



UPS® vodič kroz usluge za 2023. godinu



Za klijente u Hrvatskoj.

Vrijedi od 25. prosinca 2022. godine Cijene u EUR.

Sadržaj

ODJELJAK 1

OSNOVNE USLUGE

Odredite uslugu koja najbolje odgovara vašim potrebama.

page 4

ODJELJAK 2

DODATNE USLUGE I DOPLATE

Saznajte više o dodatnim uslugama koje nudimo i doznajte troškove povrh cijene dostave.

page 6

ODJELJAK 3

REFERENTNE INFORMACIJE

Pogledajte naše opcije plaćanja, zabranjenu robu i druga ograničenja, UPS Jamstvo povrata novca, našu odgovornost i Opće uvjete za dostavu pošiljaka.

page 17

INDEKS

Ovo je važeća verzija na dan objave ovog Vodiča. Posljednja verzija i ona koja će se uvijek primjenjivati na nove pošiljke može se pronaći na www.ups.com





ODJELJAK 1

[Odobir odgovarajuće usluge](#)

PAGE 4

ODJELJAK 2

[Dodatne usluge i doplate](#)

PAGE 6

ODJELJAK 3

[Referentne informacije](#)

PAGE 17

1. OSNOVNE USLUGE

Osnovne UPS usluge dostave

UPS je u potpunosti integrirana usluga dostave koja nudi najobuhvatniju paletu usluga. UPS vam može pomoći pri slanju robe u zemlji ili inozemstvu, koristeći tri opcije ekspresne dostave u dogovoreno vrijeme i datum kako bi vaša roba stigla na odredište na zakazani dan do 9:00h, 10:30h, uobičajeno do 12:00h ili do kraja dana. Dodatno, UPS nudi ekonomičnu alternativu za vaše manje hitne pošiljke. Uvozne usluge su također podržane. Provjerite cijene uvoza u UPS vodič kroz cijene za 2021. ili kliknite na 'Zones and Tariffs' u odjeljku 'Calculate Time and Cost' na www.ups.com.

Kada šaljete UPS-om, možete očekivati:

- Izvrsnu pouzdanost usluge
- Jamstvo povrata novca¹ za UPS Express usluge
- Do tri pokušaja dostave
- Opciju online pripreme pošiljaka
- Potpuni pregled vaših pošiljaka
- Dostavnu službu koja je cijenjena i prepoznata od strane vaših kupaca diljem svijeta.

Sve detalje o dodatnim uslugama i naplatama UPS-a možete pronaći u odjeljku 2 ovog vodiča.

Ukoliko ne označite željenu uslugu, pošiljka će biti poslana i naplaćena kao UPS Express Saver gdje je podržano.

¹Jamstvo povrata novca

Podliježe ograničenjima. Jamstvo povrata novca pokrit će povrat vaših troškova prijevoza na zahtjev, ukoliko ne pokušamo dostavu do primjenjivog vremena. Detalje potražite u odjeljku Jamstvo povrata novca te u [Općim uvjetima za dostavu pošiljaka](#)

Vrsta usluge	Opis	Obilježja
UPS Express Plus® Dostava rano ujutro za vaše najhitnije pošiljke	<ul style="list-style-type: none"> - Dostava naredni radni dan do 9:00 na većinu poslovnih adresa u Europi. - Dostava drugi radni dan do 9:00 na većinu poslovnih adresa u Sjedinjenim Državama i glavnim poslovnim zonama u Kanadi i Aziji. - Dostava na dogovoreni dan do 9:00 na druge destinacije diljem svijeta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Jamstvo povrata novca*. - Idealno za vaše pošiljke koje moraju biti dostavljene početkom radnog dana. - Prioritetna manipulacija na svakom koraku za vašu bezbrižnost. - Besplatna UPS ambalaža vama na raspolaganju. - Uvozna usluga nije dostupna. Za detaljne informacije, molimo posjetite 'Calculate Time and Cost' alat putem www.ups.com - Nije dostupno za domaće pošiljke.
UPS Express® Dostava naredni radni dan ujutro diljem Europe ili na određeni dan ujutro diljem svijeta	<ul style="list-style-type: none"> - Dostava naredni radni dan do 10:30 ili obično do 12:00 na većinu poslovnih adresa u Europi. - Dostava drugi radni dan do 10:30, 12:00 ili 14:00 na većinu poslovnih adresa u Sjedinjenim Državama i većim poslovnim središtima u Kanadi. - Vremenski definirana dostava u roku od 2 do 3 radna dana do 12:00 ili 14:00 na većinu poslovnih adresa u Aziji. <p>Vrijeme dostave ovisi o destinaciji.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Jamstvo povrata novca*. - Idealno za vaše pošiljke koje moraju biti dostavljene tijekom jutra. - Besplatna UPS ambalaža vama na raspolaganju. - Uvozna usluga je dostupna. Za detaljne informacije, molimo posjetite 'Calculate Time and Cost' alat putem www.ups.com
UPS Express Saver® Dostava tijekom narednog radnog dana diljem Europe i brza dostava diljem svijeta	<ul style="list-style-type: none"> - Dostava tijekom narednog radnog dana u gotovo sve Europske poslovne zone. - Dostava do kraja drugog radnog dana na većinu adresa u Sjedinjenim Državama i svim većim poslovnim centrima u Kanadi. - Dostava u roku od dva do tri radna dana u državama diljem Azije. - Dostava tijekom dogovorenog dana na druge destinacije diljem svijeta. <p><i>UPS Express Saver ponekad se naziva i UPS Saver</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupno u preko 200 zemalja i teritorija. - Jamstvo povrata novca*. - Besplatna UPS ambalaža vama na raspolaganju. - Uvozna usluga je dostupna. Za detaljne informacije, molimo posjetite 'Calculate Time and Cost' alat putem www.ups.com
UPS Standard® Zakazana na dan određena dostava diljem Europe	<p>Ekonomična, na dan određena dostava manje hitnih pošiljaka za destinacije unutar EU, Lihtenštajna, Norveške i Švicarske. Transitno vrijeme ovisi o polazišnoj i odredišnoj zemlji.</p> <p>Za jednostavno pretraživanje tranzitnih vremena ili za određivanje datuma dostave putem UPS Standard usluge, molimo posjetite 'Calculate Time and Cost' alat na Hrvatskoj stranici www.ups.com.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Idealan odabir kada brzina mora biti usklađena s troškom. - Na dan procijenjena dostava omogućuje vam da planirate datum dostave. - Pogodna dostava od vrata do vrata. - UPS Standard usluga između zemalja članica EU, ograničena je na robu u slobodnom prometu. - Uvozna usluga je dostupna. Za detaljnije informacije molimo posjetite 'Calculate Time and Cost' alat putem www.ups.com - Nije dostupno za domaće pošiljke.
UPS Expedited Zakazana na dan određena dostava van Europe	<p>Ekonomična, na dan određena dostava manje hitnih pošiljaka za destinacije izvan EU, Lihtenštajna, Norveške i Švicarske.</p> <p>Za jednostavno pretraživanje tranzitnih vremena putem UPS Expedited usluge, molimo posjetite 'Calculate Time and Cost' alat na Hrvatskoj stranici www.ups.com.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dostupno u preko 200 zemalja i teritorija. - Idealan odabir za manje hitne pošiljke. - Na dan određena dostava omogućuje vam da planirate unaprijed. - Dostava od vrata do vrata. - Usluga uvoza je dostupna. Za detaljnije informacije molimo posjetite 'Calculate Time and Cost' alat putem www.ups.com - Nije dostupno za domaće pošiljke.

*Jamstvo povrata novca. Podliježe ograničenjima. Jamstvo povrata novca pokririt će povrat vaših troškova prijevoza na zahtjev, ukoliko ne pokušamo dostavu do primjenjivog vremena.

Detalje potražite u odjeljku [Jamstvo povrata novca](#) te u Općim uvjetima za dostavu pošiljaka.



ODJELJAK 1

Odabir odgovarajuće usluge

PAGE 4

ODJELJAK 2

Dodatne usluge i doplate

PAGE 6

ODJELJAK 3

Referentne informacije

PAGE 17

2. DODATNE USLUGE I DOPLATE

U ovom odjeljku pronaći ćete informacije o dodatnim uslugama koje nudi UPS.

One uključuju:

- UPS online rješenja za slanje pošiljaka
- UPS Usluge praćenja pošiljaka
- UPS Naplata po isporuci – Otkupni iznos (COD iznos)
- UPS Povrati
- UPS Kontrola uvoza
- UPS World Ease

Kako izračunati ukupnu cijenu prijevoza:

- 1** Izračunajte trošak slanja ili primanja pošiljke (pogledajte UPS vodič kroz cijene za 2021. godinu, odjeljci 2 i 3).
- 2** U ovom odjeljku, pronađite trošak za doplatu koja se može odnositi na vašu pošiljku. Molimo uzmite u obzir da se neke doplate obračunavaju po pošiljci, a neke po paketu. Svi paketi poslani po jednom tovarnom listu (AWB), smatraju se jednom pošiljkom.
- 3** Zbrojite dva iznosa i doznajte ukupni trošak prijevoza vaše pošiljke (izuzev carininskih davanja i poreza)

Osim ukoliko je drukčije naznačeno, troškovi doplata će se naplatiti platitelju te će se obračunati na sve UPS vrste usluga.

Cijene i doplate navedene u ovom vodiču vrijede od 25. prosinca 2022.

Ažurirane informacije možete pronaći na UPS internetskoj stranici www.ups.com ili ih možete zatražiti u našoj Službi za korisnike putem telefona 01 4444-777.

Kako mi UPS može pomoći poslati i pratiti pošiljke?

UPS online rješenja za slanje pošiljaka

Pripremajte pošiljke, pratite isporuke i šaljite notifikacije kupcima 24 sata u danu.

Koristite naše elektroničke servise za pripremu, slanje i praćenje pošiljaka te reducirajte manualni unos podataka, trošak i uštedite vrijeme.

Također možete izraditi naljepnice sa bar kodom koji sadržava detalje za pouzdano sortiranje i rukovanje u UPS mreži.

Usluga	Opis	Obilježja	Cijena
UPS Internet Shipping	Idealno za korisnike koji šalju pet ili manje paketa dnevno.	<ul style="list-style-type: none"> • Jednostavan za korištenje te ne zahtijeva preuzimanje aplikacije. • Pripremajte pošiljke s različitih lokacija. • Usporedite vrste usluga te procijenite vrijeme i trošak vaše pošiljke. • Pratite vaše pošiljke, pogledajte potpise dostavljenih paketa i ispišite standardnu carinsku dokumentaciju kao na primjer komercijalne fakture. 	Besplatno.
UPS CampusShip®	Pruža pogodnosti UPS Internet Shipping-a uz dodatak centralizirane kontrole.	<ul style="list-style-type: none"> • Kao i kod UPS Internet Shipping-a, korisnici mogu kreirati pošiljke s različitih lokacija. • Imenovani administratori mogu kreirati različite vodiče za slanje, precizno pratiti troškove po odjelima ili lokaciji te kreirati različite detaljne izvještaje o korištenju. 	Besplatno.
WorldShip®	Efikasan sustav za slanje i praćenje pošiljaka za korisnike koji redovito šalju veće količine paketa.	<ul style="list-style-type: none"> • Dostupno za pojedinačna osobna računala (PC) kao i za LAN okruženja, WorldShip kreira svu potrebnu dokumentaciju za prijevoz, automatski prenosi podatke u UPS i pruža mnoge druge pogodnosti koje štede vrijeme. • Pristup cjelokupnom skupu UPS dodatnih usluga. 	Besplatno.
UPS Developer Kit	Integrirajte UPS za sustav za slanje paketa izravno u vaš web ili poslovni sustav.	<ul style="list-style-type: none"> • UPS API za slanje paketa dostupan je putem najnovije XML tehnologije i daje vam pristup UPS uslugama. Ovaj alat idealan je za umrežavanje dostavnih aktivnosti različitih prodajnih lokacija, trgovaca ili podružnica. • UPS Signature Tracking API pruža vrijedne informacije o potvrdi dostave koja uključuje adresu isporuke te digitalnu sliku potpisa primatelja. • UPS Rates and Service Selection API omogućuje online kupcima usporedbu cijena i odabir dostavnih usluga. • UPS Tracking API pruža vašim kupcima ažurnu informaciju o statusu paketa. • UPS Time in Transit API omogućuje vašim zaposlenicima i kupcima usporedbu različitih UPS dostavnih usluga. 	Besplatno.

UPS Tovarni list – Ukoliko niste u mogućnosti koristiti neko od naših online rješenja, trebat ćete ručno ispuniti UPS Tovarni list (Waybill, prijevoznicu, AWB) za svaku pošiljku. Molimo uzmite u obzir kako neke dodatne usluge, poput Naplata po isporuci (COD, Pouzeće) ili UPS Povrati nisu podržane ukoliko koristite ručno ispunjen UPS Tovarni list.

UPS Usluge praćenja pošiljaka

Prikladni načini za praćenje vaših paketa online ili dok ste u pokretu.

UPS ima najopsežniji besplatni set Track&Trace servisa i usluga Potvrde dostave (POD) koji vam omogućavaju praćenje pošiljaka na različite načine.

Usluga	Opis	Cijena
UPS Tracking	Pratite trenutno do 25 pošiljaka putem www.ups.com .	Besplatno.
Reference Number Tracking	Pratite pakete koristeći vašu internu ili korisničku referencu. Koristite predefiniranu referencu za praćene pošiljke, na isti način kao i putem UPS broja pošiljke. Kada koristite UPS Internet Shipping, WorldShip ili UPS CampusShip - opisano u dijelu Online rješenja za slanje pošiljaka - ove reference mogu vam pomoći da jednostavno pridružite trošak odgovarajućem odjelu ili klijentu.	Besplatno.
UPS SMS Tracking	Omogućava vam da pratite pošiljke gdje god se nalazili putem vašeg mobilnog telefona.	Bez UPS naknade.
Dokaz o isporuci (POD)	Idealno za korisnike bez pristupa internetu. UPS će vam na zahtjev poslati dokaz o isporuci faksom ili poštom.	Iznos od 5,20 EUR bit će naplaćen za svako pismo ili faks.

Iskoristite prednosti naših usluga praćenja pošiljaka za centraliziranu pretragu i upravljanje vašim pošiljkama.

Usluga	Opis	Obilježja	Cijena
Quantum View Notify	Automatizirani sustav za slanje email ili SMS poruka koji obavještava odabranog primatelja o preuzimanju, odgodi ili dostavi pošiljke.	<ul style="list-style-type: none"> • Ship Notification: Obavijest koja uključuje podatke o datumu slanja, link za praćenje i planirani datum prispjeća pošiljke. • Exception Notification: Obavijest o odgodi datuma isporuke pošiljke u slučaju kašnjenja. • Delivery Notification: Obavijest o dostavi i detaljima pošiljke, uključujući vrijeme dostave i ime primatelja. <p>Quantum View Notify jest opcija unutar izbornika aplikacija UPS Internet Shipping-a, UPS CampusShip-a te WorldShip-a.</p>	Besplatno.
UPS My Choice for Business	Besplatan alat za praćenje omogućuje pregled i upravljanje svim vašim dolaznim i odlaznim pošiljkama.	<ul style="list-style-type: none"> • Upravljajte svim svojim dolaznim i odlaznim pošiljkama s interaktivnom upravljačkom pločom. • Dodajte više korisnika u svoju tvrtku. • Registrirajte se na internetu s poslovnom adresom. • Otvorite novi račun ili dodajte postojeći račun. • Jednostavno upravljanje povratima. 	Besplatno.
Quantum View Manage	Podaci dostupni putem internet stranice o vašim odlaznim i dolaznim UPS pošiljkama, opciji plaćanja te uvoznom carinjenju.	Pratite tri vrste informacija: poslana pošiljke, primljene pošiljke te posebno ukoliko ste vi platitelj kao treća strana.	Besplatno.

Kako mi UPS može pomoći pospiješiti novčani tok?

UPS Naplata po isporuci – Otkupni iznos (COD iznos)

UPS nudi UPS Naplatu po isporuci za domaće i Europske destinacije.

Usluga	Opis	Obilježja	Cijena
UPS Naplata po isporuci - Otkupni iznos (COD iznos)	UPS će pokušati prikupiti ček ili gotovinu prilikom isporuke vaše pošiljke.	<ul style="list-style-type: none"> U slučaju prikupljanja gotovine, maksimalni otkupni iznos (pouzeće) iznosi 5.000 USD po primatelju u jednom danu u protivrijednosti lokalne valute. U slučaju prikupljanja čeka, maksimalna vrijednost iznosi 50.000 USD po primatelju u jednom danu u protivrijednosti lokalne valute. UPS prihvaća na prijevoz COD pošiljke u domaćem prijevozu i prijevozu unutar EU, Lihtenštajna, Norveške i Švicarske. Prikupljeni otkupni iznos uobičajeno se uplaćuje unutar tjedan dana od isporuke pošiljke. COD usluga – UPS Naplata po isporuci (povrat pouzeća) nije podržana u svim mjestima (poštanskim brojevima) unutar neke zemlje. Kontaktirajte našu Službu za korisnike putem telefona 01 4444-777 i provjerite podržava li mjesto isporuke COD uslugu. 	Za svaku pošiljku s otkupnim iznosom, 1% od vrijednosti prikupljenog otkupnog iznosa, a minimalno 19,35 EUR povrh odgovarajućih troškova prijevoza.

Kako mi UPS može pomoći vratiti moju robu?

UPS Returns® - UPS Povrati Vaša roba može se vratiti jednako jednostavno kao i poslati. Neovisno trebate li povrat robe iz obližnjeg grada u Europi ili s drugog kraja svijeta, UPS Returns može pojednostaviti proces.

Usluga	Opis	Cijena
UPS Returns Plus (UPS povrat Plus)		
UPS 1 Attempt Returns Plus (1 pokušaj s povratnom naljepnicom)	Omogućuje vam da zatražite preuzimanje kako bi se vaša pošiljka brzo vratila. UPS vozač će jedanput pokušati preuzeti paket koji se vraća. Ako ne uspije preuzeti paket, naš vozač će ostaviti naljepnicu za vašeg klijenta. Klijent će staviti naljepnicu na paket i odnijeti ga na lokaciju UPS-a ili nazvati UPS za preuzimanje. Za provjeru dostupnosti usluge, molimo pročitajte bilješke ovdje ispod.	5,20 EUR po paketu, uz postojeće troškove primanja paketa.
UPS 3 Attempts Returns Plus (3 pokušaja s povratnom naljepnicom)	Omogućuje vam da zatražite preuzimanje kako bi se vaša pošiljka brzo vratila. UPS vozač će tri puta pokušati preuzeti vaš paket tri radna dana za redom. Ako do trećeg pokušaja vozač nije uspio preuzeti pošiljku, naljepnica će biti vraćena u UPS i ponovno ćete trebati predati zahtjev. Za provjeru dostupnosti usluge, molimo pročitajte bilješke ovdje ispod.	6,95 EUR po paketu, uz postojeće troškove primanja paketa.
UPS Returns (UPS povrat)		
Ispis i slanje UPS naljepnice za povrat	UPS ispisuje i šalje vašem klijentu naljepnice za povrat. To je praktično u raznim okolnostima, kao što je opoziv nekog proizvoda. Jednom kada je stavljena, vaš klijent može dogovoriti preuzimanje s UPS-om. Za provjeru dostupnosti usluge, molimo pročitajte bilješke ovdje ispod.	3,55 EUR po paketu, uz postojeće troškove primanja paketa.
UPS ispisane naljepnice za povrat	Omogućuje vam da napravite naljepnicu za povrat te ju stavite u paket koji možete poslati u preko 135 zemalja diljem svijeta. Naljepnice također možete poslati i odvojeno nakon što je vaša pošiljka poslana. Vaš klijent može jednostavno zaljepiti naljepnicu na paket i donijeti ga u UPS ovlašteno sabirno mjesto ili dogovoriti preuzimanje sa UPS-om. Za informacije o dostupnosti ove usluge ili za detalje o lokacijama UPS-a, kontaktirajte Vaš lokalni UPS ured putem telefona 01 4444-777 ili posjetite www.ups.com .	1,05 EUR po paketu, uz postojeće troškove primanja paketa.
UPS elektronske naljepnice za povrat	Omogućuje vam slanje povratne naljepnice na email klijenta u preko 135 zemalja. Vaš klijent može ispisati povratnu naljepnicu i račun te donijeti paket u UPS ovlašteno sabirno mjesto, ili dogovoriti preuzimanje paketa s UPS-om. Za informacije o dostupnosti ove usluge ili za detalje o lokacijama UPS-a, kontaktirajte Vaš lokalni UPS ured ili posjetite www.ups.com .	1,35 EUR po paketu, uz postojeće troškove primanja paketa.
UPS Returns Exchange (UPS Preuzimanje povrata pri isporuci zamjenske robe)	Koristite ovu posebnu uslugu ukoliko želite da UPS vozač prilikom isporuke zamjenskog artikla preuzme sličan proizvod za povrat. Ambalaža u kojoj je bio upakiran zamjenski artikl, koristi se za pakiranje robe koja se vraća radi efikasnog i brzog procesa povrata. Ova ugovorna usluga izvrsna je za zamjene u garantnom roku i razmjenu proizvoda.	12,10 EUR po paketu, uz postojeće troškove primanja paketa.
UPS Returns Pack and Collect (Preuzimanje u UPS ambalaži)	Ova posebno prilagođena usluga pruža vam mogućnost potpune kontrole nad povratima. Dogovorite preuzimanje povrata na željenoj lokaciji i vremenskom okviru. UPS vozač će na preuzimanje povrata doći s UPS ambalažom. Imate čak i mogućnost izbora između usluge s jednim ili tri pokušaja preuzimanja.	Ugovorna usluga. Cijena usluge s jednim pokušajem preuzimanja, povrh odgovarajućih troškova primanja, iznosi: 10,90 EUR za preuzimanje u maloj UPS kutiji 13,20 EUR za preuzimanje u srednjoj UPS kutiji 14,90 EUR za preuzimanje u velikoj UPS kutiji Cijena usluge s tri pokušaja preuzimanja, povrh odgovarajućih troškova primanja, iznosi: 13,20 EUR za preuzimanje u maloj UPS kutiji 15,55 EUR za preuzimanje u srednjoj UPS kutiji 17,15 EUR za preuzimanje u velikoj UPS kutiji
Commercial Invoice Removal (Uklanjanje komercijalne fakture)	Ova usluga omogućuje vam slanje izravno trećoj strani bez otkrivanja vrijednosti robe.	15,60 EUR po pošiljci povrh odgovarajućih troškova slanja.
UPS Returns Manager™	Portal na internet stranici www.ups.com gdje korisnici mogu uređivati procedure povrata pošiljaka za određeni account broj i gdje se za svaku pošiljku može krajnjeg primatelja 'predodobiti' za povrat pošiljke'. Korisnici mogu pristupiti i kreirati naljepnicu za povrat pošiljke vrlo jednostavno pomoću praćenja dostavljene pošiljke. Korisnici mogu naljepnicu ili ispisati sami ili prosljediti elektroničkom poštom za ispis krajnjem kupcu.	Bez dodatne nadoplate

Jednostavan pristup – UPS Returns su odmah dostupni. Sve usluge mogu se koristiti putem UPS besplatnih sustava slanja: UPS Internet Shipping, WorldShip, UPS CampusShip.

Napomene • Za domaće i povrate unutar EU, cijeli proces povrata može se odraditi samo sa povratnom naljepnicom (prijevoznicom). Nema ugovora sa stranom koja vraća robu.

• Pošiljke za ili iz zemalja izvan EU zahtijevaju kako povratnu naljepnicu tako i komercijalnu fakturu kako bi nesmetano prošle carinsku proceduru. Zakonska regulativa i propisi za svaku vrstu robe variraju od zemlje do zemlje. Iznimno je važno proučiti dokumentaciju vezanu uz robu koja se vraća kako za zemlju iz koje se šalje tako i za zemlju u koju se šalje. U ovisnosti o vrsti robe i njezinoj namjeni (upotrebi), moguće je da će biti potrebno ishodovati licence, dozvole ili sličnu dokumentaciju koja prati robu.

• Ukoliko se međunarodna pošiljka ne vraća u zemlju iz koje je naručitelj povrata, već neku drugu, potrebno je pribaviti ugovor.

• UPS 1 Attempt Returns Plus (1 pokušaj s povratnom naljepnicom) i UPS 3 Attempts Returns Plus (3 pokušaja s povratnom naljepnicom) dostupne su za preuzimanje u EU te sljedećim države ili teritoriji: Kanadi, Lihtenštajnu, Meksiku, Norveškoj, Portoriku, Rusiji, Švicarskoj i SADu.

• Trošak prijevoza povratnih paketa naplaćuje se nakon što paketi uđu u UPS sustav. Doplate za Ispis i slanje UPS naljepnice za povrat, UPS 1 Attempt Returns Plus (1 pokušaj s povratnom naljepnicom), UPS 3 Attempts Returns Plus (3 pokušaja s povratnom naljepnicom), UPS Returns Exchange (UPS Preuzimanje povrata pri isporuci zamjenske robe), UPS Returns Pack and Collect (Preuzimanje u UPS ambalaži) naplaćuju se pri naručivanju usluge. Doplate za UPS ispisane naljepnice za povrat, UPS elektronske naljepnice za povrat te Kontrolu uvoza naplaćuju se nakon što paketi uđu u UPS sustav.

• Usluga Ispis i slanje UPS naljepnice za povrat dostupna je za povrat robe iz EU te sljedećih države ili teritoriji: Australija, Brazil, Kanada, Kina, Hong Kong, Indija, Japan, Lihtenštajn, Malezija, Meksiko, Norveška, Filipini, Portoriko, Rusija, Singapur, Južna Koreja, Švicarska, Tajland, SAD.

• Svi UPS Returns (povrati) podložni su UPS Općim uvjetima za dostavu pošiljaka.

• U slučaju naručivanja preuzimanja pozivom u Belgiju, Francusku, Njemačku, Italiju, Nizozemsku, Poljsku, Španjolsku ili Veliku Britaniju za povrat putem UPS ispisane naljepnice za povrat, UPS elektronske naljepnice za povrat ili Ispisa i slanja UPS naljepnice za povrat, može se obračunati naknada. Naručivanje preuzimanja putem poziva naplaćuje se naručitelju u trenutku davanja naloga za preuzimanje ili se može platiti u gotovini u prilikom preuzimanja povrata.

Napomena

Svi troškovi naših doplata i usluga iskazani su bez poreza. Gdje je primjenjivo, PDV će biti naplaćen po odgovarajućoj stopi.

Koje se još dodatne usluge mogu dobiti od UPS-a?

Usluga	Opis	Cijena
Naplata za prijavljenu vrijednost	UPS automatski osigurava svaku pošiljku protiv gubitka ili oštećenja do određene vrijednosti. S uslugom Naplate za prijavljenu vrijednost, UPS-ovu odgovornost za dokazane gubitke možete povećati prijavljivanjem veće vrijednosti za prijevoz na UPS tovarnom listu. Najveća prijavljena vrijednost pojedinačnog paketa jest 50,000 USD ili protuvrijednost u domaćoj valuti po paketu. Potražite dodatne informacije u UPS Općim uvjetima za dostavu pošiljaka.	1 % vrijednosti robe koja je prijavljena ili u minimalnom iznosu od 5,16 EUR.
Usluga dostave subotom	Za hitne pošiljke UPS nudi i pogodnost dostave subotom. Vrijeme dostave ovisi o odabranoj vrsti usluge, zemlji iz koje se šalje te određenoj zemlji. Obratite se lokalnom UPS uredu kako biste saznali je li ta usluga dostupna.	56,10 EUR po pošiljci u međunarodnom prometu bit će naplaćeno povrh odgovarajućeg troška prijevoza.
Samo izravna dostava	Usluga Samo izravna dostava osigurava dostavu paketa na adresu naznačenu na tovarnom listu. Paketi poslani putem ove usluge ne mogu biti prerutirani, preusmjereni ili dostavljeni na alternativnu adresu. Paketi s naznačenom uslugom Samo izravna dostava mogu dostavljene na lokaciju u primateljevom prostoru bez potpisa istog - "Driver release" ili u poštanski sandučić, bez potpisa - "Letter box release" na adresu naznačenu na tovarnom listu. Usluga Samo izravna dostava dostupna je za pakete poslane na poslovne i rezidencijalne adrese.	1,75 EUR po paketu.

UPS Carinsko posredovanje

Usluga	Opis	Cijena
Ostale usluge		
Isplata pristojbe	Klijenti su odgovorni za plaćanje obveza i poreza. UPS može u ime uplatitelja unaprijed platiti carinu, poreze i druge državne pristojbe. Cijena se određuje na temelju uplaćenog iznosa.	Minimalno 12,50 EUR ili 2% uplaćenog iznosa po pošiljci.
Provoz		
Provozna UPS garancija	UPS nudi mogućnost provoza pošiljke pod UPS-ovom garancijom.	30,00 EUR po pošiljci.

Napomena

Svi troškovi naših doplata i usluga iskazani su bez poreza. Gdje je primjenjivo, PDV će biti naplaćen po odgovarajućoj stopi.

Koje doplate se mogu odnositi na vašu pošiljku?

Doplata	Opis	Cijena
Nadopлата za gorivo	Iznosi i postotci nadoplate za gorivo, kao i uvjeti za naplatu i metode obračuna mogu se mijenjati bez prethodne najave.	Nadopлата za gorivo obračunat će se na troškove prijevoza i na sljedeće dodatne usluge i doplate: <ul style="list-style-type: none"> • Dostava subotom • Proširene i udaljene lokacije Prikupljanje i Dostava • Dopлата za velike pakete • Nadopлата za dodatnu manipulaciju • Nadopлата za prekoračenje maksimalnih ograničenja <p>Najnoviji podaci u svezi s važećim nadoplatama za gorivo navedeni su na internetskoj stranici UPS-a www.ups.com.</p>
Proširena i udaljena lokacija Prikupljanje i usluga dostave	UPS će primijeniti doplatu za bilo kakva prikupljanja ili dostave na lokacije koje se odnose na proširenje normalne UPS uslužne lokacije. Ovisno o lakoći pristupačnosti, te lokacije su klasificirane bilo kao proširene lokacije ili udaljene lokacije. Informacije o tome odnosi li se ova dopлата odnosi na određenu lokaciju, pogledajte na www.ups.com , zatim na „Calculate Time and Cost“ a potom kliknite na „Zones i tariffs“.	Za uslugu proširene lokacije, sljedeće će biti dodano na troškove prijevoza: 0,45 EUR po kilogramu ili minimalno 22,17 EUR po pošiljci, ovisno o tome koje je veće. Za uslugu na udaljenoj lokaciji, u iznosu od 0,45 EUR po kilogramu ili minimalno 22,17 EUR po pošiljci, ovisno o tome koje je veće, bit će dodano na troškove prijevoza.
Ispravak adrese	Ako je počinjena pogreška u adresi, a prava je adresa u istoj destinacijskoj zemlji, mi ćemo poduzeti što je u našoj moći kako bismo našli pravu adresu i isporučili pošiljku.	Za ovu uslugu bit će naplaćen iznos od 6,35 EUR po pošiljci povrh odgovarajućih troškova prijevoza.
Posebno rukovanje - neuručive pošiljke	Za sve domaće i pošiljke unutar EU, kada UPS poduzme mjere i pokuša dostaviti pošiljku, ali u tome ne uspije, UPS će automatski vratiti pošiljku našem UPS Standard uslugom (ako je moguće). Trošak povrata pošiljke koji uključuje trošak prijevoza i nadoplatu za gorivo bit će naplaćen od pošiljatelja, osim za domaće pošiljke, u kojem slučaju klijent koji je platio slanje će također platiti povrat iste. Trošak prijevoza, nadopлата za gorivo te ova dopлата obračunat će se za povrat pošiljke. Za pošiljke izvan EU, UPS će se javiti pošiljatelju i prosljediti pošiljku u skladu s uputama. Cijena prijevoza i ova nadopлата će se naplatiti pošiljatelju za obradu svake takve pošiljke koje nije moguće dostaviti.	Primjenjivi troškovi prijevoza pri primanju. Cijena prijevoza i dopлата od 5,20 EUR bit će naplaćena povrh troškova prijevoza za pošiljke koje nije moguće dostaviti.
Primatelj/treća osoba odbija platiti	Ova dopлата primjenjuje se kada je pošiljatelj odabrao mogućnost Naplatiti slanje od primatelja ili Naplatiti od treće osobe, a ista odbija platiti.	Iznos administrativnih troškova od 9,80 EUR po pošiljci naplatit će se od pošiljatelja povrh troškova prijevoza i drugih iznosa koje treba platiti u slučaju odbijanja plaćanja.
Pretvorba valuta	Iznos u stranoj valuti koji treba naplatiti s računa platitelja bit će preračunat u valutu platitelja prema tjednome deviznom tečaju jednoga od većih svjetskih bankovnih centara.	Uz to će se zaračunati naknada za mijenjanje novca koja iznosi 0,75 % od promijenjenog iznosa.
Prosljeđivanje naplate obveza i poreza	Za pošiljke izvan EU, kada platitelj carine i poreza nije u destinacijskoj zemlji pošiljke.	13,90 EUR po pošiljci se naplaćuje od osobe koja plaća troškove prijevoza.
Napлата za dodatnu manipulaciju¹	Dodatna manipulacija se odnosi na sljedeće: <ul style="list-style-type: none"> • za svaki proizvod koji se nalazi u metalnom ili drvenom vanjskom kućištu ili spremniku • za svaki cilindrični proizvod poput bačve, bubnja, kante ili gume koji nije potpuno upakiran u paket od valovite ljepečke • za svaki paket čija je najduža stranica duža od 100 cm ili čija je druga najduža stranica duža od 76 cm • za svaki paket stvarne težine veće od 32 kg • za svaki paket u pošiljci u kojoj je prosječna težina po paketu veća od 32 kg i težina svakog paketa koja nije specifičirana na otpremnom dokumentu ili u automatskom sustavu za otpremu pošiljaka tvrtke UPS. <p>UPS također zadržava pravo naplate dodatne manipulacije za svaki paket koji, prema isključivom nahodjenju tvrtke UPS, iziskuje posebnu manipulaciju.</p> <p>U slučaju da je potrebna dodatna manipulacija od strane UPS-a, te radi toga uslijedi kašnjenje u procesu transporta, UPS ne garantira povrat novca za takve pošiljke. UPS ne vraća transportne troškove ukoliko pošiljka koja zahtjeva dodatnu manipulaciju nije isporučena prema predviđenom tranzitnom vremenu za tu pošiljku.</p>	Uz troškove prijevoza zaračunava se dodatnih 1,75 EUR po paketu.
Dopлата za velike pakete¹	Paket se smatra velikim kada njegova duljina i opseg [opseg = (2 x širina) + (2 x visina)] zajedno prelaze 300 cm, ali ne prelaze maksimalnu veličinu od 400 cm. Pri zaračunavanju troška prijevoza velikih paketa primjenjuje se minimalna težina od 40 kg. Osim toga, primjenjuje se i dopлата za velike pakete.	Uz troškove prijevoza zaračunava se dodatnih 44,40 EUR po paketu.
Prekoračivanje maksimalnih ograničenja¹	Ne prihvaćaju se paketi stvarne težine veće od 70 kg ili paketi dužine veće od 274 cm, odnosno ukupne kombinirane dužine i opsega [opseg = (2 x širina) + (2 x visina)] većeg od 400 cm. Ako se nađu u UPS sustavu dostave paketa, podliježu doplati za prekoračenje maksimalnih ograničenja. Paketi veći od 400 cm u kombiniranoj dužini i opsegu su također podložni doplati za velike pakete.	Uz troškove prijevoza dodatno se zaračunava 282,00 EUR po paketu.
Nadopлата za vrhunac sezone	<ul style="list-style-type: none"> • Tijekom određenih razdoblja u godini UPS proširuje svoju dostavnu mrežu kako bi mogao pokriti povećanje potražnje. • Na određene pakete koji zadovoljavaju specifikacije za veliki paket i prekoračenje maksimalnog ograničenja moguća je napлата jedne doplate ili više njih, kao i dodatno rukovanje ponudeno tijekom vršnih razdoblja. • U vrijeme velikog povećanja potražnje moguća je napлата doplate za vršne kapacitete kako bi se osigurao učinkoviti rad naše mreže. • Ta će se dopлата naplaćivati dodatno na postojeće cijene, doplate i/ili naknade. 	Detalji o ovoj nadoplati su dostupni na www.ups.com .

¹ Uslijed dodatne manipulacije potrebne sa naše strane i potencijalnih kašnjenja u procesuiranju, UPS ne pruža Jamstvo povrata novca za iste. Stoga, UPS neće refundirati troškove prijevoza ukoliko pošiljke podliježu doplati za posebno rukovanje (Napлата za dodatnu manipulaciju) ili doplati za Velike pakete ili doplati za Prekoračivanje maksimalnih ograničenja ukoliko iste nisu dostavljene na vrijeme.

Napomena
Svi troškovi naših doplata i usluga iskazani su bez poreza. Gdje je primjenjivo, PDV će biti naplaćen po odgovarajućoj stopi.

UPS My Choice®

Koristeći se značajkom UPS My Choice¹ vaši klijenti mogu personalizirati svoje iskustvo u posljednjem koraku dostave.

UPS My Choice usluga je članstva na koju se primatelji mogu prijaviti jednostavnim postupkom prijave putem e-pošte. Ona omogućuje postavljanje osobnog profila i upravljanje dostavom pošiljke.

Nakon registracije članovi mogu:

- **Jednokratno postaviti osobne postavke** koje će se primjenjivati na sve buduće dolazne pošiljke.
- **Upozorenja o dostavi:** članovi mogu postaviti upozorenja o dostavi koja žele primati putem SMS-a, e-pošte ili mobilne aplikacije UPS Mobile. Ta upozorenja uključuju obavijest o otpremi, raspon vremena dostave na dan prije dostave, ažuriranja rasporeda dostave, upozorenje na dan dostave i potvrdu o dostavi.
- **Upute za vozača:** članovi mogu birati mjesto na kojemu će UPS vozač uvijek ostavljati pošiljke između 13 dostupnih lokacija. (npr. na trijemu). Ova opcija dostupna je samo uz odobrenu otpremu pošiljke.
- **Alternativna lokacija za dostavu:** članovi mogu zatražiti da se sve pošiljke preusmjere na lokaciju UPS Access Point® za preuzimanje.
- **Zatražiti da UPS zadrži sve dolazne pošiljke** određeno razdoblje, npr. za vrijeme godišnjeg odmora.
- Pristupiti **mrežnom planeru dostave** kao pomoći u upravljanju i praćenju dolaznih pošiljki iz UPS-a na kućnu adresu.
- Primati **procijenjeni vremenski raspon dostave** u razmaku od 1 do 4 sata koji je dio upozorenja o dostavi.

Opcije za promjenu dostave

Članovi usluge UPS My Choice mogu preusmjeriti i promijeniti raspored UPS-ove dostave na kućnu adresu za dostave za koje je to moguće.

- Promjena rasporeda dostave: promijenite dostavu pošiljke na drugi dan.
- Dostava na drugu adresu: preusmjerite dostavu na drugu adresu.
- Preusmjeravanje na lokaciju UPS Access Point: preusmjerite dostavu pošiljku sa svoje kućne adrese na obližnju lokaciju UPS Access Point (posjetite www.ups.com/accesspoint za više informacija u vezi s lokacijama UPS Access Point).
- Ponovna dostava na svoju adresu: ako je UPS dostavio pošiljku na obližnju lokaciju UPS Access Point jer primatelj nije bio kod kuće, isti može zatražiti ponovnu dostavu pošiljke na izvornu adresu za dostave za koje je to moguće.
- Zadržavanje pošiljke u UPS centru za korisnike: zadržavanje pošiljke na određeno vrijeme u centru za korisnike.
- Ostavljanje kod susjeda: pošiljku je moguće ostaviti kod najbližeg susjeda.
- Dostava uz upute: odredite gdje želite da vozač ostavi pošiljku (npr. na trijemu). Ova opcija dostupna je samo uz odobrenu otpremu pošiljke: to se odobrenje UPS-u može dati mrežnim putem.

UPS My Choice dostavljačima pomaže u:

- povećanju vjerojatnosti uspješne dostave u prvom pokušaju
- smanjenju uslužnih poziva povezanih s praćenjem pošiljki i povratima
- fokusiranju na pružanje vrhunske usluge korisnicima
- poboljšanje korisničkog iskustva u mrežnoj kupovini

Za više informacija posjetite <https://www.ups.com/gb/en/services/tracking/mychoice.page> for more information.

Preuzmite **aplikaciju UPS Mobile** i na jednom mjestu upravljajte svim svojim dostavama uslugom UPS.

¹ Neprekidno poboljšavamo iskustvo upotrebe usluge My Choice dodavanjem novih država i dodatnih funkcionalnosti. Pogledajte lokalno web-mjesto UPS.com gdje možete pronaći ponudu My Choice za državu koja vas zanima: <https://www.ups.com/gb/en/services/tracking/mychoice.page>

Koje su još UPS usluge dostupne?

UPS Kontrola uvoza (Import Control®)

Ova usluga omogućuje vam upravljanje preuzimanjima, rasporedima i naplati uvoznih pošiljaka iz više od 120 zemalja. Koristeći naprednu tehnologiju, možete imati kontrolu nad ključnim aspektima uključujući carinske deklaracije, brzinu dostave i opcije plaćanja. Usluge uključuju:

1 pokušaj preuzimanja UPS-a

Pošaljite naljepnice za slanje (Tovarne listove, prijevoznice) i komercijalne fakture UPS-u te ćemo nakon toga jedan put pokušati preuzeti paket. Ako ne uspijemo preuzeti paket, naš vozač će ostaviti dokumente za vašeg izvoznika.

5,20 EUR po paketu povrh odgovarajućih troškova prijevoza.

3 pokušaja preuzimanja UPS-a

Pošaljite naljepnice za slanje (Tovarne listove, prijevoznice) i komercijalne fakture UPS-u te ćemo nakon toga tri puta pokušati preuzeti paket. Ako naš vozač ne uspije preuzeti paket nakon trećeg pokušaja, dokumenti će biti vraćeni u UPS i ponovno ćete trebati predati zahtjev.

6,95 EUR po paketu povrh odgovarajućih troškova prijevoza.

Uklanjanje komercijalnog računa

Ova usluga omogućuje vam slanje izravno trećoj strani bez otkrivanja vrijednosti robe.

15,60 EUR po pošiljci povrh odgovarajućih troškova prijevoza.

Ispisana naljepnica za povrat, Elektronska naljepnica za povrat, Ispis i slanje naljepnice za povrat su podržane. Više informacija možete pronaći na stranici UPS Povrati.

UPS Kontrola uvoza dostupna je unutar UPS sustava za slanje poput, UPS Internet Shipping-a, UPS CampusShip-a ili zadnje verzije WorldShip-a.

World Ease®

Koristeći World Ease možete grupirati nekoliko pošiljaka iste ili različite vrste usluge koje šaljete u istu zemlju u jednu 'master' pošiljku za grupno carinjenje. Ova usluga dostupna je za ugovorne korisnike koji koriste WorldShip i to za izvoz u preko 65 zemalja diljem svijeta. World Ease usluga nije dostupna za pošiljke između zemalja članica Europske Unije.

World Ease vam omogućuje:

- Unaprijed definiranu ulaznu luku
- Određeno tranzitno vrijeme
- Definiranu naplatu bez neočekivanih troškova
- Potpuni pregled tijeka pošiljke
- Potpunu integraciju s vašim internim sustavom
- Pojednostavljeni proces otpreme pošiljaka - svi neophodni dokumenti automatski se generiraju putem World Ship-a.
- Uslugu povrata

UPS TradeAbility

Naš paket informacijskih usluga omogućuje vam da učinkovito upravljate robom u međunarodnom prometu. Doznajte usklađene tarifne kodove, procjenu ukupnih troškova slanja, podatke o sukladnosti i drugo, putem jednog web sučelja ili integracijom TradeAbility usluga u vašu web stranicu ili poslovni sustav.

UPS TradeAbility Harmoniser

Za pravilan odabir i primjenu tarifnog koda proizvoda.

UPS TradeAbility Landed Cost

Za izračun ukupnih troškova slanja, uključujući pripadajuće troškove carine, poreza, pristojbi i troškova slanja.

UPS TradeAbility Denied Party Screener

Za pretraživanje subjekata s kojima je zabranjena trgovina.

UPS TradeAbility Export License Detector

Za provjeru sukladnosti s trgovinskim odredbama, postupcima, tarifama i zakonima pojedinih zemalja prilikom izvoza robe.

UPS TradeAbility Forms

Za utvrđivanje, izradu i automatizaciju izvozne i uvozne dokumentacije ovisno o značajkama pošiljke.

UPS TradeAbility Import Compliance

Za provjeru sukladnosti s trgovinskim odredbama, postupcima, tarifama i zakonima pojedinih zemalja vezano uz uvoz robe.

UPS Mail Logic®*

UPS Mail Logic je usluga koja nudi alternativni način globalne distribucije tiskanih materijala i medija za prijenos podataka težine do 2kg po komadu i niske (novčane) vrijednosti. Ograničenje težine za knjige i časopise je 5kg po komadu.

Tipični primjeri su:

Pisma prihvaćanja / Godišnji izvještaji / Paketi aplikacija / Knjige / Skupna pisma odjela / Interna korespondencija tvrtke / Oглаšavanje / Manuskript / Newsletter

UPS Mail Logic povećava produktivnost vašeg urudžbenog ureda jer više nema potrebe za sortiranjem, mjerenjem (vaganjem/brojanjem) i pečatiranjem i omogućava kraće vrijeme prijevoza. Korištenje UPS Mail Logic usluge omogućava direktne uštede bez plaćanja poštarine unaprijed i uz niže troškove slanja.

Dostupne su dvije vrste usluga:

UPS Mail Logic: dostava diljem svijeta u roku od 3-7 dana u prosjeku.

UPS Mail Logic Saver: dostava diljem svijeta u roku od 7-21 dan u prosjeku.

Ova usluga dostupna je isključivo uz sklapanje ugovora.

UPS Access Point™

UPS Access Point lokacije su UPS-ova maloprodajna mjesta koja nude uslugu preuzimanja paketa ili dostavu izvoznih paketa u vrijeme i na mjestu koje najviše odgovara Vašem kupcu, u zemljama gdje su UPS Access Point lokacije dostupne. Koristeći frekventne lokacije kao što su kiosci, trgovine mješovitom robom i benzinske crpke, Vaši kupci mogu imati koristi zbog duljeg radnog vremena i još veće prikladnosti.

Značajke uključuju:

Slanje na UPS Access Point™ lokaciju

UPS Access Point možete integrirati kao opciju dostave za izvozne pošiljke u zemlje gdje su UPS Access Point lokacije dostupne.

Prilikom naručivanja robe, Vaši kupci mogu odabrati dostavu pošiljke na UPS Access Point lokaciju. Kako bi doznali da je njihov paket spreman za preuzimanje na odabranoj UPS Access Point lokaciji, Vaši kupci će zaprimiti obavijest putem email-a ili SMS-a. Slanje na UPS Access Point lokaciju moguće je isključivo uz potpisivanje ugovora.

Ukoliko UPS Access Point nije integriran u Vašu opciju dostave, pakete možete poslati izravno na UPS Access Point lokaciju putem UPS Internet Shipping-a.

Dostava isključivo naslovljenom primatelju

Moći ćete ponuditi kupcu opciju da na UPS Access Point lokaciji paket može preuzeti samo naslovljeni primatelj (bez mogućnosti preuzimanja od strane treće osobe).

Doplata iznosi 2,90 EUR po pošiljci.

Kod za preuzimanje paketa

Imate mogućnost osigurati PIN kod Vašim kupcima, koji im omogućuje da paket preuzme treća osoba umjesto njih. Ova opcija također omogućuje korištenje UPS Access Point mreže u slučaju kada je primatelj identitet nepoznat (na primjer terenski tehničar).

Unaprijed plaćeno slanje s UPS Access Point lokacije

Koristeći UPS Access Point lokaciju, Vaši kupci, koji se nalaze u zemljama u kojima su UPS Access Point lokacije dostupne, mogu jednostavnije poslati ili vratiti robu. Pošiljke s priloženim UPS tovarnim listom mogu se poslati s UPS Access Point lokacije, koja je pogodna za Vašeg kupca.

Primatelj odsutan UPS Access Point™ dostava

Gdje je moguće, nakon prvog neuspješnog pokušaja dostave na rezidencijalnu (kućnu) adresu, u zemljama gdje postoje UPS Access Point lokacije, UPS može dostaviti paket na UPS Access Point lokaciju koja se nalazi u neposrednoj blizini Vašeg primatelja. U tom slučaju, ostavit ćemo UPS obavijest Vašem kupcu da paket može preuzeti na UPS Access Point lokaciji i kada ga može preuzeti.

Molimo pripazite:

- Radna vremena (dani i sati) variraju ovisno o lokaciji.
- Posebna ograničenja težine i dimenzija vrijede za UPS pakete koji se šalju ili daju na prijevoz na UPS Access Point lokaciji:
 - Maksimalna težina (stvarna težina) po paketu je 20 kg
 - Maksimalna duljina po paketu je 80 cm
 - Maksimalna veličina po paketu je 300 cm u duljini i opsegu zajedno
- Prijavljena vrijednost za "Slanje na UPS Access Point" mora biti manja od 5.000 USD (ili od protuvrijednosti u domaćoj valuti). Informacije o prijavljenoj vrijednosti po paketu za Unaprijed plaćeno slanje s UPS Access Point lokacije možete pronaći u "Referentnim informacijama" u dijelu Ograničenja usluge.



ODJELJAK 1

Odabir odgovarajuće usluge
PAGE 4

ODJELJAK 2

Dodatne usluge i doplate
PAGE 6

ODJELJAK 3

Referentne informacije
PAGE 17

3. REFERENTNE INFORMACIJE

Ovaj odjeljak sadrži informacije o:

- Opcijama plaćanja
- Zabranjenoj robi i ograničenjima usluge
- Jamstvu povrata novca
- Odgovornosti
- Općim uvjetima za dostavu pošiljaka

Koje su moguće opcije plaćanja?

UPS ima nekolicinu različitih opcija plaćanja kako bi udovoljio vašim potrebama. Molimo proučite sljedeću tablicu kako biste pronašli opciju koja vam najviše odgovara.

Stavka naplate	Platitelj	Pokrivenost	Komentari
Trošak prijevoza	Pošiljatelj	Sve destinacije	Primjenjuju se cijene za slanje.
	Primatelj	Sva odredišta	<ul style="list-style-type: none"> Primjenjuju se cijene za primanje određene zemlje Za Standard pošiljke unutar EU, potreban je važeći primateljev UPS account number (UPS broj računa). Za sve ostale pošiljke pošiljatelj ili primatelj mora imati valjani UPS account number.
	Treća strana u: - Zemlji pošiljatelja - Zemlji primatelja - Trećoj zemlji	Sva odredišta i destinacije	<ul style="list-style-type: none"> Primjenjuju se cijene za slanje osim u slučaju kada je treća strana u zemlji primatelja. Nužan je valjani UPS account number. U slučaju kada se domaće i EU pošiljke naplaćuju trećoj strani u nekoj drugoj zemlji (EU ili ne-EU), strana koja plaća prijevoz mora biti pravna osoba i imati valjani PDV (VAT) broj ili porezni broj upisan u UPS bazi podataka.
Stavka naplate	Platitelj	Pokrivenost	Komentari
Carina i porezi	Pošiljatelj	Dostupno za pošiljke izvan EU ili robu koja nije u slobodnom prometu unutar EU.	<ul style="list-style-type: none"> Nužan je valjani UPS account number. Nije primjenjivo na pisma i pošiljke koje sadrže dokumente (bez komercijalne vrijednosti)
	Primatelj	Dostupno za pošiljke izvan EU ili robu koja nije u slobodnom prometu unutar EU.	<ul style="list-style-type: none"> Nije primjenjivo na pisma i pošiljke koje sadrže dokumente (bez komercijalne vrijednosti)
	Treća strana u: - Zemlji pošiljatelja - Zemlji primatelja - Trećoj zemlji	Dostupno za pošiljke izvan EU ili robu koja nije u slobodnom prometu unutar EU.	<ul style="list-style-type: none"> Nužan je valjani UPS account number. Nije primjenjivo na pisma i pošiljke koje sadrže dokumente (bez komercijalne vrijednosti) Na pošiljke iz zemlje koja nije unutar EU za zemlju koja nije unutar EU obračunat će se PDV ukoliko je strana koja je označena da plaća carinska davanja u EU zemlji.
Stavka naplate	Platitelj	Pokrivenost	Komentari
Služba za posredovanje pri uvozu	Otpremnik, treća strana koja se ne nalazi u državi u koju se otprema	Sva odredišta	Bit će primijenjene cijene za slanje koje vrijede u državi podrijetla.
	Primatelj, treća strana koja se nalazi u državi u koju se otprema	Sva odredišta	Bit će primijenjene cijene za slanje koje vrijede u državi podrijetla. Za pojednosti, pogledajte odjeljak o Službi za posredovanje pri uvozu u Vodiču o UPS-ovim uslugama za određenu državu.
Služba za posredovanje pri izvozu	Otpremnik, treća strana koja se nalazi u državi iz koje se otprema	Sva podrijetla	Bit će primijenjene cijene za slanje koje vrijede u državi podrijetla. Za pojednosti, pogledajte odjeljak o Službi za posredovanje pri izvozu u Vodiču o UPS-ovim uslugama za državu podrijetla.
	Primatelj, treća strana koja se ne nalazi u državi iz koje se otprema	Sva podrijetla	Bit će primijenjene cijene za slanje koje vrijede u državi podrijetla.

Osnovne informacije

UPS zadržava pravo obustaviti dostavu uslijed neplaćanja u odgovarajućim uvjetima.

Rok valjanosti računa: Svi se računi smatraju prihvaćenima po izdavanju, osim u slučaju prispjeka pisanog zahtjeva za prilagodom računa u roku od 30 dana od datuma računa.

Molimo kontaktirajte Službu za korisnike putem 01 4444-777 za više informacija o dostupnim opcijama plaćanja na vašoj lokaciji.

Zabranjena roba i ograničenja usluge

Zabranjena roba

Sljedeća roba zabranjena je za prijevoz u svim zemljama u kojima UPS nudi usluge (osim ako je drukčije definirano ugovorom):

- Alkoholna pića
- Životinjska koža (divlje životinje)
- Roba posebne (iznimne) vrijednosti (na primjer umjetnine, antikviteti, drago kamenje, zlato i srebro)
- Opasna roba i tvari (sukladno IATA i ADR propisima)
- Vatreno oružje
- Krzno
- Slonovača i proizvodi od slonovače
- Nakit i satovi (osim bižuterije) vrijednosti preko 500 USD ili protuvrijednosti u domaćoj valuti po paketu¹
- Žive životinje
- Novac, sredstva plaćanja i pre-paid kartice
- Lako kvarljiva roba
- Osobne stvari (osim u odabranim zemljama)
- Biljke
- Pornografski materijal
- Sjemenje
- Duhan i duhanski proizvodi
- Prtljaga bez pratnje (osim u odabranim zemljama)

Osobne stvari općenito su stvari u vlasništvu pošiljatelja namijenjene za njegovu osobnu uporabu i u njegovom vlasništvu najmanje 6 mjeseci. Precizna definicija osobnih stvari varira od zemlje do zemlje. Molimo kontaktirajte lokalni UPS ured putem telefona 01 4444-777 za više informacija.

Prtljaga bez pratnje uključuje kofere, torbe, naprtnjače, aktovke i druge slične oblike prtljage neovisno o sadržaju (osim ako se šalju prazni, nezaključani i ispravno zapakirani u skladu s UPS uputama).

Također, zabranjena je: roba koja se šalje putem ATA Carnet-a i svi privremeni izvozi i uvozi, roba koja se šalje pod FCR, FCT ili CAD-om (konsignacijska roba); roba koja je takvog svojstva da bi mogla pokvariti, oslabiti, ugroziti ili oštetiti ljude, robu ili opremu; roba čiji je prijevoz zabranjen u zemlji pošiljatelja, kroz koju prolazi ili primatelj (na primjer slonovača i proizvodi od slonovače), roba koja podliježe trošarini (na primjer alkoholna pića) ili koja zahtijeva posebno opremljena skladišta ili tovarni prostor, sigurnosne mjere ili dozvole. U skladu sa zakonom, određena roba može se prevoziti isključivo po propisanim uvjetima, dok je određena roba zabranjena u zračnom prijevozu (na primjer tekućine u staklenim posudama).

Prijevoz zabranjene robe sukladno ugovoru s UPS-om

Određena roba koja je navedena kao zabranjena, može se prevoziti putem UPS-a, ukoliko za istu postoji ugovor s pošiljateljem koji redovno šalje robu i koji je u mogućnosti pridržavati se svih primjenjivih propisa.

UPS je počeo s primjenom International Special Commodities (ISC) programa koji korisnicima omogućuje prijevoz robe pod posebnim ograničenjima (na primjer roba koja zahtijeva dodatnu dokumentaciju ili pregled ili kvarljiva roba) na određene destinacije.

Niže navedena robe može biti predmetom ISC programa:

- Alkoholna pića
- Biološke supstance, Kategorija B, izuzev životinjskih uzoraka i izuzev ljudskih uzoraka
- Biljke
- Lako kvarljiva roba (riba i meso)
- Sjemenje
- Duhan
- Posebni izuzeci

Nije sva roba dozvoljena za prijevoz u svim zemljama.

Ovaj program zahtijeva sklapanje ugovora. Za više informacija molimo kontaktirajte UPS lokalni ured putem telefona 01 4444-777 ili vašeg prodajnog predstavnika.

¹ Bižuterija: satovi i nakit za koje je maloprodajna cijena ispod 150 USD po proizvodu i koji ne sadržavaju plemenite metale i/ili drago kamenje.

Zabranjena roba i ograničenja usluge

Alkoholna pića

UPS u ponudi ima program za slanje alkoholnih pića, što omogućuje korisnicima slanje pošiljaka alkoholnih pića sa udjelom alkohola do 70% prema i iz određenih zemalja. Ugovor je obavezan za pošiljatelj u industriji alkoholnih pića. Korisnici koji nisu u navedenoj industriji mogu slati darovne pošiljke unutar EU bez ugovora.

Unutar EU, alkoholna pića mogu se slati ili bez plaćanja trošarina sa odobrenjem carine za slanje bez trošarina. Ipak, pošiljke moraju imati udjel alkohola manji od 70% te moraju biti pakirani i spremnike kapaciteta 5 litara ili manje.

UPS prihvaća pošiljke koje sadržavaju alkohol, po uvjetima kako je gore navedeno, u domaćem prijevozu u sljedećim državi ili teritoriji: Belgiji, Francuskoj, Njemačkoj, Italiji, Nizozemskoj, Poljskoj, Portugalu, Španjolskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu. U međunarodnom prijevozu, alkoholna pića mogu se slati unutar članica EU, osim Finske i Švedske. Područja koja nisu dio EU carinske zone ili koja nisu dio EU zajedničkog sustava Poreza na dodanu vrijednost (PDV) su isključena. Alkoholna pića koja su oslobođena od plaćanja carine ne mogu se slati između niti iz Latvije i Malte.

Paketi koji sadržavaju alkohol moraju imati jasnu oznaku "alkoholna pića" na tovarnom listu, prijevoznici (AWBu) ili drugoj prijevozničkoj dokumentaciji. Alkoholna pića ne smiju biti unutar iste pošiljke koja sadržava bezalkoholne proizvode. Također, paketi koji sadržavaju alkoholna pića moraju biti fizički odvojena od ostalih kada ih predajete UPS-u.

UPS će dostaviti alkoholna pića isključivo punoljetnoj osobi. Stoga, ukoliko šaljete alkohol na rezidencijalnu adresu, obavezno označite opciju "Adult Signature Required" (molimo pogledajte odjeljak 1. ovog vodiča)

Proizvodi poput alkohola podliježu trošarinama u svim zemljama članica EU. Stoga, sve takve međunarodne i neke domaće pošiljke mora pratiti posebna Dokumentacija ili porezne markice. Molimo uzmite u obzir da UPS neće automatski zatražiti primateljev potpis na trošarinskim dokumentima niti će automatski vratiti iste dokumente pošiljatelju.

Detaljne informacije o trošarinama objavljene su od strane Europske Komisije i dostupne su online¹.

Također, možete kontaktirati svoje prodajne predstavnike ili provjeriti 'UPS Alcohol Shipping Guide' online za dodatne informacije

Opće obveze

Pošiljatelj je dužan pridržavati se važećih propisa i zakona koji se primjenjuju u svakoj zemlji. Pošiljke mogu biti predmetom inspekcije te su moguća kašnjenja uzrokovana od strane carine ili drugih državnih tijela.

Zadržavamo pravo odbiti ili obustaviti prijevoz bilo kojeg paketa koji nema podatke o pošiljatelju i primatelju te robe, ukoliko po našem mišljenju, nije prikladna za prijevoz, nije adekvatno opisana, klasificirana ili zapakirana i prikladno označena te popraćena odgovarajućom dokumentacijom.

UPS neće prevoziti robu koja je zabranjena zakonom ili drugim propisom zemlje ili lokalne vlade u zemlji pošiljatelja ili primatelja ili koja može biti uzrokom kršenja bilo kojeg važećeg izvoznog, uvoznog ili drugog zakona ili koja može ugroziti sigurnost naših zaposlenika, agenata i kooperanata ili prijevoznih sredstava ili koja po našem mišljenju može pokvariti, uprljati ili oštetiti drugu robu ili opremu ili koja je ekonomski ili operativno nepogodna za prijevoz.

UPS ne pristaje prevoziti zabranjenu robu. Bez obzira na bilo koju drugu odredbu ovih uvjeta ili UPS-ovih Općih uvjeta za dostavu pošiljaka, u slučaju da UPS utvrdi da paket sadrži zabranjenu robu, UPS će dodatno (uz cijenu i svih ostalih troškova i izdataka) pošiljatelju naplatiti administrativnu naknadu u iznosu od najmanje 144,40 EUR. Plaćanje ovih administrativnih troškova ne utječe na pravo UPS-a da zahtijeva naknadu štete prouzročene kršenjem UPS-ovih Općih uvjeta za dostavu pošiljaka, niti podrazumijeva da UPS preuzima odgovornost za prijevoz takve zabranjene robe ili se odriče bilo kojeg drugog prava u vezi sa zabranjenom robom.

Opasna roba

UPS se pridržava regulative o zračnom prijevozu propisane od strane Međunarodne udruge za zračni prijevoz (International Air Transport Association - IATA) i cestovnom prijevozu propisane od strane UN ADR-a i ne preuzima na prijevoz opasnu robu niti u domaćem niti u međunarodnom prijevozu. Lokalni domaći propisi također se primjenjuju na cestovni prijevoz.

Tvrtke koje šalju opasnu robu bez odgovarajućih oznaka, dokumentacije i adekvantog pakiranja mogu pretrpjeti financijske i pravne sankcije.

Kada šaljete UPS-om, važno je znati sljedeće:

- 1 Ukoliko pakirate u već korištenoj ambalaži ili kutiji, molimo uklonite staru oznaku (naljepnicu). Bilo koja stara naljepnica koja označava opasnu robu uzrokovat će zaustavljanje i pregled robe što će uzrokovati kašnjenje i neugodnosti za vas i vašeg kupca.
- 2 Ukoliko šaljete robu koja bi potencijalno mogla biti smatrana opasnom robom, ali to u stvari nije, uslijed neobičnog imena, izgleda i slično, preporučamo da na prijevozničkoj dokumentaciji jasno naznačite kako 'roba nije klasificirana kao opasna roba'. To će prevenirati nepotrebno kašnjenje pošiljke. Bilo koje neispravno deklariranje robe može značiti kaznu za pošiljatelja.

¹ U trenutku tiskanja, ovo su bile točne internet adrese:
http://ec.europa.eu/taxation_customs/taxation/excise_duties/gen_overview/index_en.htm
http://europa.eu/legislation_summaries/taxation/131018_en.htm

Ograničenja usluge

UPS ne dostavlja niti preuzima iz poštanskih pretinaca (P.O. Box numbers).

Maksimalna vrijednost prijavljene vrijednosti po paketu iznosi 50.000 USD ili protuvrijednost u domaćoj valuti.

Maksimalna vrijednost prijavljene vrijednosti po paketu koji sadržava nakit i satove (osim bižuterije¹) iznosi 500 USD ili protuvrijednost u domaćoj valuti.

Usluga prikupljanja otkupne (pouzeća) - UPS naplata po isporuci - pruža se unutar EU, Lihtenštajna, Norveške i Švicarske. Maksimalni iznos pouzeća, otkupnine koja može biti prikupljena jest 50.000 USD ili protuvrijednost u domaćoj valuti po paketu u slučaju prikupljanja čeka.

Maksimalni iznos gotovine koji UPS može primiti od jednog primatelja za jednog pošiljatelja iznosi 5.000 USD ili protuvrijednost u domaćoj valuti po danu (maksimum 750 EUR u Francuskoj, 3.000 EUR u Belgiji, 2.500 EUR u Španjolskoj te do 1.999,99 EUR u Italiji).

Maksimalna vrijednost i prijavljena vrijednost po paketu u domaćem prometu za UPS 1 Attempt Returns Plus (1 pokušaj s povratnom naljepnicom) iznosi 999 USD, a za UPS 3 Attempts Returns Plus (3 pokušaja s povratnom naljepnicom) u iznosi 50.000 USD ili protuvrijednost u domaćoj valuti.

Maksimalna vrijednost i prijavljena vrijednost po paketu koji se preuzima u UPS uredu ili poslovnici iznosi 1.000 USD ili protuvrijednost u domaćoj valuti.

Maksimalna vrijednost i prijavljena vrijednost po paketu u međunarodnom prometu za UPS 1 Attempt Returns Plus (1 pokušaj s povratnom naljepnicom) ili za UPS 3 Attempts Returns Plus (3 pokušaja s povratnom naljepnicom) iznosi 50.000 USD, uzimajući u obzir da za svaku takvu pošiljku stvarne ili prijavljene vrijednosti preko 999 USD, pošiljatelj mora osigurati da je sačinjen popis visoko vrijedne robe te da ga je UPS vozač ovjerio potpisom pri predaji iste na prijevoz. Ukoliko takav popis visoko vrijedne robe ne postoji ili nije potpisan, maksimalna vrijednost ili prijavljena vrijednost ograničena je na 999 USD.

Kontaktirajte UPS Službu za korisnike putem 01 4444-777 za provjeru protuvrijednost u domaćoj valuti.

Ograničenja težine i dimenzija

UPS je odredio određene granice težine i dimenzija paketa. Niža ograničenja odnose se na pojedinačne pakete. Ne postoji ograničenje ukupne težine pošiljke ili ukupnog broja paketa unutar vaše pošiljke.

Maksimalna težina (stvarna težina) po paketu jest 70kg².

Maksimalna duljina paketa iznosi 274 cm.

Maksimalna veličina paketa iznosi 400 cm u duljini i obujmu zajedno.

Paketi koji su teži od 25kg zahtijevaju posebnu naljepnicu heavy-package (težak paket).

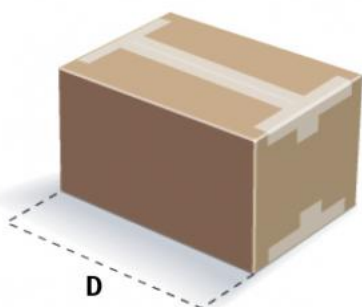
Za pakete kojima je mjerna težina veća od stvarne, UPS će obračunati prijevoz sukladno mjernoj težini.

Za pakete koji zahtijevaju dodatnu manipulaciju, može biti obračunata doplata za Dodatnu manipulaciju.

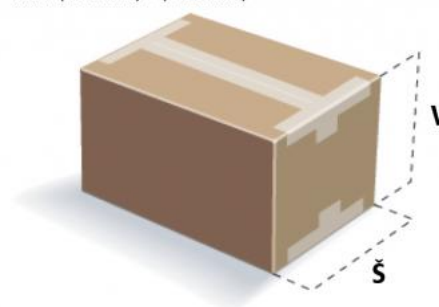
Za pakete koji prelaze određeno ograničenje dimenzije (veličine), ali ne prelaze UPS ograničenje maksimalne veličine paketa, može biti obračunata doplata za Velike pakete.

Paketi koji prelaze UPS ograničenja težine i dimenzija neće biti prihvaćeni na prijevoz. Ukoliko se ipak nađu u UPS sustavu paketa, obračunat će se doplata za Prekoračivanje maksimalnih ograničenja.

Duljina je najdulja strana paketa ili predmeta.



Opseg se računa na sljedeći način $(2 \times \text{Širina}) + (2 \times \text{Visina})$



¹ Nakit i satovi - Bižuterija:

Nakit i satovi za koje je maloprodajna cijena niža od 150 USD po artiklu i koji ne sadrže plemenite metale i/ili drago kamenje.

² Gore navedena ograničenja primjenjuju se na većinu paketa i destinacija, ali postoje odstupanja uslijed različitih

lokalnih restrikcija u nekim zemljama. Molimo kontaktirajte vašu UPS Sužbu za korisnike putem 01 4444-777 za detalje.

UPS Jamstvo povrata novca

Jamstvo povrata novca

Za određene usluge i odredišta, UPS nudi jamstvo povrata prijevozničkih naknada. Kako biste saznali primjenjuje li se Jamstvo povrata novca na vašu pošiljku koristite alat 'Calculate Time and Cost' na www.ups.com te unesite detalje o pošiljci. Također, možete kontaktirati lokalnu UPS Službu za korisnike putem telefona 01 4444-777. U slučaju kada je Jamstvo povrata novca primjenjivo, a ukoliko ne dostavimo pošiljku do primjenjivog vremena, na vaš zahtjev, izvršit ćemo povrat novca ili ćemo vas odobriti (ili drugu osobu koja je platila prijevoz) za trošak prijevoza (ili, u slučaju da dio pošiljke nije dostavljen u primjenjivom vremenskom okviru, za odgovarajući dio troška prijevoza u odnosu na navedene pakete), umanjeno za vrijednost bilo koje doplate, PDVa, carine, poreza ili nameta, i to ukoliko su zadovoljni svi niže navedeni uvjeti:

- a) prijevoznička dokumentacija (uključujući i Tovarni list, naljepnice, prijevoznice) mora biti ispravno popunjena i svi paketi moraju imati papirnatu naljepnicu kreiranu putem UPS online rješenja za slanje pošiljaka ili na drugi način, a u skladu s UPS uputama za pakiranje;
- b) bilo koja druga dokumentacija potrebna u zemlji pošiljatelja, primatelja ili tranzitnoj zemlji mora biti potpuna i točna i priložena uz pošiljku;
- c) ukoliko je primjenjivo, paket mora imati naljepnicu Saturday Delivery (dostava subotom) (za odredišta na kojima je ova usluga dostupna);
- d) pošiljka mora biti predana UPS-u na prijevoz do najkasnijeg vremena za preuzimanje kojeg je UPS odredio za zajamčenu isporuku;
- e) morate uputiti prigovor UPS-u pismenim putem ili putem telefona unutar 15 kalendarskih dana od dana kada je pošiljka trebala biti dostavljena te nam pružiti podatke o nazivu i adresi primatelja, datumu pošiljke, težini paketa i UPS broju pošiljke;
- f) Pošiljka ne smije zahtijevati dodatno rukovanje, podlijegati nadoknadi za velike pakete ili uključivati veliki paket, kako je opisano u odjeljku o dodatnim uslugama i naknadama u ovom vodiču.
- g) Pošiljatelj mora UPS-u osigurati Pravovremeno Učitavanje svih relevantnih informacija. Pravovremeno Učitavanje iz ovih Uvjeta odnosi se na elektronički prijenos svih relevantnih informacija (uključujući, ali ne ograničeno na, primatelj puni naziv, primateljeva potpuna adresa te dimenzije i težina pošiljke) prema UPS-u 15 minuta prije krajnjeg roka za prikup definirano s naše strane za garantiranu dostavu.

Ovo jamstvo nije primjenjivo kada je razlog kašnjenja dostave paket koji nije u skladu s ograničenjima i uvjetima iz odredbe 3.1 naših Općih uvjeta za dostavu pošiljaka, uslijed događaja izvan naše kontrole (kao što je opisano u odredbi 6 naših Općih uvjeta za dostavu pošiljaka) ili uslijed zaustavljanja prijevoza ili povrata paketa iz razloga opisanih u odredbi 3.3 naših Općih uvjeta za dostavu pošiljaka ili u slučaju bilo kakvog zadržavanja paketa od strane UPS-a, a u skladu s našim Općim uvjetima za dostavu pošiljaka.

Radi izbjegavanja bilo kakve dvojbe, odgovornost UPS-a prema jamstvu za povrat novca ograničena je na gore navedeno te preuzimanje jamstva ne znači na bilo koji način preuzimanje obveze ili potvrdu da će pošiljka stići u određeno vrijeme.

Odgovornost

Odgovornost za gubitak, štetu ili kašnjenje

Niže navedeno jest sažetak u svrhu informiranja glede određenih relevantnih odredbi navedenih u UPS-ovim Općim uvjetima za dostavu pošiljaka. Cjeloviti uvjeti navedeni su u dijelu [UPS Opći uvjeti za dostavu pošiljaka](#) i prevladavaju u slučaju nedosljednosti s ovim sažetkom.

Međunarodni prijevoz:

U slučaju međunarodnog prijevoza, mogu se primijeniti međunarodne konvencije: posebice Varšavska ili Montrealska konvencija u slučaju zračnog prijevoza i CMR konvencija u slučaju prijevoza cestom. Nacionalni zakoni nekih zemalja također se mogu primijeniti i proširiti pravila takvih konvencija isključivo domaćeg prijevoza.

Gdje su primjenjiva, pravila Varšavske, Montrealske i CMR konvencije određuju i u većini slučajeva ograničavaju našu odgovornost za gubitak, štetu ili kašnjenje dostave pošiljke.

– Ograničenje Varšavske i Montrealske konvencije obično je 19 SDR-a (Special Drawing Rights - Posebna prava vučenja¹) po kilogramu izgubljene, oštećene ili robe koja kasni.

– Ograničenje CMR konvencije je 8,33 SDR-a po kilogramu (ali ograničeno na iznos prijevoza u slučaju kašnjenja)

Ostali prijevoz:

Gdje pravila konvencije nisu primjenjiva, isplatit ćemo naknadu za dokazani gubitak, štetu ili kašnjenje paketa uzrokovano našim nemarom, a najviše do 100 USD po pošiljci.

Prijavlivanjem veće vrijednosti na UPS prijevozničkoj dokumentaciji, možete povećati odgovornost UPS-a, uz plaćanje odgovarajuće doplate. Ukoliko prijavite veću vrijednost za prijevoz i platite odgovarajuću naknadu, tada će UPS-ova odgovornost biti ograničena do vrijednosti dokazane štete, a koja ne prelazi tako prijavljenu vrijednost (pogledajte 'Dodatne usluge i doplate')

Vrijednost takve robe ni u kojem slučaju ne smije prelaziti 50.000 USD (500 USD u slučaju nakita i satova, osim bižuterije) ili protuvrijednost u domaćoj valuti po paketu, obzirom da UPS ne pruža uslugu prijevoza robe veće vrijednosti od navedenih.

Osim kada pravila konvencije ili drugi prisilni zakoni propisuju drukčije, nećemo nadoknaditi gubitak isključivo ekonomske prirode (kao što su gubitak dobiti, gubitak poslovnih prilika ili gubitak prihoda zbog nemogućnosti uporabe određene stvari), čak i u slučaju kada je vrijednost prijavljena u pogledu određene pošiljke. Također, ne snosimo odgovornost za oštećenje ili gubitak ambalaže.

Bilo kakav prigovor protiv UPS-a mora nam biti prijavljen pismenim putem čim je prije moguće te također unutar određenog vremenskog okvira kako je navedeno u našim općim uvjetima. U određenim okolnostima, pravila konvencije (koliko su primjenjiva) mogu dozvoliti podnošenje prigovora i van ovih rokova.

Dodatno na gore navedeno, bilo koji pravni postupak vezan uz pošiljku mora biti započet i dostavljen nam u roku od šest mjeseci od dostave ili (u slučaju nedostavljanja) zastara počinje teći nakon 30 dana od isteka roka za uručenje pošiljke. Ukoliko se primjenjuje Varšavska, Montrealska ili CMR konvencija postoje dulji rokovi za početak sudskog postupka: sažeto, 2 godine u slučaju Varšavske i Montrealske konvencije i 1 godina (3 godine u slučaju namjerne prijevare od strane UPS-a) u slučaju CMR konvencije.

¹ Special Drawing Rights - Posebna prava vučenja jest obračunska jedinica usvojena od strane Međunarodnog monetarnog fonda. Trenutna vrijednost SDR-a redovito je objavljena u većim financijskim novinama.

6. Prekid pružanja usluga

Ako UPS nije u mogućnosti započeti ili nastaviti započetu dostavu pošiljateljjevog paketa iz razloga koji su izvan njegove kontrole, to se neće smatrati UPS-ovom povredom ugovora sklopljenog s pošiljateljem, već će UPS poduzeti sve u datim okolnostima razumne korake kako bi se moglo započeti ili nastaviti dostavu. Primjeri događaja koji su izvan UPS-ove kontrole su prekid zračnog ili kopnenog prometa zbog lošeg vremena, požara, poplava, rata, neprijateljstva, građanskih nemira, propisa vlade ili drugih nadležnih tijela (uključujući, ali ne ograničavajući se na carinu) te radnih sporova ili obveza koje utječu na UPS ili treću osobu.

7. Jamstvo povrata novca

Za određene usluge i odredišta, UPS nudi jamstvo povrata prijevoznih naknada. Detalji o primjenjivosti i uvjetima jamstva i odgovarajuće dostave te o najkasnijem trenutku preuzimanja pošiljke za odgovarajuću uslugu i odredište objavljeni su u Vodiču i na UPS internetskim stranicama (www.ups.com) koji su važeći u vrijeme kada je roba prihvaćena za prijevoz te ujedno mogu biti potvrđeni kontaktiranjem pošiljateljjevog lokalnog UPS pozivnog centra. Radi izbjegavanja sumnje, odgovornost UPS-a prema jamstvu za povrat novca ograničena je na gore navedeno te preuzimanje jamstva ne znači na bilo koji način preuzimanje obveze ili potvrdu da će pošiljka stići u određeno vrijeme.

8. Naplata po isporuci – Otkupni iznos (COD iznos)

Za pojedina odredišta ovisno o informaciji koja se dobije od strane lokalne UPS-ove službe za korisnike, UPS nudi uslugu naplate Otkupnog iznosa (COD usluga) uz plaćanje dodatne naknade kako je to navedeno u Vodiču. Ukoliko pošiljatelj iskoristi ovu uslugu, prema dolje navedenim odredbama (uključujući i odredbe o pretvorbi valute) UPS će preuzeti u ime i za račun pošiljatelja Otkupni iznos naznačen na Tovarnom listu.

Otkupni iznosi moraju biti naznačeni na Tovarnom listu u eurima ili, ukoliko je valuta različita, u valuti zemlje odredišta. Ukoliko je koji od Otkupnih iznosa naznačen na Tovarnom listu naplaćen od primatelja i/ili plaćen pošiljatelju u različitoj valuti, promjena valute bit će izvršena prema onom tečaju kojeg UPS odredi na razuman način.

UPS ne preuzima odgovornost za rizik promjene tečaja.

8.1 U slučajevima u kojima je UPS sukladno uputama na tovarnom listu dužan prihvatiti isključivo gotovinsko plaćanje, UPS će primiti isključivo gotovinsku uplatu u valuti države u koju se pošiljka dostavlja. U slučajevima u kojima se primaju gotovinske uplate, najviši primljeni iznos gotovinske uplate u ime pošiljatelja može iznositi USD 5,000 dnevno po primatelju u lokalnoj valuti. Neovisno o prethodno navedenom pravilu, najviši primljeni iznos gotovinske uplate u ime pošiljatelja po primatelju dnevno razlikuje se ovisno o tome u kojoj se državi pošiljka dostavlja i iznos, kako slijedi: Belgija: 3.000 EUR, Španjolska: 1.000 EUR, Grčka: 499 EUR, Portugal: 1.000 EUR, Rumunjska: RON 10.000 za private osobe, RON 5.000 za pravne subjekte, Švedska: 3.000 SEK, Poljska: 15.000 PLN, Italija: 999,99 EUR, Francuska: 1.000 EUR, Velika Britanija: 2.500 GBP, Danska: 20.000 DKK, Švicarska: 3.500 CHF, Austrija: 3.500 EUR, Njemačka: 3.500 EUR. U slučaju da pošiljatelj kao otkupnu vrijednost pošiljke naznači gotovinski iznos koji premašuje iznose utvrđene u prethodna dva stavka, UPS će automatski biti ovlašten na primat čekova za cjelokupni ili za dio iznosa naznačene otkupne vrijednosti. U pojedinim državama mogu se primjenjivati i određena daljnja i dodatna ograničenja, informacije o takvim ograničenjima bit će dostupne u Vodiču kroz usluge ili na UPS Internet stranici (www.ups.com).

8.2 Otkupni iznos u čekovima – Ako na Tovarnom listu nije jasno (i u skladu s UPS smjernicama) navedena uputa da primi samo novac u gotovini, UPS će prihvatiti plaćanje ili u gotovini (podložno ograničenjima iz odredbe 8.1) ili u čekovima bilo koje vrste koji glase na pošiljatelja i koji su priznati u zemlji odredišta pošiljke. Kada UPS prima čekove, najviši iznos koji se može preuzeti u bilo kojem obliku ne smije prelaziti vrijednost od 50.000 USD u valuti države odredišta po paketu (ili drugu primjenjivu vrijednost, ako je niža). Kada je UPS ovlašten primiti ček, isti može preuzeti ček u eurima, ili u valuti zemlje odredišta ako ona nije euro.

8.3 Plaćanje prikupljenih Otkupnih iznosa – Kada UPS primi novac u gotovini, UPS će isplatiti pošiljatelju istovrijedan iznos u domaćoj valuti države u kojoj je pošiljka predana UPS-u na prijevoz. UPS može izvršiti navedena plaćanja Otkupnih iznosa elektroničkim prijenosom na bankovni račun kojeg je pošiljatelj naznačio UPS-u, ili izdavanjem čeka na ime pošiljatelja.

Čekovi izdani na ime pošiljatelja, bilo od strane UPS-a kako je gore navedeno, ili od strane primatelja koji su potom zaprimljeni od strane UPS-a sukladno odredbi 8.2, mogu se proslijediti pošiljatelju običnom poštom na pošiljateljev rizik ili se predati pošiljatelju ili osobi za koju se razumno smatra da je ovlaštena primiti čekove u ime i za račun pošiljatelja.

8.4 U slučaju da pošiljatelj ne primi Otkupni iznos obavezan je o tome obavijestiti UPS u pisanom obliku u roku od 45 dana, računajući od dana kada je predmetni paket dostavljen.

8.5 Pošiljatelj će oštećiti UPS za sve gubitke, troškove ili tražbine protiv UPS-a od strane primatelja ili koje treće osobe, do kojih bi moglo doći ako UPS nije dostavio paket iz razloga što primatelj nije platio Otkupni iznos u odgovarajućem obliku ili je odbio primiti paket.

8.6 Odgovornost UPS-a za iznos koji se treba naplatiti ne može prijeći najviši iznos naplativ prema ovim odredbama ili Otkupni iznos naznačen na Tovarnom listu, ovisno o tome koji je niži. Nadalje, Otkupni iznos ni u kojem slučaju ne može prijeći vrijednost robe na njenom odredištu zajedno s prijevoznim naknadama. Radi izbjegavanja sumnje, Otkupni iznos ne predstavlja oznaku vrijednosti u svrhu odredbe 9.4 ili u kojem drugom smislu te iz tog razloga neće utjecati na odgovornost UPS-a za gubitak, štetu ili zakašnjenje same robe.

UPS ne prihvaća nikakvu odgovornost za nepoštene ili prijevarne radnje na strani primatelja, uključujući, ali ne ograničavajući se na, podnošenje nevaljanog čeka ili čeka čiju uputu kasnije trasant nije ispoštovao ili za nepravilno ispunjene čekove od strane primatelja.

9. Odgovornost

9.1 Na područjima primjene Varšavske ili CMR Konvencije ili bilo kojeg zakona koji je implementirao ili usvojio navedene konvencije (radi jednostavnosti nadalje naznačeno kao: Pravila Konvencije) ili na područjima primjene ostalih obvezujućih propisa (u mjeri u kojoj se oni primjenjuju), odgovornost UPS-a je uređena i bit će ograničena prema tako primjenjivim pravilima.

9.2 Na područjima gdje se ne primjenjuju Pravila Konvencije ili ostali obvezujući propisi UPS će biti odgovoran isključivo za nepostupanje u skladu s razumnom pažnjom te će njegova odgovornost biti uređena isključivo ovim odredbama te će (osim u slučaju tjelesne ozljede ili smrti) biti ograničena na dokazanu štetu u iznosu od 100 USD po pošilji ili protuvrijednost u domaćoj valuti, osim u slučaju da je pošiljatelj prijavio veću vrijednost sukladno odredbi 9.4 kako je niže navedeno.

9.3 U slučaju da je potraživatelj (ili osoba od koje potraživatelj izvodi svoje pravo na potraživanje) odgovoran ili je doprinio gubitku, oštećenju ili zakašnjenju dostave pošiljke ili paketa, odgovornost UPS-a koja je mogla nastati s tim u vezi (ograničena kao što je gore navedeno) moći će se smanjiti ili ukinuti u skladu sa zakonom primjenjivim na takav propust.

9.4 Sukladno odredbama iz stavka 9.5, pošiljatelj može ostvariti pravo na veće ograničenje odgovornosti nego što ga omogućuju UPS u stavku 9.2 ili Pravila Konvencije ili drugi obvezujući propisi. Pošiljatelj to može učiniti na način da navede veću vrijednost na Tovarnom listu i plati dodatnu naknadu kao što je to navedeno u Vodiču. Ukoliko pošiljatelj navede veću vrijednost za dostavu i plati primjenjivu naknadu, tada će se UPS-ova odgovornost ograničiti na dokazanu štetu koja ne premašuje tako navedeni iznos. Navedena vrijednost ne smije ni u kojem slučaju prijeći ograničenja određena u odredbi 3.1 (ii).

9.5 Osim gdje Pravila Konvencije ili drugi obvezujući propisi drugačije propisuju, UPS ne prihvaća odgovornost za gubitke isključivo ekonomske prirode kao što su troškovi drugih oblika prijevoza, gubitak dobiti, gubitak poslovnih prilika ili gubitak prihoda zbog nemogućnosti uporabe (određene stvari), a koji proizlaze iz gubitaka ili nastanka štete ili zakašnjenja pošiljke ili paketa, bez obzira na to je li vrijednost navedena u pogledu određene pošiljke u skladu s odredbom 9.4.

UPS neće snositi odgovornost za štetu ili gubitak ambalaže.

10. Dostava

UPS može dostaviti pošiljku primatelju ili bilo kojoj drugoj osobi za koju se razumno smatra da je ovlaštena primiti pošiljku u ime primatelja (poput osoba u istim prostorijama kao i primatelj). Ako takva osoba nije dostupna, paket može biti ostavljen u primateljevom sandučiću, ako je prikladno, ili isporučen susjedu, osim ako je pošiljatelj isključio takvu mogućnost dostave, koristeći primjenjivu dodatnu uslugu. Primatelj će biti obaviješten o svakom drugom načinu dostave (ili preusmjerenja u UPS Access Point®) porukom ostavljenom u njegovim prostorijama.

Bez obzira na prethodni stavak, i ukoliko nije drugačije dogovoreno s pošiljateljem, UPS može primijeniti alternativne metode dostave odabrane od strane primatelja sukladno UPS My Choice uvjetima ili drugim dogovorom između UPS-a i primatelja. Alternativne metode dostave uključuju bez ograničenja, preusmjerenje paketa na alternativnu adresu (uključujući UPS Access Point), odobrenje vozaču da ostavi paket u prostorijama primatelja, izmjenu vrste usluge koju je odabrao pošiljatelj. Pošiljatelj je također suglasan da primatelj može dobiti obavijesti o dostavi paketa. Pošiljatelj se izričito odriče ulaganja prigovora i potraživanja protiv UPS-a jer je slijedio upute dobivene od primatelja.

UPS može pribaviti dokaz o dostavi koristeći elektroničke uređaje, a pošiljatelj je suglasan da se neće protiviti UPS-ovoj upotrebi ispisane potvrde kao dokaza o dostavi samo zato što je informacija dobivena i pohranjena u elektroničkom obliku.

Osim u slučaju kada Pravila Konvencije ili ostali obvezujući propisi propisuju drugačije, UPS ne prihvaća odgovornost od bilo kojim okolnostima zaustavi dostavu pošiljke, preusmjerni dostavu (bilo drugom primatelju ili na drugu adresu od one naznačene na Tovarnom listu) ili da vrati paket njegovom pošiljatelju te neće odgovarati za bilo kakve time nastale gubitke u slučaju da pokuša pa ne uspije s navedenim radnjama.

11. Zaštita podataka

11.1 UPS je ovlašten na uporabu i korištenje podataka i informacija dobivenih od strane pošiljatelja ili primatelja vezano uz prijevoz pošiljke UPS-om, na dostavu takvih podataka i informacija svojim povezanim društvima i ugovornim partnerima, uključujući i povezana društva i ugovorne partnere i u onim državama koje možda nema propisani isti stupanj zaštite osobnih podataka kao država u kojoj je pošiljka preuzeta na prijevoz, te na obradu podataka u opsegu u kojoj je dostava i obrada podataka u pojedinim državama potrebna za uredno izvršenje ugovorene usluge prijevoza pošiljke. Pošiljatelj jamči (i) da je sve podatke i informacije koje je dostavio UPS-u pribavio na zakonit način, (ii) da je navedene podatke i informacije ovlašten dostaviti UPS-u, čak i pod pretpostavkom da je u svrhu urednog izvršenja ugovorene usluge u pojedinim državama potrebna daljnja obrada i prijenos dostavljenih podataka i informacija te (iii) da je od strane primatelja pribavio izričitu suglasnost i pristanak da mu UPS može slati e-mail ili druge obavijesti vezane uz izvršenje ugovorene usluge prijevoza pošiljke. UPS koristi i obrađuje osobne podatke i informacije dobivene od strane pošiljatelja sukladno izvaji o privatnosti objavljenj na UPS Internet stranici <http://www.ups.com/content/hhr/hr/resources/ship/terms/privacy.html>.

11.2 Pošiljatelj također jamči da je obavijestio primatelja da UPS može koristiti i obrađivati njegove osobne podatke i u odnosu na druge namjene osim onih navedenih u stavku 11.1, a u skladu s prethodno navedenom Izjavom o privatnosti UPS-a koja je na snazi u vrijeme isporuke.

12. Podnošenje pritužbe - Upute

U slučaju gubitka pošiljke, prekoračenja roka za prijenos i unućenje pošiljke ili u slučaju kada davatelj poštanskih usluga nije obavio uslugu ili je nije obavio u cjelosti, korisnik usluge ima pravo podnijeti prigovor davatelju poštanskih usluga u roku od šest mjeseci od dana predaje poštanske pošiljke davatelju poštanskih usluga na prijevoz u međunarodnom prometu. U slučaju oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke primatelj ili druga ovlaštena osoba mora podnijeti prigovor odmah pri unućenju pošiljke. Iznimno, prigovor zbog oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke može se podnijeti nakon unućenja pošiljke samo ako primatelj priloži dokaz da oštećenje ili umanjenje sadržaja nije nastalo nakon unućenja. Davatelj poštanskih usluga obavezan je dostaviti pisani odgovor korisniku poštanskih usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od najviše 60 dana od dana zaprimanja prigovora. Na pisani odgovor davatelja poštanskih usluga korisnik poštanskih usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri davatelju poštanskih usluga u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo za pritužbe potrošača davatelja poštanskih usluga obavezo je dostaviti pisani odgovor korisniku poštanskih usluga u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe. U slučaju spora između korisnika i davatelja poštanskih usluga u vezi s rješavanjem podnesenog prigovora, korisnik poštanskih usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji za poštu i elektroničke komunikacije u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstvu za pritužbe potrošača. Zastara oporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom.

13. Cjelovitost ugovora i djelomična ništavost

Namjera je UPS da se svi uvjeti ugovora između UPS-a i pošiljatelja nalaze u ovim Općim uvjetima i Vodiču. U slučaju da se pošiljatelj želi osloniti na bilo koji izmjenu u odnosu na ove Opće uvjete, obavezan je pobitnuti se da se to zabilježi u pisanom obliku i potpiše od strane pošiljatelja i od strane UPS-a prije nego što se pošiljka prihvati za uslugu prijevoza od strane UPS-a. Ukoliko neka od odredbi ovih Općih uvjeta nije provediva to neće utjecati na valjanost/primjenu ostalih odredbi.

14. Mjerodavno pravo

Na ove Opće uvjete primjenjuje se pravo države u kojoj je pošiljka predana na prijevoz.

Index

- ADR, 19, 20
- Alkoholna pića, 19, 20
- Biljke, 19
- Biološke supstance, 19
- CampusShip, 7
- Carinjenje, 14
- Carinjenje UPS World Ease, 6
- COD, 6, 9, 21
- Dodatna manipulacija, 12
- Doplate, 12
- Duhan i duhanski proizvodi, 19
- Import Control, 14
- Internet shipping, 7
- Ispravak adrese, 12
- Jamstvo povrata novca, 4, 22
- Kontola uvoza, 14
- Kontrola troškova, 7
- Krzno, 19
- Lako kvarljiva roba, 19
- Maksimalna težina, 21
- Maksimalne dimenzije, 21
- Nadoplata za gorivo, 12
- Nakit i satovi, 19
- Naplata obveza i poreza, 12
- Naplata po isporuci, 9
- Neuručive pošiljke, 12
- Novac, 19
- Odbijanje plaćnja, 12
- Odgovornost, 23
- Ograničenja usluge, 19, 20, 21
- Online slanje, 6, 7
- Opasna roba, 19, 20
- Opcije plaćanja, 18
- Opći uvjeti, 24, 25
- Oružje, 19
- Osnovne usluge, 5
- Osobne stvari, 19
- Otkupnina, 6, 9, 21
- Plaćanje, 18
- Pornografski materijal, 19
- Posebno rukovanje, 12
- Potpis odrasle osobe, 20
- Potvrda isporuke POD, 8
- Pouzeće, 6, 9, 21
- Povrati pošiljaka, 6, 10
- Praćenje pošiljaka, 6, 7, 8
- Prekoračivanje maksimalnih dimenzija, 12
- Pretvorba valuta, 12
- Proširena lokacija, 12
- Prtljaga bez pratnje, 19
- Quantum View Manage, 8
- Quantum View Notify, 8
- Roba posebne vrijednosti, 19
- Sadržaj, 2
- Sjemenje, 19
- Slonovača, 19
- SMS Tracking, 8
- Sredstva plaćanja, 19
- Track&Trace, 8
- Udaljena lokacija, 12
- UPS Access Point, 16
- UPS Expedited, 5
- UPS Express, 5
- UPS Express Plus, 5
- UPS Express Saver, 5
- UPS My Choice, 13
- UPS Returns, 10
- UPS Standard, 5
- UPS World Ease, 14
- Uvoz, 6, 14
- Veliki paket, 12
- Vrste usluge, 5
- WorldShip, 7
- Zabranjena roba, 19, 20
- Životinje, 19
- Životinjska koža, 19





Za upite i narudžbe nazovite Službu za korisnike na broj telefona: 01 4444-777

Sjedište
Rhea d.o.o.
Authorized Service Contractor for UPS
Buzinski prilaz 36a
10010 Zagreb
Tel: +385-1-4444-777
Fax: +385-1-6606-300