

Splošni pogoji poslovanja

Splošni pogoji poslovanja veljajo za vse dejavnosti podjetja City Express, d. o. o., Gregorčičeva 23, Ljubljana (v nadaljnjem besedilu „City Express“) v zvezi s prenosom, usmerjanjem, skladiščenjem in dostavo pošiljk in z vsemi dejavnostmi v zvezi s prenosom pošiljk, ne glede na to, ali City Express sam opravi odpremo ali le-to prepusti pooblaščen tretji osebi. City Express lahko sam izbira partnerje ali tretje osebe za izvajanje storitev.

V kolikor niso posamezne pravice in obveznosti navedene v teh splošnih pogojih poslovanja, se stranke sklicujejo na določila Zakona o poštних storitvah - ZPSto-2, ki je bil objavljen v Uradnem listu RS, št. 51/09 z dne 3.7.2009 in novelo zakona Zakon o spremembah Zakona o poštних storitvah – ZPSto-2A objavljenem v Uradnem listu RS, št. 77/10 z dne 4.10.2010. in Zakona o prevoznih pogodbah v cestnem prometu ZPPCP-1 objavljenem v Uradnem listu RS, št. 126/2003.

1. Uvod

City Express opravlja naslednje storitve:

- Kurirske storitve;
- Storitve paketne distribucije;
- Storitve sodnih in izvensodnih vročanij;
- Storitve hladne verige;
- Storitve dostave mednarodnih pošiljk;

praviloma pravnim osebam, ki sklenejo pogodbeno razmerje s podjetjem City Express in poravnava svoje obveznosti po določenih obdobjih, običajno naknadno po opravljeni storitvi.

City Express si pridržuje pravico, da v izrednih primerih lahko odkloni podpis pogodbenega razmerja ali zavrne izpolnitev pogodbe ali jo za nekaj časa zamrzne.

V nadaljevanju se v besedilu splošnih pogojev uporablja izraz »pošiljka«, ki pomeni tako poštno pošiljko kot tudi poštni paket. Vsi ostali izrazi uporabljeni v teh splošnih pogojih imajo enak pomen kot je določeno v zakonskih oziroma podzakonskih aktih ki urejajo poštne storitve ali v Zakonu o prevoznih pogodbah in v CMR konvenciji.

City Express je izvajalec poštних storitev iz drugega odstavka 3. člena Zakona o poštних storitvah, in sicer: prevoz in dostava poštних paketov do mase 10 kg. Za pošiljke, ki presegajo maso 10 kg veljajo pogoji Zakona o prevoznih pogodbah v cestnem prometu. Za pošiljke, ki se prevažajo v mednarodnem prometu veljajo pogoji CMR konvencije.

S prejemom prevoznice ali s podpisom Pogodbe o sodelovanju pošiljatelj potrdi, da je seznanjen s Splošnimi pogoji poslovanja City Express in da se z njimi strinja. Splošni pogoji poslovanja so sestavni del Pogodbe o sodelovanju.

Plačilo storitve je možno z gotovino oz. po izstavljenem računu v primeru pogodbene sodelovanja.

Splošni pogoji poslovanja opredeljujejo storitve in obveznosti City Express-a kot ponudnika in izvajalca storitev in vse tiste pogoje, katerih izpolnitev potrebuje s strani pošiljatelja, da City Express lahko kakovostno opravi storitev.

City Express s svojim procesom dela omogoča spremljanje pošiljk skozi celoten proces. Informacije so na voljo naročniku in izvajalcu storitve.

Predaja pošiljk se izvaja glede na zahtevnost in tip storitve, ali dogovora med naročnikom in City Express-om.

2. Oddelek za podporo uporabnikom

City Express nudi podporo uporabnikom vsak delavnik med 7. in 18. uro. City Express je dolžan zagotoviti storitev v definiranem času na način, kot je dogovorjeno v Pogodbi o sodelovanju. Zaposleni so dolžni sprejeti zahtevo po informacijah in jo posredovati naročniku. Prav tako je City Express dolžan sprejeti in rešiti reklamacijo v roku predvidenem z zakonom.

Na zahtevo stranke se lahko pošlje tudi potrdilo o vročitvi in zapis o gibanju pošiljke. Informacije o statusu pošiljk temeljijo izključno na osnovi zapisov v računalniškem sistemu.

Informacije so dosegljive na:

- telefonu: 01/200 22 00
- faxu: 01/200 22 10
- elektronskem naslovu: info@cityexpress.si

3. Informacije in urejanje reklamacij

Poleg informacij o pošiljkah City Express sprejema morebitne pisne reklamacije oziroma prijave o nastalih nedoslednostih in posreduje prijavo osebi, zadolženi za urejanje reklamacijskih postopkov. Pisna reklamacija za vidne poškodbe mora biti narejena takoj ob razkladu poštna pošiljke. Pisna reklamacija za skrite poškodbe mora biti podana najkasneje v 7 dneh od dostave pošiljke. Po preteku tega roka uporabnik izgubi pravico zahtevati povračilo škode od City Express.

Po prejemu reklamacije odgovorna oseba preveri prijavo, poskrbi za preverjanje in o ugotovitvah pisno obvesti podajalca reklamacije. Predvideni rok za reševanje

reklamacij je 15 dni v nasprotnem primeru lahko uporabnik vloži pritožbo na Agencijo za pošto in elektronske komunikacije RS. Odgovor na prejeto reklamacijo je v pisni obliki.

Prijava reklamacij je možna na:

- telefon 01/200 22 00
- fax 01/200 22 10
- elektronskem naslovu reklamacije@cityexpress.si

Vsi zahtevki za povračilo škode morajo biti uveljavljeni pisno in se hranijo v arhivu podjetja City Express. Zaradi nadaljnjih postopkov in ohranjanja visoke kakovosti storitev se ugotovijo razlogi oziroma dejavniki, ki so vplivali na reklamacijski dogodek, z namenom preprečitve nastanka takšnega dogodka v prihodnje. City Express ni dolžan reagirati na vloženo reklamacijo, dokler niso poravnani stroški prenosa. Uporabnik ni upravičen do odbitka stroškov prenosa od vsote odškodninskega zahtevka.

4. Cilji Splošnih pogojev poslovanja in območne veljavnosti

City Express opravlja storitve prenosa pošiljk prednostno pogodbenim partnerjem. Pogodbeno razmerje se sklene s Pogodbo o sodelovanju. Časovna veljavnost Pogodbe o sodelovanju je odvisna od medsebojnega dogovora obeh strank, za katero se dogovorita ob pripravi ponudbe in sklenitvi pogodbenega razmerja. Ob sklenitvi pogodbenega razmerja City Express oskrbi pogodbeno stranko z ustreznimi navodili in dokumenti za pravilno odpremo pošiljk. Prav tako City Express vnese podatke o pogodbeni stranki v informacijski sistem in omogoči nemoteno pogodbeno sodelovanje.

Splošni pogoji poslovanja se nanašajo izključno na tiste prevozne dejavnosti, katere City Express opravi na področju Republike Slovenije. Za storitve distribucije mednarodnih pošiljk veljajo določbe CMR konvencije.

Storitve, ki jih ponuja City Express:

- Kurirske storitve
- Storitve paketne distribucije
- Storitve sodnih in izvensodnih vročanj
- Storitve hladne verige
- Storitve dostave mednarodnih pošiljk

Več o storitvah je na voljo na spletni strani podjetja www.cityexpress.si.

Na podlagi pravočasnega naročila stranke City Express opravi prevzem pošiljke na mestu, dogovorjenem za prevzem pošiljke, in pošiljko preda na navedeni naslov naslovnika. Od prevzema do predaje pošiljke lahko uporabnik – pošiljatelj pridobi informacije o poteku vročanja s strani City Express-a.

V primeru preusmeritve pošiljke City Express s pomočjo pravočasnih informacij, podanih s strani pošiljatelja, preda pošiljko na novi točni naslov dostave.

Dostava je pravilno izvedena, ko se pošiljka preda na dogovorjeno mesto za oddajo na naslovu naslovnika. V primeru, da City Express pošiljke ne more predati zaradi napačnega ali nepopolnega naslova oz. naziva naslovnika ali njegove odsotnosti, oz. v primeru, ko naslovnik odkloni prevzem, se pošiljka zadrži v podjetju City Express, obvesti se pošiljatelja in ukrepa po njegovih navodilih.

Če pošiljatelj ne da navodil za nadaljnje ravnanje in ne prevzame morebitnih dodatnih stroškov, lahko City Express v skladu z veljavno zakonodajo pošiljko proda in z dobljenim denarjem pokrije svoje stroške.

5. Pošiljka, potrdilo o oddaji pošiljke, pakiranje, naslavljanje, odprema

Pošiljatelj je dolžan pošiljko pravilno zapakirati in jo opremiti tako, da so jasno razvidni podatki o pošiljatelju in naslovniku (točen naziv, naslov, poštna številka in kraj, telefon in kontaktna oseba). Skrbno in strokovno zapakirano blago omogoča, da je poslana pošiljka primerna za učinkovit prenos in da pride nepoškodovana do naslovnika. City Express prevzame odgovornost samo za ustrezno pakirane in točno naslovljene pakete.

Pošiljatelj je odgovoren, da pošiljko ustrezno embalira, v nasprotnem primeru City Express ne krije stroškov zaradi poškodb vsebine paketov.

Izvozna pošiljka mora biti opremljena s vsemi prevoznimi in carinskimi dokumenti, ki so potrebni za izvoz v mednarodnem prometu.

Za zamude, ki nastanejo zaradi nepopolnih ali manjkajočih dokumentov, je odgovoren pošiljatelj ali oseba, ki je izdala nepopolno dokumentacijo; le-ta mora povrniti tudi dodatne stroške, ki so pri tem nastali, podjetju City Express.

Naročnik lahko odda pakete, ki so popolnoma zaprti.

Pošiljke, iz katerih štrlijo dolgi, ostri deli, niso primerne za prenos.

Embalažo je potrebno optimalno izkoristiti, saj le ustrežna velikost, kakovost embalaže ter popolnoma zapolnjen notranji prostor varujejo blago pred morebitno škodo.

Tehnično blago naj bo pakirano v originalno embalažo s primernim notranjim polnilom.

Plastenke je potrebno zaščititi z vseh strani in z notranjim polnilom.

Paket je potrebno zapreti z vseh strani in zlepliti z lepilnim trakom, po možnosti z lepilnim trakom, ki ima logotip pošiljatelja.

Pošiljk, ki so medsebojno povezane, City Express ne prevzema, saj se deli lahko

ločijo eden od drugega in v takem primeru pride le do oddaje pošiljke, ki je ustrezno opremljena. V tem primeru City Express ne prevzema odgovornosti za nedostavljene pakete.

Naziv, naslov pošiljatelja in naslovnika, prevozno potrdilo, nalepke za dodatne storitve in ostale označbe je potrebno nalepiti na največjo površino pošiljke. V primeru napačnih podatkov City Express skupaj s pošiljateljem odpravi morebitne napake.

City Express se v vsakem primeru izogiba poškodbam pošiljk in skrbi, da postopek predaje poteka nemoteno. City Express nudi brezplačno svetovanje uporabnikom za pravilno odpremo in pakiranje pošiljk. Nalepka »Lomljivo« ne oprošča pošiljatelja od obveznosti primerne pakiranja blaga, saj nalepka ne obvaruje vsebine pošiljke.

6. Prevzem pošiljke

Prevzem pošiljke se opravi na naslovu pošiljatelja oziroma na njegovem naslovu in ob dogovorjeni uri, ki je bila posredovana ob sklenitvi pogodbenega razmerja. Ura prevzema lahko odstopa maksimalno 30 minut (pred določeno uro prevzema ali po tej uri) od dogovorjene s Pogodbo o sodelovanju. Pošiljatelj lahko odda pošiljko tudi sam na sedežu podjetja City Express. Prevzete pošiljke kurirskih storitev so praviloma predane v roku ene ali dveh ur od prejema naročila (znotraj mest Ljubljana, Celje, Maribor) ali v roku treh ali šestih ur od prejema naročila (Slovenija). Prevzete pošiljke z izbrano storitvijo Express 24 ur so praviloma predane naslednji delovni dan, najkasneje pa v dveh delovnih dneh. Za druge storitve veljajo zakonski roki dostave ali dogovorjeni roki, ki so določeni pri potrditvi prejetega naročila.

Kurir City Express pri prevzemu pošiljke ne preverja ustreznosti pakiranja pošiljk, ima pa pravico vidno neustrezno pakirane pošiljke zavrnilo.

Ob prevzemu pošiljke kurir City Express-a obvesti kontrolno službo o prevzemu pošiljk.

Storitve se obračunavajo skladno s ceniki. Točne podatke o teži in volumnu uporabnik (specifikacijo) prejme kot specifikacijo k računu.

7. Oddaja pošiljk

City Express je odgovoren za prevzem, prenos in predajo pošiljk, ki jih opravi City Express sam, ali izvedbo prepusti pooblaščenim tretji osebi. Prenos je pravilno izveden, ko se pošiljka preda na dogovorjeno mesto za predajo na naslovu naslovnika proti podpisu naslovnika ali osebe, za katero se lahko sklepa, da je pooblaščen za prevzem. Naslovnik pošiljke se je za sprejem pošiljke dolžan podpisati na predajno potrdilo ter podati vozniku osebno ime, tako da je osebno ime naslovnika vidno na potrdilu. Sem spadajo tudi osebe, ki se zadržujejo v prostorih naslovnika. Identifikacija naslovnika je potrebna, v kolikor je naslovnik fizična oseba, v primerih, kjer je naslovnik pravna oseba, je potrebno navesti osebno ime osebe, ki

je pošiljko prevzela.

Če se kurir zadrži iz kakršnegakoli razloga na naslovu več kot 15 minut, se lahko zaračuna dodatna enota po veljavnem ceniku.

8. Posebnosti hladne verige

Podjetje City Express opravlja storitve hladne verige in prevzema odgovornost za transportno pot s posebnimi temperaturnimi pogoji. City Express zagotavlja ustreznost temperature v hladilnih komorah na sami transportni poti. Pošiljatelj, je dolžan pred prevozom podati informacijo, pod katerimi temperaturnimi pogoji se mora vršiti prevoz in kaj se bo vozilo.

City Express ni odgovoren za stanje krvnih derivatov, živil, farmacevtskih produktov in drugih v sistemu hladilne verige, pred in po opravljenem prevozu.

City Express dokazuje ustreznost storitve prevoza pod določenimi temperaturnimi pogoji z izpiski iz digitalnih indikacijskih termometrov (data logger), ki beležijo gibanje temperature v transportni komori, v času celotnega trajanja prevoza.

Indikacijski termometri so kalibracijsko certificirani v skladu z zakonom s strani ustreznih institucij. Stranka, katera naroča prevoz hladne verige je odgovorna, da poskrbi za ustrezno embalažo svojih produktov in ohlajenost produktov na ustrezno temperaturo pri predaji blaga v transport, v nasprotnem primeru, si podjetje City Express (kot prevoznik) pridržuje pravico, da lahko zavrne prevzem in ni odgovoren za nastalo situacijo ali morebitno finančno škodo.

9. Teža in mere pošiljk

Omejitev velikosti poštnih pošiljk in poštnih paketov: dolžina do 200 cm, širina 60 cm in višina 80 cm, maksimalna teža 50kg.

Omejitev velikosti ostalih pošiljk: širina 1,2m, dolžina 1,8m, višina 2,0m.

Maksimalna teža posamezne euro palete (1,2 x 0,8 x 1,0 m) je 5.00 kg.

V primeru, da je paket večjih dimenzij ali tež lahko zaračunamo dodatne stroške ali, da paket zaradi grobe kršitve avtomatsko zavrne pošiljatelju.

V primeru, če izračunana volumenska teža presega dejansko težo pošiljke, ima City Express pravico obračunati stroške prenosa na podlagi ugotovljene volumenske teže:

- Kurirske storitve in Express 24 ur - $(V \times D \times \check{S} / 6.000)$
- Dostava ostalih pošiljk - $(V \times D \times \check{S} / 4.000)$

10. Vrste blaga, izključene iz storitev City Express

Vrste blaga, ki se pod nobenim od naslednjih pogojev, ne sprejmejo za prenos:

- Blago, ki je zaradi svoje narave nagnjeno k uničenju.
- Posmrtni ostanki, žive živali in rastline.

- Blago v vrečah, vrečkah, razsuti tovor.
- Blago z visoko vrednostjo, dragocene kovine, slike in ostala umetniška dela.
- Antikvitete, vrednostni papirji in ostali dokumenti z denarno vrednostjo.
- Dragulji, krzno, denar in kovanci.
- Orožje in strelivo.
- Nevarno blago vseh vrst (kot npr. strupene, vnetljive, eksplozivne in podobne snovi), ki ogroža zdravje in bi lahko povzročilo škodo, se ne sme oddati niti z zunanjo označbo.
- Pošiljke, iz katerih štrlijo dolgi, ostri deli.
- Droge.
- Lahko lomljivo blago in ostalo blago, za katero so v transportni zakonodaji predvidena posebna pravila.
- Narkotiki in psihotropične snovi.
- Eksplozivne, vnetljive, radioaktivne ali druge nevarne snovi.
- Predmeti, katerih uvoz in promet sta prepovedana v naslovni državi.
- Druge snovi oziroma predmeti, katerih pošiljanje je prepovedano na podlagi zakona.
- Po posebnem pisnem dogovoru prevzamemo na prenos nevarne stvari v skladišču s predpisi ADR (1.1.3.4.), s tem da je pošiljatelj obvezan, da skupna količina oddanih pošiljk ne presega predpisa ADR.

V primeru, ko City Express ugotovi, da prevaža takšne pošiljke, ki kršijo zgoraj navedene omejitve za prenos, nosi vso odgovornost za nastalo škodo izključno pošiljatelj sam vsem oškodovanim.

11. Storitev

City Express opravlja storitve prenosa pošiljk. Prenose opravljajo zaposleni kurirji, ki so pod nadzorom.

City Express jamči za kakovostno opravljanje storitev.

City Express prevzema primerno zaprte, nepoškodovane pošiljke brez preverjanja vsebine in jih v zaprtem stanju vroči naslovniku.

City Express ima izjemoma pravico preveriti vsebino pošiljk, če obstaja sum, da le-te kršijo določila 10. člena. Če City Express takšno blago odkrije med prenosom ali skladiščenjem, o tem obvesti pošiljatelja. Pošiljatelj mora prevzeti pošiljko na sedežu podjetja ali v poslovni enoti na svoje stroške.

City Express jamči za izgubo ali poškodbo pošiljke do zneska 300,00 €. V omenjenih primerih se plačilo izvede na transakcijski račun uveljavitelja odškodninskega zahtevka.

12. Stroški prenosa pošiljk in povračilo stroškov

Pogodbeni partnerji:

City Express se s pogodbeno stranko dogovori o ceni na enoto in stroških dodatnih storitev v skladu s Pogodbo o sodelovanju in Ponudbo za opravljanje prenosnih storitev, v primeru kasnejših sprememb pa z ustreznimi aneksi k Pogodbi o sodelovanju. Pošiljatelj plača stroške prenosa po prejetju računa na dan zapadlosti računa. Obračunsko obdobje in rok plačila sta določena s Pogodbo o sodelovanju. Pogodba o sodelovanju se sklene po podpisu in žigu obeh pogodbenih strank in je napisana v dveh enakih izvodih, od katerih prejme vsaka pogodbeni stranka po en izvod. Pogodba mora biti podpisana v levem spodnjem kotu na vsaki strani Pogodbe o sodelovanju. Pogodba stopi v veljavo isti dan po podpisu pogodbe s strani stranke, ki je pogodbo podpisala zadnja, oziroma po obvestilu o možnem pričetku poslovanja.

Nepogodbeni partnerji:

Cene storitev so skladne z veljavnim cenikom za nepogodbene partnerje, ali z predhodno dogovorjeno ceno in rokom plačila za posamezni prevoz. Izvleček standardnega veljavnega cenika je na voljo na vstopnih točkah podjetja City Express, vpogled v celoten cenik storitev pa je možen na zahtevo stranke. Za pridobitev cenika na zahtevo stranke ima City Express pravico preveriti identiteto stranke.

13. Dolžnosti stranke

Pošiljatelj je dolžan pošiljko pravilno zapakirati in jo opremiti tako, da so jasno vidni podatki o pošiljatelju in naslovniku (točen naziv, naslov, poštna številka in kraj, telefon in kontaktna oseba).

Skrbno in strokovno zapakirano blago omogoča, da je poslana pošiljka primerna za učinkovit prenos in da pride blago nepoškodovano k naslovniku. City Express prevzame odgovornost samo za ustrezno pakirane in točno naslovljene pošiljke. Za zamude, ki nastanejo zaradi nepopolnih ali manjkajočih dokumentov in/ ali podatkov, je odgovoren pošiljatelj ali oseba, ki je izdala nepopolno dokumentacijo; le-ta mora doplačati tudi dodatne stroške, ki so pri tem nastali, podjetju City Express.

Stranka je dolžna poravnati vse svoje obveznosti v roku in na način, kot je določeno v Pogodbi o sodelovanju. V primeru neizpolnjevanja pogodbenih obveznosti veljajo določbe iz čl. 14. teh Splošnih pogojev poslovanja.

14. Poravnava pogodbenih obveznosti

Stranka se zavezuje poravnati vse svoje obveznosti na transakcijski račun City Express. V primeru zamude roka plačila si City Express pridržuje pravico, da lahko zaračunava zakonite zamudne obresti od dneva zapadlosti plačila dalje. Naročnik in izvajalec se lahko dogovorita o pošiljanju elektronske oblike računa. V tem primeru ima elektronski račun veljavo računa poslanega po pošti. City Express dobi zastavno pravico za blago in pošiljke, ki jih pošilja ali prejema naročnik, brez predhodnega obvestila, za vse stroške, ki nastanejo v zvezi z blagom in denarnimi pošiljkami – tovarnine, takse itd., in vse ostale zahtevke proti naročniku, ki nastanejo City Express-u ali njegovim partnerjem.

Če zahtevki, do katerih je upravičen City Express, niso plačani v roku, je City Express upravičen do prodaje toliko blaga in zadržanja toliko pošiljk, kolikor jih je potrebnih, da pokrije vse zahtevke, vključno z nastalimi stroški.

15. Zavarovanje pošiljk

City Express odgovarja za izgubo, krajo ali poškodbo pošiljke do vrednosti 300,00 EUR.

Izključitev – Škodna odgovornost ne velja za naslednje vrste blaga navedenega v 10. Členu

Posebne določbe:

1. Odškodnina ne krije razvrednotenja blaga. Nadomestilo ne more presegati nabavne cene. V primeru popravila se krijejo stroški prenosa in vročanja le do mesta z najmanjšimi možnimi stroški.
 2. V primeru delnih škod se izplača strošek zamenjave ali popravila, škoda, nastala zaradi „zamujenega dobička“, ni predmet odškodnine.
 3. V primeru, da pakiranje ni bilo primerno tehnologiji distribucije pošiljk oziroma da se kljub nepoškodovanosti zunanjega ovoja pošiljke vsebina pošiljke zaradi neprimerne pakiranja poškoduje, se odškodnina ne izplača.
- Nalepka »Lomljivo« ne oprošča pošiljatelja od obveznosti primerne pakiranja blaga, saj nalepka ne obvaruje vsebine pošiljke.
4. Odškodnina se v primeru lomljivega blaga in nepoškodovanega zunanjega ovoja ne izplača niti v primeru, da do zloma ali poškodbe pride zaradi pomanjkanja posebnega, blagu značilnega notranjega pakiranja.
 5. V kolikor se pri oddaji poškoduje del ali več delov seta ali kompleta, odškodninski zahtevki ne more vsebovati nobenega posebnega interesa, računa se le strošek popravila oziroma zamenjave pro rata, kot da je bil vsak del posebno zavarovan.

6. Odgovornost primerne pakiranja v vsakem primeru bremeni pošiljatelja, po predaji nepoškodovane pošiljke pa odškodninski zahtevek ne more vsebovati odškodnine zaradi izgube dela pošiljke ali dela več zvezanih pošiljk.
7. Predmet odškodnine v primeru predaje na zunaj nepoškodovane in že odprte pošiljke ne tvorijo poškodbe lakiranih, glaziranih predmetov, odrgnine, opraskanine in podobno, oziroma v primeru pohišstva in lesenih izdelkov poškodbe poliranja, furniranja in podobno.
8. V primeru, da se izgubi oziroma poškoduje rabljeno blago, odškodnino tvori le vrednost rabljenega blaga.
9. V primeru odškodnine odloča med popravilom ali zamenjavo tisti, ki odškodnino plača.
10. Odškodninski zahtevek se ne more podati v nobenem primeru po tem, ko je pošiljka v nepoškodovani embalaži že oddana. To velja tudi za originalno tovarniško zapakirane izdelke.
11. V kolikor se pri oddaji primerno pakirana pošiljka ne poškoduje od zunaj in vozila, ki prevažajo pošiljke ne trčijo, oziroma se ne prevrnejo, se odškodnina ne more zahtevati za mehanične, električne in elektronske napake izdelkov.
12. Predmet odškodnine niso rjavenje, oksidacija oziroma razbarvanje predmetov.
13. Odškodnina se ne plača za predmete, ki so bili v trenutku nastanka škode zavarovani drugje, oziroma se izplača le tisti del, ki ga to že prej veljavno zavarovanje ne krije.
14. V primeru škode je potrebno ob oddaji škodo zapisati v zapisnik, v katerem je potrebno registrirati številko storitve, dokumente, ki dokazujejo vsebino pošiljke, oziroma predati odškodninski obrazec.
15. V primeru poškodovane pošiljke je potrebno podjetju CITY EXPRESS KURIRSKÉ STORITVE, D. O. O., oziroma njegovemu pooblaščenцу omogočiti ogled škode in pri tem ohraniti stanje, v katerem je škoda nastala.
16. CITY EXPRESS KURIRSKÉ STORITVE, D. O. O., je dolžan najaviti svojo željo po ogledu škode v roku treh delovnih dni od prijave škode.
17. CITY EXPRESS KURIRSKÉ STORITVE, D. O. O., si pridržuje pravico, da odškodnino izplača le v vrednosti, ki jo pri ogledu oceni.
18. CITY EXPRESS KURIRSKÉ STORITVE, D. O. O., si pridržuje pravico bremeniti pošiljatelja, v kolikor njegova pošiljka ali vsebina pošiljke povzroči škodo na drugih pošiljkah.
19. CITY EXPRESS KURIRSKÉ STORITVE, D. O. O., si pridržuje pravico do

razpolaganja s vsebino pošiljk, za katere je plačal odškodnino.

20. CITY EXPRESS KURIRSKÉ STORITVE, D. O. O., izplača odškodnino v roku 8 koledarskih dni po odobritvi zahtevka. Nakazilo odškodnin je možno le po odobritvi odškodninskega zahtevka. Odškodnine se nakazujejo na TRR oškodovanca.

Zamudne obresti City Express plačuje le po zamudi zgoraj navedenega roka.

Zgoraj navedeni pogoji so javni in veljavni od 1. 1. 2012 do preklica. City Express si pridržuje pravico, da v primeru pomembne spremembe pogojev zavarovalnic, ki se nanašajo tudi na te pogoje, spremeni 15. Člen, toda v vsakem primeru le za pošiljke, ki so prevzete po spremembi pogojev.

16. Veljavnost naknadnih dogovorov

City Express si pridržuje pravico, da pri določenih vprašanih podpiše dogovor, ki odstopa od Splošnih pogojev poslovanja, ti dogovori pa ne morejo nasprotovati določilom, naštetim v 1. točki, oziroma z drugimi pravnimi ureditvami, ki so podlaga za opravljanje storitev City Express in lahko nastanejo izključno v pisni obliki, da postanejo veljavni.

Vsi ostali dopolnilni dogovori veljajo samo v pisni obliki.

17. Delne veljavnosti / Sodne pristojnosti

V kolikor določena določba Splošnih pogojev poslovanja postane neveljavna, se to ne dotika drugih določb Splošnih pogojev poslovanja. Neveljavne določbe je potrebno nadomestiti s takimi veljavnimi določbami, ki se z gospodarsko upravičenostjo najbližje nanašajo na razveljavljene določbe.

V primeru spora s strankami je pristojna Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije ter pristojno sodišče v Ljubljani.

18. Splošna oziroma krajevna omejenost in začasna prekinitev izvajanja storitev

City Express lahko omeji oziroma začasno prekine predajo pošiljk na osnovi določb Splošnih pogojev poslovanja, v kolikor je to potrebno zaradi višje sile ali ukrepov oblasti.

City Express lahko začasno prekine oziroma odstopi od splošno uporabljenega urnika opravljanja storitev zaradi težav, povezanih s prometom, oziroma vremenskih okoliščin.

O omejitvi oziroma prekinitvi opravljanja storitev je City Express dolžan obvestiti stranko.

V teh primerih stranka ne more uveljavljati odškodnine.

19. Varovanje podatkov, obveznost varovanja tajnosti

1. City Express obdeluje in posreduje podatke o vročanju pošiljk, oziroma podatke, ki jih pridobi v zvezi z vročanjem pošiljk – razen izjem od 2. do 5. točke te določbe –

na osnovi pravil o varnosti osebnih in javnih podatkov.

2. City Express se zavezuje, da:

- a) Zaprtih pošiljk ne sme odpirati, razen izjem iz 3. točke te določbe.
- b) Podatkov, ki jih pridobi pri opravljanju storitev, ne sme posredovati drugim osebam, razen pošiljatelju, naslovniku oziroma organizacijam, ki so omenjene v 5. točki te določbe.
- c) Pošiljko zaradi preverjanja vsebine sme predati samo organizacijam, ki so omenjene v 5. točki te določbe.
- d) Podatke o opravljenih storitvah ne sme posredovati drugim osebam, razen pošiljatelju, naslovniku, oziroma organizacijam, ki so omenjene v 5. točki te določbe.

3. City Express lahko odpre zaprto pošiljko, če:

- a) je embalaža pošiljke v tolikšni meri poškodovana, da brez ponovnega pakiranja, vročanje vsebine pošiljke ni mogoče.
- b) To utemeljuje nevarnost, ki jo lahko povzroči vsebina pošiljke.
- c) Vsebino pošiljke City Express proda zaradi neporavnanih obveznosti.
- d) Zaprte pakete lahko preveri samo zaradi pridobitve podatkov in v meri, ki je pomembna zaradi nemotenega vročanja, ali v primeru ko gre za utemeljen sum, da pošiljka vsebuje vrsto blaga, ki je navedena v 10. Členu.

4. Odpiranje pošiljke določajo pravila City Express-a, o postopku pa se vodi zapisnik.

5. City Express kot izvajalec prevoznih storitev mora zagotoviti primerne organizacijske in tehnične ukrepe za varovanje tajnosti podatkov o pošiljkah. City Express je na osnovi veljavnih predpisov dolžan zagotoviti podatke o pošiljkah organizacijam, ki za to imajo pravico na osnovi zakona, prav tako pa je omenjenim organizacijam dolžan dovoliti tudi ostale ukrepe v zvezi s pošiljkami.

Splošni pogoji poslovanja so veljavni od 1. januarja 2012. Splošne pogoje poslovanja je City Express objavil na spletni strani podjetja www.cityexpress.si.