



ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

УДРУЖЕЊЕ STAFF

Република Србија
Регулаторна агенција за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 1-04-34502-12/21-9

ДАТУМ: 23-04-2021

Назив и седиште поштанског оператора

Удружење STAFF, са седиштем у улици Радничка 40, Руменка, је овлашћени поштански оператор за обављање курирских услуга на територији Новог Сада и јужнобачки округ.

Врсте поштанских услуга које поштански оператор обавља

Удружење Staff се искључиво бави услугом курирског преноса регистрованих поштанских пошиљака на територији Новог Сада и јужнобачког округа сваког дана од понедељка до недеље и државним празницима 24 часа. Услуга се не обавља само на православне празнике: Божић и Ускрс.

Курирска услуга подразумева пријем поштанских пошиљака на адреси пошиљаоца и директан превоз и уручење на адреси примаоца, без икакве прераде.

Пошиљке које Удружење Staff преноси су регистроване пошиљке минималних димензија 10cm x 10cm x 10cm, а максималне димензије су 100cm x 100cm x 100cm. Удружење Staff, обавља курирски пренос пошиљака масе од 10 грама до максимално 50 кг.

Димензије и маса пошиљака не утичу на износ поштарине, и такође износ поштарине зависи од зоне испоруке.

Пошиљке не могу бити вредносне, откупне, са повратницом, са посебним датумом уручења и слично, односно не могу имати никакве допунске услуге.

Права, обавезе и одговорност корисника поштанских услуга

Корисници поштанских услуга су пошиљалац и прималац поштанске пошиљке.

Пошиљалац поштанске пошиљке има обавезу да поштанску пошиљку упакује на начин којим се штити садржина пошиљке, друге пошиљке и запослени који њима рукују. Паковање пошиљака подразумева стављање садржаја пошиљке у одговарајућу амбалажу

ради спречавања оштећења или умањења њеног садржаја, од тренутка пријема до уручења.

Пошиљалац је одговоран за правилно паковање поштанске пошиљке на начин којим се штити садржина те пошиљке, друге пошиљке, као и запослени који рукују пошиљком. За паковање пошиљака се користи унутрашња и спољашња амбалажа.

За унутрашњу амбалажу се користи: пвц кутије, стиропорске кутије, папирне кесе итд.

За спољашњу амбалажу пошиљака се користе: коверте, картонске кутије, металне кутије, дрвене кутије, итд.

Уколико је садржај пошиљке ломљив, пошиљалац мора сваку појединачну ломљиву ствар посебно упакovati унутрашњом заштитном амбалажом, одвојити ломљиве ствари једне од других и обезбедити да се ломљиве ствари не шетају у пошиљци. На пошиљци која садржи ломљив садржај пошиљалац крупним словима исписује ознаку "ЛОМЉИВО".

Течност се пакује у затворену посуду која течност не пропушта. Посуда се затим ставља у дрвени или метални сандук у који се ставља материјал (сунђер, пиљевина, крпе и слично) који би могао да упије сву течност у случају да процури.

И паковање друге врсте садржаја пошиљака, осим докумената која су упакована у коверат, мора бити адекватно упакovan и обезбеђен унутрашњом и спољашњом амбалажом.

Пошиљалац је одговоран за правилно адресовање пошиљака на начин прописан Законом о поштанским услугама (у даљем тексту Закон).

Пошиљалац и прималац пошиљке могу предавати и примати лично или посредством овлашћених пошиљаоца/примаоца. Овлашћења за предају и пријем пошиљака издају надлежни органи

Права, обавезе и одговорност поштанског оператора

Поштански оператор Удружење Staff ће се, у токовима преноса поштанских пошиљака од пошиљаоца до примаоца, према пошиљкама односити са пажњом доброг привредника, водећи рачуна о безбедности пошиљака, заштити и неповредивости тајности садржаја пошиљака.

Поштански оператор Удружење Staff ће пошиљаоцу указати на неправилно адресовање, и/или паковање пошиљака, и /или недозвољен садржај (забрањени предмети) и одбиће њихов пријем уколико пошиљалац не отклони указане недостатке.

Предмети забрањени за пренос поштанским пошиљкама су:

- опасне и штетне материје;
- наркотици и психотропне супстанце;
- материјали порнографског или еротског карактера;
- новац, кованице, новчанице, друге хартије
- племенити метали и вредни комади накита, драго камење;
- експлозивне, запаљиве и радиоактивне материје;
- оружје и муницију;
- отрови;
- живе животиње;
- као и други законом забрањени предмети.

Удружење Staff преузима пошиљке од пошиљаоца на његовој адреси, или на месту на коме се пошиљалац и Удружење Staff договоре.

Приликом пријема и уручења пошиљке Удружење Стафф утврђује идентитет пошиљаоца/примаоца на начин прописан Законом о поштнским услугама.

При пријему пошиљке пошиљаоцу се издаје потврда о пријему која садржи све Законом прописане елементе („све елементе на основу којих се може утврдити идентитет пошиљке, као што је име или назив и адреса примаоца и пошљиоца, број пошиљке, датум пријема, маса, опис садржине, наплаћена поштарина и други подаци о пошљци“). Прималац пошиљке на потврди о пријему потписује да је пошиљку преузео, чиме оператору обезбеђује доказ да је пошиљку уручио.

Ако се приликом уручења регистроване поштанске пошиљке примаоцу или овлашћеном лицу утврди да се маса пошиљке слаже са масом утврђеном приликом предаје те пошиљке на пренос и да на њеном спољном омоту не постоје видљиви знаци повреде или оштећења, као да су и печати и друга средства за повезивање или затварање те пошиљке не оштећени, сматра се да је пошиљка уручена не оштећена.

Уколико се прималац не затекне на означеној адреси, а покушај уручења је био у предвиђеном року сматра се да је пошиљка уручена у року.

Поштански оператор Удружење Staff ће у случају потребе, у циљу уручења пошиљке са недовољном или нетачном адресом, предузети и додатне активности (успостављање телефонског контакта са пошиљаоцем и/или примаоцем, распитивање на означеној адреси где се налази прималац и слично).

Уколико ни након додатних напора Удружење Staff не успе да уручи пошиљку, оставља извештај о прispећу пошиљке који предствља потврду о покушају уручења а на којој се уноси датум и време покушаја уручења. Пошиљка се, истога, а најкасније наредног радног дана, враћа пошиљаоцу уз наплату повратне поштарине. Повратна поштарина је идентична наплаћеној поштарини за пренос пошиљке од пошиљаоца до примаоца.

Уколико пошиљалац пошиљке одбије пријем неуручене пошиљке, она постаје неиспоручива и са њом се поступа у складу са законским прописима, односно пошиљке се комисијски отварају. Оне пошиљке које садрже кореспонденцију, штампане ствари и кварљиву робу се одмах уништавају, док се садржај осталих пошиљака након истека законског рока од 6 месеци излаже јавној продаји

Новчана средства добијена продајом садржине поштанске пошиљке чувају се годину дана од истека рока за чување поштанске пошиљке. Уколико у овом року пошиљалац поднесе захтев за исплату, ова новчана средства умањена за трошкове чувања, јавне продаје и исплате ових средстава, му се исплаћују.

Ако пошиљалац не поднесе захтев за исплату у року од годину дана, новчана средства од продаје садржине неиспоручиве пошиљке постају ванредни приход поштанског оператора.

Удружење Staff преузете пошиљке уручује у току дана када их је и преузео .

Удружење Staff своје пошиљке испоручује у најкраћем могућем року без обзира на зоне, осим ако та пошиљка нема заказано време испоручивања.

Начин плаћања поштанских услуга

Удружење Staff поштарину наплаћује у складу са утврђеним ценовником, у зависности од зоне у којој се врши достава, по јединственим ценовним ставовима за зону у коју се пошиљка испоручује.

Удружење Staff има право да поштарину за обављане курирске услуге наплати унапред.

Прималац или пошиљаоц пошиљке може платити готовином поштарину искључиво ако је физичко лице. Поштарину прималац или пошиљаоц пошиљке плаћа у готовини, при чему му се оставља примерак Потврде о пријему пошиљке на којој је означен и износ наплаћене поштарине као доказ да је платио поштарину.

Са правним лицима (пошиљаоцима) са којима Удружење Staff има потписан уговор о пружању услуга, наплата поштарине врши се једном месечно, уплатом износа укупне поштарине на жиро рачун Удружења Staff. Удружење Staff задњег дана у месецу, за текући месец, доставља фактуру за извршене услуге на основу које се у року од десет дана од издавања исте, врши уплата означеног износа у корист Удружења Staff.

Уколико прималац пошиљке одбије да плати поштарину, пошиљка се враћа пошиљаоцу и од њега се наплаћује дупла поштарина (за пријем и враћање пошиљке).

Рокови чувања документације и застарелост

Удружење Staff ће све манипулативне исправе чувати у складу са Законом и прописима који регулише ову материју, а не мање од три године. Изузетно, уколико се за неку пошиљку води судски спор Удружење Staff ће документацију за ту пошиљку чувати до окончања судског процеса.

Поступак рекламације и потраживања пошиљака

Рекламацију за неизвршење, делимично извршење, уручење оштећене пошиљке или кашњење у роковима уручења, корисник услуга може поднети телефонским путем, електронским путем и писано.

Уколико се рекламација подноси телефоном кориснику се саопштава број под којим је рекламација заведена.

Уколико се рекламација подноси електронским путем мејла или писано, корисник је у обавези да уз рекламацију приложи и доказ (потврду о пријему пошиљке, записник о оштећењу пошиљке, фотографије и сл.).

Рекламација на оштећене пошиљке се подноси одмах, при уручењу пошиљке, или најкасније до краја наредног радног дана. Удружење Staff ће са корисником сачинити записник о оштећењу пошиљке.

Уколико корисник сматра да поштанска пошиљка није уручена примаоцу или да је уручена са закашњењем, да посебно уговорена обавеза није извршена или да није извршена у целини, може изјавити рекламацију поштанском оператору у року од 60 дана од предаје поштанске пошиљке.

Удружење Staff ће на поднету рекламацију, у законски прописаном року од 8 дана, донети одлуку о основаности рекламације.

Против одлуке Удружење Staff о одбијању рекламације, корисник може поднети приговор Регулаторној агенцији за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту Агенција) у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема одлуке о рекламацији.

Корисник може поднети приговор Агенцији и због недостављања одлуке о поднетој рекламацији.

Приговор Агенцији не искључује право на судску заштиту у складу са законом.

Поступак обештећења корисника поштанских услуга

Удружење Staff се ослобађа одговорности у случају да је до штете дошло дејством више силе као што су елементарне непогоде (земљотреси, поплаве...) блокаде путева, штрајкови и други догађаји на које Удружење Staff ни на који начин није могао да утиче.

У случају да се утврди одговорност оператора по поднетој рекламацији Удружење Staff ће исплатити накнаду штете у складу са законом и то:

- за губитак или потпуно оштећење регистроване поштанске пошиљке - десетоструки износ наплаћене поштарине;
- за делимично оштећење или умањење садржине регистроване поштанске пошиљке – износ у висини утврђеног дела оштећења или умањења садржине, с тим да износ не може бити већи од износа који би се исплатио за губитак или потпуно оштећење;
- за неизвршену, непотпуно или погрешно извршену поштанску услугу регистроване поштанске пошиљке - петоструки износ наплаћене поштарине;
- за прекорачење рока за уручење регистроване поштанске пошиљке – троструки износ наплаћене поштарине.

Сходно законској одредби индиректна штета или измакла добит се не узима у обзир приликом обрачуна накнаде штете.

Све евентуалне спорове корисници и Удружење Staff ће решавати споразумно, а уколико то није могуће надлежан је Привредни суд у Новом Саду.

Завршне одредбе

Удружење Staff је у обавези да ове опште услове истакне на видном месту у пословној просторији/просторијама, и на други начин учини јавно доступним корисницима

Ступањем на снагу ових општих услова престају да важе Посебни услови број 2013-36/5 од 12.03.2013. године.

Ови Општи услови ступају на снагу по добијању сагласности од Агенције.

У Новом Саду
април .2021.год.



ДИРЕКТОР

Ђура Милорадрв