

БРОЈ: 1-04-34502-17/20-25

ДАТУМ: 05-01-2024

## OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA (u daljem tekstu: „Opšti uslovi“)

„Pošiljalac“, potvrđuje u svoje ime i u ime primaoca pošiljke (u daljem tekstu: „primalac“) i svih ostalih lica zainteresovanih za pošiljku da je saglasan da će ovi Opšti uslovi biti primenjivi. „Pošiljalac“ i „primalac“ su „korisnici“ DHL usluga.

Pod „pošiljkom“ se podrazumevaju sve pošiljke koje se prenose pod jednim tovarnim listom i koje se mogu transportovati na bilo koji način koji odabere DHL, uključujući avionski, drumski ili neki drugi vid transporta.

„Tovarni list“ (potvrda o prijemu pošiljke) uključuje sve identifikacione oznake pošiljke ili dokumenta koja su kreirana od strane automatskih sistema DHL-a ili pošiljaoca, poput etikete, bar koda, tovarnog lista ili teretnog lista, kao i sve elektronske verzije istih. Tovarni list mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime ili naziv i adresa pošiljaoca i primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, vrednost, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošiljci.

Svaka pošiljka se prenosi na osnovu ograničene odgovornosti, kako je navedeno u ovim Opštim uslovima poslovanja. Ako pošiljalac zahteva veću zaštitu, može organizovati osiguranje kako je navedeno u ovim Opštim uslovima poslovanja. Pod kompanijom DHL se podrazumeva svaki član DHL Express Mreže.

### 1) POŠTANSKI OPERATOR

#### 1.1 Naziv i sedište poštanskog operatora

DHL posluje pod poslovnim i skraćenim poslovnim imenom.

Poslovno ime: DHL MEĐUNARODNI VAZDUŠNI EKSPRES DOO BEOGRAD (NOVI BEOGRAD)

Skraćeno poslovno ime: DHL INTERNATIONAL BEOGRAD DOO.

Sedište DHL-a se nalazi na adresi Jurija Gagarina 36v, 11070 Novi Beograd, Republika Srbija.

### 2) POŠTANSKE USLUGE

DHL pruža ostale poštanske usluge u međunarodnom i unutrašnjem poštanskom saobraćaju.

DHL pruža sledeće vrste poštanskih usluga u međunarodnom saobraćaju:

IZVOZNE USLUGE podrazumevaju prenos pošiljke do određenog vremena po principu „od vrata do vrata“ širom sveta kroz DHL integrisanu mrežu.

- DHL Express međunarodni poštanski saobraćaj dokumenta i robe (DHL Express Worldwide DOC i NONDOC) - pod ovom uslugom podrazumeva se dostava pošiljke do kraja radnog vremena prvog mogućeg radnog dana širom sveta.
  - o Minimalna obračunska masa: 0.5kg
  - o Minimalne dimenzije: nema ograničenja
  - o Maksimalne dimenzije koleta (dela pošiljke) : 120x80x80cm (dužina x širina x visina)
  - o Maksimalne dimenzije palete: 300x200x160cm (dužina x širina x visina)
  - o Maksimalna masa nepaletizovane pošiljke: 70kg
  - o Maksimalna masa palete: 1.000kg
  - o Maksimalna masa pošiljke: 3.000kg
- DHL Express 12:00 - pod ovom uslugom podrazumeva se dostava pošiljaka "od vrata do vrata" u međunarodnom saobraćaju u sve velike poslovne centre širom sveta, do 12h prvog mogućeg radnog dana.



- Minimalna obračunska masa: 0.5kg
  - Minimalne dimenzije: nema ograničenja
  - Maksimalne dimenzije koleta: 120x80x80cm (dužina x širina x visina)
  - Maksimalne dimenzije palete: palete nisu prihvatljive
  - Maksimalna masa koleta (nepaletizovane pošiljke): 70kg
  - Maksimalna masa palete: palete nisu prihvatljive
  - Maksimalna masa pošiljke: 300kg
- DHL Express 9:00 - pod ovom uslugom podrazumeva se dostava pošiljaka "od vrata do vrata" u međunarodnom saobraćaju u sve velike poslovne centre Evrope, do 9h prvog mogućeg radnog dana (DHL Express 10:30 za Sjedinjene Američke Države).
- Minimalna obračunska masa: 0.5kg
  - Minimalne dimenzije: nema ograničenja
  - Maksimalne dimenzije koleta: 120x80x80cm (dužina x širina x visina)
  - Maksimalne dimenzije palete: palete nisu prihvatljive
  - Maksimalna masa koleta (nepaletizovane pošiljke): 30kg
  - Maksimalna masa palete: palete nisu prihvatljive
  - Maksimalna masa pošiljke: 300kg
- DHL Express u standardnoj koverti (DHL Express Envelope) - usluga omogućava međunarodnu dostavu pošiljaka čiji su sadržaj dokumenta „od vrata do vrata“ do kraja sledećeg mogućeg radnog dana.
- Minimalna obračunska masa: do 300gr
  - Maksimalna obračunska masa: do 300gr
  - Minimalne dimenzije: nema ograničenja
  - Maksimalne dimenzije: 35x27.5x0.5cm
- DHL Express Easy - pod ovom uslugom podrazumeva se dostava pošiljke u međunarodnom saobraćaju prvog mogućeg radnog dana, samo za klijente koji plaćaju u gotovini i šalju pošiljke sa recepcija i service pointa kompanije DHL.
- Minimalna obračunska masa: 0.5kg
  - Maksimalna obračunska masa: 30kg
  - Minimalne dimenzije: nema ograničenja
  - Maksimalne dimenzije: 54x44x41cm

UVOZNE USLUGE podrazumevaju prenos pošiljke po principu „od vrata do vrata“ širom sveta kroz DHL integrisanu mrežu.

- DHL Express međunarodni uvozni saobraćaj dokumenta i robe (DHL Import Express Worldwide) - pod ovom uslugom podrazumeva se preuzimanje pošiljke iz većine zemalja koje obuhvata DHL-ova mreža, prenos do željene destinacije i dostavu pošiljke na navedenu adresu, do kraja prvog mogućeg radnog dana, po unapred određenoj poštadini koju plaća primalac ili treća strana. Spisak zemalja koje su obuhvaćene ovom uslugom nalazi se na sajtu [www.dhl.rs](http://www.dhl.rs).
- Minimalna obračunska masa: 0.5kg
  - Minimalne dimenzije: nema ograničenja
  - Maksimalne dimenzije koleta: 120x80x80cm (dužina x širina x visina)
  - Maksimalne dimenzije palete: 120x120x160cm (dužina x širina x visina)
  - Maksimalna masa nepaletizovane pošiljke: 70kg
  - Maksimalna masa palete: 1.000kg
  - Maksimalna masa pošiljke: 3.000kg

DHL pruža sledeće vrste poštanskih usluga u unutrašnjem saobraćaju:

- DHL Express unutrašnji poštanski saobraćaj - (DHL Domestic Express 18:00) - usluga podrazumeva dostavu pošiljaka po principu „od vrata do vrata“ u Srbiji, do kraja narednog radnog

dana i u skladu sa Operativnim planom kompanije DHL, s tim što se na zahtev pošiljaoca, uručenje pošiljke izuzetno može izvršiti određenog dana ili u rokovima definisanim zaključenim ugovorom između DHL-a i korisnika. Ukoliko prema Operativnom planu nije predviđeno uručenje do kraja narednog radnog dana, DHL je u obavezi da na adekvatan način upozna pošiljaoca, kako bi se pošiljalac saglasio sa rokom uručjenja..

- o Minimalna obračunska masa: 0.5kg
- o Minimalne dimenzije: nema ograničenja
- o Maksimalne dimenzije koleta: 120x80x80cm (dužina x širina x visina)
- o Maksimalne dimenzije palete: 300x200x160cm (dužina x širina x visina)
- o Maksimalna masa nepaletizovane pošiljke: 70kg
- o Maksimalna masa palete: 1.000kg
- o Maksimalna masa pošiljke: 3.000kg

Vrste pošiljaka koje DHL prenosi pružanjem usluga koje su definisane ovim poglavljem 2 su: pošiljke čiji sadržaj nije zabranjen za slanje u međunarodnom i unutrašnjem saobraćaju. Sadržaj pošiljke mora biti u skladu sa carinskim propisima zemlje u koju se šalje.

Druge usluge koje pruža DHL su:

1. OPCIONE USLUGE:

- Dostava pošiljaka subotom – Pod ovom uslugom se podrazumeva dostava pošiljaka na izabrane oblasti prema poštanskom broju koje imaju mogućnost dostave subotom, u zemljama gde subota nije normalan radni dan.
- Promena informacija za fakturisanje - Zahtev klijenta za promenu definisanih informacija za fakturisanjem na već ispostavljenoj fakturi.
- Ispravka adrese - Doplata se naplaćuje za svaku pošiljku koja zbog netačne adrese ne može biti uručena na destinaciji. DHL će pokušati da sazna ispravnu adresu kako bi uručio pošiljku. Primenjuje se u međunarodnom i unutrašnjem saobraćaju.
- Obaveštenje o statusu pošiljke - Usluga podrazumeva usmeno obaveštenje o eventualnim zadržavanjima pošiljke, incidentima ili potvrdu isporuke. Potvrde o uručnju su dostupne i na DHL sajtu i kroz elektronske aplikacije.
- Usluga dodatnog nadzora - Usluga dodatnog nadzora podrazumeva dodatne aktivnosti i posebno praćenje koje DHL preuzima kako bi pošiljka koja sadrži dokumenta stigla neoštećena na odredište. Ova usluga mora biti naznačena u posebnom delu tovarnog lista. Usluga se primenjuje i naplaćuje u međunarodnom saobraćaju i odnosi se samo na pošiljke koja se šalju u tretmanu dokumenta mase do 18kg.
- Neutralna dostava - Usluga omogućava pošiljaocu da čuvaju tajnost nad deklarisanom vrednošću robe. Poslovnica koja vrši dostavu garantuje da će sva prateća dokumentacija pošiljke koja bi mogla otkriti vrednost robe biti uklonjena pre dostave. Dodatni troškovi se mogu naplatiti kad god pošiljalac zahteva da se troškovi carine ili takse naplaćuju trećem licu ili uvozniku.
- Potpis primaoca – Ako se šalju važna dokumenta ili pošiljke sadržaja visoke vrednosti može se zahtevati od DHL-a da dobijete direktan potpis primaoca ili ovlašćenog predstavnika na adresi dostave. DHL će obezbediti da pošiljka ne bude preusmerena niti dostavljena na alternativnoj adresi.
- Boravišna adresa - Pošiljaoci koji povremeno šalju na kućnu ili privatnu adresu stanovanja, mogu aktivirati alternativnu adresu isporuke označavanjem adrese boravišnom.
- Dodatak za vanrednu dostavu/preuzimanje pošiljke - Na zahtev klijenta, zahtev za jednom vanrednom dostavom/preuzimanje pošiljke u okviru uobičajenog radnog dana ili praznika koji može uključivati angažovanje određenog vozila ili više kurira ili dostavu/preuzimanje nakon standardnog radnog vremena. Na cenu se obračunava mesečni index dodatka za međunarodni

- saobraćaj; index se ne dodaje u unutrašnjem saobraćaju.
- GoGreen Plus - Odabirom usluge GoGreen Plus podržavamo Vas u smanjenju emisije ugljenika za transport pošiljaka u avio transportu ulaganjem u održivo avio gorivo (SAF). Korišćenjem održivog avio goriva smanjuje se emisija ugljenika tokom životnog ciklusa do 80% u poređenju sa tradicionalnim avio gorivom. Proces svake godine revidira kompanija SGS (Societe Generale de Surveillance) kako bi se osigurala usklađenost sa propisima i standardima. Dostupno za pošiljke u međunarodnom saobraćaju osim za proizvode Express Envelope, Express Easy.
  - GoGreen Plus Basic - Na osnovu uslova koji su definisani ugovorom o poslovnoj saradnji, DHL će smanjiti (inset) u proseku 30% od ukupne emisije CO<sub>2</sub> u transportu pošiljaka u avio transportu kupovinom održivog avio goriva (SAF). Usluga se automatski naplaćuje za pošiljke koje ispunjavaju uslove po unapred definisanoj ceni po kg. Izveštaj o postignutom smanjenju emisije gasova se sertifikuje godišnje, u skladu sa naučno zasnovanim inicijativama.
2. DOPLATE:
- Dodatak za međunarodni transport - zasniva se na mesečnom proseku cene avionskog goriva i naplaćuje se za svaku pošiljku u međunarodnom poštanskom saobraćaju. Indeks dodatka u % se obračunava na osnovnu cenu po masi pošiljke. Ukoliko pošiljka ima sledeće doplate: Dostava pošiljaka subotom ili Dostava/preuzimanje na/sa udaljeno/og područje/a ili Dodatak za pošiljke nestandardne mase ili dimenzija ili Dodatak za nesložive pošiljke ili Doplata za povećani rizik, onda se index dodatka u % obračunava i na doplatu. Na DHL sajtu se nalazi informacija o trenutno važećem dodatku za međunarodni transport ([www.dhl.rs](http://www.dhl.rs)).
  - Dostava na udaljeno područje / Preuzimanje sa udaljenog područja u međunarodnom saobraćaju - Udaljeno ili teže dostupno područje je krajnje odredište koje zbog svoje lokacije i udaljenosti zahteva dodatne resurse i otežano se servisira. Doplata se obračunava i naplaćuje po kilogramu obračunske mase pošiljke. Spisak poštanskih brojeva ili u odsustvu poštanskog broja dostavnog mesta za koje se naplaćuje doplata, nalazi se na DHL sajtu [www.dhl.rs](http://www.dhl.rs).
  - Dodatak za prevoz opasnih materija - Doplata se primenjuje kada rukovanje i prevoz pošiljaka podrazumeva materije i robe koji su dozvoljene u prihvatljivim količinama. Ne naplaćuje se u unutrašnjem saobraćaju.
  - Doplata za transport robe široke potrošnje ID8000 - Ova doplata se primenjuje za pošiljke koje sadrže robu široke potrošnje koji se prema IATA propisima klasifikuju kao ID8000 i upakovani su u skladu i u obliku namenjenim za maloprodaju i spremnim za isporuku fizičkim licima (B2C). Potreban je ugovorni sporazum za DHL-om.
  - Dodatak za prevoz na suvom ledu - Dry Ice UN1845 - Dodatak se naplaćuje kada se pošiljka transportuje na suvom ledu.
  - Dodatak za prevoz biološkog materijala - UN3373 - Dodatak se naplaćuje kada rukovanje i prevoz pošiljke podrazumeva transport biološkog materijala.
  - Dodatak za prevoz opasnih materija u izuzetim količinama - Doplata se naplaćuje kada se prenose pošiljke koje sadrže materije i robu u ograničenim količinama, a koja se klasifikuje kao opasne u skladu sa IATA propisima za prevoz opasnih materija. Ove pošiljke sadrže veoma male količine opasnih materija i bruto masa takvih pošiljaka ne može biti veća od 1kg po koletu i mogu biti prihvaćene samo od autorizovanih pošiljaoca.
  - Dodatak za prevoz litijum-jonskih ili litijum-metal baterija - Doplata se naplaćuje kada se prenose pošiljke koje sadrže Lithium Ion ili litijum metal baterije u skladu sa odgovarajućim IATA uputstvima P1966 i P1969, sekcija II. DHL Express neće prihvatiti pošiljke za koje se zna ili se sumnja da sadrže neispravne ili oštećene baterije.
  - Dodatak za pošiljke nestandardne mase ili nestandardnih dimenzija u međunarodnom i unutrašnjem saobraćaju - Dodatak se naplaćuje na: a) svako pojedinačno koletu koje teži preko 70kg; b) na svako pojedinačno koletu ili paletizovanu pošiljku čija bilo koja dimenzija prelazi 120cm u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju.

- Dodatak za nesložive pošiljke u međunarodnom i unutrašnjem saobraćaju - Doplata se primenjuje na svako pojedinačno koletu ili paletu na koju zbog svog oblika, pakovanja ili sadržaja nije moguće odlagati drugu robu. Ne obračunava se ako je koletu lakše od 30kg (obračunska masa).
- Doplata za povećani rizik - Doplata se naplaćuje na svaku pošiljku koja se dostavlja ili preuzima u zemlji gde kompanija DHL radi pod povećanim rizikom zbog ratnog stanja, građanskih nemira ili konstantnih terorističkih pretnji.
- Dostava na područje pod sankcijama UN - Doplata se primenjuje za slanje ili preuzimanje pošiljaka u/iz područje/a pod sankcijama UN.
- Doplata za popunjavanje tovarnog lista - Doplata se naplaćuje na bilo koju pošiljku predatu DHL-u sa ručno popunjenim tovarnim listom.
- Doplata za vanredne situacije - Doplata za vanredne situacije omogućava DHL-u da nadomesti deo povećanja operativnih troškova i neophodna prilagođavanja vazdušne mreže za vreme vanredne situacije. Način naplate: po kg pošiljke, zavisno od zemlje izvoza i zemlje uvoza.
- Pakovanja - podrazumevaju DHL-ovu ambalažu, prikladnu za slanje predmeta svih oblika i veličina. Ambalaža uključuje kese za pakovanje, kartonske koverta za dokumenta, kutije raznih veličina, tube, kutije za flaše.

Prilikom korišćenja poštanskih usluga korisnik koristi i nepoštanske usluge:

### 3. CARINJENJE I SKLADIŠTENJE:

DHL Express Usluge Carinjenja:

- Izvozno carinjenje
- Izrada tranzitnog dokumenta
- Svako naimenovanje preko pet naimenovanja
- Privremeni uvoz izvoz
- Uvozno carinjenje
- Skladištenje
- Dozvole i sertifikati
- Imenovani carinski obveznik pri uvozu
- Carina i porezi plaćeni unapred
- Brokersko obaveštenje
- Otkup Tovarnog Lista i Prenos Odgovornosti za Carinjenje i Dostavu Pošiljke
- Posredovanje Kod Inspekcijских Organa
- Carina i porezi plaćeni
- Carina i porezi plaćeni unapred / Bankarska

DHL može, u ime pošiljaoca ili primaoca da vrši bilo koju od sledećih aktivnosti, radi pružanja svojih usluga:

- da popuni bilo koja dokumenta, ispravi proizvodne ili servisne šifre, kao i da plati sve takse, poreze, druge regulatorne dažbine ili kazne potrebne na osnovu primenjivih zakona i propisa („Carinske dažbine“);
- da postupi kao špediter pošiljaoca za svrhe carinske i izvozne kontrole, kao i primaoca, isključivo u svrhu imenovanja carinskog posrednika koji će da izvrši carinjenje i uvoz i
- da preusmeri pošiljku na carinskog posrednika primaoca ili na drugu adresu, a na zahtev bilo kojeg lica za koje DHL osnovano smatra da je za to ovlašćeno.

Ostala postupanja DHL-a vezano za Carinjenje i skladištenje:

- Ovlašćeni špediter od strane primaoca pošiljke, za pošiljku koja podleže postupanju u skladu sa carinskim propisima Republike Srbije može po prijemu celokupne dokumentacije za carinjenje pošiljke, a u slučaju kada ima sumnju u ispravnost iste, da inicira zahtev za prethodni carinski pregled pošiljke u skladu sa važećim carinskim propisima kod nadležnog carinskog organa o čemu

obaveštava carinske organe. Prethodnom pregledu prisustvuju ovlašćeni špediter, carinski službenici i zaposleni u kompaniji DHL koji su zaduženi za carinsko skladište.

- Nakon otvaranja pošiljke i provere ispravnosti i/ili količinskog sadržaja pošiljke, potrebno je sačiniti zapisnik koji overava nadležni carinski organ, nakon čega se roba može cariniti i zvanično uvesti na teritoriju Republike Srbije, te se slati dalje na uručenje primaocu.
- Pregled može da bude iniciran sistemski (analiza rizika) ili od strane carinskog službenika. Ako je pregled iniciran sistemski, po okončanom pregledu carinski službenik mora da unese zabeležku u carinskom sistemu. Po okončanju postupka odštampani primerak zapisnika se dostavlja klijentu. Ako je pregled iniciran od strane carinskih službenika, ne kreira se zapisnik.
- Carinski službenik obavlja carinski pregled, odnosno carinsku proveru pošiljke i podnete carinske deklaracije. Ukoliko carinski službenik zahteva, pošiljka se može ponovo izmeriti i utvrđena masa uporediti sa podacima iz carinske prijave

### 3) ELEKTRONSKA REŠENJA KOJA SE NE NAPLAĆUJU

Besplatna elektronska rešenja koja pruža DHL za pripremu i transport pošiljaka su elektronska rešenja koja imaju online i offline opcije, kao i integrisana rešenja.

- MyDHL+ - aplikacija sa intuitivnim interfejsom za uvoz, izvoz, zakazivanje preuzimanja, praćenje pošiljke i plaćanje troškova transporta. Link za pristup aplikaciji se nalazi na [www.dhl.rs](http://www.dhl.rs).
- DHL.com – DHL web stranice predstavljaju sveobuhvatni vodič kroz proizvode i usluge DHL-a. DHL-ov web sajt pruža informacije o novinama koje se tiču usluga i transportnih rešenja, kontakt informacije, kao i online aplikacije za jednostavnu pripremu pošiljaka, zakazivanje termina za dolazak kurira i kalkulator volumetrijske mase.
- On Demand Delivery - DHL-ov alat za „Isporuku na zahtev“ omogućuje primaocima da budu informisani o statusu pošiljke, omogućavajući im izmenu vremena dostave, preusmeravanje pošiljke, predaju ili preuzimanje u DHL poslovnici.
- DHL Easyship - napredna offlin-e aplikacija za klijente koji imaju potrebu za slanjem velikog broja pošiljaka, pošiljaoc se redovnim potrebama za otpremanje pošiljaka, a pritom zadovoljava i potrebe multinacionalnih lanaca snabdevanja. DHL Easyship je aplikacija zasnovana na operativnom sistemu Windows i vrlo jednostavna za korišćenje, a istovremeno podržava potrebe klijenata za obimnim slanjem promotivnih materijala, kao i višefazne procese slanja pošiljaka.
- Integrisana poslovna rešenja – Upotrebom različitih informatičkih rešenja omogućava se da korisnik integriše svoje poslovne sisteme sa nekom od DHL-ovih aplikacija. Integrisane elektronske aplikacije omogućuju lakšu pripremu tovarnog lista i ostale transportne dokumentacije, kao i lakši pristup informacijama o tranzitnom vremenu, cenovniku usluga, kao i vremenu dolaska kurira. Istovremeno omogućavaju klijentima praćenje statusa pošiljaka u svakom trenutku.
- DHL Express Mobile – aplikacija za mobilni telefon omogućava praćenje pošiljaka i upravljanje uručenjem, pronalaženje najbližih DHL servisnih centara za dostavljanje ili preuzimanje pošiljaka i brzu proveru poštarine.

### 4) TERITORIJA NA KOJOJ DHL OBAVLJA POŠTANSKE USLUGE

Teritorija na kojoj DHL obavlja poštanske usluge u međunarodnom saobraćaju je prikazana u spisku zemalja koji je sadržan u cenovniku poštanskih usluga, koji se ističe i redovno ažurira na sajtu DHL-a ([www.dhl.rs](http://www.dhl.rs)).

Teritorija na kojoj DHL obavlja poštanske usluge u unutrašnjem saobraćaju je celokupna teritorija Republike Srbije.

Spisak poslovnica DHL-a će biti stalno ažuriran i prikazan na sajtu DHL-a ([www.dhl.rs](http://www.dhl.rs)).

## 5) NAČIN I USLOVI OBAVLJANJA POŠTANSKIH USLUGA

### 5.1. Prava, obaveze i odgovornosti korisnika

Prava i obaveze korisnika su definisani kako sledi.

Korisnik je odgovoran za izbor vrste poštanske usluge koja odgovara prirodi, sadržini, stvarnoj vrednosti ili značaju poštanske pošiljke.

Ukoliko korisnik samostalno priprema tovarni list dužan je da na tovarnom listu pravilno i jasno označi naziv, odnosno ime i prezime primaoca, tačnu adresu primaoca i kontakt telefon kao i da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno svoje ime i prezime, tačnu adresu i kontakt telefon. Ukoliko tovarni list ne sadrži ove podatke, DHL, odnosno zaposleni na prijemu pošiljaka, dužan je da zahteva od korisnika da otkloni uočene nedostatke u adresovanju. Ukoliko korisnik ne postupi u skladu sa zahtevom, DHL je dužan da odbije prijem takve pošiljke.

Ukoliko tovarni list priprema zaposleni kompanije DHL, korisnik je dužan da dostavi informacije o prirodi, sadržini, stvarnoj vrednosti ili značaju poštanske pošiljke, kao i ime i prezime primaoca, tačnu adresu primaoca i kontakt telefon, odnosno svoje ime i prezime, tačnu adresu i kontakt telefon.

Korisnik je dužan da pošiljku preda DHL-u adekvatno upakovanu i isti je jedini i isključivo odgovoran za pakovanje pošiljke, i to kako za unutrašnje, tako i za spoljašnje pakovanje, na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, zaposlenih koji rukuju pošiljkom, kao i opreme i sredstava koja se koriste pri rukovanju sa pošiljkom. Pošiljka mora biti upakovana tako da obezbedi i nepovredivost sadržine i tajnosti podataka.

Potrebno je uvek koristiti kvalitetne talasaste kartone za pakete. Za krhke ili teške predmete, je preporučljivo da se koriste konstrukcije dvostrukog ili trostrukog zida.

Potrebno je izbegavati ponovno korišćenje starih kutija jer su izgubile svojstvo svoje krutosti.

Potrebno je obratiti pažnju na oznaku proizvođača koja pruža informacije o konstrukciji i čvrstini kutije. U skladu sa masom pošiljke potrebno je izabrati odgovarajuće pakovanje.

Nepopunjena pakovanja mogu da se zgužvaju, a prepunjena, da popucaju. Potrebno je sprečiti ove neželjene slučajeve izborom kutije prave veličine za sadržaj koji se prevozi.

Važno je da se u potpunosti popuni prazan prostor unutar kutije kako bi se izbeglo pomeranje sadržaja tokom transporta, a što može da prouzrokuje oštećenja kako sadržaja tako i kutije.

Sadržaj koji se šalje obavezno se smešta u centar kutije na najmanje 6 cm udaljenosti od spoljnih zidova ili uglova. Potrebno je sadržaj umotati pojedinačno i koristiti razdelnike prilikom transporta više stavki u jednoj pošiljci i obavezno umotati svaku stavku pojedinačno i odvojiti je talasastim umetcima ili drugim pregradnim materijalima po potrebi.

Ukoliko je sadržaj rasuta materija, potrebno je obezbediti pakovanje (vreću, kesu ili sl.) tako da se sadržaj ne rasipa i naknadno ga upakovati u adekvatnu kutiju za prenos pošiljaka.

Pošiljke koje sadrže tečnost se pakuju u za to predviđeno pakovanje koje u slučaju da pošiljalac ne poseduje može obezbediti i naplatiti DHL.

Potrebno je koristiti lepljive trake osetljive na pritisak kao što su Polipropilen trake (braon plastične trake), Vinil lepljive trake (izolir trake), Papirne trake ojačane vlaknima (lepljive trake). Izbegavati korišćenje krep papir traka, celofan trake i kanapa.

Trakom je potrebno osigurati da su svi sastavi kutije zatvoreni metodom H-vezivanja/lepljenja i to naneti jednu prugu trake duž centralnog sastava i dve pruge trake preko obe ivice sastava.

Pošiljke koje sadrže lomljiv sadržaj ili poseban tip robe moraju biti posebno zapakovane i označene na vidljiv način. Detaljna uputstva i saveti za pakovanje se nalaze na sajtu DHL-a ([www.dhl.rs](http://www.dhl.rs))

Korisnici mogu poštanske usluge da ostvare preko punomoćnika. Punomoćje se može izdati za prijem i uručenje svih pošiljaka ili za pojedinačnu poštansku pošiljku. Punomoćje izdato od strane nadležnih organa važi za period koji je naveden u punomoćju ili na neodređeno vreme (do opoziva). Punomoćje izdato na

određen vremenski period prestaje da važi istekom vremena za koje je izdato ili iz drugih razloga, u skladu sa opštim odredbama o punomoćju. Punomoćje se ne može izdati osobi koja nije pismena ili osobi koja se iz bilo kojih razloga ne može potpisati. Prilikom ostvarivanja prava iz punomoćja, opunomoćeno lice je obavezno da na zahtev zaposlenog DHL prezentuje punomoćje i dokaže svoj identitet.

Korisnik ovlašćuje DHL za preuzimanje svih radnji radi prenosa pošiljke.

Korisnik se obavezuje da plati poštarinu i sve druge troškove u skladu sa Cenovnikom.

Korisnik garantuje da sadržaj i vrednost svake pošiljke odgovara označenom sadržaju i vrednosti.

Korisnik je dužan da obavesti DHL o sadržini pošiljke koja može ugroziti sigurnost lica, dobara ili da nanese štetu.

Korisnik je dužan da DHL-u blagovremeno dostavlja svu potrebnu dokumentaciju, uverenja i isprave koje prate pošiljku, kao i da pruži sva obaveštenja u vezi sa njom, te da postupi u skladu sa odgovarajućim carinskim i drugim propisima države u koju je pošiljka upućena ili iz koje se šalje, odnosno tranzitnu zemlju.

Korisnik je odgovoran da obezbedi i dostavi svu potrebnu dokumentaciju, pored tovarnog lista, i potpuno, ispravno i istinito je popuni u skladu sa važećim zakonima, pravilima i propisima, uključujući, ali ne ograničavajući se na carinske zakone, zakone u državi iz koje se pošiljka šalje, zakone države u koju se pošiljka šalje, kao i zakone država kroz koje pošiljka prolazi (tranzit). U slučaju da pošiljalac ne obezbedi i ne dostavi svu potrebnu dokumentaciju (uključujući i tovarni list) ili je ne popuni potpuno, i/ili ispravno i/ili istinito, DHL nije odgovoran prema pošiljaocu ili primaocu za trošak ili kašnjenje koje nastalo greškom pošiljaoca.

Korisnik je saglasan sa putnim pravicima i skretanjima, što uključuje i mogućnost da se pošiljka prevozi preko usputnih stanica.

Kada carinski organi ili drugi nadležni organi zadrže međunarodnu pošiljku zbog bilo kog od napred navedenih razloga, DHL će prvo obavestiti pošiljaoca.

U slučaju da lokalno zakonodavstvo zahteva da primalac dostavi informacije ili dokumentaciju, a primalac iste ne dostavi u roku određenom od strane nadležnog organa ili u roku koji prema konkretnom slučaju odredi DHL, pošiljka će se smatrati neisporučenom u smislu odredbi ovih Opštih uslova.

Korisnik se obavezuje da obešteti i zaštititi DHL od potraživanja, odgovornosti ili troškova koji bi eventualno mogli nastati usled nepoštovanja propisa, nastalih od strane pošiljaoca, u zemlji ili inostranstvu, a koji se tiču pošiljke.

Ako primalac ne dostavi tražene informacije ili dokumentaciju, a lokalni zakon dopušta pošiljaocu da iste dostavi, DHL može tražene informacije zatražiti i/ili dobiti od pošiljaoca.

Ako pošiljalac ne dostavi tražene informacije ili dokumentaciju u roku određenom od strane nadležnog organa ili u roku koji prema konkretnom slučaju odredi DHL, pošiljka će se smatrati neisporučenom u smislu odredbi ovih Opštih uslova.

Korisnik ima i druga prava i obaveze, kako je predviđeno ovim Opštim uslovima.



## 5.2 Prava, obaveze i odgovornosti DHL-a

DHL ima obavezu da na odgovarajući način obavesti korisnike o vrstama poštanskih usluga i njihovim osnovnim karakteristikama. Obaveštenje o vrstama poštanskih usluga i njihovim osnovnim karakteristikama dostupno je na sajtu DHL-a ([www.dhl.rs](http://www.dhl.rs)).

DHL je dužan da pruža poštanske usluge sa pažnjom dobrog privrednika u skladu sa Zakonom i ovim Opštim uslovima.

DHL ima pravo da poštarinu naplati unapred prema važećem Cenovniku, ako Ugovorom u pružanju usluga zaključenim sa korisnikom nije drugačije ugovoreno.

DHL je dužan da pri obavljanju poštanskih usluga obezbedi nepovredivost tajnosti poštanskih pošiljaka. Nepovredivost tajnosti poštanskih pošiljaka narušena je ako poštanski operator:

- 1) poštansku pošiljku uruči neovlašćenom licu, na neovlašćen način sazna sadržinu poštanskih pošiljaka ili je zadrži ili prikrije.
- 2) neovlašćenom licu saopšti podatke o sadržini, pošiljaocu, primaocu ili druge podatke o pošiljkama.

Načelo nepovredivosti tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka može se narušiti na osnovu odluke suda, kada je to neophodno za vođenje krivičnog postupka ili zaštite bezbednosti Republike Srbije i nadležnog carinskog organa, otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pošiljaka.

DHL ima pravo i obavezu da od korisnika zahteva da otkloni nedostatke u adresovanju, a ukoliko korisnik ne postupi u skladu sa ovim zahtevom, dužan je da odbije prijem pošiljke.

DHL ima pravo i obavezu da odbije prijem pošiljke ukoliko proceni da ambalaža u koju je upakovana pošiljka ne odgovara prirodni i sadržini pošiljke, tj. da ne može da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnosti podataka u toku prenosa, ili može da izazove oštećenja drugih pošiljaka, opreme ili povrede zaposlenih.

DHL ima pravo i obavezu da odbije prijem pošiljke ukoliko je pošiljalac, primalac ili bilo koja druga strana sa direktnim ili indirektnim interesom u pošiljci navedena na bilo kojoj primenljivoj međunarodnoj listi sankcija kao odbijena, zabranjena ili ograničena strana.

Kada carinski organi ili drugi nadležni organi zadrže međunarodnu pošiljku zbog bilo kog od napred navedenih razloga, DHL će prvo obavestiti pošiljaoca.

DHL zadržava pravo da odredi rutu pošiljke na način koji smatra odgovarajućim u skladu sa nalogima pošiljaoca preciziranih u Tovarnom listu.

DHL ima pravo da odbije prijem pošiljke ili odustane od prenosa pre započinjanja prenosa ukoliko pošiljka sadrži robu zabranjenu za prenos. DHL nije odgovoran za sadržaj pošiljke (u smislu prenosa pošiljke sa zakonom nedozvoljenim sadržajem).

DHL ima pravo na naknadu za izvršenu uslugu prenosa pošiljke. DHL je dužan da nakon izvršene usluge dostavi račun pošiljaocu, osim ukoliko usluga nije naplaćena unapred.

Kada postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni predmeti, poštanski operator je dužan da bez odlaganja o tome obavesti nadležni organ i da po njegovoj odluci komisijski otvori i pregleda sadržinu pošiljke i za to neće snositi odgovornost.

DHL ima pravo da odbije prenos pošiljke ukoliko pošiljka ne ispunjava uslove, po obliku i dimenzijama,

za vazduhoplovni prevoz.

Pošiljalac ili primalac će dati sva dodatna ovlašćenja koja se zahtevaju po važećem zakonu da DHL izvrši carinjenje pošiljke.

U slučajevima kada zaposleni DHL-a na prijemu pošiljke osnovano proceni da ambalaža u koju je upakovana pošiljka ne odgovara prirodi i sadržini pošiljke, odnosno da ne može da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, na način propisan Zakonom i opštim uslovima iz poglavlja koje se odnosi na pakovanje pošiljaka, dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

DHL nije odgovoran za nemogućnost dovršetka započetog uručenja zbog nepotpune, neispravne, neistinite ili nedostajuće dokumentacije, bez obzira na činjenicu da je obavestio o tome primaoca ili pošiljaoca.

DHL ima pravo na naplatu troškova ili administrativnih naknada koji nastanu u postupku pribavljanja potpune, ispravne, istinite ili potrebne dokumentacije.

DHL ima i druga prava i obaveze predviđene ovim Opštim uslovima.

## 6) PRIJEM POŠILJAKA

Prijem poštanskih pošiljaka se obavlja u prostorijama poslovnica DHL-a i posredstvom ovlašćenog lica poštanskog operatora na adresi korisnika.

DHL može da izvrši uvid u sadržinu pošiljke na prijemu, pre njenog zatvaranja, a pošiljalac je dužan da omogući uvid. Za sve pošiljke, uključujući i one za koje ne može da se izvrši uvid u sadržinu, podležu pregledu obezbeđivanja, koristeći rentgenski uređaj i uređaj za detekciju eksploziva.

DHL je dužan da svaku primljenu pošiljku i dokumenta koja se na tu pošiljku odnose označi datumom prijema i svojim identifikacionim znakom.

Prilikom prijema poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje tovarni list.

Manipulativne isprave koje se nalaze na pošiljci ili prate pošiljku, moraju sadržati sve podatke kao i tovarni list.

## 7) UTVRĐIVANJE IDENTITETA

DHL, odnosno zaposleni kod DHL-a, dužni su da pri prijemu i uručenju otkupnih i vrednosnih pošiljaka izvrše uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentiraju registarski broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i primaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata.

Za dokazivanje identiteta Korisnika služe sledeće isprave:

- Lična karta;
- Pasoš;
- Druge lične isprave izdate od nadležnog državnog organa o kojima se vodi službena evidencija i sadrže fotografiju, registarski broj isprave i lične podatke (ime i prezime, datum i mesto rođenja i jedinstveni matični broj građana);
- Korporativna identifikaciona kartica koja sadrži ime i prezime, fotografiju i registracioni broj kartice.

DHL je dužan da podatke iz stava 1. ovog člana Opštih uslova čuva kao poslovnu tajnu, koristi u svrhu za koju su prikupljeni i da samo po zahtevu suda ili drugog nadležnog organa, za potrebe postupka koji se vodi pred tim organom, dostavi tražene podatke.

Podatke iz stava 1. ovog člana DHL je dužan da čuva najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka.

## 8) POSTUPAK I NAČIN DOSTAVE POŠILJAKA

Obaveštenje o prispeću međunarodne pošiljke koja podleže carinskoj proceduri, DHL dostavlja primaocu putem elektronske pošte pre ili nakon prispeća pošiljke u Javno carinsko skladište DHL-a.

Pošiljke se ne mogu dostaviti na poštanski fah. Pošiljke se dostavljaju na adresu primaoca koju je dao pošiljalac. Ukoliko se primalac ne zatekne na adresi, pošiljka se može uručiti odraslom članu domaćinstva koji se nalazi na istoj adresi ili licu zaposlenom u poslovnim prostorijama primaoca. Ukoliko DHL nije zatekao primaoca na označenoj adresi, ostavlja se Izveštaj o pokušaju uručenja poštanske pošiljke. Pošiljke koje se šalju na adrese koje imaju centralni prijemni punkt biće dostavljene na taj centralni punkt.

Uručenje pošiljke može se izvršiti i putem korišćenja Paketomata. Ovaj način uručenja je baziran na elektronskom poslovanju kako preko web stranice operatera, tako i preko elektronskih uređaja klijenata. Paketomat predstavlja uređaj sa pregradama za pošiljke koje se koriste za isporuku (dostavu) pošiljaka. U pitanju je uređaj koji koristi software koji je povezan sa elektronskim rešenjima kompanije DHL, kao i sa mobilnim uređajima primaoca. Prilikom odabira lokacije paketomata, primalac pošiljke na mobilnom uređaju dobija PIN kod koji služi za otključavanje jednog određenog dela paketomata.

Rok čuvanja poštanske pošiljke koja se uručuje u poslovnici DHL-a je 7 (sedam) kalendarskih dana, računajući od dana prispeća pošiljke u poslovnici. Rok čuvanja pošiljke u međunarodnom i unutrašnjem saobraćaju za koju je pokušana dostava, a koja nije uručena je 20 (dvadeset) dana, osim u situaciji dobijanja dodatnih instrukcija od pošiljaoca odnosno vlasnika pošiljke. Za pošiljke definisane u ovom članu se ne naplaćuje ležarina.

Primalac, ili odrasli član porodičnog domaćinstva može preuzeti poštansku pošiljku u prostorijama DHL tek nakon što dostavi Izveštaj o pokušaju uručenja i kada na uvid, zaposlenom u prostorijama poštanskog operatera, podnese lična dokumenta sa adresom na koju glasi tražena pošiljka.

Prilikom uručenja pošiljke primalac, u slučaju da je fizičko lice, potvrđuje prijem pošiljke potpisom.

U slučaju kada je primalac pravno lice, potvrdu o prijemu pošiljke potpisuje lice na adresi pravnog subjekta, koje je ovlašćeno za prijem pošiljke, potpisom i/ili pečatom.

Prilikom uručenja kurir je u obavezi da u skener unese puno ime i prezime osobe koja je primila pošiljku, dok primalac elektronski potpisuje dokaz o uručenju koristeći skener kao uređaj za generisanje dokaza prijema pošiljke. Podaci o uručenju se elektronski čuvaju u DHL datoteci do 10 godina.

Ako je primalac pravno lice, pošiljke se uručuju licu koje je ovlašćeno za prijem ili licu koje je primalac opunomoćio.

Primalac može da odbije, izričitim izjašnjenjem, prijem pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju ili međunarodne poštanske pošiljke prispele u Javni carinski magacin DHL odmah po dobijanju obaveštenja o prispeću pošiljke od strane DHL-a.

Pošiljke adresirane na advokata mogu se uručiti i licu zaposlenom u advokatskoj kancelariji.

Poštanske pošiljke za fizičko lice koje u adresi ima i naziv pravnog lica mogu se uručiti tom pravnom licu (posredovanjem) koje se nalazi na adresi primaoca.

Posredovanjem se mogu uručiti sve poštanske pošiljke, osim onih koje su opterećene carinskim i drugim dažbinama.

Pošiljke koje su adresovane na lica pod starateljstvom, lica u pritvoru ili lica koje se nalazi na izdržavanju kazne zatvora, ne mogu se uručiti primaocu, ni drugim licima, ako je nadležni organ takav zahtev podneo.

Ove pošiljke uručuju se:

- za lica pod starateljstvom - njihovom staratelju,
- za lica u pritvoru - istražnom organu,
- za lica koja se nalaze na izdržavanju kazne zatvora - upravniku zatvora, kazneno-popravnog ili vaspitno - popravnog doma u kome se lice nalazi ili licu koje je od strane upravnika ovlašćeno za prijem pošiljaka.

Na zahtev primaoca ili ovlašćenog lica, DHL dužan je da izda račun za naplaćeni iznos carine i poštarine.

Oštećene i prepakovane pošiljke uručuju se primaocu, zakonskom zastupniku ili ovlašćenom licu, u prostorijama DHL-a ili na adresi primaoca. Zapisnik o oštećenju pošiljke koji je sačinjen u skladu sa Poglavljem 11. ovih Opštih uslova, dostavlja se korisniku pri uručanju.

#### 9) ROKOVI ZA URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA

Rokom za uručenje poštanskih pošiljaka smatra se vreme od prijema poštanske pošiljke do njenog uručjenja. Rokovi za uručenje pošiljaka u međunarodnom poštanskom saobraćaju su okvirni rokovi, nisu obavezujući i u skladu su sa preporučenim tranzitnim vremenima u zavisnosti od destinacije uručjenja pošiljke. Obaveštenje o preporučenim tranzitnim vremenima dostupno je na sajtu DHL-a ([www.dhl.rs](http://www.dhl.rs)).

Pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju se uručuju po principu „od vrata do vrata“, do kraja narednog radnog dana i u skladu sa Operativnim planom kompanije DHL, s tim što se na zahtev pošiljaoca, uručenje pošiljke izuzetno može izvršiti određenog dana ili u rokovima definisanim zaključenim ugovorom između DHL-a i korisnika. Ukoliko prema Operativnom planu nije predviđeno uručenje do kraja narednog radnog dana, DHL je u obavezi da na adekvatan način upozna pošiljaoca, kako bi se pošiljalac saglasio sa rokom uručjenja..

U rokove uručjenja poštanskih pošiljaka ne računaju se:

- 1) vreme kašnjenja zbog nepotpune i netačne adrese ili zbog nedostatka u dokumentaciji koja prati pošiljku;
- 2) vreme kašnjenja zbog više sile;
- 3) neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava međunarodnih poštanskih pošiljaka;
- 4) vreme kašnjenja prouzrokovano lokalnim carinskim procedurama;

DHL nije odgovoran za kašnjenje koje nije izazvano njegovom greškom.

#### 10) ZABRANJEN SADRŽAJ U POŠTANSKIM POŠILJKAMA

Zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže:

- 1) Opasne i štetne materije, kao i predmete koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke, osim materija u vezi sa kojima je postupanje uređeno posebnim zakonom, međunarodnom konvencijom i drugim međunarodnim aktima;
- 2) Narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet odnosno za njihovu upotrebu;
- 3) Ljudski ostaci ili pepeo u bilo kom obliku;
- 4) Lovački (životinjski) trofeji, delovi životinja poput slonovače i peraje ajkule, životinjski ostaci ili pepeo ili životinjski nusproizvodi i izvedeni proizvodi koji nisu namenjeni ljudskoj ishrani, zabranjeni za prevoz Konvencijom CITES i / ili lokalnim zakonom;
- 5) Nelegalna roba, kao što su falsifikovana roba i opojna droga;
- 6) Kompletno vatreno oružje, municiju, eksploziv/eksplozivne naprave, vazdušno oružje, replike i sve vrste imitacija vatrene oružja;
- 7) Materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece (dečiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju;
- 8) Proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje

- prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja;
- 9) Novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemenite metale, drago i poludrago kamenje i vredne komade nakita;
  - 10) Žive životinje (uključujući sisare, gmizavce, ribe, beskičmenjake, vodozemce, ptice, larve i pauke);
  - 11) Predmete čiji je uvoz zabranjen u državi u koju se šalje;
  - 12) Druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima;

Kada se utvrdi da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni predmeti, DHL je dužan da bez odlaganja pošiljku odloži u bezbednu zonu sa kontrolisanim pristupom i o tome obavesti nadležni organ saglasno primenljivim propisima.

#### 11) NEISPRAVNE POŠILJKE

Ako se po spoljnom izgledu pošiljke može zaključiti da je sadržaj pošiljke vidno oštećen ili umanjen (na primer: pocepana pošiljka, ulubljena pošiljka, vizualni ili zvučni znaci oštećenja sadržaja pošiljke) pošiljka se mora komisijски otvoriti, nakon čega se sačinjava zapisnik koji potpisuju DHL i prisutni nadležni carinski službenik. Ukoliko primalac osporava ispravnost pošiljke, a navedena neispravnost je opisana u zapisniku iz prethodnog stava ovog člana Opštih uslova poslovanja, DHL je dužan primaoca uputiti, radi zaštite njegovih prava, na proceduru reklamacije, saglasno Zakonu i ovim Opštım uslovima.

Ako postoji osnovana sumnja da se u uvoznoj pošiljci nalazi sumnjivi sadržaj (napr. psihoaktivne supstance koje su zabranjene za uvoz u Srbiju), obaveštava se nadležni carinski organ, u čijem prisustvu se otvara i pregleda sadržaj pošiljke.

Ako se prilikom pregleda utvrdi da je sadržina pošiljke pokvarena, oštećena, uništena ili na drugi način postala neupotrebljiva, sastavlja se zapisnik o oštećenju, koji kreiraju zaposleni DHL-a.

Zapisnik se sastavlja u jednom originalnom primerku na odgovarajućem obrascu, a za korisnika i DHL se sačinjavaju kopije. Originalni primerak zapisnika zadržava carinski organ i prilaže uz carinsku prijavu i specifikaciju, na koju se unosi odgovarajuća zabeleška o utvrđenom stanju sadržine pošiljke.

Ako prilikom uručenja primalac prijavi oštećenje ili umanjenje sadržine poštanske pošiljke, DHL će sačiniti Zapisnik koji potpisuje primalac i zaposleni DHL-a.

#### 12) NAKNADNO POSTUPANJE SA POŠTANSKIM POŠILJKAMA

U slučaju neuspele dostave registrovane poštanske pošiljke, poštanski operator je dužan da ostavi izveštaj o prispeću pošiljke koji sadrži obaveštenje u kom roku i gde primalac može preuzeti poštansku pošiljku.

Ako pošiljalac nije drugačije odredio, poštanska pošiljka može biti vraćena pošiljaocu kada je:

- 1) primalac odbio prijem;
- 2) primalac nepoznat;
- 3) nepotpuna adresa;
- 4) netačna adresa;
- 5) istekao rok čuvanja;
- 6) primalac preseljen;
- 7) primalac preminuo;

Poštanski operator je dužan da u takvim slučajevima izvrši vraćanje pošiljaka iz prethodnog stava ovog Poglavlja. Za pošiljke koje se vraćaju pošiljaocu naplaćuje se povratna poštarina u punom iznosu. Vraćanje pošiljke se vrši u roku od 20 dana, računajući od dana neuspešnog dostavljanja pošiljke usled razloga iz prethodnog stava Opštih uslova.

Poštanska pošiljka se smatra neisporučivom ako:

- 1) pošiljku nije moguće uručiti ni primaocu ni pošiljaocu
- 2) poštarina nije plaćena ili je delimično plaćena, a pošiljalac i primalac su odbili da plate neplaćeni iznos poštarine.

Poštanski operator je dužan da komisijski pregleda neisporučive poštanske pošiljke, što podrazumeva i njihovo otvaranje, ako:

- 1) je istekao vremenski period za čuvanje i nije moguće utrditi adresu pošiljaoca;
- 2) postoje dokazi na pakovanju, odnosno omotu da je poštanska pošiljka oštećena i da može oštetiti druge poštanske pošiljke ili opremu ili može ugroziti zaposlene kod poštanskog operatora;
- 3) postoji odluka nadležnog organa.

Ako se i posle komisijskog pregleda poštanska pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, poštanski operator:

- 1) korespodenciju komisijski odmah uništava
- 2) poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;
- 3) isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući pošiljku čija je sadržina zabranjena, dostavlja u roku od trideset dana od dana komisijskog pregleda, organu koji je isprave i druga dokumenta izdao ili nadležnom organu opštine na čijoj je teritoriji predmetna pošiljka primljena.

Robu i druge predmete koje sadrži neisporučiva poštanska pošiljka, po isteku roka čuvanja, poštanski operator izlaže javnoj prodaji.

Ako je sadržina nesisporučive poštanske pošiljke podložna kvarenju, poštanski operator predmetnu pošiljku uništava ili je prodaje neposrednom pogodbom.

Novčana sredstva dobijena prodajom sadržine poštanske pošiljke čuvaju se godinu dana od isteka roka za čuvanje poštanske pošiljke.

Sredstva iz prethodnog stava se isplaćuju pošiljaocu ako u roku od godinu dana izvršene prodaje podnese zahtev za isplatu, umanjena za troškove čuvanja, javne prodaje i isplate ovih sredstava.

Ako pošiljalac ne podnese zahtev za isplatu u roku definisanom u prethodnom stavu, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

Neisporučive pošiljke se čuvaju na bezbedan i siguran način u zoni sa kontrolisanim pristupom.

### 13) NAPLATA POŠTANSKIH USLUGA

Poštarina je cena koju Korisnik plaća DHL-u za izvršenje usluga, kao i dopunskih usluga u vezi sa pošiljkama.

Naknada za izvršenje poštanske usluge (poštarina) utvrđuje se cenovnikom koji sadrži cene usluge, a iste su određene: na osnovu vrste usluge, vrsta pakovanja, mase (volumetrijske mase) i odredišta - destinacije.

Cenovnik se nalazi na vidnom mestu u prostorijama DHL za korisnike poštanskih usluga ili se dostavlja korisniku u pisanoj i/ili elektronskoj formi.

DHL je dužan da korisniku na njegov zahtev da na uvid važeći cenovnik.

Kao usluga koja se pruža uz poštanske usluge, DHL zadržava pravo da obračuna dodatne naknade za carinjenje, špediciju ili za prateće usluge uz carinjenje međunarodne poštanske pošiljke.

Sve poštanske pošiljke su podložne plaćanju povratne poštarine, ako za njihovo neuručenje nije odgovoran DHL.

Poštarina se po pravilu plaća unapred prema važećem cenovniku, ako ugovorom o pružanju usluga zaključenim sa korisnikom nije drugačije regulisano.

Prilikom obračuna poštarine DHL primenjuje standardni metod za izračunavanje volumetrijske (zapreminske) mase pošiljke Međunarodne asocijacije vazdušnih prevozlaca – IATA. Poštarina se računa i naplaćuje po većoj masi (zapreminskoj ili stvarnoj masi pošiljke). Formula za izračunavanje volumetrijske mase:  $Dužina \times Širina \times Visina \text{ (cm}^3\text{)} / 5000 = \text{Zapreminska masa (kg.)}$

Nadoknada koja pripada DHL, po tovarnom listu a prema odobrenom i važećem cenovniku, ne sadrži u sebi: premije osiguranja, carine i druge dažbine koje naplaćuju zainteresovane države, carinske i pogranične dažbine, troškove skladištenja, itd.

DHL može da plati u ime korisnika dažbine i poreze nastale po okončanju carinskog postupka, nakon čega je korisnik dužan da izvrši refundaciju nastalih troškova po osnovu nastalih dažbina i poreza u skladu sa rokom plaćanja naznačenom na fakturi izdatoj po ovom osnovu. Ukoliko korisnik ne izvrši uplatu dažbina i poreza u naznačenom roku, DHL zadržava pravo da nadoknadu navedenih troškova po osnovu nastalih dažbina i poreza zatraži zakonskim putem.

Plaćanje carinskih dažbina i drugih dažbina koje dospevaju kako je naznačeno na DHL-ovoj veb stranici u zemlji primaoca može se zahtevati od primaoca pre isporuke. Ovo uključuje naknadu ako DHL koristi svoj kredit kod carinskih organa ili plaća bilo koju carinu u ime primaoca. Pošiljalac će platiti ili nadoknaditi DHL-u sve carine i druge naknade za usluge koje pruža DHL ili koje je DHL napravio u ime pošiljaoca ili primaoca a koje primalac nije platio.

Umanjenje od plaćanja poštarine vrši se na osnovu odluke direktora DHL ili kada je sa korisnikom zaključen Ugovor o pružanju usluga, u sledećim slučajevima:

- 1) za vreme trajanja promotivnih akcija.
- 2) za određene klijente, s obzirom na njihovu referentnost, važnost, vrednost pošiljaka i sl.
- 3) u drugim posebnim slučajevima (na primer: poravnanje sa klijentom, tender, itd.).

#### 14) ROKOVI ČUVANJA MANIPULATIVNIH ISPRAVA

Rokovi čuvanja manipulativnih isprava:

DHL je u obavezi da čuva manipulativne isprave i to:

1. Novčana dokumenta (računi za izvršene poštanske usluge) — 10 godina
2. Tovarni list (Potvrda o prijemu pošiljke) — 3 godine
3. Lista dokaza o dostavi — 3 godine
4. Ugovor o pružanju usluga — 10 godina nakon isteka (raskida) istog
5. Dokumentacija za obavljanje carinskih radnji čuva se u rokovima propisanim Carinskim Zakonom.
6. U slučaju da se vodi sudski spor po nekom predmetu, manipulativne isprave vezane za taj predmet čuvaju se do pravnosnažnog okončanja sudskog spora.

#### 15) POSTUPAK REKLAMACIJE I POTRAŽIVANJA POŠILJAKA

Uručenje pošiljke bez primedbe od primaoca predstavlja pretpostavku, sem protivnog dokaza, da je ista uručena u dobrom stanju i saobrazno dokumentu prenoša.

Ukoliko korisnik smatra da pošiljka nije uručena primaocu ili da je uručena sa zakašnjenjem, da posebno ugovorena obaveza nije izvršena ili da nije izvršena u celini, može podneti reklamaciju u roku od 60 (šezdeset) dana u unutrašnjem i u roku 6 (šest) meseci u međunarodnom poštanskom saobraćaju, računajući od dana kada je DHL preuzeo pošiljku.

U slučajevima oštećenja ili umanjenja sadržine poštanske pošiljke korisnik može izjaviti reklamaciju najkasnije narednog radnog dana, a u daljem roku od 60 dana od dana uručenja pošiljke podneti zahtev za obeštećenje i izjaviti prigovor Regulatornom telu za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator)

Reklamaciju podnosi pošiljalac ili primalac pošiljke kao korisnik usluge DHL, koja se odnosi na pruženu uslugu.

Reklamacija se podnosi u pisanoj formi, na posebnom obrascu – Formular za podnošenje reklamacije, dostupnom u korisničkom servisu i poslovnica DHL-a, bilo u elektronskoj formi, bilo u pisanoj formi ili telefonom. Reklamacija se podnosi pisanim putem neposredno u bilo kojoj poslovnici DHL-a u Republici Srbiji ili elektronskim putem na mail za reklamacije: info-rs@dhl.com. Po prijemu reklamacije u pisanoj formi, kompanija DHL je dužna da pisanim ili elektronskim putem izda potvrdu o primljenoj reklamaciji sa naznačenim brojem. Po prijemu telefonske reklamacije kompanija DHL je dužna da informiše korisnika pismenim ili usmenim putem o primljenoj reklamaciji sa naznačenim brojem preko svoje službe za brigu o klijentima.

Reklamacija sadrži datum podnošenja reklamacije, broj poštanske pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca, kao i podatke o vrednosti pošiljke, ukoliko je predmet reklamacije vrednosna pošiljka. Ukoliko zaposleni DHL-a u poslovnici prima reklamaciju, unosi svoje ime i prezime.

DHL je dužan da se izjasni u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije donošenjem odluke o osnovanosti reklamacije.

Kompanija DHL je dužna da vodi evidenciju o primljenim reklamacijama u elektronskom obliku i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije.

Protiv odluke poštanskog operatora o odbijanju reklamacije, korisnik može da podnese prigovor Regulatoru u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji.

Korisnik može podneti prigovor Regulatoru i zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji.

Prigovor Regulatoru ne isključuje pravo na sudsku zaštitu u skladu sa Zakonom.

## 16) ZAKLJUČENJE UGOVORA O PRUŽANJU USLUGA

Ovi Opšti uslovi su pre svega namenjeni svim korisnicima DHL usluge, s tim što se sa pojedinim korisnicima potpisuje Ugovor o pružanju usluga koji u pojedinim odredbama može odstupati od Opštih uslova, ali u svakom slučaju mora biti usklađen sa Zakonom o poštanskim uslugama.

Ugovor o pružanju usluge smatra se zaključenim potpisivanjem Ugovora o pružanju usluga između ugovornih strana, u pisanoj ili elektronskoj formi, u skladu sa Zakonom kojim se uređuje elektronski dokument.

Ugovorne strane su DHL i Korisnik usluge.



Potpisivanjem Ugovora smatra se da su korisniku bili poznati ili morali biti poznati ovi Opšti uslovi u času zaključenja Ugovora i da je saglasan sa istim.

Sastavni deo Ugovora o pružanju usluge je neprenosivi Tovarni list, izdat od strane DHL-a za svaku pojedinačnu pošiljku, kao i uslovi ugovaranja, koji se nalaze na poleđini svakog Tovarnog lista.

Pošiljalac odgovara za tačnost podataka iz Tovarnog lista bez obzira da li je podatke uneo sam ili je to učinio DHL na osnovu podataka koje mu je pošiljalac saopštio.

U slučaju da sa korisnikom nije zaključen Ugovor o pružanju usluga, potpisuje se Tovarni list čime se smatra da je na snazi Ugovor po pristupu i time se primenjuju sve odredbe ovih Opštih uslova.

## 17) ODGOVORNOST DHL-A

### 17.1 Odgovornost za pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju

U slučaju gubitka ili potpunog ili delimičnog oštećenja sadržine pošiljke, ili prekoračenja roka za prenos i uručenje pošiljke u unutrašnjem saobraćaju, odgovornost kompanije DHL ograničava se:

1. Za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke – desetostruki iznos naplaćene poštarine;
2. Za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine registrovane poštanske pošiljke - iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 1. ovog stava;
3. Za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke – petostruki iznos naplaćene poštarine;
4. Za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke – trostruki iznos naplaćene poštarine.
5. Za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne poštanske pošiljke – iznos označen na pošiljci uvećan za poštarinu naplaćenu po vrednosti i destostruki iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku umanjenu za poštarinu po vrednosti;
6. Za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine vrednosne poštanske pošiljke – iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 5) ovog stava;

Indirektna šteta ili izmakla dobit se ne uzima u obzir prilikom obračuna naknade štete.

DHL je dužan da nadoknadi štetu definisanu ovim odeljkom korisniku koji je platio poštarinu za prenos te pošiljke.

### 17.2 Odgovornost za pošiljke u međunarodnom saobraćaju

Odgovornost DHL-a u vezi sa bilo kojom pošiljkom koja se transportuje vazdušnim putem (uključujući propratni drumski transport ili usputne stanice) ograničena je Montrealskom konvencijom ili Varšavskom konvencijom, koja je primenjiva, ili u odsustvu takve konvencije, na niži od sledećih iznosa: (i) trenutna tržišna ili prijavljena vrednost, ili (ii) 22 Specijalnih prava vučenja po kilogramu (oko 30,00 USD po kilogramu). Takva ograničenja su takođe primenjiva i na sve ostale vidove transporta, osim kada se pošiljke prevoze samo drumskim putem, kada su primenjiva dole navedena ograničenja.

Za pošiljke koje se transportuju preko granice drumskim putem, odgovornost DHL-a je ograničena ili će se smatrati ograničenom Konvencijom o međunarodnom prevozu robe drumom (CMR) na niži od sledećih iznosa: (i) trenutna tržišna ili prijavljena vrednost, ili (ii) 8.33 Specijalnih prava vučenja po kilogramu (oko

11,00 USD po kilogramu).

Ako Pošiljalac ove iznose koji se odnose na naknadu štete smatra nedovoljnim, mora da obezbedi osiguranje kako je opisano u odeljku 19. i samostalno da organizuje osiguranje.

Odgovornost kompanije DHL za pošiljke u međunarodnom saobraćaju se strogo ograničava isključivo na direktni gubitak i oštećenje pošiljke i isključivo u granicama po kilogramu definisanim u ovom odeljku. Sve ostale vrste gubitaka i štete su isključene (uključujući, ali ne ograničavajući se na izgubljeni profit, prihod, kamatu, budući posao), bilo da je takav gubitak ili šteta poseban ili posredan pa čak i ako je DHL-u skrenuta pažnja na rizik od takvog gubitka ili štete.

DHL će uložiti svaki primereni napor da pošiljku uruči u skladu sa DHL-ovim rokovima uručjenja definisanim u odeljku 9. ovih Opštih uslova. DHL nije odgovoran za bilo kakvu štetu ili gubitak usled kašnjenja prouzrokovanim višom silom, propustom korisnika ili okolnosti izvan kontrole DHL-a navedenim u odeljku 18. ovih Opštih uslova. Pošiljalac bi za određene pošiljke mogao imati pravo da potražuje ograničenu nadoknadu za kašnjenje na osnovu odredbi i uslova garancije povraćaja novca, koje se mogu naći na sajtu DHL-a ([www.dhl.com](http://www.dhl.com)) ili dobiti pozivanjem DHL odeljenja za rad sa strankama.

#### 18) OKOLNOSTI IZVAN KONTROLE DHL-A

DHL ne snosi odgovornost za bilo koji gubitak ili štetu koji nastanu usled okolnosti koje su izvan kontrole kompanije DHL. To uključuje, bez ograničenja, električno ili magnetno oštećenje ili brisanje elektronskih ili fotografskih slika, podataka ili snimaka; bilo koji defekt ili karakteristiku u vezi sa prirodom pošiljke, čak i ako su bili poznati kompaniji DHL; bilo koju radnju ili propust nekog lica koje nije zaposleno kod DHL-a niti je u ugovornom odnosu sa kompanijom DHL – npr. pošiljalac, primalac, treće lice, carinski ili drugi državni službenik; sajber-napadi trećih strana ili druge pretnje vezane za bezbednost informacija; „Višu silu“ – npr. zemljotres, ciklon, oluju, poplavu, maglu, rat, avionsku nesreću, embargo, nered, građanske nemire, epidemija, pandemija ili štrajk, izuzimajući potencijalni štrajk zaposlenih DHL-a.

#### 19) OSIGURANJE POŠILJKE

DHL ne pruža usluge osiguranja pošiljke. Ukoliko pošiljalac želi da obezbedi osiguranje pošiljke, mora samostalno da zatraži i obezbedi osiguranje kod neke od osiguravajućih kuća u republici Srbiji.

#### 20) GARANCIJE POŠILJAOCA

Pošiljalac će obešteti DHL i osloboditi ga odgovornosti za svaki gubitak ili štetu koji nastanu u vezi sa tim što sam pošiljalac nije postupao u skladu sa sledećim garancijama i obavezama:

- da su sve informacije koje su dostavili pošiljalac ili njegovi predstavnici potpune i tačne;
- da je pošiljka prihvatljiva za prenos, u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova;
- da je pošiljka pripremljena u bezbednim prostorijama od strane pouzdanih lica, i zaštićena od neovlašćenog kontakta tokom pripreme, skladištenja i bilo kog vida transporta do DHL-a;
- da je pošiljalac postupio u skladu sa svim primenjivim carinskim, uvoznim i izvoznim zakonima i zakonima o zaštiti podataka, sankcijama, embargom i drugim zakonima i propisima;
- da je pošiljalac pribavio sve potrebne saglasnosti u vezi sa podacima o ličnosti koji se dostavljaju DHL-u, uključujući podatke o primaocu koji su potrebni radi transporta, carinjenja i dostave, poput adrese elektronske pošte i broja mobilnog telefona;
- da je poštovao primenljivu kontrolu izvoza, sankcije, carinske zakone i propise ili druge primenljive regulatorne zahteve i ograničenja u vezi sa uvozom, izvozom, tranzitom ili transferom robe;
- da je DHL-u prijavio svaku kontrolisanu robu dvostruké namene ili vojnu robu koja podleže vladinim ovlašćenjima sadržanim u pošiljci; i
- da je obezbedio sve informacije, dozvole, licence ili druga državna ovlašćenja i dokumente, kako

se zahteva važećim zakonom ili na zahtev DHL-a, i sve informacije, dozvole, licence ili druga vladina ovlašćenja i dokumenti koje je dostavio Pošiljalac ili njegovi predstavnici su istiniti, potpuni i tačni, uključujući vrednost i opis robe i informacije o pošiljaocu i primaocu pošiljke.

#### 21) MERODAVNO PRAVO

Svaki spor koji proistekne ili na ma koji način bude povezan sa ovim Opštim uslovima podleže, a u korist kompanije DHL, neisključivoj nadležnosti sudova kao i zakonima zemlje porekla pošiljke, pa se ovim pošiljalac i pošiljka neopozivo podvrgavaju nadležnosti ovakvog suda i zakona, osim ako to nije u suprotnosti sa primenjivim pravom.

#### 22) ODVOJIVOST ODREDBI OPŠTIH USLOVA



Ništavost ili nemogućnost primene ma koje odredbe ovih Opštih uslova neće uticati na druge delove ovih Opštih uslova.

#### 23) PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja Rešenja o saglasnosti na opšte uslove poštanskog operatora koje donosi Regulator.

Danom stupanja na snagu ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja zavedeni pod brojem 1-04-34502-17/20-16 od 26.02.2021. godine i odredbama ovih Opštih uslova zamenjuju se u celini odredbe prethodnih Opštih uslova.

U Beogradu,  
Januar 2024. godine

  
  
DHL International Beograd d.o.o.  
1