

POSTUPAK ZA PODNOŠENJE PRITUŽBI VEZANIH UZ POŠTANSKE USLUGE KOJE NUDI OVLAŠTENI ZASTUPNIK UPS-a

Pod terminom „UPS“ podrazumijeva se UPS-ov ovlaštenu ugovorni zastupnik u Republici Hrvatskoj, Overseas Trade Co LTD d.o.o., Zastavnice 38a, Hrvatski Leskovac.

1

Pritužbe se mogu odnositi na gubitak, oštećenje ili prekoračenja roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke ili u slučaju kada davatelj poštanskih usluga nije obavio uslugu ili je nije obavio u cijelosti. Postupak se odnosi na poštanske usluge sukladno Zakonu o poštanskim uslugama (NN 144/12 i 153/13), (u daljnjem tekstu Zakon).

2

2.1 Pritužbe se moraju podnijeti pismenim putem u najkraćem razumnom roku, ali ne kasnije od tri mjeseca od datuma kada je pošiljka predana na prijevoz za domaće pošiljke ili šest mjeseci za međunarodne pošiljke.

2.2 U slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke primatelj je dužan podnijeti pritužbu odmah pri uručenju poštanske pošiljke.

2.3 Iznimno od stavka 2.2, pritužbu u slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke moguće je podnijeti po dostavi ako primatelj dokaže da pošiljka nije oštećena nakon uručenja.

3

Pritužbu može podnijeti pošiljatelj ili primatelj pošiljke ili druga ovlaštena osoba. (U daljnjem tekstu pošiljatelj i primatelj se zajedno nazivaju “podnositelj pritužbe”).

4

4.1 Pritužba treba sadržavati:

- 1) datum pritužbe;
- 2) ime i prezime (naziv tvrtke) i adresu (registrirano sjedište) podnositelja pritužbe;
- 3) predmet i obrazloženje pritužbe;
- 4) iznos potraživanja;
- 5) datum i mjesto predavanja pošiljke na prijevoz te mjesto isporuke;
- 6) broj pošiljke (tracking number);
- 7) popis priložene dokumentacije uključujući i ambalažu u slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke;
- 8) potpis podnositelja pritužbe.

4.2 UPS može zatražiti da podnositelj pritužbe predoči ambalažu pošiljke.

5

5.1. Pritužbe se podnose Overseas Trade-u Co LTD d.o.o., Zastavnice 38a, 10251 Hrvatski Leskovec.

6

6.1 UPS će odgovoriti na pritužbu koja zadovoljava uvjete iz članka 4 ovog dokumenta te sadrži svu potrebnu dokumentaciju u roku od 30 dana za domaće pošiljke i 60 dana za međunarodne pošiljke računajući od dana primitka pritužbe. (Rok se smatra ispoštovanim ako je odgovor poslan u roku).

6.2 Podnositelj pritužbe može se žaliti na odgovor iz stavka 6.1 UPS-ovom žalbenoj komisiji za pritužbe potrošača u roku od 30 dana od dana primitka navedenog odgovora. Rok za odgovor na navedenu žalbu je 30 dana od dana primitka navedene žalbe.

7

U slučaju spora između podnositelja pritužbe i UPS-a oko rješavanja pritužbe, podnositelj pritužbe može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Nacionalnom regulatornom tijelu, odnosno Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (dalje: Agencija) u roku od 30 dana od dana primitka pismenog odgovora žalbene komisije sukladno stavku 6.2. Pravila postupanja Agencije u slučaju podnošenja takvog zahtjeva regulirana su mjerodavnim odredbama Zakona.

8

Ovlašteni podnositelj pritužbe može UPS-u dostaviti zahtjev za naknadu štete u roku od 30 dana od dana primitka pozitivnog rješenja pritužbe ili primitka odluke Agencije kojom je spor riješen u njegovu korist kako je navedeno u članku 7.

9

Kada se utvrdi odgovornost prijevoznika primjenjuju se ograničenja odgovornosti sukladno članku 9. Općih uvjeta za dostavu pošiljaka i regulativi Pravila Konvencija (kako je opisano u članku 9.1 UPS Općih uvjeta za dostavu pošiljaka).