



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

**OPĆI UVJETI ZA OBAVLJANJE OSTALIH POŠTANSKIH USLUGA  
U UNUTARNJEM I MEĐUNARODNOM PROMETU**



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

Općim uvjetima za obavljanje ostalih poštanskih usluga u unutarnjem i međunarodnom prometu ("Opći uvjeti") reguliraju se prava i obveze društva IN TIME d.o.o. u postupku pružanja ostalih poštanskih usluga i dopunskih usluga. Svaki korisnik usluga IN TIME d.o.o. treba se upoznati sa odredbama Općih uvjeta u cilju zaštite vlastitih interesa prilikom korištenja usluga.

Radi lakšeg korištenja Općih uvjeta pojmovi će imati sljedeće značenje:

<b>Korisnik</b>	pravna ili fizička osoba koja se koristi poštanskim uslugama, kao pošiljatelj ili primatelj poštanske pošiljke
<b>Pošiljatelj</b>	pravna ili fizička osoba koja šalje poštansku pošiljku i koja je nositelj svih prava i obveza iz ugovora do propisnog uručenja poštanske pošiljke
<b>Primatelj</b>	pravna ili fizička osoba na koju je poštanska pošiljka adresirana i kojoj se pošiljka treba uručiti na temelju naloga pošiljatelja
<b>Prijevoznica</b>	isprava u obliku paketne naljepnice koja sadrži podatke navedene u točkama 7.4 i 7.5 ovih Općih uvjeta
<b>Pošiljka</b>	svaka adresirana pošiljka u konačnom obliku u kojem je IN TIME d.o.o. treba uručiti
<b>Koleto</b>	Dio pošiljke obuhvaćen jednom paketnom naljepnicom
<b>ZPU</b>	Zakon o poštanskim uslugama sa svim izmjenama i dopunama po njihovom stupanju na snagu

Članak 1.

### **Naziv i sjedište Davatelja poštanskih usluga, područje pružanja usluga**

- 1.1. IN TIME d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Velika cesta 78, OIB 18458216879 (dalje u tekstu: "Davatelj usluge") je davatelj ostalih poštanskih usluga i s njima povezanih dopunskih usluga temeljem uredno podnesene prijave Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti. Pod ostalom poštanskom uslugom podrazumijeva se usluga prijema, usmjeravanja, prijenosa i uručenja poštanskih pošiljaka, u unutarnjem i međunarodnom prometu, koja nije obuhvaćena univerzalnom uslugom ili zamjenskim poštanskim uslugama, dok se pod dopunskom uslugom podrazumijeva usluga koja sadrži poseban način postupanja tijekom prijema, usmjeravanja, prijenosa i uručenja pošiljaka kod obavljanja poštanskih usluga.
- 1.2. Davatelj usluge pruža ostale poštanske usluge (prijem, usmjeravanje, prijenos i uručenje paketa) te uslugu dostave paletiziranih pošiljaka u unutarnjem i međunarodnom prometu. Davatelj usluge pruža i dopunske usluge s karakteristikama dodane vrijednosti kao što su dostava pošiljke s pouzecom (otkupnina), uručenje pošiljke isključivo određenoj osobi, uručenje s povratom ovjerenog dokumenta (otpremnica), sve vrste tekstualnih i e-mail obavijesti.
- 1.3. Kada je primjenjivo, ovi Opći uvjeti smatrat će se prethodnom obavijesti sukladno Zakonu o zaštiti potrošača. Davatelj usluge svoje usluge pruža isključivo na temelju svakodobno primjenjivih odnosno aktualnih Općih uvjeta. Ovi Opći uvjeti odnose se na sve usluge koje Davatelj usluge pruža, a odstupanja od pravila sadržanih u ovim Općim uvjetima moguća su samo ukoliko su izričito i jasno tako pisano ugovorena, sve u okvirima i ograničenjima postavljenim ZPU-om i drugim primjenjivim zakonskim i podzakonskim lokalnim i međunarodnim pravnim izvorima. Korištenjem usluge nakon početka primjene ovih Općih uvjeta smatra se da je Pošiljatelj prihvatio ove Opće uvjete.
- 1.4. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve ponude koje Davatelj usluge ponudi Pošiljatelju te na sve ugovore koje Pošiljatelj sklopi s Davateljem usluge (dalje u tekstu: "Ugovor"). Smatra se da su Ugovor i uvjeti iz istog prihvaćeni i obvezuju Pošiljatelja kada Pošiljatelj plati dio cijene ili preda Pošiljku



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

Davatelju usluge odnosno naruči koju od usluga iz ponude Davatelja usluge. Prihvatom Ugovora Pošiljatelj isto tako osim na uvjete iz Ponude izrijekom pristaje da se na prava i obveze iz predmetnog ugovornog odnosa primjenjuju i ovi Opći uvjeti koji su objavljeni na [www.in-time.hr](http://www.in-time.hr).

- 1.5. Davatelj usluge za uslugu prijevoza koristi vlastite zaposlenike te angažira samostalne prijevoznike-podizvođače, čiju djelatnost u potpunosti kontrolira i jamči za kvalitetu usluga.

Članak 2.

## Usluge koje pruža Davatelj usluge

- 2.1. Usluge koje Davatelj usluge pruža u unutarnjem prometu

- ***Ekspres usluga***

Podrazumijeva rok isporuke Standardne pošiljke u unutarnjem prometu prema predviđenim rokovima isporuke predmetnih pošiljki navedenim u ovim Općim uvjetima, osiguranje Pošiljke u iznosu do 2.000,00 EUR, uz dva pokušaja dostave, te mogućnost online praćenja Pošiljaka dostupan na službenoj stranici [www.in-time.hr](http://www.in-time.hr).

- ***Standardna usluga***

Podrazumijeva rok isporuke Paletizirane i Nestandardne pošiljke u unutarnjem prometu prema predviđenim rokovima isporuke predmetnih pošiljki navedenim u ovim Općim uvjetima, zatim osiguranje Pošiljke u iznosu do 2.000,00 EUR, uz dva pokušaja dostave, te mogućnost online praćenja Pošiljaka dostupan na službenoj stranici [www.in-time.hr](http://www.in-time.hr).

- 2.2. Pošiljka

Pošiljka je svaka adresirana pošiljka u konačnom obliku u kojem je Davatelj usluge treba uručiti a prema karakteristikama se dijele na:

- ***Standardna pošiljka***

Standardna pošiljka je pošiljka koja se može sastojati od jednog ili više Koleta i primljena je na adresi koju odredi Pošiljatelj ili u poslovnim prostorima Davatelja usluge te se uručuje na adresi koju odredi Pošiljatelj ili u prostorijama Davatelja usluge pri čemu svako pojedino Koleto mora imati sljedeće težine i dimenzije kako bi Pošiljka bila prihvaćena za prijevoz kao Standardna pošiljka:

- Max. težina: 35 kg
- Max. dužina/visina/širina: 135/60/60cm
- Max. kombinirane dimenzije:  $2 \times (\text{visina} + \text{širina}) + \text{dužina najduže stranice} = 375 \text{ cm}$

Davatelj usluge može definirati maksimalni broj Koleta u Pošiljci po pojedinom Pošiljatelju uz prethodnu obavijest Pošiljatelju.

Standardni rok isporuke je 1 do 2 radna dana, izuzev područja grada Dubrovnika gdje je predviđeni rok isporuke od 2 do 4 radna dana, a za otoke prema rasporedu dostave dostupnom na web stranici [www.in-time.hr](http://www.in-time.hr). Krajnji rok za uručenje Standardnih pošiljaka je 15 (petnaest) dana od dana preuzimanja Pošiljke.

**NAPOMENA: ne smatra se zakašnjelom isporukom ako isporuka nije obavljena na vrijeme zbog više sile, odbijanjem preuzimanja pošiljke od strane Primatelja ili zato što prilikom isporuke**



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

**pošiljke Primatelj ili druga ovlaštena osoba nije bila dostupna na naznačenoj adresi (što uključuje i slučajeve nemogućnosti fizičkog pristupa mjestu isporuke) odnosno ako su na Pošiljci bili navedeni netočni i nepotpuni podaci za adresiranje.**

Uključuje mogućnost online praćenja Pošiljke na web stranici [www.in-time.hr](http://www.in-time.hr).

- ***Paletizirana pošiljka***

Paletizirana pošiljka je pošiljka koja se može sastojati od jednog ili više Koleta i primljena je na adresi koju odredi Pošiljatelj ili u poslovnim prostorima Davatelja usluge te se uručuje na adresi koju odredi Pošiljatelj ili u prostorijama Davatelja usluge, a Pošiljka se sastoji od jednog ili više Koleta pri čemu svako pojedinačno Koleto se preuzima na paleti i ima dimenzije  $d \times \text{š} \times v = 120 \text{ cm} \times 80 \text{ cm} \times \text{maks. } 120 \text{ cm}$  i maks. težine do 200 kg te Pošiljatelj zahtijeva otpremu na paleti koja je sastavni dio Pošiljke od preuzimanja pa do isporuke te je za njezinu manipulaciju potrebna transportna tehnologija poput paletarnog viličara i sl.

Davatelj usluge može definirati maksimalni broj Koleta u Pošiljci po pojedinom Pošiljatelju uz prethodnu obavijest Pošiljatelju.

Predviđeni rok isporuke je od 1 do 5 radnih dana, a za otoke prema rasporedu dostave dostupnom na web stranici [www.in-time.hr](http://www.in-time.hr).

Uključuje mogućnost online praćenja Pošiljke na web stranici [www.in-time.hr](http://www.in-time.hr).

- ***Nestandardna pošiljka***

Nestandardna pošiljka je Pošiljka koja se može sastojati od jednog ili više Koleta i primljena je na adresi koju odredi Pošiljatelj ili u prostorima Davatelja usluge te se uručuje na adresi koju odredi Pošiljatelj ili u prostorijama Davatelja usluge, a prema svojim karakteristikama ne može se svrstati u Standardne ili Paletizirane pošiljke. Prijevoz i dostava takvih Pošiljaka moguća je samo uz prethodni dogovor i potvrdu društva IN TIME d.o.o.

Davatelj usluge može definirati maksimalni broj Koleta u Pošiljci po pojedinom Pošiljatelju uz prethodnu obavijest Pošiljatelju.

Nestandardne pošiljke uključuju predviđeni rok isporuke od 1 do 5 radnih dana, a za otoke i manja mjesta prema rasporedu dostave dostupnom na web adresi [www.in-time.hr](http://www.in-time.hr).

Uključuje mogućnost online praćenja Pošiljke na web stranici [www.in-time.hr](http://www.in-time.hr).

Prijam i uručenje svih prethodno navedenih vrsta Pošiljaka obavlja se na lokacijama do kojih je moguće pristupiti odgovarajućim vozilom Davatelja usluge i ukoliko Davatelj usluge na predmetnoj lokaciji ima raspoloživo odgovarajuće vozilo. Ukoliko postoji prepreka koja onemogućava pristup takvog vozila do adrese Pošiljatelja ili Primatelja, Pošiljka će biti preuzeta ili dostavljena na najbližem prikladnom pristupnom mjestu. U slučaju da Pošiljatelj ili Primatelj ne omogući utovar ili ne odobri istovar, Pošiljka neće biti preuzeta ili će biti vraćena Pošiljatelju.

Nakon što Davatelj usluge preuzme bilo koju Pošiljku od Pošiljatelja, Davatelj usluge obavlja izmjeru težina i dimenzija te dobivena izmjera ili izračun služi kao osnova za izračun cijene i svrstavanje Pošiljke u jednu od prethodno navedenih vrsta Pošiljki.

### 2.3. Dopunske usluge u unutarnjem prometu



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

- **Plaćanje pouzecom (Otkupnina)**

Usluga plaćanje pouzecom je usluga naplate otkupnine od Primatelja u korist Pošiljatelja prilikom preuzimanja naručene robe odnosno sadržaja Pošiljke uz nadoplatu. Otkupnina je novčani iznos koji se, prema nalogu Pošiljatelja, naplaćuje od Primatelja, te uplaćuje na bankovni račun Pošiljatelja (dalje u tekstu: „Otkupnina ili Pouzeće“). Usluga je ponuđena na način da Davatelj usluge nastupa kao posrednik za Pošiljateljevu naplatu, osim ako drukčije nije definirano Ugovorom između Davatelja usluge i Pošiljatelja. Pošiljatelj je dužan pridržavati se odredbi važećih zakona i propisa o suzbijanju i sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma. Primatelj plaća zaposleniku Davatelja usluge iznos Pouzeća. Osim naplate naznačenog iznosa od Primatelja se naplaćuje i naknada za uplatu tog iznosa u korist Pošiljatelja. Naknadu za uplatu naznačenog iznosa Primatelj plaća sukladno cjeniku Davatelja usluge. Prilikom svake uplate na račun Pošiljatelja, na e-mail Pošiljatelja Davatelj usluge šalje specifikaciju koja minimalno sadrži: oznaku Pošiljke s pouzecom, iznos Otkupnine te ime/naziv Primatelja. Pošiljatelj koji zahtijeva takvu uslugu mora naznačiti na Prijevoznici „OTKUPNINA“ i nalijepiti na pošiljku oznaku „OTKUPNINA“. Pošiljatelj je isključivo odgovoran za ispravan unos IBAN računa na koji se uplaćuje iznos Otkupnine. Pošiljatelj pod materijalnom i kaznenom odgovornošću jamči za istinitost i točnost svih podataka koji su navedeni u narudžbi. Davatelj usluge ne odgovara za štetu nastalu u slučaju neispravno upisanog IBAN-a. U slučaju krivo upisanog IBAN-a od strane Pošiljatelja, Davatelj usluge će zatražiti od poslovne banke povrat krivo uplaćenih sredstava, ali nije odgovoran za izvršenje tog povrata. Maksimalni iznos otkupnine za gotovinsku naplatu iznosi 2.500,00 EUR, osim ako drukčije nije definirano Ugovorom između Davatelja usluge i Pošiljatelja. Nakon isporuke Pošiljke ne uvažavaju se naknadne reklamacije u vezi Otkupnine. Davatelj usluge ne odgovara za slučajeve kada se naplata Otkupnine ne izvrši zbog nepotpunog, pogrešnog ili kasnog naloga Pošiljatelja. Davatelj usluge može naplatiti svoja dospjela, a nenaplaćena potraživanja prema Pošiljatelju iz novčanih sredstva koja pri obavljanju usluge dostave Pošiljke s plaćanjem pouzecom (Otkupnina) u ime i za račun Pošiljatelja preuzme od Primatelja.

- **Dodatno osiguranje**

Sve Pošiljke iskazane vrijednosti do 130,00 EUR-a a koje preuzima Davatelj usluge su automatski osigurane od strane Davatelja usluge.

Korisnik usluge obvezno plaća Davatelju usluge naknadu sukladno cjeniku za sve pošiljke na kojima je iskazana vrijednost veća od 130,00 EUR-a a maksimalno do iznosa od 2.000,00 EUR-a.

Za sve Pošiljke iznad iskazane vrijednosti od 2.000,00 EUR-a Korisnik mora sam ugovoriti osiguranje Pošiljke sukladno članku 6.3. ovi Općih uvjeta. Davatelj usluge može na zahtjev Korisnika usluge pružiti uslugu Dodatnog osiguranja za sve Pošiljke na kojima je iskazana vrijednost veća od 2.000,00 EUR-a. Usluga Dodatno osiguranje je dostupna na zahtjev Korisnika, uz nadoplatu ovisno o vrijednosti Pošiljke. Davatelj usluge ne preuzima odgovornost za provjeru pokrića navedene Pošiljke.

- **Povrat otpremnice (povratnice)**

Pošiljatelj prigodom predaje Pošiljke može zahtijevati da se Pošiljka uruči Primatelju uz pisanu potvrdu. Ispunjeni obrazac otpremnice (povratnice) Pošiljatelj predaje zajedno s Pošiljkom, a obrazac može biti i sastavni dio omotnice Pošiljke. Primatelj mora odmah nakon pravovaljanog uručenja pošiljke ovjeriti otpremnicu (povratnicu) svojim potpisom, a pravna osoba, državno tijelo ili fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost i otiskom pečata, te naznačiti datum primitka i vratiti je Davatelju usluge koji će je vratiti Pošiljatelju.



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

- **Osobno uručenje**

Naručivanjem ove usluge, Pošiljatelj ima mogućnost odrediti osobu koja preuzima Pošiljku. Isporuka Pošiljke vrši se isključivo uz Primateljevo predočenje važećeg službenog osobnog dokumenta.

#### 2.4. Dostavna područja

Davatelj usluge u unutarnjem prometu u pravilu dostavlja sve vrste Pošiljaka vlastitim vozilima na cijelom teritoriju Republike Hrvatske. Dostavna područja podijeljena su na zone, a Popis mjesta i zona dostave objavljen je na web stranici [www.in-time.hr](http://www.in-time.hr).

Popis mjesta i otoka koja nisu obuhvaćena dostavnim područjem na koje Davatelj usluge isporuku vrši vlastitim vozilima, te isporuku na ta područja vrši putem drugog pružatelja poštanske usluge, objavljen je na web stranici [www.in-time.hr](http://www.in-time.hr).

U tom smislu moguće je da drugi pružatelj poštanske usluge obračuna dodatnu naknadu za pružene usluge. Za te Pošiljke ne vrijede pravila o težinama i dimenzija, dodatne usluge, kao ni vremensko jamstvo. Naknada za isporuku tih Pošiljaka se dodatno naplaćuje sukladno Cjeniku Davatelja usluge.

Ograničenja vezana na Pošiljke koja nisu obuhvaćena dostavnim područjem na koje Davatelj usluge isporuku vrši vlastitim vozilima mogu se odnositi na težinu, dužinu, volumen, tranzitno vrijeme i sl.

#### 2.5. Usluge koje Davatelj usluge pruža u međunarodnom prometu

- **Usluge koje Davatelj usluge pruža u suradnji sa FedEx**

Svi detalji o uslugama koje Davatelj usluge pruža u suradnji sa FedEx dostupni su na web adresi <https://www.fedex.com/en-hr/home.html>.

- **Usluge koje Davatelj usluge pruža u Regiji**

Podrazumijeva uručenje Pošiljke na adresu u Regiji pri čemu Regija obuhvaća slijedeće države: Republika Slovenija, Bosna i Hercegovina, Republika Srbija, Crna Gora, Republika Sjeverna Makedonija.

Uključuje isporuku u roku 1 do 5 radnih dana neovisno o dimenzijama i težini Pošiljke.

U rokove isporuke ne računa se vrijeme potrebno za carinjenje Pošiljke.

#### 2.6. Ostale usluge povezane s poštanskim uslugama u unutarnjem prometu

- **Tekstualna obavijest (SMS i sl.) prema zahtjevu Pošiljatelja**

Pošiljatelj može prilikom slanja Pošiljke radi informiranja primatelja o statusu ili prispjeću Pošiljke zahtijevati uslugu „Tekstualna obavijest“. Tekstualna obavijest sadrži informaciju o mjestu i datumu uručenja Pošiljke, iznos Otkupnine ili neku drugu sličnu informaciju prema izboru Pošiljatelja.

Primatelj može, a nakon što od Davatelja usluge dobije Tekstualnu obavijest o dostavi Pošiljke, izmijeniti adresu i datum uručenja. Pri tome Primatelj mora kontaktirati Davatelja usluge. Ako je Primatelj zatražio izmjenu uvjeta uručenja, ugovoreni rok uručenja pošiljke produljuje se za najdulje dva radna dana.

Usluga slanja obavijesti putem Tekstualne poruke smatra se izvršenom nakon uspješno odaslane Tekstualne obavijesti, usprkos mogućoj ne isporuci Primatelju zbog eventualnih kvarova i/ili nepravilnosti u mrežama



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

pružatelja mobilnih usluga, odnosno terminalne opreme (mobilni telefon i sl.) Primatelja. Usluga se plaća sukladno Cjeniku Davatelja usluge.

- **Track and Trace**

„Track and Trace“ je online pretraživač Pošiljaka dostupan svim Korisnicima na službenoj stranici [www.in-time.hr](http://www.in-time.hr)

Pošiljatelj je dužan prilikom naručivanja provjeriti je li moguće traženu uslugu ostvariti. Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe, Davatelj usluge odnosno njegov zaposlenik prilikom preuzimanja Pošiljke od Pošiljatelja ne provjerava je li moguće izvršiti gore navedene usluge u odnosu na mjesto koje je naznačeno na Prijevoznici.

Članak 3.

### **Pakiranje pošiljke**

- 3.1. Kako bi Davatelj usluge pružio kvalitetnu uslugu, osim isporuke Pošiljke na pravu adresu u najkraćem mogućem roku, cilj Davatelja usluge je da sve Pošiljke stignu u stanju u kojem su i preuzete od Pošiljatelja. Tijekom pružanja naših usluga Pošiljke su izložene rukovanju (ručnom i strojnom) te je stoga nužno da prilikom pakiranja Pošiljke Pošiljatelj uzme u obzir sva pravila i ograničenja izložena u ovim Općim uvjetima i druge savjete vezane za pakiranje Pošiljki dostupne na web stranici [www.in-time.hr](http://www.in-time.hr) ili preuzeta od zaposlenika Davatelja usluge.
- 3.2. Davatelj usluge preuzima odgovornost samo za one Pošiljke dozvoljenog sadržaja koje su odgovarajuće pakirane i pravilno adresirane. Tvornička ambalaža odnosno roba koja je tvornički zapakirana nije samim tim i roba koja je odgovarajuće pakirana. Odgovarajuće se pakiranje, u svakom slučaju, odnosi i na vanjsku i na unutarnju ambalažu. Činjenica da je Davatelj usluge preuzeo Pošiljku ne znači da je Pošiljatelj Pošiljku zapakirao u skladu s odredbama Općih uvjeta, tj. preuzimanje Pošiljke od strane zaposlenika Davatelja usluge ne oslobađa odgovornosti Pošiljatelja za slanje dozvoljenog sadržaja niti adekvatnosti pakiranja te svih s time povezanih okolnosti.
- 3.3. U slučaju da roba unutar Pošiljke nije adekvatno zaštićena/pakirana ili je prema Općim uvjetima odnosno odredbama ZPU-a ili drugih primjenjivih pravnih izvora isključena iz usluga prijevoza, Davatelj usluge ne snosi odgovornost za oštećenje ili umanjeње sadržaja do kojeg bi došlo u bilo kojem trenutku u kojem se Pošiljka nalazi u posjedu davatelja Usluge. Pošiljatelj je obvezan pakirati Pošiljku na način da se zaštiti njezin sadržaj, druge Pošiljke i radnici koji rukuju Pošiljkom bez obzira je li roba u tvorničkoj ambalaži ili sam radi pakiranja Pošiljke. Pošiljatelj je odgovoran za unutarnje i vanjsko pakiranje i zaštitu Pošiljke, kao i za nadoknadu štete nastale na drugim Pošiljkama, stvarima i ozljede prouzrokovane neadekvatnim pakiranjem, slanjem zabranjenog sadržaja ili robe isključene iz Općih uvjeta. Pošiljatelj snosi troškove ambalaže prikladne za uvjete prijevoza.
- 3.4. Važno je da pakiranje odgovara težini sadržaja tako da proizvodima unutar Pošiljke bude omogućena zaštita prilikom transporta i sortiranja. Pošiljke prolaze mehaničku i ručnu manipulaciju, automatsko sortiranje, slaganje i vibracije tijekom prijevoza. Pošiljatelj je dužan pakirati sadržaj na način prikladan za navedene procese. Odabir materijala za pakiranje te način pakiranja moraju odgovarati sadržaju, vrsti, dimenzijama, težini i vrijednosti Pošiljke te duljini relacije na koju se Pošiljka prenosi. Prilikom manipulacije sadržaj Pošiljke ne smije se samostalno pomicati. Pošiljatelj je dužan osigurati materijal za pakiranje Pošiljke te odgovara za takav izbor, kao i za način pakiranja koji mora biti u skladu s pravilima propisanim u ovim Općim uvjetima. Prazan prostor između ambalažnih materijala i sadržaja mora biti ispunjen kako sadržaj ne bi klizio. Međusobno spajanje Pošiljaka ne prihvaća se na dostavu. Ukoliko koristite staru kartonsku ambalažu, potrebno je ukloniti sve stare naljepnice i paketne oznake,



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

- odnosno Prijevoznice. Davatelj usluge ne odgovara za oštećenja koja su posljedica nedovoljne otpornosti pakiranja na standardne logističke postupke.
- 3.5. Pošiljatelj treba osigurati da sadržaj Pošiljke može zadržati postojanost pri slobodnom padu s jednog metra visine, vibracije, pritisak i izmjene položaja Pošiljke. Unutrašnjost transportnog pakiranja je potrebno optimalno iskoristiti. Unutar kutije ne smije biti praznog prostora u kojem se pojedini artikli mogu oštetiti međusobnim sudaranjem ili nagnječenjem. Prazan prostor u kutiji treba biti popunjen adekvatnim ispunama te cjelokupan sadržaj sa svih strana treba biti obložen adekvatnom ispunom, kojom je odvojen od vanjske ambalaže.
  - 3.6. Automobilske gume i gume manjih dimenzija se mogu prevoziti bez ambalaže. Koletu ne smije sadržavati više od 2 gume. Gume moraju biti pričvršćene (spojene) na adekvatan način, koji osigurava da će tijekom cijelog transporta ostati spojene te ne smiju biti predane s felgama. Prijevoznica treba biti nalijepljena na pomoćni materijal umjesto na samu gumu, jer s nje otpada, što može dovesti do gubitka pošiljke ili krivog usmjeravanja. Preporuča se gume omotati folijom (primjerice LDPE folijom) te na nju nalijepiti i Prijevoznicu.
  - 3.7. Staklena, lomljiva i osjetljiva roba mora biti upakirana u kutiju ispunjenu zaštitnim materijalom (npr. stiropor, stiropor u granulama, folija, folija sa mjehurićima, papir...). Neće biti uzet u obzir tekst sadržaja „Pazi lomljivo“ ili „Ova strana gore“. Takve oznake ne isključuju odgovornost Pošiljatelja za neadekvatno pakiranje Pošiljke.
  - 3.8. Tekućine i topljive stvari Pošiljatelj je dužan zatvoriti u nepropusnu posudu ili kakav drugi nepropusni omot (prvo pakiranje). Nepropusna posuda ili kakav drugi nepropusni omot treba biti umotan u materijal koji je sposoban upiti tekućinu u slučaju loma ili curenja iz posude, odnosno omota u kojem se tekućina ili topljiva stvar nalazi. Na kraju, Pošiljatelj je dužan takvu Pošiljku dodatno staviti u čvrstu kutiju (drugo pakiranje). Pošiljatelj je dužan označiti na kutiji da je sadržaj Pošiljke tekućina ili topljiva stvar.
  - 3.9. Osim prethodno navedenoga kod pakiranja Pošiljki treba poštivati i sljedeće uvjete:
    - mogu se predati samo potpuno zatvorene Pošiljke, a roba nezaštićena vanjskom ambalažom ne može biti predana;
    - uzevši u obzir osjetljivost sadržaja te vanjsko i unutarnje pakiranje, Pošiljatelj treba osigurati sadržaj na način da isti može zadržati postojanost prilikom vibracija, pritiska i kod izmjena položaja Pošiljke;
    - vanjska adekvatna ambalaža je peteroslojni karton ili istovjetni materijal koji zadržava oblik pakiranja te je dovoljno postojan i čvrst da ga sadržaj ne može iznutra oštetiti i tako dovesti do gubitka ili djelomičnog gubitka istoga. Vanjska ambalaža, također, treba biti zalijepljena adekvatnom ljepljivom trakom, kao što je široki smeđi "selotejp" ili istovjetno vezivo. „Krep“ traka („pik“ traka) i trake sličnih svojstava nisu adekvatne, radi nedovoljne čvrstoće i slabe adhezije na podlogu. Tzv. "duct tape" i trake njima sličnih svojstava također nisu adekvatne radi slabe adhezije na podlogu;
    - pošiljka iz koje izviruju dugački i/ili oštri dijelovi nije pogodna za transport;
    - **vreća** kao ambalaža (npr. hrana za kućne ljubimce) ne može održati svoj oblik, zbog čega otežava sortiranje i podliježe šteti. Roba pakirana u vreću također treba biti pakirana u kartonsku kutiju ili pomoću čvrstog kartona i folije oblikovana u čvrstu i pravokutnu ambalažu kako bi pošiljka zadovoljila uvjete za slanje. Sljepljivanje ili spajanje više vreća nije dozvoljeno;



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

- isključivo za meke, suhe i nelomljive proizvode poput tekstila prihvatljivo pakiranje predstavlja tzv. kurirska vrećica, napravljena od materijala debljine barem 50 mikrona; sve pod uvjetom da je predana bez vanjskih oštećenja;
- **kante, bačve, kanisteri** i ostala slična ambalaža trebaju biti pakirani u čvrstu i peteroslojnu ambalažu otpornu na vlagu. Curenje sadržaja iz takve ambalaže treba biti spriječeno prije predaje Pošiljke Davatelju usluge, adekvatno zabrtvljenim čepovima koji će spriječiti curenje i kod promjene položaja Pošiljke. Ukoliko to nije moguće (npr. ako se radi o polovnim kanisterima), artikl je potrebno umotati u foliju ili slični vodonepropusni materijal;
- artikli s **tekućim sadržajem** trebaju biti u dodatnoj ambalaži unutar kutije, primjerice zabrtvljenoj najlonskoj vrećici ili foliji;
- za slanje boca, staklenki i ostalih osjetljivih materijala, kao i materijala osjetljivih na vibracije nije pogodna kuverta kao vanjska ambalaža, čak niti ako ima dodatnu zaštitu (u obliku mjehurića ili sl.). Nužno je koristiti kartonsku ambalažu za vanjske pakiranje. Predmeti od stakla i ostala osjetljivih materijala trebaju biti fiksirani i odvojeni ispunama koje će amortizirati pritisak nastao slaganjem ostalih paketa. Ispune trebaju obuhvaćati pojedine artikle unutar paketa kao i cjelokupni sadržaj paketa. Boce i ostala staklena ambalaža trebaju biti pakirane u za njih predviđenu specijalnu ambalažu sa stiropornim kalupima ili kartonskim kalupima minimalne debljine 6,2 mm (BC-val) te je staklenke i boce potrebno međusobno odvojiti zaštitnim slojem dovoljno debelim da spriječi nastanak štete (npr. peteroslojni karton ili sl.) i uz to postaviti zaštitni sloj i odozgo i odozdo. Vanjska ambalaža paketa čiji su sadržaj boce treba biti peteroslojna;
- peteroslojni karton otporan na vlagu (debljine minimalno 6,2 mm) je minimalna adekvatna vanjska ambalaža za sve osjetljive artikle (elektroničke uređaje, aparate, staklo, ostale osjetljive materijale, itd.);
- proizvode je unutar vanjske ambalaže dozvoljeno predati u rinfuzi samo ako su čvrstoća i ostala svojstva proizvoda takvi da se artikli neće oštetiti međusobnim sudaranjem (primjerice vijci). U protivnom, nužno ih je odvojiti ispunama i fiksirati;
- vanjska ambalaža za proizvode u rinfuzi treba biti takva da ju metalni i ostali predmeti veće čvrstoće i/ili mase ne mogu probušiti i na taj se način izgubiti (primjerice kuverte i vrećice nisu adekvatna ambalaža za slanje takvih predmeta);
- unutrašnjost kutije je potrebno optimalno iskoristiti što znači da ne smije biti praznog prostora, u kojem se pojedini artikli mogu oštetiti međusobnim sudaranjem ili nagnječenjem. Prazan prostor u treba biti popunjen adekvatnim ispunama, te cjelokupan sadržaj sa svih strana treba biti obložen adekvatnom ispunom, kojom je odvojen od vanjske ambalaže;
- telekomunikacijski uređaji i tehnička roba koji se šalju na popravak ili sa popravka, trebaju biti poslani u originalnom kompletnom pakiranju uz odgovarajuće unutarnje ispunjavanje. Originalna ambalaža treba biti upakirana u dodatnu vanjsku ambalažu s odgovarajućim ispunama, kako bi proizvod bio adekvatno zaštićen;
- robu posebnog oblika koja se teško pakira potrebno je dodatnim pakiranjem zaštititi i unutar stretch folije;
- kartonsku kutiju je potrebno zalijepiti sa svake strane ljepljivom trakom sa logom društva Pošiljatelja ili na drugi način označiti pripadnost Pošiljke određenom pošiljatelju, kako bi se u slučaju odljepljivanja paketne naljepnice olakšala identifikacija Pošiljke,
- svaka kutija treba imati vlastiti jedinstveni broj Pošiljke. Nije dopušteno predati spojene kutije (bile one spojene steznim vrpčama, ljepljivom trakom, užetom ili sl. ), jer se pakiranje može raspasti, i u tom slučaju samo će kutija koja posjeduje identifikacijske oznake biti prepoznata i stići na odredište,
- Pošiljke koje se predaju u originalnoj prodajnoj ambalaži ili u darovnoj ambalaži, trebaju biti upakirani u dodatnu ambalažu prilagođenu ručnoj i strojnoj manipulaciji;



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

- Prijevoznicu i vrećicu koja sadrži dostavnicu, kao i eventualno druge naljepnice koje su bitne u svrhu pružanja usluge od strane Davatelja usluge potrebno je nalijepiti na najveću slobodnu površinu;
- svako Koleto mora sadržati svoju Prijevoznicu;
- u slučaju da se radi o Pošiljci koja zahtijeva temperaturni režim, ambalaža za predmetnu Pošiljku mora osigurati cjelovitost sadržaja na potrebnim temperaturama.

3.10. Davatelj usluge ima pravo odbiti preuzeti Pošiljku od Pošiljatelja u svakom od sljedećih slučajeva:

- ako Davatelj usluge smatra da Pošiljka nije zapakirana na način kao što je to propisano ovim Općim uvjetima,
- ako Pošiljka nije adresirana na način kao što je to propisano ovim Općim uvjetima,
- ako Pošiljci nedostaje ili je nepotpuna, nečitljiva, oštećena ili na bilo koji drugi način neupotrebljiva prijevoznička dokumentacija,
- ako Davatelj usluge, na temelju svoje diskrecijske odluke, odluči da ne može izvršiti prijevoz i uručenje Pošiljke,
- ako Davatelj Usluge smatra da bi preuzimanjem Pošiljke mogao ugroziti svoje poslovanje, život i/ili zdravlje svojih radnika ili trećih osoba ili da bi mogla nastati šteta na njegovoj imovini ili imovini trećih osoba i
- ako u trenutku zaprimanja zahtjeva za kojom od usluga koje Davatelj usluge nudi na tržištu postoji dospjelo, a nepodmireno potraživanje Davatelja usluge od naručitelja usluge.

3.11. Davatelj usluge ima pravo otvoriti i pregledati Pošiljku, uz pristanak Pošiljatelja ili Primatelja te se mora izraditi odgovarajući Zapisnik na obrascu pripremljenom od Davatelja usluge.

3.12. Iznimno od odredbe točke 3.9., Davatelj usluge obavezan je u nazočnosti najmanje dviju osoba otvoriti i pregledati sadržaj Pošiljke bez pristanka Pošiljatelja ili Primatelja u sljedećim slučajevima:

- a. kada se Pošiljka ne može uručiti Primatelju niti vratiti Pošiljatelju (neuručiva);
- b. kad postoji osnovana sumnja da se u Pošiljci nalaze zabranjeni predmeti iz čl.4;
- c. kad je Pošiljka oštećena tako da je ugrožen njezin sadržaj;
- d. kad Pošiljka u međunarodnom prometu podliježe carinskom i deviznom pregledu u skladu s carinskim propisima i propisima o deviznom poslovanju.

U slučajevima iz točke 3.10. b. i 3.10. c. Davatelj usluge obavezan je sastaviti zapisnik u dva primjerka od kojih se jedan primjerak uručuje Pošiljatelju ili Primatelju ili nadležnom tijelu u skladu s posebnim propisom.

3.13. Davatelj usluge zadržava pravo procjene mogućnosti daljnjeg transporta u slučaju preuzimanja Pošiljki koji svojim dimenzijama, težinom, načinom pakiranja ili kombinacijom ovih elemenata nije u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta, kao i odlučivanja o daljnjem postupanju s takvom Pošiljkom.

Davatelj usluge može u slučaju neadekvatne Pošiljke odlučiti o povratu takve Pošiljke Pošiljatelju odmah nakon zaprimanja u jednom od svojih distributivnih centara (bez pokušaja dostave).

Pošiljatelj u potpunosti snosi sve troškove nastale iz postupanja s neadekvatnom Pošiljkom a koji su jednaki iznosu naknade koju bi Pošiljatelj platio da je Pošiljka uredno dostavljena Primatelju. Davatelj usluge ne preuzima odgovornost za bilo kakva oštećenja na takvoj Pošiljci, dok Pošiljatelj i dalje tereti za eventualno nastalu štetu. Također u tom slučaju obveza snošenja svih troškova nastalih pri takvom postupanju i dalje je na Pošiljatelju, uključujući ali ne ograničavajući se na troškove nastale zbrinjavanjem i/ili skladištenjem Pošiljke odnosno sadržaja Pošiljke.



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

## Članak 4.

### Roba koja je isključena iz prometa

4.1. Davatelj usluge preuzima zatvorene, neoštećene Pošiljke čiji sadržaj ne provjerava stoga je važno da Pošiljatelj poštuje sljedeća ograničenja i ne šalje:

- Pošiljke koje ne odgovaraju dimenzijama Standardnih i Paletiziranih pošiljki definiranim u članku 2. Općih uvjeta;
- Nestandardizirane pošiljke za koje Davatelj usluga nije potvrdio njihovo preuzimanje;
- Neadekvatno pakirane Pošiljke sukladno članku 3. ovih Općih uvjeta;
- Pošiljke za koje nije pripremljena carinska deklaracija kada ju je potrebno priložiti prema važećim carinskim propisima;
- Natječajna dokumentacija (ugovori, projekti itd.);
- Roba posebne vrijednosti kao što su novac, plemeniti metali, vrijednosnice, dokumenti koji mogu biti zamjena za novac ili robu (na primjer čekovi, bonovi definirane nominalne vrijednosti, kreditna odobrenja, obveznice, dionice, novčanice i vrijednosni papiri koji su ekvivalent ulaznicama ili kladioničarskim listićima), dragulji, drago kamenje, biseri;
- Plemeniti metali, krzno, umjetnička djela, antikviteti, numizmatika, predmeti koji imaju sentimentalnu vrijednost;
- Robu iskazane vrijednosti iznad 2.000,00 EUR koja nije osigurana od strane Korisnika;
- Eksplozivni i lako zapaljivi predmeti ili predmeti kojih je prijam povezan s opasnosti za druge Pošiljke, objekte Davatelja usluge, opremu i prijevozna sredstva ili za život i zdravlje ljudi uključujući, ali ne ograničavajući se na: opasni otpad, medicinski otpad, vatreno oružje, oružje, kiseline, korozivne i nadražujuće tvari;
- Predmete kojih je promet zabranjen posebnim zakonskim ili drugim propisima;
- Opojne droge;
- Radioaktivni materijali, zapaljivi materijali;
- Žive i mrtve životinje;
- Dijelovi tijela ili ljudski ostaci ili bilo koji živi organizmi;
- Roba čiji transport zahtijeva temperaturni režim (npr. zamrznuta i kvarljiva hrana itd.);
- Proizvodi označeni kao biološki opasni;
- Proizvodi sa oznakom upozorenja na azbest;
- Roba označena kao opasna od strane IATA (International Air Transportation Association), ICAO (International Civil Aviation Organisation) ili bilo kojeg resora Vlade ili druge relevantne organizacije.

4.2. Nije dozvoljeno slanje sadržaja odnosno Pošiljke čije slanje je zabranjeno svim važećim pozitivnim zakonskim propisima, bilo to zbog njihova sadržaja, Primatelja ili zemlje iz koje ili u koju se Pošiljka šalje. Predmetni propisi uključuju sve zakone, regulative i odluke kojima se određuju sankcije (uključujući trgovačke restrikcije i ekonomske sankcije) državama, jedinicama ili pojedincima, uključujući bez ograničenja i one određene od strane Ujedinjenih Naroda, Europske Unije i država članica Europske Unije. Dužnost je Pošiljatelja odnosno Korisnika da unaprijed provjeri sukladnost sadržaja sa spomenutim propisima na određenoj destinaciji.

4.3. Ako postoji dvojba da Pošiljka sadrži kakav sadržaj kojeg je prijenos zabranjen u skladu sa točkom 4.1. Općih uvjeta, Davatelj usluge može od osobe koja predaje Pošiljku zahtijevati otvaranje Pošiljke radi utvrđivanja sadržaja i dokazivanja identiteta. Nakon obavljenog uvida Davatelj usluge zatvorit će Pošiljku u nazočnosti osobe koja predaje Pošiljku.



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

- 4.4. Ako se nakon preuzimanja Pošiljke ustanovi da sadrži neke od predmeta čiji je prijenos zabranjen, Davatelj Usluge će takvu Pošiljku, na temelju primopredajnog zapisnika, predati nadležnom tijelu koje je obvezno supotpisati zapisnik o primopredaji. Pošiljatelj je odgovoran za svu izravnu i neizravnu štetu koja je nastala iz otpreme Pošiljke koja spada u robu izuzetu iz otpreme Davatelja usluge.
- 4.5. Činjenica da je Davatelj usluge preuzeo Pošiljku na prijenos i uručenje ne znači da je Davatelj usluge dužan provjeravati sadržaj Pošiljke i potrebne dozvole za prijevoz. Ako Pošiljatelj ne dostavi Davatelju usluge nikakvu obavijest, Davatelj usluge podrazumijeva da se ne radi o prijevozu robe koja je isključena iz prometa.

## Članak 5.

### Način i uvjeti plaćanja poštanskih usluga

- 5.1. Cijene usluga predmet su zasebno sklopljenog ugovora s Korisnikom ili izdane ponude Korisniku ili javno dostupnog cjenika usluga važećeg na datum narudžbe poštanske usluge. Korištenjem usluge smatra se da je Korisnik prihvatio cijenu, što vrijedi i za sve izmjene cijena a sve pod uvjetom da su iste javno objavljene na web stranicama Davatelja usluge, a u slučaju pisane ponude i/ili ugovora o suradnji s Korisnikom, da je istome poslana obavijest o novim cijenama elektroničkom poštom ili na drugi način kojim se može utvrditi slanje obavijesti Korisniku.
- 5.2. Cijene se obračunavaju prema višoj težini, stvarnoj ili volumenskoj, a Davatelj usluge ima pravo samostalno izvršiti provjeru težine Pošiljke radi provjere podataka o težini Pošiljke koji daje Korisnik.
- 5.3. Za slučaj da Pošiljatelj koji s Davateljem usluge ima sklopljen ugovor naznači na Prijevoznici da uslugu prijevoza plaća Primatelj, a Primatelj odbije platiti prijevoz, Davatelj usluge ima pravo naplatiti svoje usluge od Pošiljatelja..
- 5.4. Korisnik usluge Davatelju usluge može platiti:
- virmanski s odgodom na račun Davatelja usluge ako Korisnik ima potpisan Ugovor s Davateljem usluga ili je prihvatio Ponudu Davatelja usluge;
  - avansno virmanski na račun Davatelja usluge na način da Pošiljka neće biti preuzeta sve dok Davatelj usluge ne dobije od Korisnika potvrdu o prijenosu sredstava na žiro račun Davatelja usluge;
  - u gotovini (pri preuzimanju Pošiljke ili pri dostavi Pošiljke), a Davatelj usluge je dužan Korisniku ispostaviti račun;
  - bankovnom karticom, jednokratno (plaćanje na rate nije moguće), koje se izvršava korištenjem mobilnih terminala koji se nalaze kod Davatelja usluge.
- 5.5. Ako na adresi određenoj za preuzimanje Pošiljke nije moguće izvršiti preuzimanje, Davatelj usluge će Pošiljatelju naplatiti, a Pošiljatelj će biti u obvezi platiti Davatelju usluge, iznos u visini naknade definirane cjenikom Davatelja usluge za vrstu usluge koju je Pošiljatelj zatražio od Davatelja usluge.
- 5.6. Troškove prijevoza u međunarodnom prometu plaća Pošiljatelj, Primatelj ili treća strana. Ostali troškovi koji nastaju kod carinjena robe plaćaju se sukladno važećim vanjsko trgovinskim paritetima u transportu (Incoterms). U slučaju da Primatelj odbija platiti troškove nastale sukladno važećim vanjsko trgovinskim paritetima u transportu isti će biti fakturirani nalogodavcu – Pošiljatelju.



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

- 5.7. Korisnik koji zakasni s ispunjenjem novčane obveze duguje, uz glavnica i zakonsku zateznu kamatu i sve troškove u svezi naplate zaostalih potraživanja sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske.
- 5.8. Korisnik je obavezan obavijestiti Davatelja usluge u pisanom obliku ili putem elektroničke pošte na adresu info@in-time.hr o sljedećem bez odgode:
- ako je došlo do promjene u imenu/tvrtki ili adresi/sjedištu Korisnika,
  - u slučaju promjene mjesta preuzimanja Pošiljke,
  - u slučaju promjene računa u banci ili poslovne banke s kojom Korisnik surađuje,
  - ako je došlo do izmjene odgovorne osobe koja ima ovlasti za potpisivanje i/ili zastupanje društva Korisnika,
  - ako se pravni oblik društva Korisnika izmjeni,
  - ukoliko dođe do drugih bitnih izmjena koje utječu na poslovanje društva Korisnika, a koje izmjene mogu imati utjecaj na prava i obveze Davatelja usluge, uključujući ali ne ograničavaju se na otvaranje postupka stečaja, predstečajne nagodbe odnosno predstečajnog sporazuma, likvidacije i sličnih vrsta postupaka nad društvom Korisnika.

## Članak 6.

### Osiguranje

- 6.1. Uvjeti osiguranja Pošiljke procjenjuju se ovisno o iskazanoj vrijednosti Pošiljke. Pošiljatelj je dužan iskazati vrijednost Pošiljke. Iskazana vrijednost Pošiljke mora odgovarati stvarnoj tržišnoj vrijednosti iste.
- 6.2. Pošiljke iskazane vrijednosti do 130,00 EUR koje su preuzete od Davatelja usluge automatski su osigurane do visine iskazane vrijednosti Pošiljke.
- 6.3. Pošiljke iskazane vrijednosti veće od 2.000,00 EUR Pošiljatelj je obavezan samostalno osigurati ili mu se preporuča ugovoriti uslugu iz članka 2.3. "Dodatno osiguranje". Za slučaj da Pošiljatelj takvu pošiljku samostalno ne osigura ili ne ugovori uslugu iz članka 2.3. "Dodatno osiguranje" smatrat će se da ta Pošiljka uopće nije osigurana. U tom slučaju Davatelj usluge nije obavezan nadoknaditi štetu Pošiljatelju.

## Članak 7.

### Adresiranje Pošiljke i prijevoznika dokumentacija

- 7.1. Pošiljatelj koji s Davateljem usluge ima sklopljen zasebni Ugovor vrši adresiranje Pošiljke elektroničkim putem ispisivanjem potrebnih podataka u posebnom kompjuterskom programu (on-line booking i sl.) ili na neki drugi elektronski način (npr. API – aplikacijsko programsko sučelje i sl.) koji je Davatelj usluge osigurao Pošiljatelju na korištenje za vrijeme dok postoji ugovorni odnos između Davatelja usluge i Pošiljatelja (dalje u tekstu: „Aplikacija“). Nakon što Pošiljatelj unese sve podatke potrebne za adresiranje Aplikacija kreira Prijevoznicu.
- 7.2. Ako Pošiljatelj s Davateljem usluga nema sklopljen Ugovor, Pošiljatelj je obavezan Davatelju usluge osigurati sve podatke potrebne za adresiranje Pošiljke, a zaposlenik Davatelja usluge će prema istim podacima kreirati Prijevoznicu. Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe, smatrat će se da je osoba koja zaposleniku Davatelja usluge preda Pošiljku na prijevoz ovlaštena takvu Pošiljku predati u ime Pošiljatelja.



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

- 7.3. Davatelj usluge objavljuje upute za korištenje Aplikacije unutar Aplikacije.
- 7.4. Točni i potpuni podaci za adresiranje Pošiljke su:
- ime i prezime/tvrtka Primatelja
  - točna adresa dostave Pošiljke koja uključuje sve navedene podatke: ulica i kućni broj, mjesto i poštanski broj, država
  - ispravan kontakt mobilni telefon Primatelja (u slučaju da je Primatelj izvan Republike Hrvatske obavezan je kontakt mobilni telefon koji sadrži pozivni broj države)
  - ispravna e-pošta Primatelja
  - u slučaju ustanove, poslovne lokacije, skladišta, bolnice i sl., ime odjela/tvrtke/osobe kojima je namijenjena Pošiljka odnosno što jasnije upute prema kojima zaposlenik Davatelja usluge može brzo i lako locirati mjesto dostave odnosno identificirati ovlaštenog Primatelja.
- 7.5. Točni i potpuni podaci za preuzimanje Pošiljke su:
- ime i prezime/tvrtka Pošiljatelja
  - točna adresa preuzimanja Pošiljke koja uključuje sve navedene podatke: ulica i kućni broj, mjesto i poštanski broj, država
  - kontakt telefon, po mogućnosti mobilni broj telefona
- 7.6. Pošiljatelj je odgovoran da podaci koje je predao Davatelju usluge odgovaraju stvarnim podacima. Korisnik je isključivo odgovoran za točnost, potpunost i ispravnost svih podataka o Pošiljatelju i Primatelju. Davatelj usluge nije dužan provjeravati vjerodostojnost dostavljenih podataka, niti je odgovoran za kašnjenje, neuručenje, pogrešno uručenje ili povrat Pošiljke, prouzročen pogrešnim, nepotpunim ili nečitljivim podacima. U tom slučaju Korisnik je dužan snositi sve posljedične troškove, uključujući povrat Pošiljke, dodatne pokušaje dostave, administrativnu obradu i ponovno slanje. Davatelj usluge ima pravo naplatiti navedene troškove prema važećem cjeniku.
- 7.7. Ispravljanje podataka na Prijevoznici dozvoljeno je isključivo tako da se ispiše nova Prijevoznica. Ručno ispravljanje podataka na Prijevoznici nije dopušteno. U slučaju da Pošiljatelj ručno ispravi podatke na Prijevoznici, Davatelj usluge takve izmjene neće uzeti u obzir te će svoju uslugu izvršiti isključivo u skladu s podacima predanim u elektronskom obliku. Stara Prijevoznica se mora ukloniti sa Pošiljke ili se preko nje prelijepi nova Prijevoznica na način da je stara Prijevoznica nevidljiva.
- 7.8. Pošiljatelj je dužan samostalno zalijepiti Prijevoznice na Pošiljku i/ili Koleta. Zaposlenik Davatelja usluge će preuzeti samo one Pošiljke i/ili Koleta na kojima je zalijepljena Prijevoznica Davatelja usluge.
- 7.9. Ako Davatelj usluge preuzme Pošiljku, a nastupi bilo koji od sljedećih slučajeva:
- Pošiljatelj ne preda podatke u elektronskom obliku Davatelju usluge prije predavanja Pošiljke na prijevoz;
  - Pošiljatelj elektronski oblik podataka ručno izmijeni prije nego što ga preda Davatelju usluge;
  - podaci u elektronskom obliku su iz bilo kojeg razloga za koji nije kriv Davatelj Usluge neupotrebljivi/oštećeni u trenutku kada ih zaprimi Davatelj Usluge;
  - podaci u elektronskom obliku sadrže nepotpune ili nečitljive podatke;

Davatelj usluge će izvršiti uslugu isključivo prema podacima s kojima raspolaže u tom trenutku. Nadalje, ako nastupi bilo koji od prethodno navedenih slučajeva, Davatelj Usluge ima pravo svoju uslugu naplatiti primjenom važećih cijena za uslugu ili usluge koje su izvršene, uzimajući u obzir podatke s kojima je Davatelj usluge raspolagao u tom trenutku.



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

- 7.10. U slučaju nastanka bilo kojeg od slučajeva opisanih u točki 7.9. Davatelj usluge ne odgovara ni Pošiljatelju niti Primatelju Pošiljke za:
- prekoračenje roka za prijenos i uručenje Pošiljke Primatelju
  - neizvršenje vrste usluge koju je Pošiljatelj zatražio od Davatelja usluge
  - ne naplatu otkupnog iznosa u slučaju da je Pošiljatelj poslao pošiljku s otkupninom
  - za ne slanje otpremnice i povrat otpremnice Pošiljatelju,
  - za bilo kakav oblik štete (običnu štetu, izgublenu korist ili neimovinsku štetu) koja nastane Pošiljatelju i/ili Primatelju iz bilo kojeg od razloga navedenih u ovom članku.
- 7.11. Ako Pošiljatelj nije upisao, poslao, pružio sve podatke navedene u točki 7.4. i 7.5. ili ako je pružio neispravne i netočne podatke o Pošiljatelju i/ili Primatelju Davatelj usluge zadržava pravo naplatiti pokušaj dostave Pošiljke primjenom važeće cijene za izvršenu uslugu. Naknadna promjena adrese dostave Pošiljke nakon izvedenog prvog pokušaja dostave Pošiljke naplatit će se primjenom važećih cijena za uslugu ili usluge koje su izvršene.

## Članak 8.

### **Prijem, isporuka i uručenje Pošiljke**

- 8.1. Davatelj usluge Pošiljku preuzima na zahtjev Pošiljatelja koji zahtjev može postaviti u posebnom kompjuterskom programu (on-line booking i sl.) ili na neki drugi elektronski način (npr. API – aplikacijsko programsko sučelje i sl.), telefonskim pozivom Davatelju usluge i predajom naloga na e-mail Davatelja usluge.
- 8.2. Prijem Pošiljke obavlja se na adresi koju Pošiljatelj odredi kao adresu prijema ili u poslovnim prostorima Davatelja usluge.
- 8.3. Za prijam Pošiljka izdaje se Potvrda o primitku pošiljke na zahtjev Pošiljatelja.
- 8.4. Pošiljatelj je obvezan osigurati jednostavan i siguran pristup adresi prijema. Zaposlenik Davatelja usluge se prilikom preuzimanja Pošiljke ne smije zadržavati na jednoj adresi dulje od 10 (deset) minuta, a u slučaju dužeg čekanja ili otežanom pristupu do Pošiljke preuzimanje se može prekinuti. Zaposlenik Davatelja usluge prilikom preuzimanja Pošiljke ne provjerava njihovo adresiranje niti sadržaj. Obveza je Pošiljatelja i/ili Korisnika da osigura da su podaci točni, a sadržaj dopušten za slanje. Zaposlenik Davatelja usluge može odbiti preuzimanje očito neadekvatnih Pošiljki.
- 8.5. Nakon što Davatelj usluge preuzme Pošiljku od Pošiljatelja, takva Pošiljka se u skladu sa tehnološkim procesom Davatelja usluge kontrolira na način da se istoj mjeri težina, duljina i volumen ovisno o vrsti Pošiljke. Podaci utvrđeni mjerenjem koje je izvršio Davatelj usluge imaju se smatrati točnim i istinitim te se uzimaju kao relevantni za obračun poštarine.
- 8.6. Prijem i uručenje Pošiljke potvrđuju se potpisom Korisnika na Prijevoznici ili digitalnom obliku istovrsne potvrde.
- 8.7. Primatelj je obvezan osigurati jednostavan i siguran pristup svojoj adresi. Zaposlenik Davatelja usluge se prilikom dostave ne smije zadržavati na jednoj adresi dulje od 10 minuta, a u slučaju dužeg čekanja, dostava se može prekinuti.
- 8.8. Pošiljka se uručuje osobno Primatelju, zakonskom zastupniku ili opunomoćenoj osobi. Ako Pošiljku nije moguće uručiti tim osobama, Pošiljka se uručuje odraslom članu kućanstva, osobi stalno



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

zaposlenoj u kućanstvu ili poslovnoj prostoriji Primatelja, ili ovlaštenoj osobi u poslovnoj prostoriji pravne ili fizičke osobe gdje je Primatelj stalno zaposlen. Ne postoji obveza Davatelja usluge da provjerava identitet tih osoba (npr. da zahtjeva osobnu iskaznicu) niti da provjerava postoji li druga osoba sa istim imenom na istoj adresi koja može polagati pravo na Pošiljku. Ako uručenje nije moguće niti na taj način Primatelju se u kućnom kovčežiću ostavlja obavijest s naznakom roka i mjesta preuzimanja Pošiljke. Ako Primatelj u navedenom roku ne preuzme Pošiljku, Davatelj usluge Pošiljku vraća Pošiljatelju. Ako je Primatelju ili osobi ovlaštenoj za primitak Pošiljke ostavljena obavijest, nadnevak ostavljanja obavijesti u tom se slučaju smatra nadnevkom uručjenja Pošiljke.

- 8.9. Primatelj potpisom potvrđuje preuzimanje na otpremnici (povratnica) Davatelja usluge ili elektronskom čitaču (skeneru). Osim potpisa, potpisnik dostavljaču mora reći svoje ime i prezime a sve s ciljem utvrđivanja identiteta Primatelja.
- 8.10. U slučaju pružanja usluge Osobnog uručjenja, zaposlenik Davatelja usluge mora pri isporuci Pošiljke od Primatelja zatražiti i podatak koji može olakšati identifikaciju Primatelja (broj osobne iskaznice, OIB ili drugi podatak koji može olakšati dokazivanje osobe na koju je Pošiljka adresirana). Taj podatak se koristi isključivo u svrhu dokaza o izvršenju usluge pri rješavanju eventualnog osporavanja isporuke. Dokazi o isporuci koji sadrže gore navedene podatke se arhiviraju u elektroničkom obliku, te se ne ustupaju trećim stranama niti koriste u druge svrhe. Ukoliko se Primatelj ne želi identificirati zaposlenik Davatelja usluge nije obvezan uručiti Pošiljku Primatelju.
- 8.11. Osobe iz točke 8.8. mogu odbiti primitak Pošiljke u kojem slučaju Davatelj usluga Pošiljku s naznakom odbijanja primitka i nadnevkom odbijanja primitka Pošiljke vraća Pošiljatelju.
- 8.12. U slučaju da se Pošiljka ne može uručiti Primatelju niti vratiti Pošiljatelju, Davatelj usluge će takvu Pošiljku komisijski otvoriti i pregledati radi utvrđivanja kakve druge adrese Primatelja ili Pošiljatelja. Ako se ne utvrdi kakva druga adresa Primatelja ili Pošiljatelja ili dostava na takvu drugu adresu Primatelja ili Pošiljatelja ne uspije, Davatelj usluge će takvu Pošiljku čuvati godinu dana računajući od dana kada je uručenje prvotno pokušano. O takvim Pošiljkama Davatelj usluge će voditi evidenciju. Po proteku navedenog roka od godine dana, Pošiljka prelazi u vlasništvo Davatelja usluge te će Davatelj usluge imati pravo takvu Pošiljku uništiti ili prodati ili na koji drugi način s njime pravno raspolagati, ovisno o tome što Davatelj usluge smatra najprimjerenijim u tom trenutku.

## Članak 9.

### **Rokovi za uručenje Pošiljke**

- 9.1. Davatelj usluge osigurava uručenje Pošiljaka u unutarnjem prometu u roku ugovorenom s Korisnicima ili u roku određenom ovim Općim uvjetima.
- 9.2. Rokovi isporuke definirani su prema vrsti Pošiljaka u točki 2.2. ovih Općih uvjeta.
- 9.3. Rok isporuke pošiljaka podrazumijeva razdoblje od slijedećeg radnog dana od dana preuzimanja pošiljke do njezina uručjenja Primatelju.
- 9.4. Davatelj usluge se obvezuje svaku Pošiljku u međunarodnom prometu čiji prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje vrši u sklopu usluge koju pruža u suradnji s FedEx uručiti u rokovima dostupnim na web adresi <https://www.fedex.com/en-hr/home.html>.



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

- 9.5. Davatelj usluge će svaku Pošiljku u međunarodnom prometu čiji prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje vrši u sklopu usluge koju pruža u Regiji nastojati uručiti u rokovima definiranim u točki 2.4. ovih Općih uvjeta.
- 9.6. Davatelj usluge zadržava pravo promjene rokova uručjenja bez prethodne najave u slučaju više sile.
- 9.7. U rokove uručjenja Pošiljaka ne uračunava se:
- dan preuzimanja Pošiljke;
  - vrijeme kašnjenja zbog netočnih i nepotpuno navedenih podataka primatelja sukladno članku 7.5. ovih Općih uvjeta;
  - vrijeme kašnjenja zbog više sile ili zastoja u prometu nastalog bez krivnje Davatelja usluge;
  - neradni dani u Republici Hrvatskoj i/ili u zemljama u kojima se vrši isporuka Pošiljaka;
  - dani provedeni na carinskom postupku (kad je riječ o uslugama koje Davatelj usluge pruža u međunarodnom prometu).

## Članak 10.

### **Odgovornost i isključenje odgovornosti Davatelja usluge**

#### 10.1. U unutarnjem prometu, Davatelj usluge odgovara:

- za gubitak ili oštećenje Pošiljke ili umanjeње njezina sadržaja;
- za prekoračenje roka za prijenos i uručenje Pošiljke;
- za neizvršenje usluge;
- za djelomično izvršenje usluge.

#### 10.2. Davatelj usluge nije odgovoran u smislu točke 10.1. Općih uvjeta:

- kada dokaže da se događaji iz točke 10.1. Općih uvjeta nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (viša sila);
- kada Pošiljatelj ne podnese prigovor ili ne podnese zahtjev za naknadu štete u skladu sa ZPU-om i ovim Općim uvjetima;
- kada se radi o Pošiljkama sadržaj kojih je zabranjen;
- kada je šteta uzrokovana time što Pošiljatelj nije pakirao Pošiljku na način da osigura njezin sadržaj ili se nije koristio odgovarajućom ponuđenom uslugom Davatelja usluge;
- kada Pošiljatelj prilikom adresiranja Pošiljke nije postupio na način kao što je propisano u ovim Općim uvjetima;
- u slučaju da tijekom prijenosa Pošiljke dođe do oštećenja vanjske ambalaže, ali ne dođe do oštećenja sadržaja Pošiljke;
- za kašnjenje isporuke uzrokovano netočnim ili nepotpunim podacima, nedostupnošću Primatelja, vremenskim uvjetima, prometnim zastojsima, radom trećih prijevoznika (u međunarodnom prometu), te postupcima carinskih i drugih nadležnih tijela.

#### 10.3. Davatelj usluge preuzima odgovornost za štete isključivo prema ovim Općim uvjetima i ostalim dokumentima kojima je definiran poslovni odnos Davatelja usluge i podnositelja zahtjeva. Ne može se zahtijevati nadoknada štete ako prilikom pakiranja pošiljke nisu uzeti u obzir uvjeti prijevoza i pravila za pakiranje opisani u ovim Općim uvjetima.



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

- 10.4. Usluga nadoknade štete prema iskazanoj vrijednosti ne pokriva štete čija je naknada isključena prema ovim Općim uvjetim, te služi podizanju gornje granice iznosa za naknadu štete, u slučaju opravdanog odštetnog zahtjeva.
- 10.5. Davatelj usluge ne odgovara za izmaklu korist, niti za stvarnu štetu koja može nastati zbog gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja Pošiljke, prekoračenja roka za prienos i uručenje Pošiljke, te u slučaju kada Davatelj usluge nije obavio uslugu ili je nije obavio u cijelosti. Davatelj usluge ne odgovara za Pošiljke koje je uručio u roku i na način propisan ZPU-om i ovim Općim uvjetima.
- 10.6. U međunarodnom prometu, Davatelj usluge odgovara u granicama utvrđenima aktima Svjetske poštanske unije i međunarodnim ugovorima.
- 10.7. Termin „Viša sila“, za potrebe ovih Općih uvjeta, označava vanjske i izvanredne okolnosti koje nisu postojale u trenutku preuzimanja Pošiljke od strane Davatelja usluge, koje se nisu mogle predvidjeti, te su nastale bez htijenja i utjecaja Davatelja usluge, a njihovo nastajanje, tijek i posljedice nisu mogli biti spriječeni mjerama, sredstvima, radnjama ili propustima, koji su se, u predmetnom međuodnosu okolnosti i nastaloj stvarnoj situaciji, mogli opravdano zahtijevati i razumno očekivati od Davatelja usluge. Pod pojmom Više sile ili okolnosti za koju nije opravdano i razumno očekivati da se nalazi pod kontrolom ili utjecajem Davatelja usluge podrazumijevaju se prirodne nepogode, uključujući i požar, potres, olujno nevrijeme ili poplavu, državni akt ili akt nekog drugog nadležnog tijela, obustava rada, eksplozija, nesreća, pad električne mreže, značajni politički i socijalni nemiri, značajne političke ili gospodarske okolnosti poput pobune, terorističkog čina ili objavljenog i neobjavljenog rata i sl.
- 10.8. Davatelj usluge neće biti odgovoran za bilo koju reklamaciju vezano uz zadržavanje ili zapljenu pošiljke od strane carine ili drugih nadležnih državnih tijela.
- 10.9. Davatelj usluge zadržava pravo nadoknade štete na temelju posebnih dogovora i sporazuma s podnositeljem zahtjeva.

## Članak 11.

### **Odgovornost Pošiljatelja**

- 11.1. Pošiljatelj je odgovoran za sve štete koje je njegova Pošiljka uzrokovala na ostalim pošiljkama, objektima i opremi Davatelja usluge ili trećim osobama te za ozljede ili smrt radnika Davatelja usluge i drugih osoba ako su one nastupile zbog sljedećih razloga:
- ako je Pošiljka sadržavala predmete zabranjene ZPU-om ili ovim Općim uvjetima;
  - ako se Pošiljatelj nije pridržavao posebnih uvjeta propisanih ZPU-om i ovim Općim uvjetima za slanje određenih predmeta koji se nalaze u njegovoj Pošiljci;
  - ako Pošiljka i njezin unutarnji sadržaj nisu bili zapakirani na način propisan ovim Općim uvjetima bez obzira na to što je Davatelj usluge preuzeo Pošiljku.
- 11.2. Pošiljatelj je odgovoran za istinitost i točnost dostavljenih podataka potrebnih za pružanje poštanskih usluga, neovisno o načinu dostave (telefonski, elektronski ili pisanim putem). Ukoliko podaci nisu navedeni ili su nepotpuni, Davatelj usluge će kod pružanja poštanskih usluga postupati prema podacima s kojima raspolaže te nije odgovoran za eventualno neizvršenje ili nepotpuno izvršenje traženih poštanskih usluga.
- 11.3. Kada se radi o dobrima koja podliježu carinskom pregledu Pošiljatelj je dužan pripremiti svu potrebnu dokumentaciju za carinu.



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

## Članak 12.

### Podnošenje prigovora i postupanje po prigovoru

12.1. Korisnik može podnijeti pisani prigovor Davatelju usluge u slučaju gubitka poštanske pošiljke, prekoračenja roka za prijenos i uručenje Pošiljke ili u slučaju kada Davatelj usluge nije obavio uslugu ili je nije obavio u cijelosti. Prigovor se može podnijeti u roku od tri mjeseca u unutarnjem prometu, odnosno šest mjeseci u međunarodnom prometu, od dana predaje Pošiljke. Uz prigovor je potrebno priložiti sve dokaze na kojima se prigovor temelji. Za obradu prigovora mogu biti nužne dodatne informacije i/ili dokumentacija od strane podnositelja prigovora, koje će Davatelj usluge zatražiti pisanim putem. Podnositelj prigovora dužan je traženo dostaviti u roku od najviše 5 (pet) radnih dana, a u slučaju izostanka traženog, smatra se da je podnositelj prigovora od njega odustao te se prigovor smatra zaključenim.

12.2. U slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja Pošiljke, Primateelj ili druga ovlaštena osoba mora podnijeti prigovor odmah pri uručanju Pošiljke na način da popuni obrazac zapisnika koji se nalazi kod dostavljača. **Pravovremenost prijave preduvjet je za nastajanje opravdanog odštetnog zahtjeva prema Davatelju usluge.** Potpisom Primateelja ili druge ovlaštene osobe za primitak Pošiljke na Prijevoznici ili digitalnom obliku istovrsne potvrde ta osoba potvrđuje da je Pošiljku preuzela neoštećenu i bez umanjenja njenog sadržaja ili vrijednosti. Prigovor izjavljen ili podnesen Davatelju usluge nakon uručanja Pošiljke se ne prihvaća.

12.3. Iznimno od odredbe točke 12.2. Općih uvjeta, prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja Pošiljke može se podnijeti naknadno nakon uručanja Pošiljke samo ako Primateelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaja Pošiljke nije nastalo nakon uručanja.

Kao dokaz se podrazumijevaju fotografije vanjske ambalaže, fotografije unutarnjeg pakiranja i ispuna, fotografije oštećenog sadržaja Pošiljke, fotografije oštećene transportne kutije iz više kuteva sa jasno vidljivom paketnom (transportnom) naljepnicom., Na temelju dokaza se donosi odluka o prihvaćanju štetnog događaja. Za obradu prigovora mogu biti nužne dodatne informacije i/ili dokumentacija od strane podnositelja prigovora, koje će Davatelj usluga zatražiti pisanim putem.

12.4. Davatelj usluge će se pisano očitovati o zaprimljenom prigovoru u roku od trideset dana od dana primitka prigovora kada se radi o pružanju usluge u unutarnjem prometu, a u roku do šezdeset dana u međunarodnom prometu.

U slučaju prigovora koji se ne odnosi na prigovor iz članka 54. ZPU, Davatelj usluge zadržava pravo odgovaranja na prigovor u roku od 90 dana od dana pokretanja prigovora.

12.5. Korisnici imaju nadalje pravo podnijeti pritužbu Povjerenstvu za pritužbe potrošača koje je osnovano kod Davatelja usluge na adresi Velika cesta 78, 10000 Zagreb, u daljnjem roku od trideset dana od dana zaprimanja pismenog očitovanja iz točke 12.4. Općih uvjeta, a to Povjerenstvo će u roku od trideset dana od dana zaprimanja pismene pritužbe dostaviti podnositelju pritužbe pisani odgovor.

12.6. U slučaju spora između Korisnika i Davatelja usluge u vezi s rješavanjem prigovora iz ovoga članka, Korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti u roku od trideset dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača iz točke 12.5. Općih uvjeta.

12.7. Podnositelj prigovora iz ovog članka treba osigurati mogućnost pregleda Pošiljke ili preuzimanja Pošiljke radi pregleda u prostorima Davatelja usluge, unutar pet radnih dana od datuma obavijesti



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

Davatelja usluge o potrebi za očevidom štete, i to u stanju i ambalaži u kojem je Pošiljka bila prilikom izvršene isporuke.

- 12.8. Svi prigovori i pritužbe dostavljaju se pisanim putem na adresu sjedišta Davatelja usluge ili na e-mail adresu Davatelja usluge [prigovor@in-time.hr](mailto:prigovor@in-time.hr). Isti moraju biti obrazloženi s jasnim činjeničnim opisom koji dio usluge Davatelja usluge nije izvršen i na koji način. Nepoštivanjem gore navedenih rokova gubi se pravo na podnošenje prigovora.

Članak 13.

### **Naknada štete i postupak u vezi s naknadom štete**

13.1.. Pošiljatelj ili druga ovlaštena osoba može u roku od trideset dana od dana primitka prihvaćenog prigovora iz točke 12.1. Općih uvjeta ili prihvaćene pritužbe iz točke 12.5. Općih uvjeta ili odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti o zahtjevu za rješavanje spora iz točke 12.6. Općih uvjeta, kojom je spor riješen u korist Korisnika, Davatelju usluge podnijeti zahtjev za naknadu štete.

13.2. Davatelj usluge obvezan je Pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi isplatiti za Pošiljke u unutarnjem prometu sljedeću naknadu štete:

- za gubitak ili potpuno oštećenje sadržaja Pošiljke:
  - pošiljke bez navedene vrijednosti – u visini koja odgovara iznosu stvarne vrijednosti izgubljenog ili potpuno oštećenog sadržaja Pošiljke, ali najviše do peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge;
  - pošiljke s iskazanom vrijednosti – u visini koja odgovara iznosu stvarne vrijednosti izgubljenog ili potpuno oštećenog sadržaja Pošiljke, ali najviše do iznosa iskazane vrijednosti, a maksimalno do iznosa od 2.000,00 EUR ako je Pošiljatelj platio Davatelju usluge dodatnu naknadu u smislu članka 2.3., stavak 2. poglavlja Dodatno osiguranje ovih Općih uvjeta.
- za djelomično oštećenje ili umanjeње sadržaja Pošiljke:
  - pošiljke bez navedene vrijednosti – u visini koja odgovara iznosu stvarne vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja Pošiljke, ali najviše do peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge;
  - pošiljke s iskazanom vrijednosti – u visini koja odgovara iznosu stvarne vrijednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja Pošiljke, ali najviše do iznosa označene vrijednosti, a maksimalno do iznosa od 2.000,00 EUR ako je Pošiljatelj platio Davatelju usluge dodatnu naknadu u smislu članka 2.3., stavak 2. poglavlja Dodatno osiguranje ovih Općih uvjeta.
- za prekoračenje roka prijenesa i uručenja Standardne pošiljke – u visini trostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge.

Ukoliko se Pošiljka sastoji od više Koleta, svi gore navedeni uvjeti se odnose na svako pojedinačno Koleto unutar Pošiljke.

13.3. Kada poštanska usluga nije obavljena, Davatelj usluge obvezan je vratiti naplaćenu cijenu poštanske usluge.

13.4. Na naknadu štete u međunarodnom prometu primjenjuju se akti Svjetske poštanske unije.



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

- 13.5. Pošiljatelj ne može bez suglasnosti Davatelja usluge svoj zahtjev po osnovi nadoknade štete prenijeti na treće osobe.
- 13.6. Davatelj usluge nije odgovoran i ne nadoknađuje štete u sljedećim slučajevima:
- kada se događaji koji su prouzrokovali štetu nisu mogli predvidjeti, izbjeći ili otkloniti (viša sila);
  - kada Pošiljatelj ne podnese prigovor ili ne podnese zahtjev za naknadu štete u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama;
  - kada se radi o Pošiljkama sadržaj kojih je zabranjen, prema pozitivnim zakonskim propisima Republike Hrvatske ili međunarodnim;
  - kada se radi o Pošiljkama čiji je sadržaj isključen iz usluge prema ovim Općim uvjetima poslovanja;
  - kada je šteta uzrokovana time što Pošiljatelj nije pakirao pošiljku na način da osigura njezin sadržaj, te u obzir nisu uzeti uvjeti prijevoza Pošiljka niti se Pošiljatelj pridržavao pravila za pakiranje Pošiljki opisanih u ovim Općim uvjetima, a posebno u članku 3. ovih Općih uvjeta;
  - zakašnjele isporuke bez vremenskog jamstva, odbijanjem preuzimanja pošiljke od strane Primatelja ili zato što prilikom isporuke pošiljke Primatelj ili druga ovlaštena osoba nije bila dostupna na naznačenoj adresi (što uključuje i slučajeve nemogućnosti fizičkog pristupa mjestu isporuke) odnosno ako je na Pošiljci bila naznačena pogrešna adresa;
  - za Pošiljku za koju već postoji drugo pokriće osiguranja.
- 13.7. U slučaju odštetnog zahtjeva za artikle koji nisu novi, a za koje ne postoji valjani dokaz o prodajnoj ili nabavnoj vrijednosti (primjerice, u slučaju odštetnih zahtjeva za uređaje koje privatne osobe šalju na servis ili se sa servisa vraćaju privatnim osobama), Davatelj usluge nadoknaditi će štetu u iznosu koji odgovara iznosu stvarne vrijednosti djelomično oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, ali najviše do peterostrukog iznosa naplaćene cijene poštanske usluge.
- 13.8. U svrhu nadoknade štete, nakon dostavljene obavijesti o nastanku štetnog događaja od strane Korisnika i pregleda oštećene Pošiljke od strane osiguravatelja, zaposlenik Davatelja usluge će obavijestiti Korisnika da pošalje sljedeću dokumentaciju:
- Zahtjev za naknadu štete koji se nalazi na internetskim stranicama Davatelja usluge ili je dostupan na zahtjev,
  - račun prema kupcu (komercijalni račun) ili račun od dobavljača (vjerodostojna isprava iz koje je vidljiva nabavna vrijednost stvari koja je slana predmetnom Pošiljkom),
  - račun prema Davatelju Usluge na temelju kojeg nedvojbeno proizlazi kolika je stvarna vrijednost oštećenog ili umanjenog sadržaja Pošiljke.
- U slučaju štete, računi prema Davatelju usluge nisu oporezivi te na njima treba biti sadržan članak oslobođenja PDV-a. Ako Korisnik ne dostavi vjerodostojne podatke o nabavnoj vrijednosti stvari, tada je obavezan dostaviti račun koji je izdao svom kupcu. U tom slučaju Davatelj usluge će isplatiti štetu u iznosu koji je obračunat na način da se od iznosa toga komercijalnog računa (računa prema kupcu) oduzme 30% uključujući i eventualni rabat prema kupcu.
- 13.9. Davatelj usluge zadržava pravo nadoknade štete financiranjem popravka ili vraćanja oštećene robe u prvobitno stanje, pri čemu se primjenjuje istovjetni način izračuna maksimalnog iznosa nadoknade štete, kao što to vrijedi i za nadoknadu štete oštećenog ili izgubljenog sadržaja. Pri tome Davatelj usluge zadržava pravo odabira najpovoljnije ponude za popravak, te zadržava pravo odlučivanja o ekonomskoj isplativosti popravka oštećene robe ili o zamjeni u cijelosti, a sve u skladu sa odabranom uslugom.



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

13.10. Korisnik može naknadu štete ostvarivati sudskim putem jedino ako se kumulativno ispune sljedeći uvjeti:

- Korisnik je u roku koji je propisan ovim Općim uvjetima podnio Davatelju usluge prigovor;
- Korisnik je u roku koji je propisan ovim Općim uvjetima podnio Davatelju usluge zahtjev za naknadu štete;
- Davatelj usluge ne isplati Pošiljatelju ili drugoj ovlaštenoj osobi naknadu štete u roku od trideset dana od dana podnošenja zahtjeva iz točke 13.1 Općih uvjeta.

13.11. Ako se izgubljena Pošiljka ili njezin dio pronađe nakon isplate naknade štete, Davatelj usluge obavezan 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, Davatelj usluge ima pravo uništiti Pošiljku ili prodati njezin sadržaj.

13.12. Izuzeća od nadoknade štete, primjerice:

- Pošiljke su izuzete od nadoknade štete ukoliko njihova ambalaža ne odgovara zahtjevima navedenima u ovim Općim uvjetima;
- Pošiljke označene kao lomljive, biti će tretirane s posebnom pažnjom zaposlenika Davatelja usluge, no oznaka lomljivosti sadržaja neće rezultirati dodatnom odgovornošću za naknadu štete ukoliko sadržaj Pošiljke nije adekvatno zaštićen, što je isključiva obveza Pošiljatelja;
- U slučaju lomljivih predmeta (staklo, porculan, boce, ampule za lijekove i injekcije, boce za infuziju, elektronička roba i sl.), nadoknada štete nije moguća u slučaju generalne neoštećenosti vanjskog pakiranja čak ni kada se zbog nezadovoljavajućeg unutarnjeg pakiranja jedan dio sadržaja Pošiljke ošteti, a sadržaj oštećenog dijela iscure i/ili uprlja i/ili ošteti ostale dijelove Pošiljke;
- Propuštanje tekućine u Pošiljci mora biti spriječeno hermetički zatvorenim poklopcima i/ili čepovima, a šteta nastala uslijed curenja bez vidljivih tragova oštećenja ambalaže neće biti nadoknađena;
- Ako se uslijed prijevoza Pošiljke ošteti neki komplet, jedan ili više komada kompleta ili njihovi dijelovi, prilikom odštete se ne može ostvariti nikakav dodatni zahtjev po tom pitanju. Trošak popravka ili zamjene kompleta se izračunava u razmjernom dijelu (pro rata). Prilikom izračuna naknade štete ne mogu se uzeti u obzir nikakvi posebni zahtjevi koji se odnose na ujednačavanje zbirke;
- Nakon predaje Pošiljke Davatelju usluge, predmetom potraživanja ne mogu biti gubici uslijed neodgovarajuće ambalaže, ukoliko je sadržaj nekoliko Pošiljki spojen u jedan te ukoliko uslijed navedenoga dođe do smanjenja broja stavki;
- Pošiljke kod kojih se nakon otvaranja neoštećenog pakiranja utvrde naprsline, ogrebotine, oštećenja uslijed žuljanja i sl. na emajliranim ili lakiranim predmetima, odnosno u slučaju namještaja i drvenih dijelova pored navedenih pojave razne deformacije poput ulubljenja, oštećenja politure, odvajanje lijepljenih dijelova ili furnira i slično bit će isključene iz odštetnog zahtjeva;
- U slučaju slanja nezapakiranih kovčega, torbica ili putnih torbi, naknada štete neće biti isplaćena ukoliko dođe do zaprljanja ili oštećenja na izbočenim dijelovima (kotači, ručke);
- Od bilo kakvih odšteta su isključeni oni slučajevi kada je Pošiljka isporučena u originalnom, neoštećenom pakiranju, a nakon isporuke se preda zahtjev za odštetu;
- Pošiljke koje su poslone u originalnom, prodajnom ili tvorničkom pakiranju ili pak ambalaži za darove ne podliježu nadoknadi štete radi oštećenja. Prodajno pakiranje nije istovjetno transportnom, nije prilagođeno manipulaciji kakva se koristi u poslovnim procesima Davatelja usluge, te stoga nužno mora biti ojačana dodatnom vanjskom ambalažom i adekvatnim ispunama;



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

- Ako tijekom prijevoza odgovarajuće pakiranje Pošiljke nije oštećeno i ako se vozila ili druga sredstva koja sudjeluju u prijevozu nisu sudarila, prevrtala, i sl., ne može se zahtijevati odšteta radi mehaničkih, električnih ili elektroničkih smetnji za predmete unutar Pošiljke;
- Davatelj usluge ne odgovara za oštećenu ambalažu (transportnu, originalnu, tvorničku, prodajnu, ambalažu za poklon ili drugu), kao i za nemogućnost prodaje proizvoda ili pak za umanjenje prodajne cijene proizvoda;
- Korozija, oksidacija i promjena boje kod predmeta predanih na prijevoz ne čini osnovu za odštetu;
- te u svim drugim slučajevima propisanim Zakonom o obveznim odnosima.

#### Članak 14.

##### **Zaštitna vrijednosna klauzula**

- 14.1. U slučaju značajnijih oscilacija cijene nafte na tržištu Davatelj usluge zadržava pravo jednostrane korekcije cijene svojih usluga prijevoza Pošiljaka. Zbog nestabilnog svjetskog rasta tržišta naftnih derivata i rasta cijena goriva Davatelj usluge zadržava pravo naplate dodatka za gorivo koje će se primjenjivati na osnovnu cijenu usluge u unutarnjem i međunarodnom prometu. U slučaju značajnijih oscilacija cijene nafte na domaćem tržištu, kao i u drugim opravdanim slučajevima, Davatelj usluge zadržava pravo jednostrane korekcije iznosa dodatka za gorivo.
- 14.2. Davatelj usluge zadržava pravo pojedinom Korisniku jednostrano korigirati na više naknadu koju Korisnik usluge obvezno plaća Davatelju usluge za sve pošiljke na kojima je iskazana vrijednost veća od 130,00 EUR-a a maksimalno do iznosa od 2.000,00 EUR-a, kao i smanjiti iznos za sve Pošiljke predmetnog Korisnika ispod vrijednosti od 2.000,00 EUR-a a za koje Korisnik mora sam ugovoriti osiguranje Pošiljke sukladno članku 6.3. ovi Općih uvjeta.

#### Članak 15.

##### **Ostalo**

- 15.1. Davatelj usluge obrađuje osobne podatke u svrhu pružanja poštanske usluge kao i obračuna i naplate obavljene usluge te je takva obrada preduvjet za pružanje usluge. Pošiljatelj jamči da su njegovi i Primateljevi osobni podaci točni te da su prikupljeni na zakonit, pošten i transparentan način. U slučaju da Korisnik uskrati spomenute podatke, Davatelj usluge neće pružiti zatraženu poštansku uslugu. Davatelj usluge će ustupiti osobne podatke Korisnika ovlaštenim tijelima za provođenje carinskog i/ili poreznog postupka te drugim ovlaštenim tijelima i drugim poštanskim operatorima, uključujući i međunarodne poštanske uprave prema adresi Primatelja (uključujući i treće zemlje ili međunarodne organizacije), u skladu sa važećim propisima. Prilikom obavljanja poštanske usluge u međunarodnom prometu Davatelj usluge ne snosi odgovornost za obradu osobnih podataka u zemljama odredišta.
- 15.2. Davatelj usluge primjenjuje odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite osobnih podataka Korisnika. Više podataka vezanih uz zaštitu osobnih podataka dostupno je na web stranici Davatelja usluge [www.in-time.hr](http://www.in-time.hr).
- 15.3. Davatelj usluge će na svojoj web stranici [www.in-time.hr](http://www.in-time.hr) učiniti dostupnim trećim osobama ove Opće uvjete, kao i njegove kasnije izmjene i dopune. Nadalje, Davatelj usluge će na istoj web stranici osigurati trećim osobama i pročišćeni tekst trenutno važećih Općih uvjeta. U trenutku kada Korisnik od Davatelja usluge naruči uslugu, smatrat će se da je Korisnik pročitao u tom trenutku važeće Opće uvjete Davatelja usluge te da ih u cijelosti prihvaća.



InTime d.o.o.  
Licensee of Federal Express Corporation

- 15.4. Sve sporove u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta, Davatelj usluge i Korisnik nastojat će riješiti mirnim putem. Ako Davatelj usluge i Korisnik ne uspiju spor u pogledu tumačenja, primjene ili izvršenja ovih Općih uvjeta riješiti mirnim putem, za rješavanje sporova biti će nadležan stvarno i mjesno nadležni sud u Zagrebu.
- 15.5. U slučaju da jedna ili više odredbi ovih Općih uvjeta bude utvrđena ništetnom to neće utjecati na valjanost ostalih odredbi ovih Općih uvjeta koje će ostati na snazi i u punoj primjeni.
- 15.6. Na ove Opće uvjete primjenjuje se hrvatsko pravo.
- 15.7. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 04. svibnja 2026. godine.**
- 15.8. Davatelj usluge zadržava pravo jednostrane izmjene i dopune Općih uvjeta. Izmjene i dopune Općih uvjeta objavljuju se na web stranici i u poslovnim prostorijama Davatelja usluge u obliku pročišćenog teksta. Ako Korisnik koji s Davateljem usluge ima sklopljen Ugovor u roku od 7 dana od dana objave izmjena i dopuna Općih uvjeta ne otkáže Ugovor, smatrat će se da Korisnik prihvaća učinjene izmjene i dopune Općih uvjeta.
- 15.9. Ovi Opći uvjeti dostavljeni su Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti 15 dana prije njihove primjene i objavljeni su na web stranicama Davatelja usluge s danom 24. travnja 2026. godine.