

Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 002444244 1028 59011 004 000 345 003 010

ДАТУМ: 02-06-2025



OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA
BEXEXPRESS D.O.O. ŠABAC
Ul. Kralja Milutina 146, 15000 Šabac





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099
Matični broj: 21109690
Šifra delatnosti: 5320
Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 8105063805

telefon

+381 (0) 69 640 640
+381 (0) 11 6 555 000
+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

Na osnovu Člana 9. Zakona o Poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS” broj 19/2025) poštanski operator BEXEXPRESS DOO ŠABAC, Ul. Kralja Milutina 146, 15000 Šabac donosi:

OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA BEXEXPRESS

1. PODACI O POŠTANSKOM OPERATORU

Privredno društvo Bexexpress d.o.o Šabac (u daljem tekstu: Bexexpress) sa sedištem u Šapcu ul. Kralja Milutina 146, matični broj: 21109690, PIB: 109004099, internet stranica: <https://bexexpress.rs>, imejl adresa: bex@bex.rs, kontakt telefon: 015/640-640, je osnovano i registrovano dana 27.05.2015. godine u Agenciji za privredne registre za obavljanje delatnosti 5320 – „poštanske aktivnosti komercijalnog servisa”.

Bexexpress je poštanski operator sa Dozvolom za obavljanje poštanskih usluga izvan opsega univerzalne poštanske usluge (u daljem tekstu: Dozvola).

Bexexpress pruža poštanske usluge u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama (u daljem tekstu: Zakon), podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga Bexexpress-a (u daljem tekstu: Opšti uslovi) donetim na osnovu navedenih propisa.

Bexexpress se obavezuje da će za račun pošiljaoca (korisnika), na osnovu ugovora po pristupu ili zaključenog ugovora, u skladu sa Zakonom, propisima donetim na osnovu Zakona, Opštim uslovima, drugim aktima Bexexpress-a zasnovanim na zakonu, međunarodnim konvencijama, sporazumima i drugim međunarodnim aktima potvrđenim od strane Republike Srbije, organizovati i izvršiti prenos pošiljaka koji obuhvata: prijem, usmeravanje, prenos i uručenje (uključujući eventualno skladištenje, povrat neuručenih pošiljaka i druge dopunske usluge) u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju.

Bexexpress obavlja međunarodni poštanski saobraćaj na osnovu sporazuma i/ili ugovora o poslovnoj saradnji zaključenih sa inopartnerima, odnosno poštanskim operatorima drugih država.





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID: 9105063836

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

Bexexpress ističe Opšte uslove na vidnim mestima u poslovnim prostorijama za obavljanje usluga i na svojoj internet stranici <https://bexexpress.rs> i prilog su svim ugovorima o poslovnoj saradnji koje zaključuje sa korisnicima.

Bexexpress zadržava pravo izmene i dopune Opštih uslova koje stupaju na snagu po dobijanju saglasnosti Regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator).

Bexexpress pruža usluge težeći primeni savremenih tehnologija baziranih na elektronskom poslovanju, koje obezbeđuju korisnicima usluga da se unapred informišu o uslovima poslovanja i svim uslugama.

2. OPŠTI POJMOVI UTVRĐENI ZAKONOM I OPŠTIM USLOVIMA

Poštanski operator je privredni subjekt koji obavlja jednu ili više poštanskih usluga, na osnovu dozvole. Bexexpress je poštanski operator u smislu ovih Opštih uslova.

Korisnik poštanskih usluga je fizičko ili pravno lice koje koristi poštanske usluge kao pošiljalac ili primalac poštanske pošiljke.

Pošiljalac je fizičko ili pravno lice odgovorno za slanje pošiljke.

Konsolidator je lice koje nije poštanski operator, odnosno davalac poštanskih usluga i koje, na osnovu ugovora o prikupljanju poštanskih pošiljaka zaključenim sa Bexexpress-om, poštanske pošiljke prikupljene od pošiljaoca predaje Bexexpress-u na dalji prenos radi uručjenja primaocu.

Poštanska pošiljka je pošiljka koju adresuje pošiljalac, odgovoran za tačnost adresnih podataka, na način da se nesporno može utvrditi primalac, a sadržina te pošiljke može biti: korespondencija, dokument, knjiga, katalog, novina, časopis i/ili roba.

Registrovane poštanske pošiljke su poštanske pošiljke za koje Bexexpress izdaje pošiljaocu potvrdu o prijemu pošiljke, o kojima vodi posebnu evidenciju i koje se primaocu uručuju uz potpis ili na drugi odgovarajući način, koji je propisan Opštim uslovima.

Međunarodna pošiljka u dolazu je registrovana poštanska pošiljka iz inostranstva preuzeta od inopartnera, odnosno poštanskih operatora drugih država koju Bexexpress kao ekspres pošiljku uručuje primaocu na celoj teritoriji Republike Srbije.





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 8105083826

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

3. TERITORIJA NA KOJOJ BEXEXPRESS OBAVLJA POŠTANSKE USLUGE, MREŽA POSLOVNICA I PAKET ŠOPOVA

Bexexpress pruža poštanske usluge van opsega univerzalne poštanske usluge na celoj teritoriji Republike Srbije, preko mreže poslovnica i paket šopova.

Bexexpress pruža poštanske usluge u međunarodnom saobraćaju uručanjem pošiljaka preuzetih iz inostranstva na teritoriji cele Republike Srbije.

Bexexpress poslovnice su poslovni centri, odnosno ogranci registrovani u Agenciji za privedne registre, preko kojih se organizuju i pružaju sve vrste i faze poštanskih usluga obuhvaćenih Dozvolom.

Bexexpress paket šopovi su poslovne prostorije za pružanje usluga korisnicima, preko kojih se vrši prijem i uručenje poštanskih pošiljaka.

Spisak poslovnica i paket šopova Bexexpress objavljuje na internet stranici <https://bexexpress.rs> i ažurira ih u skladu sa promenama na svojoj poštanskoj mreži.

4. RADNO VREME BEXEXPRESS-A SA KORISNICIMA

Radno vreme Bexexpress poslovnica i paket šopova sa korisnicima usluga je najmanje radnim danima od 8 do 16 časova.

Bexexpress paket šopovi pružaju usluge korisnicima radnim danima i eventualno subotom, u skladu sa pojedinačnim radnim vremenima utvrđenim posebnim odlukama.

Pojedinačna radna vremena Bexexpress poslovnica i paket šopova utvrđena posebnim odlukama obavezno se ističu na vidljivom mestu poslovnih prostorija, internet stranici <https://bexexpress.rs> i drugim platformama namenjenim za informisanje korisnika.

Dostava i preuzimanje pošiljaka na adresi korisnika obavljaju se radnim danima, od ponedeljka do petka. Subotom se ne vrši dostava i preuzimanje pošiljka na adresi korisnika, izuzev na osnovu odluke direktora i/ili ugovora sa korisnikom.

Subotom se može vršiti prijem i isporuka pošiljaka u poslovnicama i paket šopovima.

Radna vremena za prijem zahteva-naloga za preuzimanje pošiljaka su:

- 24/7 - putem korisničkih BEX WEB aplikacija;
- od 7:30 do 20 časova i subotom od 9 do 12 časova - putem Call centra;
- u poslovnicama i paket šopovima u skladu radnim vremenima iz ove Tačke, stavovi 1.-3.





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099
Matični broj: 21109690
Šifra delatnosti: 5320
Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 0105083806

telefon

+381 (0) 69 640 640
+381 (0) 11 6 555 000
+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

Pošiljke preuzete petkom i subotom dostavljaju se prvog narednog radnog dana dostavne službe.

Neradni dani za Bexexpress su po pravilu nedelja, državni i verski praznici. O izuzecima korisnici se blagovremeno obaveštavaju preko internet stranice i drugih platformi namenjenih za informisanje korisnika.

5. VRSTE POŠTANSKIH USLUGA

Pošiljalac je odgovoran za izbor vrste usluge prema prirodi, sadržini, stvarnoj vrednosti i značaju pošiljke za njega, kao i za izbor dopunskih usluga.

5.1 Poštanske usluge

Bexexpress obavlja poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge i to:

- 1. Ekspres usluge** koje podrazumevaju prijem, usmeravanje, prenos i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćim rokovima, s tim što se u unutrašnjem poštanskom saobraćaju garantuju rokovi koji nisu duži od narednog radnog dana od dana prijema, osim za pošiljke koje se primaju na osnovu zaključenog ugovora sa korisnikom ili kada sa na zahtev pošiljaoca uručenje pošiljke vrši određenog dana, a sve u okviru rokova definisanih Zakonom, odnosno tačkom 12.2 Opštih uslova.
- 2. Kurirske usluge** koje podrazumevaju prijem registrovane poštanske pošiljke na adresi pošiljaoca i direktan prenos i uručenje istog dana na adresi primaoca.

5.2 Dopunske poštanske usluge

Dopunske poštanske usluge su postupanja sa pošiljkama različita od standardnih, koja Bexexpress realizuje na osnovu posebnih zahteva pošiljaoca ili primaoca u pogledu načina rukovanja sa pošiljkama i pružanja dodatnih informacija u vezi sa poštanskom pošiljkom ili uslugom, i to:

- usluge Call centra;
- usluge koje sadrže dopunski odnosno poseban način postupanja sa pošiljkom tokom prenosa;
- usluga praćenja pošiljaka (Track&Trace);
- usluga dodeljivanja i upotrebe korisničke aplikacije;
- usluge posebnog načina, vremena i mesta preuzimanja;
- usluge posebnog načina, vremena i mesta uručenja;
- lično uručenje;
- povratnica;
- vraćanje potpisane otpremnice ili dokumentacije;
- plaćeni odgovor;
- izdavanje i dostavljanje potvrde o izvršenom uručanju pošiljke;





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 9105083826

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

- druge usluge u skladu sa Zakonom, podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast, Opštim uslovima i važećim Cenovnikom.

5.2.1 Usluge Call centra

Bexexpress pruža korisnicima uslugu Call centra kao informacionog pozivnog centra, preko kojeg prima zahteve za preuzimanje pošiljaka i obezbeđuje brz i jednostavan način korisnicima da dođu do svih bitnih informacija u pogledu usluga. Navedena usluga pruža se bez naknade.

5.2.2 Usluge koje sadrže dopunski odnosno poseban način postupanja sa pošiljkom tokom prenosa

Usluge koje sadrže poseban ili dopunski način postupanja sa pošiljkom tokom prenosa realizuju se na zahtev pošiljaoca ili primaoca su:

- Izmena podataka nakon prijema pošiljke;
- Vraćanje pošiljke pošiljaocu pre pokušaja uručenja;
- Posebne instrukcije o načinu uručenja pošiljke (kontakt pre dolaska, dostava trećem licu, itd).

Zahtevi korisnika moraju biti jasno ispostavljeni putem zvaničnih kanala komunikacije Bexexpress-a (Call centar, imejl).

Bexpress zadržava pravo da odbije realizaciju zahteva ukoliko bi isti doveo do povrede zakonskih propisa, bezbednosnih procedura ili narušio tok isporuke na štetu Bexexpress-a ili drugih korisnika.

5.2.3 Usluga praćenja pošiljaka - Track&Trace

Bexpress obezbeđuje mogućnost korišćenja usluge praćenja statusa pošiljaka od prijema do uručenja putem linka za praćenje na internet stranici <https://bexexpress.rs>, putem svih WEB aplikacija ili poziva Call centru. Navedena usluga pruža se bez naknade.

5.2.4 Usluga dodeljivanja i upotrebe korisničke aplikacije

Bexpress omogućava registrovanim korisnicima pristup korisničkoj aplikaciji, putem koje mogu jednostavno i efikasno upravljati svojim pošiljkama i uslugama. Korisnička aplikacija može se dodeliti svakom korisniku i omogućava: kreiranje i praćenje pošiljaka u realnom vremenu, pristup istoriji pošiljaka korisnika, pregled statusa i informacija o pošiljci, preuzimanje i štampanje prateće dokumentacije, uvid u obračun itd. Aplikaciji se pristupa preko korisničkog naloga koji se autorizuje korisničkim imenom i lozinkom, uz obavezu korisnika da čuva pristupne podatke i koristi aplikaciju u skladu sa uslovima korišćenja. Navedena usluga pruža se bez naknade.





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 8105083806

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

5.2.5 Usluge posebnog načina, vremena i mesta preuzimanja

Usluge na zahtev pošiljaoca da se pošiljka preuzme na specifičan način, u definisanom vremenskom periodu, i/ili na specifičnoj lokaciji, i/ili na adresi koja nije standardna, i/ili sa posebnim zahtevima za načinom preuzimanja. Usluga je dostupna uz prethodno usaglašavanje sa Bexexpress-om, za korisnike sa zaključenim ugovorom.

5.2.6 Usluge posebnog načina, vremena i mesta uručenja

Usluga na zahtev pošiljaoca ili primaoca da se pošiljka uruči na poseban način, u definisanom vremenskom periodu, i/ili na specifičnoj lokaciji, i/ili na adresi koja nije standardna, i/ili sa posebnim zahtevima za način uručenja. Navedeno može uključivati udaljena ili teže dostupna mesta. Navedene usluge su dostupne uz prethodno usaglašavanje sa Bexexpress-om i mogu biti podložne dodatnim naknadama.

Usluge iz prethodnog stava koje se odnose na posebno vreme uručenja dodatno se tarifiraju iznosom u skladu sa Cenovnikom, Stav 29. „Uručenje pošiljke u zakazano vreme“. Usluge iz prethodnog stava koje se odnose na uručenje na posebnim lokacijama koje se tretiraju ruralnim i/ili teže dostupnim dodatno se tarifiraju iznosom u skladu sa Cenovnikom, Stav 34. „Dostava za ruralna područja“. Uručenje se može dodatno tarifirati po oba navedena osnova.

5.2.7 Lično uručenje

Lično uručenje je usluga koja podrazumeva uručenje pošiljke lično primaocu. Prilikom uručenja Bexexpress, odnosno zaposleni, dužan je da izvrši uvid u ličnu ispravu primaoca sa fotografijom (lična karta, pasoš, lična karta za strance i sl.) u cilju utvrđivanja identiteta primaoca i da evidentira registarski broj lične isprave kao dokaz da je identifikacija izvršena. Pošiljka nosi obeležje „Lično“.

5.2.8 Povratnica

Povratnica je poštanski dokument koji se vraća pošiljaocu poštanske pošiljke na njegov zahtev, kao dokaz da je pošiljka uručena primaocu. Prilikom uručenja pošiljke Bexexpress, odnosno zaposleni, je u obavezi da pribavi potpis primaoca i overu (za pravna lica) na povratnici i listi dostave.

5.2.9 Vraćanje potpisane otpremnice ili dokumentacije

Vraćanje potpisane otpremnice ili dokumentacije je usluga na zahtev pošiljaoca da mu se nakon uručenja poštanske pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica, odnosno druga dokumentacija koja prati pošiljku (robu). Prilikom uručenja pošiljke Bexexpress, odnosno zaposleni, je u obavezi da pribavi potpis primaoca, i overu otpremnice ili dokumentacije (pravna lica).





Bexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 9105063826

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

5.2.10 Plaćeni odgovor

Ekspres pošiljka sa uslugom „Plaćeni odgovor“ u sebi sadrži plaćeni odgovor, koji Bexpress vraća pošiljaocu nakon uručjenja pošiljke. Plaćeni odgovor koji se vraća pošiljaocu je pošiljka sa ekspres uslugom koja nosi oznaku „Plaćeni odgovor“ i na zahtev pošiljaoca preuzima se od primaoca inicijalne pošiljke. Za sadržaj plaćenog odgovora odgovornost je na pošiljaocu plaćenog odgovora (primaoc pošiljke). Usluga se realizuje isključivo na osnovu posebnog ugovora zaključenog sa korisnikom, kojim se bliže definišu svi uslovi realizacije.

5.2.11 Izdavanje i dostavljanje potvrde o izvršenom uručanju pošiljke

Na zahtev korisnika Bexpress može izdati i dostaviti potvrdu o izvršenom uručanju pošiljke, kojom se dokazuje da je pošiljka uredno uručena primaocu. Potvrda o uručanju sadrži podatke o pošiljci, uključujući datum, ime i prezime, potpis i overu (pravna lica) primaoca, odnosno druge relevantne podatke koji potvrđuju uručenje. Dostava potvrde može se izvršiti u elektronskoj formi imejlom ili ukoliko korisnik to izričito zahteva uručanjem dokumenta.

Zahtev za dopunskim poštanskim uslugama se može podneti u bilo kojoj fazi obavljanja poštanskih usluga do uručjenja, a realizuje se u skladu sa mogućnostima Bexpress-a u trenutku podnošenja zahteva.

6. VRSTE POŠILJAKA

Bexpress, u skladu sa Zakonom i Opštim uslovima, pod ekspres pošiljkom podrazumeva registrovanu pošiljku sa ekspres uslugom.

6.1 Pošiljke sa ekspres uslugom

Ekspres pošiljke bez označene vrednosti su registrovane pošiljke za koje pošiljalac nije zahtevao dopunsko osiguranje.

Vrednosne pošiljke sa ekspres uslugom su registrovane pošiljke koje su osigurane za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac.

Otkupne pošiljke sa ekspres uslugom su vrednosne pošiljke pri čijem uručanju se od primaoca preuzima iznos novca koji je na pošiljci naveo pošiljalac i koji Bexpress uplaćuje pošiljaocu na tekući račun.

6.2 Kategorisanje u skladu sa fizičkim karakteristikama pošiljke

U skladu sa njihovim fizičkim karakteristikama, dimenzijama i oblikom koji uslovljavaju način rukovanja, Bexpress kategoriše ekspres pošiljke bez označene vrednosti, vrednosne i otkupne ekspres pošiljke kao:

- standardne, i





Bexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2015

www.bex.rs
ID 5105083836

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

– nestandardne.

Standardne pošiljke svojim fizičkim oblikom, sadržajem, masom i dimenzijama po pravilu ispunjavaju i omogućavaju sledeće uslove: standardno rukovanje bez nužne upotrebe sredstava za manipulaciju i interni transport, upotreba sredstava za automatizovano usmeravanje, upotreba kurirskih vozila standardnih dimenzija tovarnog prostora, ukupnjavanje i konsolidacija u logističkom i transportnom mobilijaru, samostalno rukovanje pošiljkom od strane po jednog izvršioca u svim fazama prenosa pošiljke. Po pravilu, standardne pošiljke koje se ne sastoje iz koleta (pošiljke 1/1) imaju masu do 31,5 kg i najveća dimenzija ne prelazi 80cm. Standardnim pošiljkama smatraju se i pošiljke sastavljene iz koleta kod kojih pojedinačna koleta ne prelazi navedene dimenzije.

Nestandardne pošiljke svojim fizičkim oblikom, sadržajem, masom i dimenzijama po pravilu zahtevaju specifičnu manipulaciju i ne ispunjavaju bar jedan od sledećih uslova: standardno rukovanje bez nužne upotrebe sredstava za manipulaciju i interni transport, upotreba sredstava za automatizovano usmeravanje, upotreba kurirskih vozila standardnih dimenzija tovarnog prostora, ukupnjavanje u logističkom i transportnom mobilijaru, samostalno rukovanje pošiljkom od strane po jednog izvršioca u svim fazama prenosa pošiljke: bicikli, televizori, gume (putničke, poluteretne, teretne, traktorske), menjači (manji i automatski), automobilske motore, bačve (209 L), druge specijalne ili gabaritne pošiljke čija ukupna masa ili masa pojedinačnog koleta prelazi 31,5kg, odnosno najveća dimenzija pošiljke ili pojedinačnog koleta prelazi 80cm.

7. MINIMALNE I MAKSIMALNE DIMENZIJE POŠILJAKA

Za pošiljke koje sadrže dokumenta opseg dimenzija pošiljaka je:

- minimalne dimenzije: 17x12x3cm(debljina);
- maksimalne dimenzije: 40x50x15cm(debljina).

Za pošiljke koje sadrže robu minimalne dimenzije su: 17x12x5cm(debljina).

Maksimalna dimenzija nestandardne pošiljke ne sme biti veća od 3m za bilo koju dimenziju i 4m za zbir dužine i najvećeg obima pošiljke merenog u pravcu različitom od dužine. Navedene maksimalne dimenzije se odnose i na svaki pojedinačni kolet ukoliko se pošiljka sastoji iz koleta.

Pošiljke koje se ne sastoje iz koleta i čija je najveća dimenzija veća od 2m do najviše 3m, preuzimaju se i uručuju isključivo u poslovnica, a isto se odnosi i na pošiljke sastavljene iz koleta od kojih jedan ili više koleta imaju navedene dimenzije.





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 8105063896

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

Pod paletnom pošiljkom se podrazumeva jedna ili više kutija ili drugih vrsta i oblika pakovanja robe, složenih na ravnu euro paletu dimenzija 120x80cm, maksimalne visine do 160cm i mase do 800kg.

8. CENOVNIK BEXEXPRESS-A

Za sve poštanske usluge Bexexpress izdaje Cenovnik na koji saglasnost daje Regulator. Cenovnik sa Kriterijumima za dodelu popusta je istaknut na vidnim mestima poslovnih objekata Bexexpress-a kao i na internet stranici <https://bexexpress.rs>.

8.1 Sadržaj cenovnika

Cenovnik sadrži cenovne stavove koji se odnose na ekspres pošiljke bez označene vredosti, vrednosne i otkupne ekspres pošiljke i sve dopunske usluge.

Cenovnik sadrži cenovne stavove za:

- standardne pošiljke;
- nestandardne pošiljke (bicikli, televizori, gume (putničke, poluteretne, teretne, traktorske), menjači (manji i automatski), automobilske motori, bačve (209 L) i druge.

8.2 Pravo na izmene Cenovnika

Bexexpress zadržava pravo izmene Cenovnika u skladu sa Zakonom, uz prethodnu saglasnost Regulatora i pravovremeno obaveštavanje korisnika.

Bexexpress može sa korisnikom ugovoriti cene niže od standardnog Cenovnika, u skladu sa Kriterijumima za ostvarivanje popusta koji su sastavni deo Cenovnika, a obračun poštarine se vrši u skladu sa kriterijumima koje korisnik ispunjava predajom pošiljaka.

8.3 Poštarina za izvršene usluge

Poštarina za izvršene usluge se obračunava kao zbir naknade za prenos pošiljke (u zavisnosti od vrste, mase ili volumetrijske mase pošiljke) i naknada za sve zahtevane dopunske usluge, u skladu sa cenovnim stavovima iz Cenovnika.

Poštarina za prenos pošiljke koja se sastoji od više koleta obračunava se na osnovu ukupne mase pošiljke ili kao zbir naknada za pojedinačna koleta. Za obračun poštarine koristi se veća obračunata vrednost: na osnovu ukupne mase pošiljke ili kao zbir naknada za pojedinačna koleta.





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 3105953505

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

Naknada za svako pojedinačno koletu obračunava se prema cenovniku za pošiljku, a ukoliko je tako dobijeni iznos manji od zaštitne cene za koletu primenjuje se zaštitna cena za koletu. Navedeni obračun obezbeđuje pokrivanje svih operativnih troškova Bexexpress-a vezanih za prenos pošiljke.

8.4 Volumetrijski obračun mase i poštarine

Za pošiljke mase preko 2 kg, primenjuje se volumetrijski obračun mase. Volumetrijska masa se izračunava prema sledećoj formuli:

$$\text{Volumetrijska masa(kg)} = (\text{dužina(cm)} \times \text{visina(cm)} \times \text{širina(cm)}) / 5000.$$

Za obračun poštarine koristi se veća obračunata vrednost: na osnovu stvarne mase ili volumetrijske mase.

8.5 Naknadna provera stvarne i volumetrijske mase i korigovanje poštarine

U skladu sa zakonom i tehnologijom rada Bexexpress zadržava pravo naknadne provere stvarne i volumetrijske mase pošiljke i korigovanja poštarine u skladu sa prethodnim stavom, a korisnik se obaveštava o korekciji poštarine putem zvaničnih kanala komunikacije.

8.6 Naknade za pružanje usluga po osnovu dodatnih troškova i rizika preuzimanja i dostave

Žbog specifičnih saobraćajnih i infrastrukturnih uslova preuzimanja i dostave na teritoriji Grada Beograda, i udaljenosti pojedinih ruralnih naseljenih mesta i adresa od glavnih saobraćajnica i stanja saobraćajnica Bexexpress obračunava:

- dodatnu naknadu za dostavu ili preuzimanje pošiljaka na adresama u Gradu Beogradu, usled specifičnih saobraćajnih i infrastrukturnih uslova, usklađivanja načina kretanja i zaustavljanja dostavnih vozila sa odredbama Uredbe o zabrani zaustavljanja i parkiranja vozila u većem delu Grada, odnosno otežanog pristupa adresama u određenim delovima grada gde saobraća GSP prevoz.
- dodatnu naknadu za dostavu ili preuzimanje pošiljaka na adresama pojedinih ruralnih područja usled većih udaljenosti od glavnih saobraćajnica i loše putne infrastrukture, odnosno otežanog pristupa adresama.

Ukoliko se za istu pošiljku i preuzimanje i dostava obavljaju pod uslovima iz prethodnog stava obračunava se dodatna naknada po oba osnova (dvostruka naknada).

8.7 Plaćanje poštarine

Poštarinu može platiti pošiljalac, primalac ili naručilac (treće lice), u zavisnosti od sporazuma ili ugovora postignutih između strana.





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2015

www.bex.rs
ID: 9105023936

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

Ukoliko je naznačeno da poštarinu plaća primalac koji je odbio da primi pošiljku Bexexpress zadržava pravo da iznos dvostruke poštarine za sve izvršene usluge, uključujući i dopunske, potražuje od pošiljaoca prilikom vraćanja pošiljke.

9. BLIŽE ODREDBE U VEZI PRIJEMA POŠILJAKA

Bexexpress prima naloge za preuzimanje pošiljaka od korisnika putem korisničkih BEX WEB aplikacija, Call centra, linka na internet stranici <https://bexexpress.rs> i u svim poslovnicama i paket šopovima.

Pošiljaoci koji predaju pošiljke na osnovu zaključenog ugovora, iste predaju preko lica opunomoćenog za predaju svih vrsta pošiljaka.

Bexexpress, odnosno zaposleni, dužan je da prilikom prijema vrednosnih pošiljaka izvrši uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentira registarski broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata.

Bexexpress je dužan da podatke iz prethodnog stava koristi u svrhu za koju su prikupljeni i da samo po zahtevu suda ili drugog nadležnog organa, za potrebe postupka koji se vodi pred tim organom, dostavi tražene podatke. Navedene podatke Bexexpress je dužan da čuva 12 meseci, kao poslovnu tajnu, na način propisan zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Prilikom prijema registrovane pošiljke, u skladu sa Zakonom, Bexexpress izdaje pošiljaocu potvrdu o prijemu pošiljke, dokument koji sadrži podatke o pošiljci i služi kao dokaz da je pošiljka predata Bexexpress-u na prenos. Potvrda o prijemu pošiljke sadrži sve elemente na osnovu kojih se može identifikovati pošiljka: ime i prezime ili naziv i adresa primaoca; broj pošiljke; datum prijema; masa; naznaka i iznos vrednosti (ukoliko je vrednosna pošiljka); naznaka „lomljivo“ (ukoliko je pošiljka sa lomljivim sadržajem); podatke o ostalim dopunskim uslugama koje je zahtevao pošiljalac; i poštarinu. Potvrda o prijemu pošiljke se štampa iz PDA uređaja i/ili izdaje elektronskim putem.

9.1 Prijem pošiljaka od strane konsolidatora

Prikupljanje pošiljaka može obavljati konsolidator koji u skladu sa ugovorom zaključenim sa Bexexpress-om poštanske pošiljke prikupljene od različitih pošiljalaca predaje Bexexpress-u na dalji prenos i uručenje, uključujući i postupanja prema svim zahtevanim uslugama pošiljalaca. Iako je u posebnom ugovornom odnosu sa Bexexpress-om konsolidator se u pogledu obaveza i odgovornosti tretira kao i svaki drugi korisnik poštanskih usluga.





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2015

www.buv.com
ID 9105053836

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

Konsolidator je dužan da poštuje Zakon, podzakonske propise koji uređuju poštanske usluge, uključujući propise o pravilnom pakovanju, adresovanju i označavanju pošiljaka, sa obavezom da navedene propise prenosi i primenjuje u odnosu na pošiljaoca kako bi se obezbedila usklađenost sa važećim standardima i propisima. Konsolidator je u obavezi da u skladu sa propisima Bexexpress-a sačini primopredajnu specifikaciju za predaju preuzetih pošiljaka, nosi odgovornost za ispravnost i potpunost svih podataka, za izbor vrste pošiljke i dopunskih usluga u skladu sa karakteristikama pošiljke.

10. ADRESOVANJE I PAKOVANJE POŠILJAKA

10.1 Adresovanje pošiljke

Poštansku pošiljku adresuje pošiljalac i odgovoran je za tačnost adresnih podataka, na način da se nesporno može utvrditi primalac.

U vezi adresovanja pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi:

- ime i prezime (naziv), tačnu adresu i kontakt telefon primaoca, i
- ime i prezime (naziv), tačnu adresu i kontakt telefon pošiljaoca.

Ukoliko poštanska pošiljka ne sadrži podatke iz stava 2 ove Tačke, Bexexpress, odnosno zaposleni na prijemu pošiljaka, dužan je da zahteva od korisnika da otkloni uočene nedostatke u adresovanju, a ukoliko korisnik ne postupi u skladu sa zahtevom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

10.2 Obavezni podaci o pošiljci

Pošiljalac je dužan da na čitljiv i uočljiv način na svakoj poštanskoj pošiljci naznači: masu pošiljke, opis sadržine, vrednost, dimenzije pošiljke (dužina, visina, širina u cm), te obavezno ukoliko to zahteva priroda pošiljke i zahtev za dopunskim uslugama i rukovanjem.

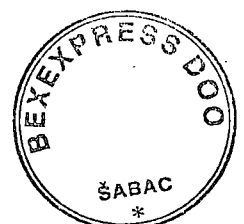
Pošiljalac je dužan da u skladu sa načinom dostavljanja podataka o poštanskoj pošiljci, podatke iz prethodnog stava elektronski popuni ili ih saopšti zaposlenom ili operateru Call centra koji će iste uneti u poslovnu aplikaciju Bexexpress-a.

10.3 Označavanje pošiljaka

Na svakoj poštanskoj pošiljci pošiljalac ili Bexexpress moraju naznačiti: broj pošiljke, naziv poštanskog operatora i datum prijema pošiljke.

10.4 Pakovanje i zatvaranje pošiljaka

Pakovanje pošiljke podrazumeva stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajuću ambalažu, radi sprečavanja oštećenja ili umanjenja njenog sadržaja, od trenutka prijema do njenog uručjenja.





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 0105063858

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

Pravilnim pakovanjem obezbeđuje se siguran prenos pošiljke do primaoca.

Pakovanje i zatvaranje pošiljaka mora odgovarati prirodi, sadržini, vrsti, obliku, masi i vrednosti sadržaja pošiljke.

Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka.

Pošiljalac je dužan da pravilno upakuje sadržinu poštanske pošiljke u odgovarajuće unutrašnje i spoljašnje pakovanje, u skladu sa zakonom i pravilima pakovanja propisanim Opštim uslovima, na način kojim se štite: sadržina pošiljke, nepovredivost sadržine i tajnost podataka, druge pošiljke, zaposleni koji rukuju pošiljkom, oprema i sredstva koja se koriste pri rukovanju sa pošiljkom.

Aдекватnim pakovanjem sadržine pošiljke na propisan ili uobičajeni način pošiljalac je u obavezi da spreči nastanak štete ili ugrožavanje sigurnosti ljudi i dobara, što podrazumeva stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajući omot, odnosno ambalažu (obična ili PVC koverta-vrećica, kutija, sanduk) radi obezbeđenja sadržine pošiljke.

Ukoliko se sadržaj pošiljke pakuje u kutiju potrebno je da kutija bude po pravilu nova, fizički očuvana (ne koristiti stare i oštećene kutije), izrađena od čvrstog materijala i da odgovara veličini i obliku sadržaja koji se pakuje. Sadržaj pošiljke se postavlja u sredinu kutije, oblaže i dodatno štiti pucketavom folijom, stiroporom, sunđerom, papirom ili sličnim materijalom, kako bi se izbeglo trenje ili udaranje tokom prenosa između predmeta u kutiji, odnosno između predmeta i zidova kutije. Kutija se zatvara širokom lepljivom trakom i/ili streč folijom, a ukoliko postoji mogućnost brendiranom lepljivom trakom pošiljaoca.

Praškasti sadržaji treba da budu dodatno upakovani u čvrste kutije od metala, drveta, plastike, lima i slično. Prostor između ove dve kutije potrebno je ispuniti zaštitnom upijajućom materijom kako bi se zaštitile druge pošiljke u slučaju oštećenja.

Predmeti od stakla i drugi lomljivi predmeti treba da budu zapakovani u tvrdoj, isključivo novoj kutiji, ispunjenoj odgovarajućim zaštitnim materijalom, odnosno obmotani zaštitnim materijalom (stiropor, tvrdi sunđer, pucketava zaštitna folija i slično, u zavisnosti od sadržaja). Pakovanje treba da bude takvo da spreči svako trenje ili udaranje tokom prenosa između predmeta uzajamno ili između predmeta i zidova kutije i da obezbedi punu sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu.

Tečnosti, masne i praškaste materije treba da budu zatvorene u potpuno nepromoćive posude. Svaka posuda se stavlja u specijalno tvrdu kutiju (od metala, drveta, otpornog PVC) u kojoj se nalazi odgovarajući zaštitni materijal za upijanje tečnosti u slučaju oštećenja posude. Poklopac kutije se čvrsto





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

zatvara tako da se ne može otvoriti tokom prenosa. U slučaju da oblik predmeta ne dozvoljava pakovanje u kutiju, predmet se mora obmotati tvrdim kartonom i ispuniti odgovarajućim zaštitnim materijalom, tako da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu.

Prilikom prijema poštanske pošiljke, zaposleni kod poštanskog operatora je dužan da ukaže na nepravilno pakovanje, a ukoliko se isto ne otkloni dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

Za pošiljku sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom, dužnost Bexexpress-a je da proveri da li je pošiljka adekvatno upakovana, da ukaže na nepravilno pakovanje, da pošiljaocu ponudi odgovarajuću uslugu, kao i da odbije prijem takve pošiljke ukoliko se nepravilnost ne otkloni. Takođe, dužnost Bexexpress-a je da, nakon obaveštenja dobijenog od strane pošiljaoca, označi pošiljke sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom i da sa njima posebno pažljivo rukuje u svim fazama prenosa.

Bexexpress se oslobodja odgovornosti za naknadu štete ako je šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge.

11. ZABRANJENI SADRŽAJI ZA SLANJE

Preko Bexexpress-a zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže:

- 1) opasne i štetne materije, kao i predmete koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke, osim materija u vezi sa kojima je postupanje uređeno posebnim zakonom, međunarodnom konvencijom i drugim međunarodnim aktima;
- 2) narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet odnosno za njihovu upotrebu;
- 3) materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece (dečiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju;
- 4) proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja;
- 5) novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemenite metale i vredne komade nakita, osim u vrednosnim pošiljkama;
- 6) žive životinje;
- 7) predmete čiji je uvoz zabranjen u državi u koju se šalje;
- 8) druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

Kada se proceni da pošiljka može izazvati oštećenja drugih pošiljaka ili naneti štetu materijalnim i ljudskim resursima poštanskog operatora ili postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni sadržaji Bexexpress može odbiti da primi takvu pošiljku na prenos.





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 91050E3905

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

Kada postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalazi zabranjeni sadržaj u bilo kojoj fazi prenosa, Bexexpress je dužan da bez odlaganja o tome obavesti nadležni organ i da po njegovoj odluci komisijski otvori i pregleda sadržinu pošiljke.

Sve posledice koje mogu nastupiti iz razloga slanja robe koja je zabranjena za prenos snosi pošiljalac.

Sve navedene zabrane u ovoj Tački se odnose i na pošiljke u međunarodnom saobraćaju.

12. URUČENJE POŠILJAKA, ROKOVI ZA URUČENJE I ČUVANJE

12.1 Bliže odredbe o uručanju pošiljaka

Uručenje poštanskih pošiljaka obuhvata dostavu poštanskih pošiljaka na adresi primaoca, isporuku u Bexexpress poslovnica ili paket šopovima, dostavu putem kućnih, zbirnih sandučića ili drugih automata, ili na drugom sigurnom mestu po izboru korisnika po zvanično podnetom zahtevu.

Po pravilu, Bexexpress sve pošiljke dostavlja na naznačenu adresu primaoca ili na zahtev pošiljaoca ili primaoca isporučuje u poslovnica ili paket šopovima.

Bexexpress, po pravilu, uručuje registrovanu poštansku pošiljku lično primaocu, punomoćniku ili ovlašćenom licu.

Ukoliko registrovanu poštansku pošiljku nije moguće uručiti na adresi licima iz prethodnog stava Bexexpress je može uručiti odraslom članu domaćinstva, licu zaposlenom u domaćinstvu, kao i zaposlenom licu zatečenom u poslovnoj prostoriji primaoca, osim ukoliko nije naznačena usluga lično uručenje. U navedenim slučajevima, ukoliko primalac nije osoba naznačena od strane pošiljaoca ili nalogodavca, zaposleni Bexexpress-a upisuje ime i prezime primaoca pošiljke kroz PDA uređaj ili na dostavnoj listi.

Po zahtevu ili uz saglasnost korisnika dostavljenom zvaničnim kanalima komunikacije, registrovana poštanska pošiljka se može uručiti bez potpisa, preko kućnog sandučića primaoca, zbirnog sandučića, paketomata ili drugih automata.

Sve pošiljke se uručuju isključivo zatvorene bez mogućnosti otvaranja radi provere sadržine pošiljke na zahtev primaoca pre uručjenja.

U slučaju neuspele dostave registrovane poštanske pošiljke Bexexpress šalje SMS ili Viber poruku primaocu o vremenu i datumu pokušaja dostave sa informacijom gde i u kom roku primalac može podići pošiljku.





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 9105623826

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

Ukoliko primalac nema mobilni telefon ili je broj mobilnog telefona netačan, ostavlja mu se na adresi izveštaj o prispeću pošiljke i pokušaju dostave koji sadrži obaveštenje o vremenu i datumu pokušaja dostave sa informacijom gde i u kom roku može podići pošiljku.

Slanjem SMS ili Viber poruke, odnosno ostavljanjem izveštaja o prispeću pošiljke i pokušaju dostave smatra se da je Bexexpress ispunio obavezu prenosa i uručjenja pošiljke u propisanom roku.

12.2 Rokovi za uručenje pošiljaka

Rokom za uručenje poštanskih pošiljaka smatra se garantovano vreme od prijema poštanske pošiljke do njenog uručjenja.

Bexexpress je dužan da poštanske pošiljke uruči u propisanom i garantovanom roku.

Sve ekspres pošiljke primljene u toku radnog vremena, uručuju se prvog narednog radnog dana ili u rokovima utvrđenim ugovorom zaključenim između Bexexpress-a i korisnika.

Ako je poštanska pošiljka primljena posle poslednje otpreme pošiljaka iz poslovnice ili paket šopa, rok za uručenje se produžava za jedan radni dan.

Bexexpress može sa korisnicima koji predaju veći broj pošiljaka ugovoriti ili usaglasiti drugačije rokove za uručenje, s tim da rokovi za uručenje ekspres pošiljke ne mogu biti duži od tri radna dana.

U rokove uručjenja poštanskih pošiljaka ne računaju se:

- 1) vreme kašnjenja zbog nepotpune i netačne adrese;
- 2) vreme kašnjenja zbog više sile;
- 3) neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava poštanskih pošiljaka.

12.3 Rokovi čuvanja dokumentacije o poštanskim pošiljkama

Dostavni spisak potpisan od strane primaoca je dokaz o uručjenju pošiljke.

Manipulativne isprave čuvaju se u skladu sa Zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenta, a ne manje od tri godine.

Rokovi čuvanja dokumentacije se produžavaju za dokument koji se odnosi na novčane transakcije, naplatu i potraživanja, dokumentaciju o pošiljkama iz reklamacionih postupaka i dokumentima o pošiljkama koje se odnose na pokrenute sudske postupke do njihovog okončanja.





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

Bexexpress je dužan da podatke o izvršenim nalogima za prenos i drugu dokumentaciju nastalu u radu platnog sistema čuva najmanje pet godina od dana njihovog izvršenja, odnosno nastanka, osim ako zakonom nije utvrđen duži rok čuvanja.

13. RASPOLAGANJE POŠILJKAMA, POSTUPANJA SA NEURUČENIM I NEISPORUČIVIM POŠILJKAMA

13.1 Raspolaganje pošiljkama

Poštanska pošiljka je vlasništvo pošiljaoca dok se ne uruči primaocu, odnosno punomoćniku ili ovlašćenom licu.

Pošiljalac ima pravo raspolaganja pošiljkom do uručjenja.

13.2 Postupanje sa neuručenim pošiljkama i rokovi čuvanja radi isporuke

Ako pošiljalac nije drugačije odredio, poštanska pošiljka se vraća pošiljaocu kada je:

- 1) primalac odbio prijem;
- 2) primalac nepoznat;
- 3) nepotpuna adresa;
- 4) netačna adresa;
- 5) istekao rok čuvanja;
- 6) primalac preseljen;
- 7) primalac preminuo.

Pošiljke iz prethodnog stava, osim pošiljaka kojima je istekao rok čuvanja, vraćaju se narednog radnog dana, po pravilu posle pokušaja pribavljanja podataka ili instrukcija pošiljaoca o daljem postupanju sa pošiljkom.

Nakon neuspelih pokušaja dostave pošiljke se čuvaju naredna tri radna dana radi isporuke u Bexexpress poslovnica ili paket šopovima, koji se navode u poruci ili ostavljenom izveštaju o prispeću i pokušaju dostave pošiljke.

Za registrovane poštanske pošiljke Bexexpress može naplatiti ležarinu, odnosno povratnu poštarinu, ako za njihovo neuručjenje nije odgovoran.

Rokovi za čuvanje pošiljaka radi isporuke i naplatu ležarine se računaju počev od narednog radnog dana Bexexpress-a od dana ostavljanja izveštaja o prispeću i pokušaju dostave pošiljke.





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 9105083806

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

13.3 Neisporučiive pošiljke

Poštanska pošiljka se smatra neisporučivom ako:

- 1) pošiljku nije moguće uručiti ni primaocu ni pošiljaocu;
- 2) poštarina nije plaćena ili je delimično plaćena, a pošiljalac i primalac su odbili da plate neplaćeni iznos poštarine.

Bexexpress je dužan da komisijski pregleda neisporučiive poštanske pošiljke, što podrazumeva i njihovo otvaranje, ako:

- 1) je istekao vremenski period propisan za čuvanje i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;
- 2) postoje dokazi na pakovanju, odnosno omotu da je poštanska pošiljka oštećena i da može oštetiti druge poštanske pošiljke ili opremu ili ugroziti zaposlene Bexexpress-a;
- 3) postoji odluka nadležnog organa.

Ako se i posle komisijskog pregleda poštanska pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, Bexexpress:

- 1) korespondenciju komisijski odmah uništava;
- 2) poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva 6 meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;
- 3) otkupni iznos čuva 3 godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da je neisplativ;
- 4) isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući i pošiljku čija je sadržina zabranjena, dostavlja u roku od 30 dana od dana komisijskog pregleda, organu koji je isprave i druga dokumenta izdao ili nadležnom organu opštine na čijoj je teritoriji predmetna pošiljka primljena.

Robu i druge predmete koje sadrži neisporučiiva poštanska pošiljka, po isteku roka čuvanja, Bexexpress izlaže javnoj prodaji.

Ako je sadržina neisporučiive poštanske pošiljke podložna kvarenju, Bexexpress predmetnu pošiljku uništava ili je prodaje neposrednom pogodbom.

Novčana sredstva dobijena prodajom sadržine poštanske pošiljke čuvaju se 1 godinu od isteka roka propisanog za čuvanje poštanske pošiljke. Navedena sredstva isplaćuju se pošiljaocu ako u roku od 1 godine od dana izvršene prodaje podnese zahtev za isplatu, umanjena za troškove čuvanja, javne prodaje i isplate ovih sredstava. Ako pošiljalac ne podnese zahtev za isplatu u roku od 1 godine novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučiive pošiljke postaju vanredni prihod Bexexpress-a.

Po isteku roka za čuvanje otkupnog iznosa novčana sredstva postaju vanredni prihod Bexexpress-a.





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

🌐 www.bex.rs

✉ bex@bex.rs

13.4 Naknadno pronađena stvar

Ukoliko se u tokovima prenosa pronađe stvar za koju se utvrdi da pripada određenoj poštanskoj pošiljci, nađena stvar se vraća u tu pošiljku. Pošiljka se komisijski prepakuje, zaštiti i o tome se sačinjava zapisnik. Ukoliko se ne može utvrditi kojoj pošiljci pripada nađena stvar, ona ostaje kod Bexexpress-a. Ukoliko je poznat vlasnik pronađene stvari, Bexexpress obaveštava vlasnika da istu može preuzeti u roku od 30 dana od dana prosleđivanja obaveštenja. Nakon isteka tog roka Bexexpress nađenu stvar izlaže javnoj prodaji po postupku utvrđenom ovim Opštim uslovima. Iznos dobijen prodajom nađene stvari po odbitku troškova, kao i pronađena novčana sredstva čuvaju se 1 godinu od dana kada su pronađeni, a nakon isteka tog perioda novčana sredstva postaju vanredni prihod Bexexpress-a.

14. POJEDINA PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA

Korisnici imaju pravo i obavezu da odaberu onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke.

Pošiljalac ima dužnost i obavezu da:

- na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno ime i prezime primaoca, tačnu adresu primaoca, kontakt telefone primaoca i pošiljaoca;
- na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno svoje ime i prezime i tačnu adresu;
- pravilno upakuje poštansku pošiljku u skladu sa zakonom i pravilima pakovanja propisanim Opštim uslovima i odgovoran je za unutrašnje i spoljašnje pakovanje pošiljke;
- za poštanske pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, čiju sadržinu čine predmeti za čije je slanje potrebno odobrenje nadležnih organa, takvo odobrenje priloži;
- omogućiti uvid u sadržinu pošiljke na prijemu kada Bexexpress, odnosno zaposleni, to zahteva u cilju sprovođenja zakona i Opštih uslova, osim za pošiljke čija je sadržina pisano saopštenje.

Primalac ima pravo da odbije prijem poštanske pošiljke prispele na njegovu adresu.

Korisnici mogu poštanske usluge da ostvare preko punomoćnika u skladu sa zakonom i Opštim uslovima. Punomoćje se može izdati za prijem i uručenje svih poštanskih pošiljaka ili za pojedinačnu pošiljku. Punomoćje izdato od strane nadležnih organa važi za period koji je naveden u punomoćju, a punomoćje izdato od Bexexpress-a važi samo za usluge tog operatora i za period naveden u punomoćju.





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

15. POJEDINA PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BEXEXPRESS-A

Bexexpress ima pravo da:

- po pravilu, poštarinu naplati unapred ako ugovorom Bexexpress-a i korisnika nije drugačije određeno, a prema važećem Cenovniku poštanskih usluga;
- za pošiljke za koje poštarina nije plaćena ili je nedovoljno plaćena, istu naplati od primaoca prilikom isporuke, odnosno pošiljaoca prilikom vraćanja takve pošiljke. Ako pošiljalac prilikom vraćanja poštanske pošiljke odbije da plati poštarinu, pošiljka se smatra neisporučivom;
- izvrši uvid u sadržinu pošiljke na prijemu, pre njenog zatvaranja, osim u pošiljke čija je sadržina pisano saopštenje.

Bexexpress je dužan da:

- kvalitetno i propisno obavlja poštanske usluge, poštuje Zakon i podzakonske akte kojima se uređuje oblast poštanskih usluga i Opšte uslove;
- Opšte uslove istakne na vidnom mestu u poslovnim prostorijama, internet stranici i na drugi način učini javno dostupnim korisnicima, najmanje osam dana pre početka njihove primene;
- istakne važeći Cenovnik poštanskih usluga na vidnom mestu u prostorijama u kojima pruža poštanske usluge i na zahtev korisnika na uvid da Cenovnik poštanskih usluga;
- vrši uvid u ličnu ispravu sa fotografijom punomoćnika za predaju pošiljaka kao i da evidentira registarski broj lične isprave punomoćnika, u cilju utvrđivanja identiteta punomoćnika pošiljalaca koji predaju pošiljke na osnovu zaključenog ugovora;
- pri prijemu vrednosnih pošiljaka izvrši uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentira registarski broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata na način propisan u Tački 9.;
- po pravilu, uručuje registrovanu poštansku pošiljku lično primaocu, punomoćniku ili ovlašćenom licu;
- poštansku pošiljku uruči primaocu u stanju u kojem je primljena od pošiljaoca;
- obavesti primaoca o pokušaju uručenja (SMS, Viber, imejl i drugim pisanim putem), uz instrukcije za dalje postupanje;
- pri obavljanju poštanskih usluga obezbedi nepovredivost tajnosti pisama i drugih sredstava opštenja. Nepovredivost tajnosti pisama i drugih sredstava opštenja je narušena: ako Bexexpress poštansku pošiljku uruči neovlašćenom licu, na neovlašćen način sazna sadržinu poštanskih pošiljaka, zadrži je ili prikrije, neovlašćenom licu saopšti podatke o sadržini, pošiljaocu, primaocu ili druge podatke o pošiljkama. Načelo nepovredivosti tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka, pisama i drugih sredstava opštenja može se narušiti samo na osnovu odluke suda, kada je to neophodno za vođenje krivičnog postupka ili zaštite bezbednosti Republike Srbije, otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pisama.





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

16. REKLAMACIJE KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA

Korisnik poštanskih usluga koji nije zadovoljan pruženom uslugom ima pravo da izjavi reklamaciju Bexexpress-u.

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 celosti, da je pogrešno obračunata ili naplaćena poštarina može izjaviti reklamaciju u roku od 60 dana u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

U međunarodnom poštanskom saobraćaju 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 celosti, može izjaviti reklamaciju u roku od 6 meseci računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

U slučajevima oštećenja ili umanjenja sadržine poštanske pošiljke korisnik može izjaviti reklamaciju pri prijemu pošiljke odnosno najkasnije narednog radnog dana od dana uručenja pošiljke.

Ukoliko se korisnik usluge ne pridržava prethodno navedenih rokova smatra se da je do oštećenja pošiljke, odnosno sadržaja došlo nakon uručenja.

U svim slučajevima kada korisnik ne podnese reklamaciju u propisanim rokovima gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari prema odredbama Zakona.

Reklamacije se mogu podneti telefonskim putem, u pisanoj formi u sedištu Bexexpress-a, elektronskim putem na imejl adresu istaknutu na internet stranici, u svim poslovnica i paket šopovima Bexexpress-a.

Reklamacija mora sadržati: broj poštanske pošiljke; ime, prezime i adrese pošiljaoca i primaoca; podatke o vrednosti pošiljke i otkupnom iznosu, ukoliko je predmet reklamacije vrednosna ili otkupna pošiljka.

Obrazac za prijavu reklamacije korisnik može preuzeti na internet stranici ili u poslovnim jedinicama Bexexpress-a.

Kada korisnik prijavi reklamaciju u vezi oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke u propisanom roku, odnosno najkasnije narednog radnog dana od dana uručenja pošiljke, Bexexpress je dužan da uputi ovlašćenog zaposlenog na adresu uručenja radi sačinjavanja reklamacionog zapisnika koji mora sadržati sve podatke o pošiljci, pošiljaocu i primaocu.





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

Bexexpress je dužan da pre uručenja poštanske pošiljke sačini zapisnik, ako uoči oštećenje pošiljke nastalo u tokovima prenoša i da o tome obavesti korisnika. Na zapisnik koji izdaje Bexexpress korisnik može staviti primedbu u trenutku kada se pošiljka uručuje, odnosno najkasnije narednog radnog dana.

Bexexpress vodi elektronsku evidenciju o izjavljenim reklamacijama i izdaje potvrdu o prijavi reklamacije.

Bexexpress je dužan je da se u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije izjasni o osnovanosti iste i donese odluku o podnetoj reklamaciji u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije.

Prigovor na odluku o reklamaciji Bexexpress-a korisnik može podneti Regulatoru u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji. Korisnik može podneti prigovor Regulatoru i zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji.

Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja spora ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

17. NAKNADA ŠTETE

Nakon izvršene provere svih okolnosti koje su mogle da utiču na štetu na pošiljci i pribavljanja materijalnih i nematerijalnih dokaza o nastaloj šteti, Bexexpress donosi odluku o opravdanosti reklamacije.

U zakonskom roku, definisanom u Tački 16, Bexexpress obaveštava korisnika o opravdanosti reklamacije.

O ishodu reklamacionog postupka korisnik će biti obavešten u roku predviđenim Zakonom i Tačkom 16.

Bexexpress dostavlja svim korisnicima čije su reklamacije opravdane i osnovane Obaveštenje i obrazac sa instrukcijama za isplatu naknade koji će korisnik popuniti i proslediti blagovremeno Bexexpress-u, kako bi se isplata realizovala u skladu sa ovom Tačkom, Stav 9.

Za prouzrokovanu štetu koja je nastala u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, Bexexpress je dužan da korisniku isplati naknadu štete i to:

- 1) za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne poštanske pošiljke - iznos označen na pošiljci i iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku;





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

- 2) za delimično oštećenje ili umanjeње sadržine vrednosne poštanske pošiljke - iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjeња sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 1) ovog stava;
- 3) za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke - desetostruki iznos naplaćene poštarine;
- 4) za delimično oštećenje ili umanjeње sadržine registrovane poštanske pošiljke - iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjeња sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 3) ovog stava;
- 5) za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke - trostruki iznos naplaćene poštarine;
- 6) za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke - dvostruki iznos naplaćene poštarine.

U slučaju pogrešno obračunate poštarine i za pogrešno isplaćen ili neisplaćen otkupni iznos, poštanski operator je u obavezi da korisniku isplati:

- 1) za više naplaćenu poštarinu - iznos više naplaćene poštarine;
- 2) za pogrešno isplaćen ili neisplaćen otkupni iznos - iznos u visini neisplaćenog otkupnog iznosa.

Za štetu nastalu u međunarodnom poštanskom saobraćaju, Bexexpress odgovara u skladu sa aktima Svetskog poštanskog saveza ili međunarodnih konvencija, sporazumima i drugim međunarodnim aktima potvrđenim od strane Republike Srbije, u granicama utvrđene odgovornosti.

Naknada štete se korisniku može isplatiti po više osnova, s tim da ukupan iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio u slučaju gubitka pošiljke.

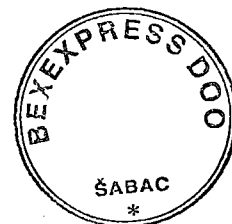
Bexexpress je dužan da korisniku ili ovlašćenom licu isplati naknadu štete u roku od 30 dana od dana dostavljanja odluke o reklamaciji. Ukoliko Bexexpress ne isplati naknadu štete u roku od 30 dana od dana prihvatanja reklamacije ili od dostavljanja odluke Regulatora, pravo na naknadu štete se može ostvarivati sudskim putem.

Pravo na naknadu štete ima korisnik koji je platio poštarinu, a može se pisanim putem odreći prava na naknadu štete u korist druge strane. Saglasnost treba da sadrži podatke o primaocu i pošiljaocu, broj pošiljke na koju se odnosi saglasnost i čitak potpis davaoca saglasnosti.

17.1 Oslobađanje od odgovornosti

Bexexpress se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je:

- 1) šteta nastala usled više sile;





Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

- 2) prijem, usmeravanje, prenos i uručenje poštanske pošiljke obavljeno u skladu sa odredbama zakona i propisa donetih na osnovu Zakona;
- 3) šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine;
- 4) adresa nepotpuna ili netačna.

Odgovornost Bexexpress-a je strogo ograničena na direktan fizički gubitak ili oštećenje pošiljke, za kašnjenje u prenosu pošiljke, neispunjenje dopunskih usluga, delimično izvršenje usluge i više naplaćenu poštarinu.

Sve vrste odgovornosti Bexexpress-a za izgubljene dobiti korisnika se isključuju, a naročito za gubitak zarade, prihoda, kamata, budućih poslova, bilo da je takav gubitak ili šteta direktna ili indirektna, čak i ako je Bexexpress upozoren na rizik takvog gubitka ili štete pre ili nakon prijema pošiljke.

Bexexpress ne snosi odgovornost za pošiljke koje su predmet tenderske dokumentacije, konkursa i slično u smislu finansijske naknade za gubitak zarade, budućih prihoda i poslova.

18. ZAVRŠNE ODREDBE

Bexexpress i korisnik poštanskih usluga su saglasni da se među njima razvije poslovna saradnja. U skladu sa navedenim, sva nerazumevanja i nesporazume u vezi međusobnih prava i obaveza rešavaju sporazumno. Ukoliko spor nije moguće rešiti na ovaj način, isti se može pokrenuti pred nadležnim sudom.

Bexexpress je u obavezi da ove Opšte uslove istakne na vidnom mestu u poslovnim prostorijama, objavi na zvaničnoj internet stranici i na drugi način učini javno dostupnim korisnicima.

Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga broj 11845 od 06.12.2021. godine.

Šabac, jun 2025. godine



ZA BEXEXPRESS

Generalni direktor

Goran Đerić, dipl. inž.

