



DHL EXPRESS PRAVILA I UVJETI PRIJEVOZA

(„Pravila i uvjeti”)

VAŽNA OBAVIJEST

Kada naručujete usluge DHL-a, u svojstvu „Pošiljatelja” pristajete u svoje ime i u ime primatelja pošiljke („Primatelj”) i svake druge osobe koja ima udio u Pošiljci da se primjenjuju ova Pravila i uvjeti.

Izraz „Pošiljka” podrazumijeva sve dokumente ili pakete koji se šalju po jednoj teretnici i koji se otpremaju na bilo koji način koji odabere DHL, među ostalim zračnim i cestovnim putem ili bilo kojim drugim sredstvom. Izraz „teretnica” podrazumijeva svaki identifikacijski dokument pošiljke ili drugi dokument koji je izrađen u automatiziranom sustavu DHL-a ili pošiljatelja, kao što je naljepnica, barkôd, teretnica ili obavijest o isporuci (otpremnica), kao i svaka elektronička verzija tih dokumenata. Svaka Pošiljka otprema se na osnovi ograničene odgovornosti kao što je ovdje navedeno. Ako Pošiljatelj zahtijeva veću zaštitu, tada se dogovara osiguranje koje se dodatno plaća. (Za dodatne informacije molimo pogledajte tekst u nastavku). Izraz „DHL” označava bilo kojeg člana mreže DHL Expressa.

1. Carinjenje i usklađenost s propisima

DHL može obavljati sljedeće aktivnosti u ime Pošiljatelja ili Primatelja u svrhu pružanja usluga: (1) ispunjavati dokumente, dopunjavati šifre proizvoda ili usluga i unaprijed plaćati sve carinske, porezne ili druge regulatorne pristojbe propisane važećim zakonima i propisima („carinske pristojbe”), (2) djelovati kao pravi zakonski zastupnik (agent) Pošiljatelja ili Primatelja ili odrediti carinskog posrednika za obavljanje izvozne kontrole i carinjenja i (3) preusmjeriti Pošiljku carinskom posredniku Primatelja ili na neku drugu adresu po nalogu bilo koje osobe koju DHL opravdano smatra ovlaštenom. Pošiljatelj ili Primatelj dostavit će svako dodatno odobrenje propisano važećim zakonom kako bi DHL mogao obaviti carinjenje Pošiljke.

DHL Express – Excellence. Simply delivered.

DHL International d.o.o.
Utinjska 40
10020 Zagreb
Hrvatska

Telefon +385 1 6651111
Fax +385 1 6651120
Email info.hr@dhl.com
www.dhl.hr

OTP banka d.d.
IBAN HR6624070001100587249
SWIFT: OTPVHR2X
Zagrebačka banka d.d.
IBAN: HR4723600001101328891
SWIFT: ZABHR2X
Erste&Steiermärkische Bank d.d.
IBAN: HR6824020061100554208
SWIFT: ESBCHR22

OIB 79069474349
PDV ID BR HR79069474349
MB 03996824
MBS 080087190
Član uprave: Srebrenka Saks
Trgovački sud u Zagrebu
Temeljni kapital 4.494.800,00 kuna
uplaćen u cijelosti
Šifra djelatnosti: 5320



2. Neprihvatljive Pošiljke

Pošiljka se smatra neprihvatljivom u sljedećim slučajevima:

- ako sadržava cijele komade vatrenog oružja, streljivo, eksplozive, eksplozivne naprave ili testne dijelove, zračne puške, replike ili imitacije vatrenog oružja; krivotvorenu robu; novac; poluge ili šipke (bilo kojeg plemenitog metala); žive životinje, zabranjene dijelove životinja ili životinjske ostatke, kao što je bjelokost; ljudske ostatke ili pepeo; drago ili poludrago kamenje u rasutom stanju; kanabis ili proizvode dobivene od kanabisa; ili nezakonitu robu, kao što su narkotici ili druga protuzakonita opojna sredstva,
- ako je klasificirana kao opasan materijal, opasna roba, zabranjena ili ograničena vrsta robe u skladu s Uredbom o opasnim materijama u Europskom cestovnom prijevozu (ADR) ili je kao takvu klasificira Međunarodno udruženje zračnih prijevoznika (International Air Transport Association, IATA), Međunarodna organizacija civilnog zračnog prijevoza (International Civil Aviation Organization, ICAO) ili druge relevantne organizacije („opasna roba”),
- ako sadržava bilo koji drugi predmet koji DHL ne može sigurno ili zakonito prevesti,
- ako je adresa netočna ili nije propisno označena ili je pakiranje neispravno ili neadekvatno za siguran prijevoz uz redovnu brigu prilikom rukovanja,
- ako se Pošiljatelj, Primatelj ili bilo koja druga osoba s izravnim ili neizravnim udjelom u Pošiljci nalazi na bilo kojem važećem popisu subjekata na koje se primjenjuju sankcije kao neprihvatljiv subjekt ili subjekt s ograničenim pravima.

3. Isporuke i pošiljke koje nije moguće isporučiti

Pošiljke se ne mogu isporučivati na poštanske pretince ni na poste restante. Pošiljke se isporučuju na adresu Primatelja koju je dao Pošiljatelj, ali ne nužno imenovanom Primatelju osobno. Pošiljke na adrese s centralnim prijemnim područjem isporučivat će se na to područje.

DHL može obavijestiti Primatelja o nadolazećoj ili propuštenoj dostavi. Primatelju se mogu ponuditi alternativne mogućnosti dostave kao što su dostava drugog dana, bez potrebe potpisivanja, te preusmjerenje ili preuzimanje u DHL-ovom prostoru.

Ako se Pošiljka smatra neprihvatljivom kao što je opisano u članku 2., ako je podcijenjena za potrebe carinjenja, ako se Primatelja ne može na razuman način identificirati ili locirati, odnosno ako Primatelj odbije isporuku ili odbije platiti Carinu ili druge troškove Pošiljke, DHL će poduzeti razumne napore da Pošiljku vrati Pošiljatelju. Pošiljka će biti vraćena o trošku Pošiljatelja. Ako Pošiljku nije moguće vratiti, ona se može prodati ili je se može riješiti bez ikakve odgovornosti prema Pošiljatelju ili bilo kome drugome. DHL ima pravo uništiti svaku Pošiljku ako mu bilo koji zakon ili bilo koje tijelo za provedbu zakona odnosno tijelo kaznenog progona priječe da je u cijelosti ili djelomično vrati Pošiljatelju, kao i svaku Pošiljku opasne robe.



4. Pregled

DHL ima pravo otvoriti i pregledati Pošiljku bez prethodne obavijesti radi sigurnosti te iz carinskih ili drugih regulatornih razloga.

5. Obračun i naplata Pošiljke, carinske pristojbe i naknade

Troškovi Pošiljke DHL-a obračunavaju se prema višoj stvarnoj odnosno volumetričkoj težini po komadu, s tim da DHL može svaki komad ponovno izvagati i izmjeriti radi potvrde obračuna.

Od Primatelja se prije isporuke može zatražiti da podmiri carinske pristojbe i druge troškove kako je navedeno na mrežnoj stranici DHL-a u državi odredišta. U to je uključena naknada ako DHL iskoristi iznos preplate koji ima kod Carinske uprave ili podmiri bilo kakve carinske pristojbe u ime Primatelja. Pošiljatelj je dužan platiti ili nadoknaditi DHL-u iznos svih carinskih pristojbi i drugih troškova za usluge koje mu je DHL pružio odnosno koje je imao u ime Pošiljatelja ili Primatelja ako Primatelj ne izvrši plaćanje.

6. Odgovornost DHL-a

- 6.1. Odgovornost DHL-a u odnosu na bilo koju Pošiljku prevezenu zračnim putem (uključujući dodatni cestovni prijevoz i zaustavljanja na ruti) ograničena je Montrealskom konvencijom ili Varšavskom konvencijom ako se primjenjuju, odnosno ako nema primjenjive Konvencije, na niže od sljedećeg: (i) postojeća tržišna ili deklarirana vrijednost ili (ii) 22 posebna prava vučenja po kilogramu (cca USD 30,00 po kilogramu). Ta ograničenja primjenjuju se i na sve druge oblike prijevoza, osim kada se Pošiljke prevoze jedino cestovnim putem, pri čemu se primjenjuju ograničenja navedena u nastavku.**

Za prekogranične Pošiljke koje se prevoze cestom odgovornost DHL-a jest ili se smatra da je ograničena Konvencijom o međunarodnom cestovnom prijevozu roba (CMR) na niže od sljedećeg: (i) postojeća tržišna ili deklarirana vrijednosti ili (ii) 8,33 posebna prava vučenja po kilogramu (cca USD 11,00 po kilogramu). Ta ograničenja primjenjuju se i u domaćem cestovnom prijevozu ako u važećem domaćem zakonu o prijevozu ne postoje obvezna ograničenja ili ograničenja nižeg stupnja odgovornosti.

Ako Pošiljatelj ta ograničenja smatra nedovoljnima, mora izdati posebnu izjavu o vrijednosti i podnijeti zahtjev za osiguranje kao što je opisano u članku 8. ili mora ugovoriti vlastito osiguranje.

Odgovornost DHL-a strogo je ograničena samo na direktan gubitak i oštećenje Pošiljke i na ograničenja po kilogramu navedena ovdje u članku 6. Isključuju se sve druge vrste gubitka ili oštećenja (uključujući, između ostalog, gubitak zarade, prihoda, kamata, budućih poslova), bilo da je takav gubitak ili oštećenje posebno ili indirektno, čak i ako je DHL upozoren na rizik takvog gubitka ili oštećenja.



- 6.2. DHL će poduzeti sve razumne napore kako bi isporučio Pošiljku prema redovnom rasporedu isporuka DHL-a, ali rok isporuke nije obvezujući i ne čini dio ugovora. DHL ne odgovara za bilo koja oštećenja ili gubitke koji mogu nastati zbog kašnjenja. Međutim, za određene Pošiljke u nekim slučajevima Pošiljatelj može zahtijevati ograničeni povrat novca zbog kašnjenja prema uvjetima Garancije povrata novca koji su dostupni na mrežnoj stranici DHL-a (<https://mydhl.express.dhl/>) ili kod DHL službe za korisnike.**

7. Vremenska ograničenja za reklamacije

Sve reklamacije moraju se podnijeti DHL-u u pisanom obliku u roku od trideset (30) dana od dana kada DHL prihvati Pošiljku, a ako se to propusti, DHL ne snosi nikakvu odgovornost. Reklamacije su ograničene na jednu reklamaciju po Pošiljci, čije se rješenje smatra potpunim i konačnim rješenjem za sav gubitak ili oštećenje u vezi s njom.

8. Osiguranje Pošiljke

DHL može za Pošiljatelja dogovoriti osiguranje za iznos gubitka ili oštećenja Pošiljke kojim se u cijelosti pokriva vrijednost robe, ako Pošiljatelj DHL-u za to izda pisane upute, što uključuje i ispunjavanje odjeljka o osiguranju na teretnici, ili to zatraži preko DHL-ova automatiziranog sustava i plati odgovarajuću premiju. Osiguranje Pošiljke ne uključuje indirektan gubitak ni oštećenje, kao ni gubitak ili štetu koji su uzrokovani kašnjenjem.

9. Okolnosti izvan kontrole DHL-a

DHL nije odgovoran za bilo kakav gubitak ili štetu koji proizlaze iz okolnosti koje su izvan kontrole DHL-a. One uključuju, ali nisu ograničene na: električno ili magnetsko oštećenje ili brisanje elektroničkih ili fotografskih slika, podataka ili snimaka; bilo kakvu grešku ili svojstvo koji su povezani s prirodom Pošiljke, čak i ako su poznati DHL-u; bilo koji čin ili propust osobe koja nije zaposlenik DHL-a ili nema ugovor s DHL-om, kao što su npr. Pošiljatelj, Primatelj, treća strana, carinik ili drugi državni službenik; kibernetičke napade trećih strana ili druge prijetnje povezane s informacijskom sigurnošću; „višu silu”, npr. potres, ciklon, oluja, poplava, magla, rat, zrakoplovna nesreća, embargo, pobuna, epidemija, pandemija, javni nemiri ili industrijsko djelovanje.



10. Pošiljateljeve izjave, jamstva i nadoknada štete

Pošiljatelj će nadoknaditi štetu DHL-u te njega i njegove direktore, dužnosnike, zaposlenike i zastupnike (agente) osloboditi odgovornosti za bilo kakve obveze, gubitke ili štete koji nastanu zbog toga što Pošiljatelj ne postupa u skladu sa sljedećim izjavama i jamstvima:

- Pošiljka je prihvatljiva za transport u skladu s člankom 2. ovih Pravila i uvjeta;
- Pošiljku je na siguran način pripremio pouzdano osoblje te je ona bila zaštićena od neovlaštenog rukovanja tijekom pripreme, skladištenja i transporta do DHL-a;
- Pošiljatelj se pridržavao važećih izvoznih kontrola, sankcija, carinskih zakona i propisa te drugih važećih regulatornih zahtjeva i ograničenja koja se odnose na uvoz, izvoz, provoz ili prijenos robe;
- Pošiljatelj je DHL-u deklarirao svu robu s dvojnomo namjenom ili za upotrebu u vojne svrhe koja podliježe kontroli i za koju su potrebna vladina odobrenja, a sadržana je u Pošiljci;
- Pošiljatelj je dostavio sve informacije, dozvole, licence ili druga državna odobrenja i dokumente, kako je propisano važećim zakonom odnosno na zahtjev DHL-a, te su sve informacije, dozvole, licence ili druga državna odobrenja i dokumenti koje su Pošiljatelj ili njegovi zastupnici dostavili istiniti, potpuni i točni, uključujući vrijednost i opis robe te informacije koje se odnose na Pošiljatelja i Primatelja;
- Pošiljatelj je pri dostavi osobnih podataka DHL-u postupao u skladu sa svojim zakonskim obvezama u vezi s obradom i dijeljenjem dotičnih podataka, uključujući informiranje pojedinaca na koje se to odnosi da su osobni podaci, među kojima su adresa e-pošte i broj mobilnog telefona Primatelja, potrebni za transport, carinjenje i isporuku.

11. Ruta

Pošiljatelj je suglasan sa svakom rutom i skretanjima, uključujući mogućnost da se Pošiljka može slati posrednim putem uz mjesta zaustavljanja.

12. Mjerodavno pravo

Na sve nesuglasice koje proizlaze iz ovih Pravila i uvjeta ili su na bilo koji način povezane s njima primjenjuje se neisključiva nadležnost sudova i mjerodavno pravo zemlje polazišta Pošiljke, te Pošiljatelj neopozivo podliježe njihovoj nadležnosti, osim ako to nije suprotno važećem zakonu.

13. Salvatorna klauzula

Nepravaoaljanost ili neprovedivost bilo koje odredbe neće utjecati na nijedan drugi dio ovih Pravila i uvjeta.

Dodatne informacije dostupne su na mrežnoj stranici DHL-a (<https://mydhl.express.dhl/>) i na odgovarajućoj stranici pojedine zemlje ili u Službi za korisnike DHL-a.