



OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

Proexpress d.o.o. Beograd-Voždovac

Podaci o poštanskom operateru

Proexpress d.o.o. Beograd - Voždovac (u daljem tekstu: Proexpress d.o.o.), sa sedištem u ulici Petrovaradinska 18, 1. Sprat, stan 6, 11050 Beograd, telefon: 060/656-5564, adresa internet stranice www.proexpress.rs, email: vladimirdmihajlovic@gmail.com je ovlašćeni poštanski operator za obavljanje kurirskih usluga na teritoriji grada Beograda.

Vrste poštanskih usluga koje poštanski operator obavlja I teritorija na kojoj obavlja poštanske usluge

Proexpress d.o.o. se isključivo bavi kurirskom uslugom prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka na teritoriji grada Beograda, od 9-17h, od ponedeljka do petka, dok su subota, nedelja, državni i verski praznici u Republici Srbiji neradni dani.

Kurirska usluga podrazumeva prijem registrovane poštanske pošiljke na adresi pošiljaoca i direktan prenos i uručenje istog dana na adresi primaoca.

Pošiljke koje Proexpress d.o.o. prenosi su registrovane pošiljke minimalnih dimenzija 11cm x 22cm x 1cm, a maksimalne dimenzije su 120cm x 190cm x 100cm. Proexpress d.o.o., obavlja kurirski uslugu za pošiljke mase do maksimalno 200kg.

Proexpress d.o.o. ne vrši prenos otkupnih i vrednosnih pošiljaka, odnosno ne vrši nikakve dodatne i dopunske usluge.

Način i uslovi obavljanja poštanskih usluga, pakovanje poštanskih pošiljaka i rokovi za uručenje poštanskih pošiljaka

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 uručjenja.

Za unutrašnju ambalažu se koristi pak papir, streč folija, puckava folija i sunder.

Za spoljašnju ambalažu pošiljaka se koriste koverte, kartonske kutije, drveni ili metalni sanduci i slično.

Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

1

БРОЈ: 002105104 202559011 004 000 345003 01006

ДАТУМ: 06-06-2025

Ukoliko 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 (sunder, piljevina, krpe i slično) koji bi mogao da upije svu tečnost u slučaju da procuri.

I pakovanje druge vrste sadržaja pošiljaka, osim dokumenata koja su upakovana u koverat, mora biti adekvatno upakovan i obezbeđen unutrašnjom i spoljašnjom ambalažom.

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

Pošiljalac i primalac pošiljke mogu predavati i primati pošiljke lično ili preko punomoćnika u skladu sa zakonom. Punomoćje se može izdati od strane nadležnih organa ili od strane poštanskog operatera.

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

Poštanski operator Proexpress d.o.o. 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. Za pošiljku sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom, dužnost poštanskog operatora 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 poštanskog operatora je da označi pošiljke sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom i da sa njima posebno pažljivo rukuje u svim fazama prenosa.

Sadržaj poštanskih pošiljkaka zabranjen za prenos:

- opasne i štetne materije;
- narkotici i psihotropne supstance;
- materijali pornografskog ili erotskog karaktera;
- novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti;
- plemeniti metali i vredni komadi nakita, drago kamenje;
- eksplozivne, zapaljive i radioaktivne materije;
- oružje i municiju;
- otrovi;

- žive životinje;
- druge materije, odnosno predmeta čije je slanje zabranjeno drugim propisima.

Proexpress d.o.o. preuzima pošiljke od pošiljaoca na njegovoj adresi, ili na mestu na kome se pošiljalac i Proexpress d.o.o. dogovore.

Prilikom prijema i uručjenja pošiljke Proexpress d.o.o. utvrđuje identitet pošiljaoca/primaoca na način propisan Zakonom.

Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o prijemu pošiljke koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može identifikovati pošiljka: ime i prezime ili naziv i adresa primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, naznaka "lomljivo" (ukoliko je pošiljka sa lomljivim sadržajem) i poštarina. Primalac pošiljke na potvrdi o prijemu pošiljke potpisuje da je pošiljku preuzeo, čime operatoru obezbeđuje dokaz da je pošiljku uručio.

Proexpress d.o.o. preuzete pošiljke uručuje u toku dana kada ih je i preuzeo i to u roku od 120 minuta od preuzimanja pošiljke.

Ukoliko se primalac ne zatekne na označenoj adresi, a pokušaj uručjenja je bio u predviđenom roku smatra se da je pošiljka uručena u roku. U tom slučaju Proexpress d.o.o. je u obavezi da ostavi obaveštenje primaocu pošiljke kao dokaz da je bio na adresi i pokušao uručjenje. U obaveštenju primaocu će biti naveden kontakt telefon kurira, koga je moguće kontaktirati do kraja radnog vremena na dan uručjenja. Nakon isteka tog perioda pošiljka se vraća pošiljaocu.

Poštanski operator Proexpress d.o.o. 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 Proexpress d.o.o. ne uspe da uruči pošiljku, kao i u slučaju da je primalac odbio prijem, primalac nepoznat, primalac preminuo, primalac preseljen ista se, istoga, a najkasnije narednog radnog dana, vraća pošiljaocu uz naplatu povratne poštarine. Povratna poštarina je identična naplaćenju poštarini za prenos pošiljke od pošiljaoca do primaoca.

Postupanje sa neisporučivim pošiljkama

Ukoliko pošiljalac pošiljke odbije prijem neuručene pošiljke, i pošiljku nije moguće uručiti ni primaocu ni pošiljaocu, ili ukoliko poštarina za pošiljku nije naplaćena ili je delimično plaćena, a pošiljalac i primalac su odbili da plate neplaćeni iznos poštarine ona postaje neisporučiva i sa njom se postupa u skladu sa zakonskim propisima, odnosno pošiljke se komisijski otvaraju u slučajevima navedenim Zakonom. One pošiljke koje sadrže korespondenciju i kvarljivu robu se uništavaju, dok se sadržaj ostalih pošiljaka izlaže javnoj prodaji, nakon isteka zakonskog roka od šest meseci. Isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući i pošiljku čija je sadržina zabranjena, dostavljaju se 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.

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

Način plaćanja poštanskih usluga

Proexpress d.o.o. poštarinu naplaćuje u skladu sa utvrđenim cenovnikom, na koji je saglasnost dalo Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge, u daljem tekstu Regulator, u zavisnosti od mase pošiljaka i zone u kojoj se pošiljka preuzima i uručuje (Cena dostave obračunava se na sledeći način, ukoliko je prijem pošiljke na teritoriji jedne zone, a pošiljka se uručuje na teritoriji druge zone, primenjivaće se cena dostave po zoni za koju je u Cenovniku poštanskih usluga iskazana viša cena dostave).

Zone preuzimanja i uručenja pošiljaka su:

ZONA CENTAR – ZC – STARI GRAD, VRAČAR

ZONA ŠIRI CENTAR – ZŠC – NOVI BEOGRAD, SAVSKI VENAC

ZONA 1 – ZVEZDARA, KONJARNIK, TOŠIN BUNAR, BEŽANIJSKA KOSA, BANJICA, ZEMUN, MEDAKOVIĆ, KARABURMA, ČUKARICA, PAŠINO BRDO, BRAĆE JERKOVIĆ, TORLAK

ZONA 2 – ŽARKOVO, KOTEŽ, MIRIJEVO, KRNJAČA, VIŠNJIČKA BANJA, MALI MOKRI LUG, VIDIKOVAC, CERAČ, LABUDOVO BRDO, MAKIŠ, AERODROM NIKOLA TESLA, ALTINA, JULINO BRDO, BATAJNIČKI DRUM, NOVA GALENIKA, BATAJNICA

ZONA 3 – OSTRUŽNICA, ŽELEZNIK, SREMČICA, VELIKI MOKRI LUG, KALUĐERICA, KUMODRAŽ, JAJINCI, PLAVI HORIZONTI, SURČIN

ZONA 4 – DOBANOVCI, ŠIMANOVCI, KRNJEŠEVCI, UGRINOVCI, NOVI BANOVCI, NOVA PAZOVA, BORČA, LEŠTANE, VINČA, BOLEČ, UMKA, MELJAK, MALA MOŠTANICA

Sa pravnim licima (pošiljaocima) sa kojima Proexpress d.o.o. ima zaključen ugovor o pružanju usluga, naplata poštarine vrši se jednom mesečno, uplatom iznosa ukupne poštarine na tekući račun Proexpress d.o.o.. Proexpress d.o.o. poslednjeg dana u mesecu, za tekući mesec, dostavlja fakturu za izvršene usluge na osnovu koje se u roku od 7 dana od izdavanja iste, vrši uplata označenog iznosa u korist Proexpress d.o.o.

Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarelost

Proexpress d.o.o. 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 Proexpress d.o.o. će dokumentaciju za tu pošiljku čuvati do okončanja sudskog procesa.

Postupak reklamacije i potraživanja pošiljaka

Ukoliko pošiljka nije uručena primaocu ili je uručena sa zakašnjenjem, za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu, ukoliko je pogrešno obračunata i naplaćena poštarina, korisnik može izjaviti poštanskom operatoru reklamaciju u roku od 60 dana, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke. Reklamacije se mogu podneti telefonskim putem na broj 060/656-5564, elektronskim putem na mail: vladimirdmihajlovic@gmail.com ili pisanim putem na adresu Petrovaradinska 18, 1. sprat, stan 6, 11 000 Beograd, Republika Srbija.

Reklamacija poštanskom operatoru na oštećenje pošiljke ili umanjeње poštanske pošiljke se podnosi odmah, pri uručenju pošiljke, ili najkasnije do kraja narednog radnog dana od dana uručenja poštanske pošiljke. Proexpress d.o.o. će sa korisnikom sačiniti zapisnik o oštećenju pošiljke.

Ukoliko se reklamacija podnosi telefonom korisniku se saopštava broj pod kojim je reklamacija podneta.

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.).

O svim reklamacijama, nevezano kako se podnose, poštanski operator je u obavezi da vodi Evidenciju reklamacija.

Poštanski operater je dužan da se izjasni o osnovanosti reklamacije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije i da donese odluku o podnetoj reklamaciji u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije.

Protiv odluke Proexpress d.o.o. o odbijanju reklamacije, korisnik može podneti prigovor Regulatoru u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema odluke o reklamaciji.

Korisnik može podneti prigovor Regulatoru i zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji u roku od 90 dana od dana podnošenja reklamacije.

Prigovor Regulatoru ne isključuje pravo na sudsku zaštitu u skladu sa zakonom.

Postupak obeštećenja korisnika poštanskih usluga

Poštanski operator se oslobađa odgovornosti u slučajevima propisanim odredbama Zakona.

U slučaju da se utvrdi odgovornost operatora po podnetoj reklamaciji Proexpress d.o.o. 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 umanjenje sadržine registrovane poštanske pošiljke – iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio za gubitak ili potpuno oštećenje;
- za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke - trostruki iznos naplaćene poštarine;
- za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke – dvostruki iznos naplaćene poštarine;
- za više naplaćenu poštarinu – iznos više naplaćene poštarine.

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

Poštanski operator naknadu štete isplaćuje na način i u roku propisanom odredbama Zakona. Ukoliko pošiljalac ima pravo na naknadu štete, može se odreći iste u korist primaoca uz dostavljanje saglasnosti na obrascu u kome će uneti svoje podatke (naziv i adresu), broj pošiljke uz datum slanja i podatke o primaocu pošiljke (naziv ili ime i prezime i adresu).

Sve eventualne sporove korisnici i Proexpress d.o.o. će rešavati sporazumno, a ukoliko to nije moguće nadležan je Privredni sud u Beogradu.

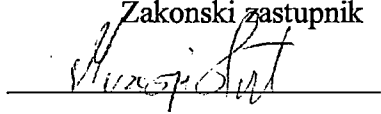
Završne odredbe

Proexpress d.o.o. je u obavezi da ove opšte uslove istakne na vidnom mestu u poslovnoj prostoriji/prostorijama i internet stranici i na drugi način učini javno dostupnim korisnicima

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu po dobijanju saglasnosti od Regulatora.

U Beogradu
maj 2025. god.



Zakonski zastupnik

Vladimir Mihajlović, direktor