

OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

Република Србија
Почтамтска агенција за електронске
поштоматске и поштанске услуге
Београд

„Express Logistic“

ПОЈ: 1-04-34502-3/21-2

ТАТУМ: 17-03-2021



Naziv i sedište poštanskog operatera

SRĐAN MARINKOVIĆ PREDUZETNIK, AGENCIJA ZA KURIRSKE USLUGE EXPRESS LOGISTIC, BEOGRAD, JASENOVA 3/9 (U daljem tekstu: Express Logistic), sa sedištem u ulici Jasenova 3, Beograd, je ovlašćeni poštanski operater za obavljanje kurirskih usluga na teritoriji grada Beograda.

Vrste poštanskih usluga koje poštanski operater obavlja

Kurirska služba Express Logistic se isključivo bavi usugom kurirskog prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka na teritoriji grada Beograda, svakog radnog dana u vremenu od 08-16h. Subotom, nedeljom, državnim i verskim praznicima Express Logistic ne obavlja usluge kurirskog prenosa pošiljaka.

Kurirska usluga podrazumeva prijem poštanskih pošiljaka na adresi pošiljaoca i direktan prevoz i uručenje na adresi primaoca, bez ikakve prerade.

Pošiljke koje Express Logistic prenosi su registrovane pošiljke minimalnih dimenzija 11x23x1cm, a maksimalne dimenzije su 25x35x2cm. Express Logistic obavlja kurirski prenos pošiljaka mase od 10 gr do maksimalno 5 kg.

Dimenzije i masa pošiljaka se klasifikuju u dve grupe. Prva grupa je masa od 10gr do 1kg (dokumenta), a druga od 1kg do 5kg (roba), gde je cenovni rang postavljen po Zonama koje su istaknute u cenovniku.

Sa korisnicima se može dogovarati i obavljanje usluga po drugačijim uslovima i cenama u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima.

Prava, obaveze i odgovornosti korisnika poštanskih usluga

Korisnici poštanskih usluga su pošiljalac i primalac poštanske pošiljke

Pošiljalac poštanske pošiljke ima obavezu da poštansku pošiljku upakuje na način kojim se štiti sadržina pošiljke, druge pošiljke i zaposleni koji njima rukuju. Pakovanje pošiljaka podrazumeva stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajuću ambalažu radi sprečavanja oštećenja ili umanjenja njenog sadržaja, od trenutka prijema do uručenja.

Za pakovanje pošiljaka se koristi unutrašnja i spoljašnja ambalaža. Za unutrašnju ambalažu se koristi pak papir, streč folija, puckava folija, sunđer ili neki drugi upijajući materijal koji bi mogao da upije tečnost ukoliko je ona sadržaj pošiljke.

Za spoljašnju ambalažu pošiljaka se koriste koverta, kartonske kutije, drveni ili metalni sanduci i slično, u zavisnosti od sadržaja pošiljke.

U koliko je sadržaj pošiljke lomljiv, pošiljalac mora svaku pojedinačnu lomljivu stvar posebno upakovati unutrašnjom zaštitnom ambalažom, odvojiti lomljive stvari jedne od drugih i obezbediti da se lomljive stvari ne šetaju u pošiljci. Na pošiljci koja sadrži lomljiv sadržaj pošiljalac krupnim slovima ispisuje oznaku „LOMLJIVO“.

Tečnost se pakuje u zatvorenu posudu koja tečnost ne propušta. Posuda se zatim stavlja u drveni ili metalni sanduk u koji se stavlja materijal (sunđer, piljevina, krpe i slično) koji bi mogao da upije tečnost u slučaju oštećenja posude.

Ukoliko zaposleni u Express Logistic kurirskoj službi zaključi da pošiljka nije adekvatno upakovana odbiće prijem pošiljke odnosno sačekati da se pošiljka propisno upakuje.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno adresovanje pošiljaka na način pripisan Zakonom o poštanskim uslugama (u daljem tekstu Zakon).

Pošiljalac i primalac pošiljke mogu predavati i primati lično ili posredstvom ovlašćenih pošiljaoca/primaoca. Ovlašćenja za predaju i prijem pošiljaka izdaju nadležni organi.

Prava, obaveze i odgovornosti poštanskog operatora

Poštanski opererator Express Logistic će se, u tokovima prenosa poštanskih pošiljaka od pošiljaoca do primaoca, prema pošiljkama odnositi sa pažnjom dobrog privrednika, vodeći računa o bezbednosti pošiljaka, zaštiti nepovredivosti tajnosti sadržaja pošiljaka.

Poštanski operator Express Logistic će pošiljaocu ukazati na nepravilno adresovanje, i/ili pakovanje pošiljaka, i/ili nedozvoljen sadržaj(zabranjeni predmeti) i odbiće njihov prijem ukoliko pošiljalac ne otkloni ukazane nedostatke.

Predmeti zabranjeni za prenos poštanskim pošiljkama su:

- opasne i štetne materije;*
- narkotici i psihotropne supstance;*
- materijali pornografskog ili erotskog karaktera;*
- novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti;*
- plemeniti materijali i vredni komadi nakita, drago kamenje;*
- eksplozivne, zapaljive i radioaktivne materije;*
- oružje i municiju;*
- otrovi;*
- žive životinje;*
- kao i drugi zakonom zabranjeni predmeti.*

Express Logistic preuzima pošiljke na adresi pošiljaoca, ili na mestu na kome se pošiljalac i Express Logistic dogovore.

Prilikom prijema i uručenja pošiljke Express Logistic utvrđuje identitet pošiljaoca/primaoca na način propisan Zakonom.

Pri prijemu pošiljke pošiljaocu se izdaje potvrda o prijemu koja sadrži sve Zakonom propisane elemente („sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime i naziv adresa primaoca i pošiljaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, opis sadržine“). Primaoc pošiljke na potvrdi o prijemu potpisuje da je pošiljku preuzeo, čime operatoru obezbeđuje dokaz da je pošiljku uručio.

Pošiljke se dostavljaju na adresi naznačenoj na pošiljci, osim ukoliko pošiljka po obliku nije adekvatna za ispisivanje adresnih podataka, na dokumentu koji je prati.

Pošiljka koja je uručena bez vidljivog oštećenja na spoljnoj ambalaži smatra se da je uručena neoštećena.

Ukoliko se primalac ne zatekne na označenoj adresi, a pokušaj uručjenja je bio u predviđenom roku poštanski operater Express Logistic će na potvrdi o prijemu u delu predviđenom za potpis primaoca upisati konstataciju „uručenje pokušano (datum i vreme) čime će se smatrati da je pošiljka uručena u roku.

Poštanski operater Express Logistic će u slučaju potrebe, u cilju uručjenja pošiljke sa nedovoljnom ili netačnom adresom, preduzeti i dodatne aktivnosti (uspostavljanje telefonskog kontakta sa pošiljaocem i/ili primaocem, raspitivanje na označenoj adresi gde se nalazi primalac i slično).

Ukoliko ni nakon dodatnih napora Express Logistic ne uspe da uruči pošiljku, ista se, istoga, radnog dana, vraća pošiljaocu uz naplatu povratne poštarine. Povratna poštarina je identična naplaćenju poštarini za prenos pošiljke od pošiljaoca do primaoca.

Ukoliko pošiljalac pošiljke odbije prijem neuručene pošiljke, ona postaje neisporučiva i sa njom se postupa u skladu sa zakonskim propisima, odnosno pošiljke sa komisijski otvaraju. One pošiljke koje sadrže korespodenciju, štampane stvari i kvarljivu robu se odmah uništavaju, dok se sadržaj ostalih pošiljaka nakon isteka roka od šest meseci izlaže javnoj prodaji.

Novčana sredstva dobijena prodajom sadržine poštanske pošiljke čuvaju se godinu dana od isteka roka za čuvanje poštanske pošiljke. Ukoliko u ovom roku pošiljalac podnese zahtev za isplatu, ova novčana sredstva umanjena za troškove čuvanja, javne prodaje i isplate ovih sredstava, mu se isplaćuju.

Ako pošiljalac ne podnese zahtev za isplatu u roku od godinu dana, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatera.

Express Logistic preuzete pošiljke uručuje u roku od 120 minuta bez obzira na zonu uručjenja. Zone su definisane ulicama i delovima grada i to:

I Zona

(Banovo Brdo, do Careve ćuprije, Vidikovac do skretanja za Petlovo brdo, Filmski grad, Skojevsko naselje, Cerak, Cerak vinogradi, Žarkovo, Čukarička padina, Bele vode do Rupčina, Julino brdo, Ada Ciganlija.

II Zona

(Senjak od Careve ćuprije, Sajam, Dedinje do Bulevara oslobođenja, Banjica do Crnotravske, Miljakovac I i II, Rakovica, Petlovo brdo, Labudovo brdo, Železnik)

III Zona

(Novi Beograd do blokova 71 i 72, Bežanijska kosa do Surčinske, Raskrsnica za Pupinov most i Auto puta za Novi Sad, Zemun, Gornji grad do Galenike)

IV Zona

(Centar do Mostarske petlje, Autokomanda, Gospodara Vučića do Cvetkove pijace, Dimitrija Tucovića, Ruzveltova, Bogoslovija do Pančevačkog mosta, Dorćol, Vračar)

V Zona

(Pančevački most, Karaburma do Mirijevskog bulevara i Jovanke Radaković, Zvezdara do Vitezova Karađorđeve zvezde, Ustaničke, Mihajla Todorovića, Konjarnik, Šumice do Auto-puta)

VI Zona

(Vojislava Ilića, Braće Jerkovića, Kružni put do Bulevara Oslobođenja, Voždovac, Dušanovac)

VII Zona

(Sremčica, Ostružnica, Borča, Krnjača, Ovča, Kotež, Višnjička banja, Altina, Galenika, Ledine, Aerodrom Nikola Tesla)

VIII Zona

(Barajevo, Grocka, Mladenovac, Sopot, Lazarevac)

Ukoliko postoje tehničke i organizacione mogućnosti, Express Logistic će u dogovoru sa pošiljaocem, uručenje pošiljke izvršiti u kraćem roku. Garantovani rok uručnja ostaje rok definisan za zone.

Usluge na više lokacija po jednom pozivu minimalno 10 adresa, podrazumevaju da jedan pošiljalac u jednom slanju otprema najmanje 10 pošiljaka na 10 adresa, u okviru jedne ili više zona. Ove pošiljke se ne mogu uručivati u rokovima predviđenim za pojedinačno slanje pošiljaka već se uručuju u rokovima definisanim ugovorom između pošiljaoca i Express Logistic kurirske službe.

Spisak ulica koje ograničavaju zone nalaze se u Cenovniku usluga Express Logistic kurirske službe.

Način plaćanja poštanskih usluga

Express Logistic kurirske usluge naplaćuje u skladu sa utvrđenim cenovnikom, u zavisnosti od zone u kojoj se vrši dostava. Cene se razlikuju od mase 10 gr do 1kg (dokumenta) i mase od 1kg do 5kg (roba).

Express Logistic obavlja prijem pošiljaka isključivo za pravna lica, a naplatu vrši isključivo putem faktura.

Express Logistic u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima, može sa korisnikom definisati ugovorom i drugačiji način obavljanja poštanskih usluga (po masi, rokovima i ceni).

Sa pravnim licima koji su pošiljaoci pošiljaka Express Logistic ima potpisan ugovor o poslovnoj tehničkoj saradnji, naplata poštarine vrši se jednom mesečno, uplatom iznosa ukupne poštarine na žiro račun Express Logistic kurirske službe. Express Logistic do dvadesetog u mesecu dostavlja fakturu za prethodni mesec o izvršenim kurirskim uslugama na osnovu kojih se u roku od 15 dana od izdavanja iste, vrši uplata označenog iznosa u korist Express Logistic kurirske službe.

Rokovi za čuvanje dokumentacije i zastarelosti

Express Logistic će svu dokumentaciju koja se odnosi na poštanske usluge čuvati u roku od tri godine računajući od dana prijema pošiljke.

Izuzetno, ukoliko se za neku pošiljku vodi sudski spor Express Logistic će dokumentaciju za tu pošiljku čuvati do okončanja sudskog procesa.

Postupak, reklamacije i potraživanje pošiljaka

Reklamaciju za neizvršenje, delimično izvršenje poštanskih usluga, uručenje oštećene pošiljke ili kašnjenje u rokovima uručenja, korisnik usluga može podneti telefonskim putem, elektronskim putem i pisano.

Ukoliko se reklamacija podnosi telefonskim putem korisniku se saopštava broj pod kojim je reklamacija zavedena.

Ukoliko se reklamacija podnosi elektronskim putem ili pisano, korisnik je u obavezi da uz reklamaciju priloži i dokaz (potvrdu o prijemu pošiljke, zapisnik o oštećenju pošiljke, fotografije i sl.).

Reklamacija na oštećene pošiljke se podnose odmah, pri uručanju pošiljke, ili najkasnije do kraja narednog radnog dana. Express Logistic će sa korisnikom sačiniti zapisnik o oštećenju pošiljke.

Ukoliko korisnik smatra da poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili da je uručena sa zakašnjenjem, da posebno ugovorena obaveza nije izvršena ili da nije izvršena u celini, može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru u roku od 60 dana, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

Express Logistic će podneti reklamaciju, u zakonski propisanom roku od 8 dana, doneti odluku o osnovanosti reklamacije,

Ukoliko poštanski operator ne odgovori u zakonskom propisanom roku, ili ukoliko podnosilac reklamacije nije zadovoljan odbijanjem reklamacije, može uložiti prigovor Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu Agencija) u roku od 15 dana od dobijanja odgovora na reklamaciju.

Podneti prigovor Agenciji ne isključuje mogućnost vođenja sudskog spora.

Postupak obeštećenja korisnika poštanskih usluga

Express Logistic se oslobađa odgovornosti u slučaju da je do štete došlo dejstvom više sile kao što su elementarne nepogode (zemljotresi, poplave...) blokade puteva, štrajkovi i drugi događaji na koje Express Logistic ni na koji način nije mogao uticati.

U slučaju da se utvrdi odgovornost operatora po podnetoj reklamaciji Express Logistic će isplatiti naknadu štete u skladu sa zakonom i to:

-za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke – desetostruki iznos naplaćene poštarine;

-za delimično oštećenje ili umanjeње sadržine registrovane poštanske pošiljke – iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa iznosa koji bi se isplatio za gubitak ili potpuno oštećenje;

-za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane pošiljke – petostruki iznos naplaćene poštarine;

-za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke – trostruki iznos naplaćene poštarine.

Shodno zakonskoj odredbi indirektna šteta ili izmakla dobit se ne uzima u obzir prilikom obračuna naknade štete.

Sve eventualne sporove korisnici i Express Logistic kurirska služba će rešavati sporazumno, a ukoliko to nije moguće nadležan je Privredni sud u Beogradu.

Završne odredbe

Express Logistic kurirska služba je u obavezi da ove opšte uslove istakne na vidnom mestu u poslovnoj prostoriji, objavi na svojoj internet stranici i na drugi način učini javno dostupnim korisnicima.

Ovi opšti uslovi stupaju na snagu po dobijanju saglasnosti od Agencije.

U Beogradu

DIREKTOR

Mart 2021. god.

Srdan Marinković

AGENCIJA ZA KURIRSKO USLUGE

EXPRESS LOGISTIC

SRDAN MARINKOVIĆ PREDUZETNIK

BEOGRAD, JASENOVA 3/9