

Na osnovu člana 9. stav 2. Zakona o poštanskim uslugama, CITY RUNNER DOO BEOGRAD (ZVEZDARA) donosi

OPŠTE USLOVE OBAVLJANJA POŠTANSKIH USLUGA

Република Србија
Регулаторна агенција за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 1-04-34502-8/22-3ДАТУМ: 17-08-2022**1. Naziv i sedište poštanskog operatora**

CITY RUNNER DOO BEOGRAD (ZVEZDARA) PIB:104084984, MB: 20085436 sa sedištem u Beogradu-Zvezdara, ulica Slobodanke Danke Savić br.13/2 je privredno društvo registrovano kod Agencije za privredne registre pod šifrom delatnosti 5229- ostale prateće delatnosti u saobraćaju

Radno vreme Poštanskog operatora je svakog radnog dana od ponedeljka do petka, u vremenu od od 9:00h-17:00h, osim subotom i nedeljom, kao i u dane državnih i verskih praznika, koji su po zakonu propisani kao neradni dani.

2. Vrste poštanskih usluga koje poštanski operator obavlja

CITY RUNNER DOO BEOGRAD (ZVEZDARA) je poštanski operater koji u unutrašnjem poštanskom saobraćaju obavlja „ostale poštanske usluge” i to:

1. usluge dodatne vrednosti u koje spadaju:

- Kurirske usluge koje podrazumevaju prijem poštanske pošiljke na adresi pošiljaoca i direktan prevoz i uručenje na adresi primaoca, bez prerade. Kurirska usluga se obavlja po principu usluge “Danas za danas”.
- Ekspres usluge koje podrazumevaju prijem, preradu, prevoz, i uručenje poštanskih pošiljaka, kao i vraćanje neisporučenih pošiljaka.
- Usluge pri kojima pošiljalac ,radi dodatnih uputstava u vezi sa uručenjem poštanske pošiljke ima direktnu komunikaciju sa licem koje obavlja poštansku uslugu (Call Centar)

2. **dopunske usluge** koje sadrže poseban način postupanja u toku prijema, prerade, prevoza i uručenja pošiljaka, odnosno usluge po zahtevu primaoca i usluge po zahtevu pošiljaoca (povrat plaćenog odgovora, povrat potpisane otpremnice, povrat potpisane povratnice, povrat potpisane dokumentacije, dokaz o isporuci, elektronska potvrda o uručanju pošiljke (SMS), pakovanje pošiljke kao i niz drugih dodatnih usluga po zahtevu korisnika.



Poštanski operator će na vidnom mestu u poslovnim prostorijama istaći ove Opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga i objaviti ih na svojoj internet stranici kako bi ih učinio dostupnim trećim licima, i to osam dana pre početka njihove primene, s tim da zadržava pravo jednostrane ismene i dopune istih koje stupaju na snagu tek po dobijanju saglasnosti od strane Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge.

3. Vrste poštanskih pošiljaka

Pod poštanskom pošiljkom se podrazumeva pravilno upakovana i adresovana pošiljka a kojoj mora biti označeno, čitko i jasno, naziv odnosno ime i prezime primaoca i pošiljaoca, puna adresa ili oznaka na osnovu koje se može utvrditi primalac. Za tačnost adresnih podataka odgovoran je pošiljalac.

U okviru ostalih poštanskih usluga (usluga dodatne vrednosti i dopunskih usluga) vrši se prenos sledećih vrsta registrovanih poštanskih pošiljaka:

- **Obične poštanske pošiljke**, obične pošiljke (pošiljke bez označene vrednosti) - pošiljke koje imaju svoj broj i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke bez obaveze ličnog uručenja. Običnom registrovanom pošiljkom se smatra svaka pošiljka za koju nije iskazana vrednost

- **Vrednosne poštanske pošiljke** - pošiljke koje imaju svoj broj i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke i koje su osigurane za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržina pošiljke, do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac.

- **Pošiljka sa plaćenim odgovorom** — pošiljka sa ekspres uslugom koja u sebi sadrži posebnu uslugu plaćeni odgovor. Plaćeni odgovor je pošiljka sa ekspres uslugom koja nosi oznaku „Plaćeni odgovor“. Na zahtev pošiljaoca pošiljka se u posebnoj koverti sa obeležjem „Plaćeni odgovor“ preuzima od primaoca pošiljke. Za sadržaj predmetne pošiljke odgovornost pripada pošiljaocu plaćenog odgovora. Dostava plaćenih odgovora se vrši na naznačenoj adresi ili u prostorijama operatora ili na drugim ugovorom definisanim lokacijama.

-**Pošiljke sa ličnim uručenjem**. Pošiljka sa ličnim uručenjem je pošiljka koja ima svoj broj i o kojoj se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, a koja zahteva isporuku lično primaocu pošiljke i za koju se izdaje potvrda o prijemu pošiljke.

-**Pošiljke sa povratnicom**. Pošiljka sa povratnicom je pošiljka koja zahteva vraćanje pošiljocu povratnice kao dokaz o isporuci primaocu pošiljke. Prilikom isporuke primaocu

se izdaje „Potvrda o isporuci” na kojoj se nalaze svi podaci o predmetnoj pošiljci (identično kao sa ličnim uručenjem).

-Pošiljke sa zahtevom za vraćanje otpremnice. Pošiljka sa zahtevom za vraćanje potpisane otpremnice (VPO)- pošiljke sa zahtevom za vraćanje potpisane otpremnice su pošiljke koje imaju svoj broj i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljke, za koje primalac zahteva da mu se nakon uručenja određene pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku (robu). Svaka otpremnica je ujedno i popis sadržine pošiljke koja se nalazi u pošiljkama. Prilikom uručenja pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu koja se vraća pošiljaocu. Vraćanje otpremnice vezano za ovu pošiljku se naplaćuju cenom dostave u zoni isporuke na osnovnu cenu.

- Otkupne poštanske pošiljke - vrednosne poštanske pošiljke koje imaju svoj broj i o kojima se vodi evidencija i koje se primaocu uručuju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa koji je na pošiljci naveo pošiljalac.

Svi otkupni iznosi koji su naplaćeni od strane primaoca otkupnih poštanskih pošiljaka se isplaćuju na račun pošiljaoca ili se otpremaju pošiljaocu otkupnih poštanskih pošiljaka kao vrednosna poštanska pošiljka, u zavisnosti šta je pošiljalac naznačio prilikom predaje otkupne poštanske pošiljke.

Uručenje vrednosne pošiljke u kojoj je otkupni iznos, vrši se na naznačenoj adresi ili u prostorijama operatora ili u drugim ugovorom definisanih lokacija ili lokacijama određenim dogovorom korisnika sa operaterom ili kurirom.

Sve pošiljke se dostavljaju zatvorene, bez mogućnosti otvaranja radi provere sadržine pošiljke na zahtev primaoca.

MASA I DIMENZIJE POŠILJAKA

- Pošiljke koje sadrže dokumenta:
Minimalne dimenzije: 9x9x9 cm, maksimalne dimenzije: 40x50x20cm, mase do 2kg.
- Pošiljke koje sadrže robu:
Minimalna dimenzija 9x9x9 cm. Maksimalna dimenzija pošiljaka: 90x90x90 cm, maksimalna masa 31 kg.

4. Teritorija na kojoj poštanski operator obavlja poštanske usluge-Sedišta i ogranci

Poštanski operator obavlja svoju delatnost na teritoriji Grada Beograda i Grada Novog Sada.

Poštanski operator obavlja svoju delatnost u poslovnom sedištu kao i u poslovnici u ul. Savski nasip br 7 u Beogradu.

5. Način i uslovi obavljanja poštanskih usluga

Prava, obaveze i odgovornosti korisnika poštanskih usluga

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

Korisnik poštanskih usluga ima sledeća prava i obaveze:

- Da odabere onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini i stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke;
- Pošiljalac je dužan da poštansku pošiljku upakuje na način kojim se štiti sadržina pošiljke, druge pošiljke i zaposleni koji njima rukuju. Pakovanje pošiljke podrazumeva stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajuću ambalažu radi sprečavanja oštećenja ili umanjenja njenog sadržaja, od trenutka prijema do uručenja.
- Pošiljalac je odgovoran za pravilno unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanske pošiljke.
- Za pakovanje pošiljaka se koristi unutrašnja i spoljašnja ambalaža.
- Ukoliko zaposleni kod poštanskog operatera zaključi da pošiljka nije adekvatno upakovana odbiće prijem pošiljke ili sačekati da se pošiljka propisno upakuje;
- Pošiljalac ima pravo da raspolaze poštanskom pošiljkom do uručenja primaocu;
- Primalac može da odbije prijem poštanske pošiljke prispele na njegovu adresu;
- Pošiljalac i primalac pošiljke mogu predavati i primati lično ili posredstvom ovlašćenih pošiljaoca/primaoca koja poseduju ovlašćenje odnosno punomoć. Punomoćje se može izdati za prijem i uručenje svih pošiljaka ili za pojedinačnu poštansku pošiljku. Punomoćje izdato od strane nadležnih organa važi za period koji je naveden u punomoćju, a punomoćje izdato od strane poštanskog operatora važi samo za usluge tog operatora, i to za period naveden u punomoćju. Punomoćje izdato na određen vremenski period prestaje da važi istekom vremena za koje je izdato ili iz drugih razloga prestanka važenja punomoćja, u skladu sa opštim odredbama o punomoćju.

Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora

- Poštanski operator ima sledeća prava i obaveze:

- pravo da poštarinu naplati unapred ukoliko ugovorom poštanskog operatera i korisnika nije drugačije određeno, u skladu sa važećim cenovnikom;
- dužan je da kvalitetno i na propisan način obavlja poštanske usluge i poštuje standard kvaliteta koje utvrđuje Agencija;
- da se u tokovima prenosa poštanskih pošiljaka od pošiljaoca do primaoca, prema pošiljkama odnosi sa pažnjom dobrog privrednika, vodeći računa o bezbednosti pošiljaka, zaštiti i nepovredivosti tajnosti sadržaja pošiljaka;
- da istakne cenovnik poštanskih usluga na vidnom mestu u prostorijama u kojima pruža usluge, kao i na zvaničnom sajtu operatora;
- da pri obavljanju poštanskih usluga obezbedi nepovredivost tajnosti sadržine pisma i pošiljke i drugih sredstava opštenja;
- Poštanski operator 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;
- Poštanski operator će odbiti prijem pošiljke ukoliko proceni da ambalaža u kojoj je upakovana pošiljka ne odgovara prirodi i sadržini pošiljke, tj. da ne može da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka u toku prenosa.

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, osim u vrednosnim pošiljkama;
- plemeniti metali i vredni komadi nakita, drago kamenje;
- eksplozivne, zapaljive i radioaktivne materije;
- oružje i municiju; otrovi;
- žive životinje;
- kao i druge zakonom zabranjene predmete ili materije, čije je slanje zabranjeno drugim propisima.

Način pakovanja poštanskih pošiljaka

Poštanska pošiljka mora biti upakovana tako da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, na način propisan zakonom.

Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, zaposieni koji rukuju pošiljkom.

Predmeti od stakla i ostali lomijivi predmeti treba da budu zapakovani u tvrdoj kutiji, ispunjenoj odgovarajućim zaštitnim materijalom, odnosno obmotani zaštitnim materijalom (stiropor, tvrdi sunder, pucketava zaštitna folija i dr., u zavisnosti od sadržaja). Pakovanje treba da bude takvo da se spreči svako trenje ili udaranje tokom transporta, bilo između predmeta uzajamno, bilo između predmeta i zidova kutije i da se obezbedi puna sigurnost

sadržaja pošiljke u prenosu. Na pošiljci koja sadrži lomljiv sadržaj, potrebno je krupnim slovima napisati "LOMLJIVO".

Tečnosti, masne i praškaste materije treba da budu zatvorene u potpuno nepromoćive posude. Svaka posuda se stavlja u specijalno tvrdu kutiju u kojoj se nalazi odgovarajući zaštitni materijal za upijanje tečnosti (sunder, piljevina i slično) koji bi mogao da upije svu tečnost u slučaju oštećenja posude. Poklopac kutije se čvrsto zatvara tako da ne može da se otvori u toku transporta. 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.

Poštanski operator se oslobada odgovornosti za naknadu štete ako je šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbedenjem njene sadržine. Pošiljalac je odgovoran za izbor vrste usluge prema prirodi, sadržini, stvarnoj vrednosti i značaju pošiljke za njega, kao i za izbor dopunskih i dodatnih usluga. Pakovanje i zatvaranje pošiljki mora odgovarati prirodi, sadržini, vrsti, obliku, masi i vrednosti predmeta u pošiljci.

Za štetu prouzrokovanu sadržinom ili neodgovarajućim pakovanjem pošiljke odgovoran je pošiljalac.

Činjenica da je poštanski operator preuzeo pošiljku na prenos i uručenje ne znači da je pošiljalac pošiljku zapakovao u skladu sa odredbama ovih opštih uslova.

Utvrđivanje identiteta pošiljaoca

Prilikom prijema i uručjenja pošiljke kurir utvrđuje identitet pošiljaoca/primaoca na način propisan Zakonom.

Poštanski operator, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužni su da pri prijemu otkupnih i vrednosnih pošiljaka izvrše uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentiraju registarski broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata.

Poštanski operator je dužan da podatke iz stava 1. ovog člana čuva kao poslovnu tajnu, 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. Podatke iz stave 2. poštanski operator je dužan da čuva najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka.

Pošiljaoci koji predaju pošiljke na osnovu zaključenog ugovora, pošiljke predaju preko lica opunomoćenog za predaju svih vrsta pošiljaka. Poštanski operator odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, vrše uvid u ličnu ispravu sa fotografijom punomoćnika za predaju pošiljaka i evidentiraju registarski broj lične isprave, u cilju utvrđivanja identiteta punomoćnika.

PRIJEM POŠTANSKIH POŠILJAKA I POSTUPAK URUČENJA

Pošiljke se preuzimaju od pošiljaoca na njegovoj adresi, ili na mestu na kome se pošiljalac i operater dogovore.

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

Pošiljke se dostavljaju na adresu naznačenoj na pošiljci ili ukoliko pošiljka nije adekvatna po obliku 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, smatra se da je pošiljka uručena u roku.

U slučaju neuspele dostave registrovane poštanske pošiljke, operator će ostaviti izveštaj koji sadrži obaveštenje o tome kada je pokušana isporuka i u kom roku i gde primalac može preuzeti poštansku pošiljku.

Kurir 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 ne uspe da uruči pošiljku, ista se istog, a najkasnije narednog radnog dana, vraća pošiljaocu uz naplatu povratne poštarine. Povratna poštarina je cena dostave u zoni isporuke, odnosno jednaka je naplaćenoj 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 se komisijski otvaraju.

One pošiljke koje sadrže korespodenciju, štampane stvari se odmah uništavaju, pošiljke koje sadrže kvarljivu robu mogu se uništiti ili prodati neposrednom pogodbom, dok se sadržaj ostalih pošiljaka 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 podnese zahtev za isplatu u roku od godinu dana, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

6. Rokovi za uručjenje poštanskih pošiljaka

Poštanski operator je dužan da poštanske pošiljke dostavi u propisanom i garantovanom roku.

Rokom za uručenje poštanskih pošiljaka smatra se vreme od prijema poštanske pošiljke do njenog uručenja a koje može biti i duže od 24 časa, ali svakako ne duže od narednog radnog dana od dana prijema ili vremena koje su ugovorom definisali pošiljalac i poštanski operator, a sve u skladu sa dogovorenim vremenom po posebnom zahtevu primaoca ili odabranom vrstom usluge.

U rokove uručenja, ne uračunavaju se:

1. Vreme kašnjenja zbog nepotpune ili netačne adrese
2. Vreme kašnjenja zbog više sile
3. Neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava poštanskih pošiljaka.

Ako je poštanska pošiljka primljena posle poslednje otpreme pošiljaka iz pristupne tačke poštanskog operatera, rok isporuke se produžava za jedan radni dan.

Poštanski operator može, u zavisnosti od dogovora sa korisnikom poštanskih usluga, izvršiti kurirsku uslugu isporuke preuzetih pošiljaka u toku istog radnog dana (Usluga "Danas za danas") ili ekspres uslugu isporuke u toku narednog radnog dana (Usluga "Danas za sutra"), i to po sledećem opisu usluga:

Usluga "Danas za Danas" za grad Beograd i okolinu:

Zona I	90 minuta
Zona II	120 minuta
Zona III	150 minuta
Zona IV	180 minuta
Zona V	240 minuta

Usluga "Danas za sutra"

- Pošiljke preuzete do 16.00h u toku dana, isporučuju se sledećeg radnog dana do 17:00 časova

Opis zona

Teritorija grada Beograda:

- Zona 1

Uži i širi centar Beograda (do Pančevačkog mosta, Autokomande, Ruzveltove, Senjaka), Novi Beograd (do Tošinog bunara)

- Zona II

Zemun, Dedinje, Banovo brdo, Cerak, Rakovica, Karaburma, Mirijevo, Višnjička banja, Banjica, Vidikovac, Kanarevo brdo, Miljakovac, Bežanijska kosa, Bežanija, Medak, Voždovac, Krnjača, Kotež, Konjarnik, Zvezdara, Žarkovo.

- Zona III

Galenika, Altina, M.M. Lug, V.M. Lug, Borča, Ovča, Kumodraž, Ledine, Višnjica, Petlovo brdo, Labudovo brdo, Jajinci, Resnik, Kneževac, Kaludjerica.

- Zona IV

Železnik, Sremčica, Zemun polje, Surčin, Batajnica, Rušanj, Makiš, Vinča.

- Zona V

Dobanovci, Šimanovci, Krnješevci, Pećinci, Barajevo, Vrčin, Ugrinovci, Grocka, Leštane, Boleč, Padinska Skela,

Rokovi uručenja pošiljaka su rokovi u opisu zona.

Usluge grupnih pošiljki, preuzimanje odjednom deset i više pošiljaka je usluga koja se ne tarifira po zonskom režimu, već ima posebno ugovorenu cenu i rok dostave. U zavisnosti od veličine pošiljke i načina pakovanja, određuje se tarifa i vrsta.

Teritorija grada Novog Sada:

Na teritoriji Novog Sada vršice se isporuke poštanskih pošiljaka usluga "danas za sutra" i to prema masi pošiljke a ne prema zoni dostave.

7. Način plaćanja poštanskih usluga

Usluge se tarifiraju u zavisnosti od vrste usluge;

Kurirska usluga "Danas za danas" tarifira se u skladu sa važećim cenovnikom a prema zoni dostave i masi pošiljke.

Ekspres usluga "Danas za sutra" tarifira se u skladu sa važećim cenovnikom i to prema masi pošiljke.

Pravna lica sa kojima se sklopi Ugovor o pružanju poštanskih usluga iste plaćaju na mesečnom nivou po prijemu računa i to od 1- 5. u mesecu za prethodni obračunski mesec.

Pravnim licima koja nemaju zaključen Ugovor, izdaje se avansni račun za poručene usluge i usluga se pruža tek po realizovanoj uplati računa.

Fizička lica mogu uslugu platiti gotovinom i tom prilikom kurir izdaje potvrdu o prijemu pošiljke u vidu dostavnice na kojoj je upisana i cena usluge.

Ukoliko primalac pošiljke odbije da plati poštarinu pošiljka se vraća pošiljaocu uz obaveznu naplatu dvostruke poštarine.

8. Rokovi čuvanja manipulativnih isprava, postupak reklamacije i potraživanja pošiljaka, kao i postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku

Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarelost

Svu dokumentaciju koja se odnosi na poštanske usluge poštanski operater će čuvati tri godine računajući od dana prijema pošiljke.

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

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

Operater 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 predviđen duži rok.

Postupak reklamacije korisnika i potraživanje pošiljaka

Korisnik poštanskih usluga koji nije zadovoljan pruženom uslugom, može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru.

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

Korisniku se saopštava broj pod kojim je reklamacija podneta. 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 podnosi odmah, pri uručanju pošiljke, ili najkasnije do kraja narednog radnog dana. Kurir 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.

Poštanski operator će na podnetu reklamaciju, u zakonski propisanom roku od 8 dana, doneti odluku o osnovanosti reklamacije.

Ukoliko poštanski operator ne odgovori u zakonom propisanom roku, ili ukoliko podnosilac reklamacije nije zadovoljan odbijanjem reklamacije odnosno odlukom o reklamaciji 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 usluge

Zahtev za nakandu štete podnosi se u pisanom obliku, u roku propisanom Zakonom o poštanskim uslugama.

Poštanski operator nije odgovoran u slučaju da je do štete došlo dejstvom više sile kao što su elementarne nepogode (zemljotresi, poplave, zastoji u saobraćaju, blockade puteva, štrajkovi i drugi događaji na koje ni na koji način nije mogao da utiče), usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine, usled netačne ili nepotpune adrese, kao i u drugim slučajevima predviđenim zakonom.

Poštanski operator ne snosi odgovornost za pošiljke koje su predmet tenderske dokumentacije, konkursa i slično, u smislu finansijske nadoknade za gubitak zarade, budućih prihoda i troškova.

U slučaju da se utvrdi odgovornost operatora po podnetoj reklamaciji naknada štete se isplaćuje u skladu sa zakonom i to:

1. za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne pošiljke - iznos označen na pošiljci uvećan za poštarinu naplaćenu po vrednosti i desetostruki iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku umanjenu za poštarinu po vrednosti;
2. za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine vrednosne 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 na osnovu tačke 1) ovog stava;
3. za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke - desetostruki iznos naplaćene poštarine;
4. 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 na osnovu tačke 3. ovog stava;
5. za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke - petostruki iznos naplaćene poštarine;
6. za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke — trostruki iznos naplaćene poštarine.

Poštanski operator nije odgovoran za indirektnu štetu i izmaklu dobit.

Sve eventuale sporove korisnici i poštanski operator će rešavati sporazumno, a ukoliko to nije moguće nadležan je Privredni sud u Beogradu.

9. Završne odredbe

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu u roku od 8 dana od dana dobijanja saglasnosti od Agencije.

Beograd, Avgust 2022.god.

CITY RUNNER d.o.o. Beograd, (Zvezdara)

Nenad Čajić, direktor

