



## DHL EXPRESS TERMINI I UVJETI TRANSPORTA

(“Termini i uvjeti”)

### VAŽNA NAPOMENA

Kada naručujete DHL-ove usluge, Vi, kao “pošiljalac”, slažete se, u svoje ime, u ime primaoca Pošiljke (“primalac”) i u ime svakoga ko ima interes za pošiljku, da se ovi termini i uvjeti primjenjuju.

“Pošiljka” podrazumijeva sve dokumente ili pakete koji putuju pod jednim tovarnim listom i koji se mogu prevoziti bilo kojim sredstvom po izboru DHL-a, uključujući zračnog, cestovnog ili bilo kojeg drugog prevoznika. “Tovarni list” uključuje svaku oznaku pošiljke ili dokument koji proizvedu DHL-ovi ili automatizirani sistemi pošiljaoca kao naljepnicu, bar-kod, otpremnicu ili tovarni list kao i bilo koju elektronsku verziju istih. Svaka pošiljka se transportuje uz ograničenu odgovornost, kako je predviđeno ovim dokumentom. Ukoliko pošiljalac zahtijeva veću zaštitu, u tom slučaju može ugovoriti osiguranje uz dodatnu cijenu (za dalje informacije pogledati dolje niže). “DHL” znači bilo koja članica mreže DHL Express.

### 1 Carinjenje i usklađenost sa propisima

DHL može obavljati slijedeće djelatnosti u ime pošiljaoca ili primaoca radi pružanja usluga: (1) kompletirati dokumente, dopuniti šifre proizvoda ili usluge, i unaprijed platiti carine, poreze ili druge troškove predviđene važećim zakonima i propisima (carinske dadžbine), (2) nastupati kao istinski i zakoniti predstavnik ili ovlaštenu carinski posrednik za pošiljaoca i primaoca da vrši izveznu kontrolu i carinjenje i (3) preusmjeriti pošiljku carinskom posredniku primaoca ili na drugu adresu na zahtjev osobe za koju DHL s razlogom vjeruje da je ovlaštena. Pošiljalac ili primalac će pružiti svako dodatno ovlaštenje potrebno prema važećem zakonu za DHL da ocarini pošiljku.

### 2 Neprihvatljive pošiljke

Pošiljka se smatra neprihvatljivom ako:

- sadrži kompletno vatreno oružje, municiju, eksploziv, eksplozivne naprave ili dijelove za testiranje, zračne puške, replikę ili imitacije vatrene oružje; falsifikovane predmete; gotovina, poluge (od bilo kojeg plemenitog metala); žive životinje, zabranjene dijelovi ili ostatke životinja poput slonovače; posmrtno ljudske ostatke ili pepeo; drago ili poludrago kamenje; kanabis ili njegovi derivati; ili ilegalnu robu kao što su narkotici ili druge ilegalne droge,
- je klasificirana kao rizična materija, opasna materija, sadrži zabranjene ili artikle sa ograničenjem prema regulaciji ADR (Evropska regulativa cestovnog transporta o opasnim materijama) ili od strane IATA (Međunarodno udruženje zračnih prevoznika), ICAO (Međunarodna organizacija za civilnu avijaciju), ili druga relevantna organizacija (“opasne materije”),
- sadrži bilo koje druge predmete za koje DHL smatra da ih ne može sigurno i legalno transportovati.
- je nepravilno adresirana, nije ispravno označena ili je pakovanje neispravno, oštećeno ili nedovoljno za siguran transport uz uobičajeno rukovanje, sadrži bilo koje druge predmete za koje DHL smatra da ih ne može sigurno i legalno transportovati.
- pošiljalac, primalac ili bilo koja druga strana sa direktnim ili indirektnim interesom za pošiljku navedena je na svim primjenljivim listama sankcija kao odbijena/zabranjena ili ograničena strana.

### 3 Dostava i nemogućnost dostave pošiljki

Pošiljke se ne mogu isporučivati na poštanski pretinac ili poštanski broj. Pošiljke se isporučuju na adresu primaoca koju je dao pošiljalac, ali ne nužno imenovanom primaocu lično. Pošiljke upućene na adrese u centralnom području prijema dostavljaju se u tom području.

DHL može obavijestiti primaoca o predstojećoj ili propuštenoj dostavi. Primaocu se može ponuditi alternativna opcija dostave drugi dan, dostava bez zahtijevanog potpisa, preusmjerjenje ili



preuzimanje u DHL-ovom servisnom uredu.

Ukoliko se pošiljka smatra neprihvatljivom kako je opisano u Članu 2., prijavljena je manja vrijednost radi carine, primalac opravdano ne može biti identifikovan ili lociran, ili primalac odbija dostavu ili odbija da plati carinske dadžbine ili druge troškove pošiljke, DHL će koristiti razumne napore da vrati pošiljku pošiljaocu. Ovo će ići na trošak pošiljaoca. Ukoliko nije moguće vratiti pošiljku, ista se može osloboditi, napustiti, uništiti ili je prodati bez stvaranja ikakve odgovornosti prema pošiljaocu ili bilo kome drugom. DHL zadržava pravo da uništi bilo koju pošiljku ukoliko je DHL onemogućen zakonom ili zakonodavnim tijelima da vrati cijelu ili dio pošiljke pošiljaocu, kao i bilo koju pošiljku koja sadrži opasne materije.

#### **4 Pregled**

DHL ima pravo otvoriti i pregledati pošiljku bez najave iz sigurnosnih, bezbjednosnih ili drugih opravdanih razloga.

#### **5 Cijene, carinske dadžbine i naknade za pošiljku**

DHL-ovi troškovi za pošiljku se obračunavaju prema većoj – stvarnoj ili zapreminskoj težini po koletu i svako koleto može biti prevagano i premjereno u svrhu potvrde obračuna.

Plaćanje carinskih dadžbina i drugih troškova/naknada navedenih na web stranici DHL-a u zemlji uvoza može biti zahtijevano od strane primaoca prije dostave. Ovo uključuje naknadu ukoliko DHL koristi svoja sredstva prema carinskim organima ili plaća bilo kakve carinske dadžbine u ime primaoca. Pošiljalac će platiti ili nadoknaditi DHL-u sve carinske dadžbine i druge naknade za usluge koje pruža DHL ili su nastale DHL-u u ime pošiljaoca ili primaoca, ako primalac ne plati.

#### **6 Odgovornost DHL-a**

- 6.1 DHL-ova odgovornost u odnosu na bilo koju pošiljku transportovanu zrakom (uključujući pomoćni cestovni transport ili usputna zadržavanja) je ograničena Montrealskom Konvencijom ili Varšavskom konvencijom kako je primjenjivo, ili u odsustvu takve Konvencije, na manju od (i) trenutnu tržišne ili prijavljene vrijednosti, ili (ii) 19 Specijalna Prava Vučenja po kilogramu (otprilike USD 30,00 po kilogramu). Ovi limiti će se takođe primjenjivati na sve druge oblike transporta, osim gdje se pošiljke prevoze isključivo cestom, kada se primjenjuju sljedeći limiti.**

**Za prekogranične pošiljke transportovane cestom, DHL-ova odgovornost je ili će biti ograničena Konvencijom o međunarodnom cestovnom transportu (CMR) na manju od (i) trenutne tržišne ili prijavljene vrijednosti, ili (ii) 8.33 Specijalna Prava Vučenja po kilogramu (otprilike USD 11,00 po kilogramu). Ova ograničenja će se takođe primijeniti na unutrašnji cestovni transport u odsustvu obvezujućeg ili ograničenja niže odgovornosti u primjenjivom nacionalnom transportnom zakonodavstvu.**

**Ukoliko pošiljalac smatra da su ova ograničenja nedovoljna, on mora dati specijalnu izjavu o vrijednosti i tražiti osiguranje kao što je opisano u članu 8. ili sklopiti vlastite aranžmane za osiguranje.**

**DHL-ova odgovornost je strogo ograničena na direktni gubitak i oštećenje konkretne pošiljke i to po kilogramu kako je dato u ovom članu 6. Sve druge vrste gubitaka ili štete su isključeni (uključujući, ali nije ograničeno samo na njih, izgublenu zaradu, prihod, kamatu, budući posao), bilo da je taj gubitak ili šteta specijalan ili indirektan, pa čak i kada je DHL-u skrenuta pažnja na rizik od gubitka ili štete.**

- 6.2 DHL će uložiti sve razumne napore da pošiljku isporuči prema DHL-ovom redovnom rasporedu isporuke, ali on nije zagaraniran i nije dio ovog ugovora. DHL nije odgovoran za bilo kakve štete ili gubitak koji nastane usljed kašnjenja. Pošiljalac može potraživati ograničenu kompenzaciju za kašnjenje prema Terminima i uvjetima garancije povrata novca, dostupni na web stranici DHL-a ([www.mydhl.express.dhl/](http://www.mydhl.express.dhl/)) ili kod DHL Odjela za korisnike.**



## 7 Reklamacije

Sve reklamacije se moraju podnijeti DHL-u pismeno u roku od trideset (30) dana od datuma kada je DHL prihvatio pošiljku, a ako to nije učinjeno DHL nema nikakve odgovornosti. Reklamacije su ograničene na jednu reklamaciju po pošiljci, čije će poravnanje biti potpuna i konačna nagodba za sav gubitak ili štetu s tim u vezi.

## 8 Zaštita vrijednosti pošiljke

DHL može biti u mogućnosti organizirati zaštitu pošiljke u slučaju gubitka ili oštećenja pošiljke, pokrivajući punu vrijednost robe, pod uvjetom da Pošiljalac to pismeno zatraži od DHL -a, uključujući ispunjavanje odjeljka o zaštiti vrijednosti pošiljke na tovarnom listu ili upotrebom DHL automatiziranih sistema i plati primjenjivu naknadu. Zaštita vrijednosti pošiljke ne pokriva indirektnu gubitke ili oštećenja, niti gubitke ili štete uzrokovane kašnjenjem.

## 9 Okolnosti izvan DHL-ove kontrole

DHL nije odgovoran za bilo kakav gubitak ili štetu koji nastanu usljed okolnosti izvan DHL-ove kontrole. Te okolnosti uključuju ali nisu ograničene samo na njih: oštećenja električne ili magnetnog polja, brisanje elektroničkih ili fotografskih slika, podataka ili snimaka; bilo kakva oštećenja ili karakteristike vezane za prirodu pošiljke, čak i ako su poznate DHL-u, propust osobe koja nije zaposlena kod DHL-a ili pod ugovorom sa DHL-om - npr. pošiljalac, primalac, treća strana, carinski ili drugi vladin službenik; cyber napadi trećih strana ili druge prijetnje vezane za sigurnost informacija; "Viša sila" – npr. zemljotres, ciklon, oluja, poplava, magla, rat, pad aviona, embargo, nemiri, epidemija, pandemija, građanski neredi ili štrajk.

## 10 Izjave pošiljaoca, garancije i obeštećenje

Pošiljalac će obeštetiti DHL i smatrati da DHL, njegovi direktori, službenici, uposlenici i agenti nisu odgovorni za bilo kakve odgovornosti, gubitak ili štetu ukoliko pošiljalac nije poštivao važeće zakone ili propise i zbog svog kršenja sljedećih garancija i tvrdnji:

- pošiljka je prihvatljiva za transport prema Članu 2. iznad;
- pošiljku su u sigurnim prostorijama pripremile pouzdane osobe i ista je bila zaštićena od neovlaštenog uplitanja tokom pripreme, skladištenja i transporta prema DHL-u;
- Pošiljalac je poštovao važeće zakone i propise izvoza, kontrole, sankcije, carinske zakone i propise; ili druge važeće regulatorne zahtjeve i ograničenja vezana za uvoz, izvoz, tranzit, ili transfer robe;
- Pošiljalac je prijavio DHL-u bilo koju kontroliranu robu dvojne namjene ili vojnu robu koja podliježe državnim ovlaštenjima sadržanim u pošiljci;
- Pošiljalac je dostavio sve informacije, dozvole, licence ili druga vladina ovlaštenja i dokumente, kako to zahtijeva važeći zakon ili na zahtjev DHL-a, a sve informacije, dozvole, licence ili druga vladina ovlaštenja i dokumenti koje je dostavio pošiljalac ili njegovi predstavnici su istiniti, potpuni i tačni, uključujući vrijednost i opis robe te podatke o pošiljaocu i primaocu;
- prilikom davanja ličnih podataka DHL-u, pošiljalac je ispoštovao svoje zakonske obaveze u vezi s obradom i dijeljenjem ovih podataka, uključujući obavještanje pojedinaca na koje se odnosi da su lični podaci, uključujući e mail adresu primaoca i broj mobilnog telefona, potrebni za transport, carinjenje i dostavu.

## 11 Ruta

Pošiljalac se slaže sa svim pravicima i skretanjima pošiljke, uključujući i mogućnost da se pošiljka može prevoziti i preko posrednih zaustavnih mjesta.

## 12 Nadležno zakonodavstvo

Svaki nesporazum nastao po ovim terminima i uvjetima, ili je na bilo koji način u vezi s njima, podliježe, neekskluzivnoj nadležnosti sudova zemlje porijekla pošiljke i reguliraju ga zakoni te zemlje i pošiljalac se neopozivo podvrgava toj jurisdikciji, osim ako je to u suprotnosti sa važećim zakonima.



### **13 Odvojivost**

Pravno nevaženje ili neizvršivost bilo koje odredbe neće uticati ni na jedan drugi dio ovih termina i uvjeta.

**Dodatne informacije su dostupne na DHL web stranici (<https://mydhl.express.dhl/>) i relevantne stranice zemlje ili kod lokalnog DHL Odjela za korisnike.**