanske objekte, opremu i prijevozna sredstva, ili za život i zdravlje ljudi,
2. predmete kojih je promet zabranjen posebnim zakonskim ili drugim propisima,
3. opojne droge, osim ako su pošiljatelj i primatelj posebnim zakonom ovlašteni za promet ili uporabu opojnih droga,
4. žive životinje (osim ako aktima Svjetske poštanske unije nije drukčije određeno)

Ako postoji dvojba da pošiljka sadrži kakav sadržaj kojeg je prijenos zabranjen posebnim zakonskim ili drugim propisom, radnik City Ex-a može od osobe, koja predaje pošiljku, zahtijevati otvaranje pošiljke radi uvida u sadržaj, dokazivanje identiteta te zatvaranje pošiljke nakon obavljenog uvida.

Ako se u skladu s odredbom iz prethodnog stavka ovoga članka ili na bilo koji drugi način utvrdi da pošiljka sadrži zabranjene sadržaje, City Ex će postupiti na sljedeći način:

1. pošiljke, prijevoz kojih je zabranjen posebnim zakonom, predati, uz zapisnik, nadležnom tijelu koje potvrđuje primitak pošiljke na drugom primjerku zapisnika,
2. pošiljke koje sadrže žive životinje, prijevoz kojih je zabranjen posebnim zakonom, uz zapisnik vratiti pošiljatelju

City Ex će na ovitku pošiljke koju vraća, staviti oznaku o razlogu vraćanja pošiljke.

### **Otvaranje pošiljaka**

#### **Članak 34.**

City Ex može otvoriti i pregledati sadržaj, u pravilu, uz pristanak pošiljatelja ili primatelja.

City Ex će otvoriti i pregledati sadržaj pošiljke u nazočnosti najmanje dviju osoba, bez pristanka pošiljatelja ili primatelja u slijedećim slučajevima:

1. kada postoji dvojba da se u pošiljci nalaze zakonom zabranjeni predmeti,
2. kada je pošiljka oštećena tako da je ugrožen njezin sadržaj,
3. kada se pošiljka ne može uručiti primatelju, niti vratiti pošiljatelju

Ako se po vanjskom izgledu pošiljke može zaključiti da je oštećen ili umanjen sadržaj pošiljke, City Ex će odmah pošiljku otvoriti, pregledati i zapisnikom utvrditi stanje i sadržaj pošiljke.

Ako primatelj ili druga ovlaštena osoba prigodom uručenja pošiljke podnese pritužbu zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke, City Ex je obvezan pošiljku otvoriti i pregledati sadržaj, uz prisutnost primatelja, te u zapisniku upisati utvrđeno stanje i sadržaj pošiljke, ako takav zapisnik nije sačinjen prije pokušaja uručenja pošiljke.

## **Pravo vaganja i obračuna**

### **Članak 35.**

Nakon što City Ex preuzme pošiljku od pošiljatelja takva pošiljka se – u skladu s tehnološkim procesom City Ex-a - mjeri (težina, duljina i volumen – ovisno o vrsti pošiljke koja se šalje) te će se na taj način učinjeno mjerenje od strane City Ex-a smatrati točnim i istinitim i vrijedit će kao takvo i prema pošiljatelju.

## **IV. ISPORUKA POŠILJAKA**

### **Opće odredbe o uručenju pošiljke**

#### **Članak 36.**

Uručenjem pošiljke smatra se uručenje pošiljke primatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi na adresu primatelja, putem kućnog sandučića i sl.

Uručenje pošiljaka obavlja se na način i po postupku koji je uređen ovim Općim uvjetima i Zakona .

Pošiljke se u pravilu uručuju osobno primatelju, zakonskom zastupniku ili opunomoćenoj osobi, a iznimno odraslom članu kućanstva, osobi stalno zaposlenoj u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji primatelja, ovlaštenoj osobi u poslovnoj prostoriji pravne ili fizičke osobe gdje je primatelj stalno zaposlen, kao i ubacivanjem u kućni kovčežić ili skupni kovčežić, ili u poštanski pretinac, ili na način ugovoren između primatelja pošiljke i City Ex-a.

### **Identifikacija korisnika**

#### **Članak 37.**

Pošiljatelj, primatelj ili druga ovlaštena osoba dužni su, na zahtjev radnika City Ex-a, predati i pokazati identifikacijsku ispravu kako bi City Ex mogao izvršiti uslugu.

Pošiljatelj, primatelj ili druga ovlaštena osoba dokazuje svoj identitet sljedećim ispravama:

1. osobnom iskaznicom;
3. putovnicom;
4. nacionalnom osobnom iskaznicom stranih državljana;

Iznimno od odredbi prethodnog stavka ovog članka, identitet se može utvrditi i izjavom svjedoka čiji se identitet može utvrditi ispravama iz prethodnog stavka ovog članka.

Ako radnik City Ex-a posumnja u valjanost isprave kojom se dokazuje identitet ili u zakonitost posjedovanja isprave ili istinitost izjave svjedoka, odbit će uručenje pošiljke.

### **Obavijest o prispijeću pošiljke**

#### **Članak 38.**

Obavijest o prispijeću pošiljke dostavlja se primatelju ako se pošiljka iz bilo kojeg razloga ne može uručiti primatelju putem dostave.

Obavijest o prispijeću pošiljke mora sadržavati naznaku o vrsti pošiljke, naznaku kada, gdje i u kojem roku primatelj može pošiljku preuzeti u City Ex poslovnici.

Obavijest o prispijeću pošiljke može sadržavati i druge podatke.

### **Potvrđivanje primitka pošiljaka**

#### **Članak 39.**

Primatelj pošiljke za koju se daje potvrda o primitku pošiljke obavezan je potvrditi primitak pošiljke svojim potpisom i upisivanjem datuma na odgovarajućoj ispravi za uručenje (prijenosnici, povratnici, knjizi), osim u slučajevima kada se pošiljke uručuju ubacivanjem u kućni sandučić.

Za potvrđivanje primitka pošiljke ne smije se upotrijebiti obična olovka.

Kad pošiljku, u ime primatelja, preuzima njegov opunomoćenik, član kućanstva ili kod primatelja stalno zaposlena osoba, radnik City Ex-a mora označiti i odnos prema primatelju (npr. opunomoćenik, braćni drug, otac, sin i sl.).

Primitak pošiljke za pravne osobe, državna i druga tijela potvrđuje ovlaštena osoba svojim potpisom uz otisak žiga pravne osobe.

Pošiljke s povratnicom uručuju se uz potvrdu primitka stavljanjem datuma uz potpis primatelja na povratnicu.

### **Odbijanje primitka pošiljke**

#### **Članak 40.**

Primatelj, te pošiljatelj u slučaju vraćanja pošiljke, mogu odbiti primitak pošiljke, ako posebnim zakonom ili drugim propisom nije drukčije određeno.

Ako primatelj ili pošiljatelj odbije primiti pošiljku radnik City Ex-a stavlja na pošiljku oznaku "NE ŽELI PREUZETI" i to ovjerava svojim potpisom i otiskom žiga.

### **Vraćanje pošiljaka**

#### **Članak 41.**

Ako pošiljatelj nije drukčije odredio, pošiljka se vraća pošiljatelju u slučaju kada je primatelj:

1. odbio primitak pošiljke;
2. nepoznat;
3. otputovao ili preselio na nepoznatu adresu ili je adresa nedovoljna;
4. umro;
5. nije preuzeo pošiljku u roku određenom ovim Općim uvjetima.

Pošiljka se vraća pošiljatelju i u slučaju kada se nije mogla uručiti primatelju zbog nepotpune adrese.

City Ex će na omotu pošiljke naznačiti razlog vraćanja pošiljke (umro, nepoznat, otputovao, adresa nedovoljna i sl.) i to ovjeriti otiskom žiga i potpisom djelatnika.

### **Rokovi za uručenje pošiljaka**

#### **Članak 42.**

Pod rokom uručnja pošiljaka podrazumijeva se vrijeme od prijama pošiljke do uručnja primatelju.

Vrijeme prijama pošiljke utvrđuje se na temelju otiska žiga na potvrdi o primitku pošiljke, odnosno na pošiljci kada se ne daje potvrda o primitku pošiljke.

City Ex je obvezan pismovne pošiljke uručiti u roku od tri radna dana osim u slučaju korištenja Vremenski određene usluge isporuke iz čl.21. ovih Općih uvjeta.

City Ex i korisnik usluge mogu Ugovorom produljiti ili skratiti rok isporuke pojedinih pošiljaka.

U rokove se ne računaju:

1. dan prijama pošiljke;
2. vrijeme kašnjenja zbog netočne i nepotpune adrese primatelja;
3. vrijeme kašnjenja zbog više sile ili zastoja u prometu nastalog bez krivnje City Ex-a;
4. neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava pošiljaka.

Ako je pošiljka primljena poslije zadnje otpreme pošiljaka iz City Ex poslovnice rokovi se produljuju za jedan dan.

## **V. PLAĆANJE OSTALIH POŠTANSKIH USLUGA I DOPUNSKIH USLUGA**

### **Opće odredbe**

#### **Članak 43.**

Cijenu za City Ex usluge plaća korisnik koji zahtijeva uslugu, prema Cjeniku. Cjenik donosi City Ex na način propisan odredbama Zakona i on sadrži cijene za sve usluge koje obavlja City Ex.

Usluga se, u pravilu, naplaćuje od pošiljatelja na mjesečnoj bazi, osim ako Zakonom, ovim Općim uvjetima ili Ugovorom sklopljenim između City Ex-a i korisnika nije drukčije određeno.

Pošiljatelj može zahtijevati da pošiljku plati primatelj. Na tu pošiljku obvezno se stavlja prijenosnica s naznakom "Plaća primatelj \_\_\_\_\_ kn".

Ako primatelj odbije platiti, pošiljka se vraća pošiljatelju uz naplatu usluge dostave propisane Cjenikom.

Usluga se može plaćati gotovinom ili preko računa.

City Ex odobrava rabat korisnicima koji šalju veći broj pošiljaka s obzirom na manje troškove u odnosu na pojedinačni (standardni) prijam pošiljaka.

City Ex može pojedinim korisnicima odobriti posebne uvjete plaćanja koji se uređuju ugovorom sklopljenim između korisnika i City Ex-a.

City Ex u slučaju značajnijih oscilacija cijene nafte na domaćem tržištu, zadržava pravo korekcije cijene dostave što se odnosi na uporabu kurirske i logističke usluge - paket. Na dan potpisivanja ugovora, dodatak na gorivo je 5% na neto cijenu dostave paketa pod uvjetom da je najviša cijena jedne litre goriva do 12,00 kn bruto. Nakon te cijene, City Ex zadržava pravo regulacije dodatka na gorivo do 7% najviše.

City Ex je obvezan objaviti cijene usluga u sredstvima javnog priopćavanja najmanje osam dana prije početka njihove primjene.

City Ex je obvezan, u prostoru namijenjenom korisnicima usluga, vidno istaknuti izvadak iz cjenika City Ex usluga i na zahtjev korisnika dati taj cjenik na uvid.

Cjenik se objavljuje i na internet stranicama [www.cityex.hr](http://www.cityex.hr).

## **VI. PRIGOVORI**

### **Podnošenje prigovora**

#### **Članak 44.**

Ako korisnik usluga smatra da pošiljka nije uručena primatelju, ili da mu je uručena sa zakašnjenjem, ili da ugovorena usluga nije obavljena, ili nije obavljena u cijelosti, može City Ex-u podnijeti prigovor u roku od tri mjeseca od dana predaje poštanske pošiljke u unutarnjem prometu, odnosno u roku od šest mjeseci u međunarodnom prometu.

Prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke primatelj ili druga ovlaštena osoba mora podnijeti odmah pri uručanju pošiljke.

Naknadni prigovori iz st.2. ovog članka neće biti uvaženi.

City Ex je obvezan dostaviti pisani odgovor korisniku o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od najviše 30 dana od dana podnošenja prigovora u unutarnjem prometu, odnosno u roku od najviše 60 dana od dana podnošenja prigovora u međunarodnom prometu.

Prigovori se mogu uputiti pisanim putem u najbližoj poslovnici City Ex-a, putem e-maila i to na e-mail adresu službe za korisnike City Ex-a: sluzba.korisnika@cityex.hr, ili pozivom na besplatni broj Pozivnog centra 0800 303 333.

U slučaju spora između korisnika i City Ex-a, u vezi s rješavanjem prigovora iz stavka 1. ovog članka korisnik može, prije podnošenja tužbe nadležnom sudu ili pokretanja drugog izvansudskog postupka, podnijeti zahtjev za rješavanje spora Povjerenstvu za zaštitu potrošača pri City Ex-u i/ili Agenciji u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljenog odgovora iz stavka 3. ovog članka.

## **VII. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE**

### **Odgovornost City Ex-a**

#### **Članak 45.**

City Ex odgovara korisnicima usluge za naknadu štete u sljedećim situacijama:

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

City Ex ne odgovara korisnicima usluge za naknadu štete u sljedećim situacijama:

1. kada dokaže da se događaji iz stavka 1. ovoga članka nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (viša sila),
2. kada pošiljatelj, primatelj ili druga ovlaštena osoba ne podnese prigovor u roku utvrđenom ovim Općim uvjetima, ili ne podnese zahtjev za naknadu štete u roku utvrđenom ovim Općim uvjetima,
3. kada se radi o 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 City Ex-a.

City Ex ne odgovara za izmaklu korist, niti za stvarnu štetu koja može nastati zbog gubitka, oštećenja ili umanjeња sadržaja pošiljke, te prekoračenja roka za prijenos i uručenje pošiljke.

City Ex ne odgovara za pošiljke koje je uručio u roku i na način propisan ovim Općim uvjetima.

## Naknada štete

### Članak 46.

Pravo na naknadu štete i iznos naknade štete propisani su odredbama Zakona i ovim Općim uvjetima.

Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može, na temelju pisanog odgovora iz članka 44. ovih Općih uvjeta, u roku od 30 dana od dana primitka toga odgovora City Ex-u podnijeti zahtjev za naknadu štete.

Uz zahtjev je potrebno priložiti svu dokumentaciju iz koje proizlazi odgovornost City Ex-a za štetu, kao i dokaz da je korisnik usluge postupao u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta.

City Ex je obvezan korisniku usluge 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 usluge,
- b) pošiljke s označenom vrijednosti – u visini iznosa označene vrijednosti,

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 usluge,
- b) pošiljke s označenom vrijednosti – u iznosu koji odgovara stvarnoj vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, ali najviše do označene vrijednosti,

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

Kada usluga nije obavljena, City Ex je obvezan vratiti naplaćenu cijenu usluge.

U slučajevima iz stavka 3. ovoga članka City Ex je obvezan, osim naknade, vratiti i iznos naplaćene cijene za potraživanje, kao i iznos naplaćene cijene usluge, pri čemu se ne vraća onaj dio cijene usluge koji je naplaćen za označenu vrijednost na pošiljkama s označenom vrijednosti.

Osim iznosa naknade štete i vraćanja cijene usluge, City Ex je obvezan korisniku 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 2. 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, City Ex obvezan je o tome izvijestiti pošiljatelja ili drugu ovlaštenu osobu.

Ako pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba zahtijeva uručenje naknadno pronađene pošiljke, obvezna je vratiti iznos primljene naknade štete, u protivnom, City Ex ima pravo uništiti pošiljku ili prodati njezin sadržaj.

### **Odgovornost pošiljatelja**

#### **Članak 47.**

Pošiljatelj je odgovoran za sve štete koje je njegova pošiljka uzrokovala ostalim pošiljkama, objektima i opremi City Ex-a ili trećih osoba, te za ozljede ili smrt radnika City Ex-a i drugih osoba ako su one nastupile iz sljedećih razloga:

1. ako je pošiljka sadržavala predmete zabranjene ovim Općim uvjetima;
2. ako se pošiljatelj nije pridržavao posebnih zakonskih uvjeta za slanje određenih predmeta koji se nalaze u njegovoj pošiljci i ovih Općih uvjeta;
3. ako pošiljka nije bila zapakirana na način propisan ovim Općim uvjetima bez obzira na to što je City Ex preuzeo pošiljku.

### **Zastara potraživanja**

#### **Članak 48.**

Potraživanja City Ex-a i korisnika poštanskih usluga zastarijevaju istekom roka od tri mjeseca u unutarnjem prometu, odnosno šest mjeseci u međunarodnom prometu.

Zastara iz stavka 1. ovoga članka počinje teći:

1. za potraživanja zbog manje ili više naplaćene cijene poštanske usluge ili drugih troškova – od dana plaćanja,
2. za potraživanja zbog djelomičnog gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke, ili zbog prekoračenja roka za prijenos i uručenje pošiljke – od dana uručjenja pošiljke,
3. za potraživanja zbog gubitka poštanske pošiljke – nakon 30 dana od dana isteka roka za uručenje pošiljke,
4. u svim drugim slučajevima potraživanja – od dana kada su stečeni uvjeti za potraživanje.

Zastara se prekida kada se City Ex-u dostavi zahtjev za isplatu potraživanja u pisanom obliku, te počinje iznova teći kada je podnositelju zahtjeva ili drugoj ovlaštenoj osobi dostavljen pisani odgovor na taj zahtjev i kada su mu vraćene isprave priložene uz taj zahtjev.

Zastara ne može nastupiti prije isteka roka od 30 dana od dana primitka odgovora City Ex-a na zahtjev za potraživanje naknade štete.

Naknadni zahtjevi po istom predmetu ne prekidaju zastaru.

## **VIII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Stupanje na snagu**

#### **Članak 49.**

Ovi Opći uvjeti kao i njihove kasnije izmjene i dopune bit će dostupni korisnicima u svakoj poslovnici City Ex-a i na internetskim stranicama [www.cityex.hr](http://www.cityex.hr)

Ako korisnik koji sa City Ex-om ima sklopljen Ugovor, a u roku od 7 (sedam) dana od dana objave ovih Općih uvjeta ne otkáže Ugovor, smatra će se da prihvaća izmjene i dopune Općih uvjeta.

Sve sporove i tumačenja vezana za primjenu i izvršenje ovih Općih uvjeta City Ex i korisnik nastojat će riješiti mirnim putem u protivnom za njegovo rješavanje bit će nadležan sud u Zagrebu.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 06.05.2010.

City Ex d.o.o.

Predsjednik uprave:

Ivan Matošić