

EXPRESS COURIER d.o.o.

43-10/2020



07
EXPRESS COURIER d.o.o.

EXPRESS COURIER d.o.o

Authorised Service Contractor for **UPS**

Република Србија
Регулаторна агенција за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 109-31502-14/20-7

ДАТУМ: 08-10-2020

JP Building
Airport Nikola Tesla
11180 Belgrade
Serbia
Tel.: +381 (0)11 2286422
Fax: +381 (0)11 2286421
Mobile Phone: +381 (0)69 8213801
Company Registration No. 17157957

Na osnovu člana 9. Zakona o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 77/2019) (u daljem tekstu: Zakon) poštanski operator EXPRESS COURIER DOO, donosi

**OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA
EXPRESS COURIER D.O.O.
Aerodrom Nikola Tesla bb
11180 Beograd**



1) Naziv i sedište privrednog društva

Privredno društvo EXPRESS COURIER PREDUZEĆE ZA PRIHVAT I OTPREMU POŠILJKI I ROBE DRUŠTVO SA OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU BEOGRAD (ZEMUN) sa skraćenim poslovnim imenom EXPRESS COURIER DOO BEOGRAD AERODROM NIKOLA TESLA, i sedištem u Beogradu, u ulici Aerodrom Nikola Tesla bb, 11180 Beograd, registrovano je u Agenciji za privredne registre za obavljanje delatnosti "poštanske aktivnosti komercijalnog servisa" za ostale poštanske usluge i to usluge dodatne vrednosti i dopunske poštanske usluge (u daljem tekstu: Poštanski operator).

Poštanski operator je pravno lice ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga saglasno Zakonu o poštanskim uslugama („Sl. glasnik RS“ br.77/2019), i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga.

Poštanski operator se obavezuje da će za račun pošiljaoca (nalogodavca), sa kojim može, a ne mora imati potpisan Ugovor o pružanju ostalih poštanskih usluga u međunarodnom saobraćaju, organizovati prenos pošiljaka koji obuhvata: prijem, prevoz, pretovar, otpremu, eventualno skladištenje (klasično i pod carinskim nadzorom), zastupanje u carinskim postupcima, uručenje pošiljaka i povrat neisporučenih pošiljaka u definisanim rokovima, u zavisnosti od vrste pošiljke.

UPS – United Parcel Service je vodeća svetska kompanija u oblasti međunarodne kurirske usluge sa 495.000 zaposlenih na brznoj i tačnoj isporuci preko 21.9 miliona pošiljaka dnevno, u više od 220 zemalja i oblasti širom sveta. U okviru UPS servisne mreže posluje i preduzeće Express Courier d.o.o. sa sedištem na Aerodromu Nikola Tesla Beograd, kao ovlašćeni partner za Srbiju. Kurirska dostava pošiljaka po principu „od vrata do vrata“ je jedan od niza usluga dostave dokumenata, uzoraka i paketa, sa kompletnom logistikom, u preko 220 zemalja i oblasti širom sveta.

Poštanski operator će na svim vidnim mestima u poslovnim prostorijama istaknuti ove Opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga i objaviti ih na svojoj internet

D. Petrović
N. Trulović
08-10-2020



stranici www.expresscourier.rs i tako ih učiniti dostupnim trećim licima osam dana pre početka njihove primene i zadržava pravo jednostrane izmene i dopune istih koje mogu stupiti na snagu tek po dobijanju saglasnosti od Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Agencija).

2) Vrste poštanskih usluga

Poštanski operator obavlja ostale poštanske usluge u međunarodnom saobraćaju i to usluge dodatne vrednosti u koje spadaju ekspres usluge koje podrazumevaju prijem, preradu, prevoz i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćim i garantovanim rokovima i dopunske usluge koje sadrže poseban način postupanja u toku prijema, prerade, prevoza i uručjenja poštanskih pošiljaka, odnosno usluge po zahtevu primaoca i usluge po zahtevu pošiljaoca, kao i niz drugih dodatnih usluga.

Registrovane poštanske pošiljke su poštanske pošiljke sa uslugom ekspresnog prenosa za koje poštanski operator izdaje pošiljaocu potvrdu o prijemu pošiljke, o kojima vodi posebnu evidenciju i koje se primaocu uručuju uz potpis.

Tovarni list je Potvrda o prijemu pošiljke koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime ili naziv i adresa primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, vrednost, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošiljci.

Minimalne i maksimalne dimenzije poštanskih pošiljaka:

- pošiljke koje sadrže dokumenta:

Minimalne dimenzije: 17x12cm, max debljina 3cm

Maksimalna dimenzija: 40x50cm, max debljina 15cm

- pošiljke koje sadrže robu:

Minimalna dimenzija: 17x12cmx5cm

Maksimalna dimenzija ne sme biti veća od 274 cm za bilo koju dimenziju ili četiri metra za obim pošiljke (2 x dužina + 2 x visina).

Poštanski operator u okviru usluga vrši prenos registrovanih pošiljaka.

Obične pošiljke (pošiljke bez označene vrednosti) – pošiljke koje imaju svoj broj tovarnog lista, uključujući i bar kod kao sastavni deo istog, koji predstavljaju potvrdu o prijemu pošiljke i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke bez obaveze ličnog uručjenja.

Vrednosne pošiljke – pošiljke koje imaju svoj broj tovarnog lista, uključujući i bar kod kao sastavni deo istog, koji predstavljaju potvrdu o prijemu pošiljke 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.

Ekspres usluga – je usluga koje podrazumeva prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljki u najkraćim garantovanim rokovima. Definisane usluge u međunarodnom poštanskom saobraćaju su:

- UPS Express Plus – jutarnja isporuka za međunarodne pošiljke
- UPS Express – isporuka u definisano vreme



- UPS Express Saver - brza i ekonomična isporuka za međunarodne pošiljke
- UPS Expedited - planirana isporuka na destinacijama van Evrope
- UPS Worldwide Express Freight - brza isporuka paletiranih pošiljki širom sveta
- UPS Worldwide Express Freight ® Midday - Premijum isporuka paletiranih pošiljki širom sveta

Pošiljke velike zapremine su pošiljke za koje se primenjuje takozvani volumenski obračun, koji se izračunava tako što se rezultat pomnožene visine, dužine i širine u cm podeli sa 5000; dobijeni rezultat se obračunava kao težina u kg.

Paletirana pošiljka je jedna ili više kutija složenih na ravnu standardnu euro paletu, od istog pošiljaoca za istog primaoca maksimalne težine do 600kg i visine do 1,5 m.

Prilikom prijema bilo koje vrste pošiljke poštanski operator izdaje potvrdu o prijemu poštanske pošiljke u vidu tovarnog lista.

Poštanski operator svoje usluge obavlja uz primenu savremenih tehnologija isključivo baziranih na elektronskom poslovanju, koje omogućavaju da se svaki korisnik usluga unapred informiše o uslovima poslovanja, kao i svim drugim vrstama usluga koje nudi poštanski operator.

3) Teritorija na kojoj poštanski operator obavlja poštanske usluge – Sedišta i ogranci (poslovnice)

Poštanski operator obavlja svoju delatnost na teritoriji cele Republike Srbije.

Poštanski operator obavlja svoju delatnost u poslovnicama čiji spisak je objavljen na internet stranici operatora i koji se ažurira u skladu sa promenama koje budu nastajale.

Spisak zemalja za koje poštanski operator pruža usluge u međunarodnom poštanskom saobraćaju sadržan je u cenovniku poštanskih usluga, koji je istaknut i redovno ažuriran na sajtu www.ups.com

4) Način i uslovi obavljanja poštanskih usluga

4.1 Prava, obaveze i odgovornost korisnika i poštanskog operatera

4.1.1 Prava, obaveze i odgovornost korisnika poštanskih usluga

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

Prava, obaveze i odgovornosti korisnika poštanskih usluga su:

– da odabere onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke;

– da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno ime i prezime primaoca i pošiljaoca i tačnu adresu primaoca i pošiljaoca;

– pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržaj te pošiljke, druge pošiljke, kao i zaposleni koji rukuju pošiljkom. Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka;



- pošiljalac ima pravo da raspolaže poštanskom pošiljkom do uručenja te pošiljke primaocu;
- primalac može da odbije prijem poštanske pošiljke prispele na njegovu adresu;
- korisnici mogu poštanske usluge da ostvare preko punomoćnika u skladu sa zakonom i opštim uslovima operatora. 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.

4.1.2 Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora

Poštanski operator je dužan da kvalitetno i na propisan način obavlja poštanske usluge.

Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora:

- pravo da poštarinu naplati unapred ako ugovorom poštanskog operatora 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 odnosno od pošiljaoca prilikom vraćanja takve pošiljke. Ako pošiljalac prilikom vraćanja poštanske pošiljke odbije da plati poštarinu, pošiljka se smatra neisporučivom;
- dužan je da istakne cenovnik poštanskih usluga na vidnom mestu u prostorijama u kojim pruža poštanske usluge;
- dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga;
- može da izvrši uvid u sadržinu pošiljke na prijemu pre njenog zatvaranja a pošiljalac je dužan da omogući uvid osim u pošiljke čija je sadržina pisano saopštenje;
- dužan je da pri obavljanju poštanskih usluga obezbedi nepovredivost tajnosti pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje i drugih sredstava opštenja. Načelo nepovredivosti, tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka, pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje 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 pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje. Nepovredivost tajnosti pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje i drugih sredstava opštenja je narušena ako poštanski operator:
 - poštansku pošiljku uruči neovlašćenom licu;
 - na neovlašćen način sazna sadržinu poštanskih pošiljaka ili je zadržati ili prikrije;
 - neovlašćenom licu saopšti podatke o sadržini, pošiljaocu, primaocu ili druge podatke o pošiljkama.
- poštanski operator, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužni su da pri prijemu 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. Ove podatke poštanski operator dužan je da čuva kao poslovnu tajnu najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka kao i da ih koristi u svrhu za koju su



prikupljeni i može ih dostaviti samo po zahtevu suda ili drugog nadležnog organa, za potrebe postupka koji se vodi pred tim organom;

- poštanski operator odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužni su da vrše uvid u ličnu ispravu sa fotografijom punomoćnika za predaju pošiljaka kao i da evidentiraju registarski broj lične isprave punomoćnika, u cilju utvrđivanja identiteta punomoćnika onih pošiljaoca koji predaju pošiljke na osnovu zaključenog ugovora.

Poštanski operator zadržava pravo naknadne provere težine i zapremine pošiljke.

Predmeti zabranjeni za prenos

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 koji 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, osim životinja čiji je prijem i slanje uređen opštim uslovima operatora za obavljanje poštanskih usluga;
- 7) predmete čiji je uvoz zabranjen u državi u koju se šalje;
- 8) druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

Poštanski operator može odbiti da primi i pošiljke za koje proceni da mogu izazvati oštećenja drugih pošiljaka ili naneti štetu materijalnim i ljudskim resursima poštanskog operatora.

U slučaju da se tokom prenosa posumnja da se radi o pošiljci zabranjenog sadržaja poštanski operator 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.

Naručivanje usluge i radno vreme poštanskog operatora

Prijem poziva za preuzimanje pošiljaka može se izvršiti putem call centra, elektronskim putem (mail) i putem korisničke aplikacije (koja se može instalirati kod svakog klijenta).

Radno vreme poštanskog operatora je radnim danima od 08h-18h, osim vikenda i verskih i državnih praznika.



Radno vreme za prijem pošiljaka preko call centra je radnim danima od 08-18h, osim vikenda i verskih i državnih praznika.

Preuzimanje i dostava pošiljaka obavlja se od ponedjeljka do petka. Dostava pošiljaka na adrese primalaca ne vrši se subotom (izuzev posebnih ugovorenih klijenata i posebne odluke direktora).

Primaoci pošiljaka koji žele da preuzmu pošiljke u subotu, mogu to lično uraditi u poslovnici poštanskog operatora na Aerodromu Nikola Tesla.

Radno vreme poštanskog operatora istaknuto je na internet stranici kao i sve druge informacije o radnim danima, radnim vremenima i načinu rada. Na svim poslovnicama istaknuto je radno vreme i naziv poštanskog operatora.

Pakovanje 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. Preporuke za pravilno pakovanje poštanski operator istakao je i na svom web sajtu.

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

U slučajevima kada zaposleni kod poštanskog operatora na prijemu pošiljke osnovano proceni da ambalaža u koju je upakovana pošiljka ne odgovara prirodi i sadržini pošiljke, odnosno da ne može da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, na način propisan zakonom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

Predmeti od stakla i ostali lomljivi predmeti treba da budu zapakovani u tvrdoj kutiji, ispunjenoj odgovarajućim zaštitnim materijalom, odnosno obmotani zaštitnim materijalom (stiropor, tvrdi sunđer, 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.

Tečnosti, masne i praškaste materije treba da budu zatvorene u potpuno nepromočive posude. Svaka posuda se stavlja u specijalno tvrdi kutiju u kojoj se nalazi odgovarajući zaštitni materijal za upijanje tečnosti 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 oslobodja odgovornosti za naknadu štete ako je šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem 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.

Adresovanje poštanskih pošiljaka

Pošiljalac je odgovoran za pravilno adresovanje pošiljke.

Na svakoj pošiljci mora biti označen: broj pošiljke, naziv odnosno ime i prezime pošiljaoca, puna adresa primaoca i pošiljaoca, naziv odnosno ime i prezime primaoca, naziv poštanskog operatora, datum prijema pošiljke, masa pošiljke, opis sadržine.

Pošiljalac je dužan da prilikom slanja poštanske pošiljke navede adresu, sadržaj, vrednost, težinu i dimenziju pošiljke. Pošiljalac je dužan da u skladu sa načinom dostavljanja podataka o poštanskoj pošiljci, elektronski popuni sve podatke o pošiljci ili ih izdiktira operateru call centra koji će iste uneti u sistem, odnosno unosi ih zaposleni kod poštanskog operatora na PDA uređaju ili tovarnom listu.

Ukoliko pošiljka ne sadrži navedene podatke, poštanski operator, 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.

Tačnost podataka koji se odnose na pošiljku potvrđuje pošiljalac svojim potpisom na potvrdi o preuzimanju express pošiljke na PDA uređaju ili tovarnom listu, bez obzira da li je unos podataka izvršio korisnik usluga lično ili je to učinio zaposleni kod poštanskog operatora.

Prilikom uručenja pošiljke primalac svojim potpisom Potvrde o uručenju pošiljke na PDA uređaju, potvrđuje da je isporuka uredno izvršena.

Pošanski operator ne dostavlja pošiljke na poštanski fah i šifru.

Pošanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete za prekoračenje rokova prenosa ako je adresa nepotpuna ili netačna.

Pošanski operator garantuje u skladu sa zakonom tajnost svih podataka i nepovredivost sadržaja pošiljaka od prijema do uručenja. Sadržina pošiljke može biti proverena samo od strane nadležnih organa.

Sve pošiljke se dostavljaju isključivo zatvorene bez mogućnosti otvaranja zarad provere sadržine pošiljke na zahtev primaoca.

Međunarodni poštanski saobraćaj

Pošanski operator će u ime naručioca posla obaviti preuzimanje, skladištenje, carinjenje i uručenje pošiljaka iz Srbije u preko 220 zemalja i oblasti širom sveta.

Pošanski operator će takođe za račun nalogodavca vršiti dopremu uvoznih pošiljaka na teritoriji Republike Srbije, cariniti i isporučivati na teritoriji Republike Srbije.



Poštanski operator će preuzimanje i uručenje pošiljaka vršiti van teritorije Srbije preko UPS-a i njegovih strateških partnera.

Cena usluga u međunarodnom poštanskom saobraćaju je definisana cenovnicima.

Poštanski operator neće preuzimati pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju koje nemaju potpunu carinsku dokumentaciju, niti one koje zakonom nisu predviđene za prenos u međunarodnim poštanskim tokovima.

Pošiljalac je dužan da pre slanja pošiljke istu pokaže poštanskom operatoru zbog specifičnosti međunarodnog poštanskog saobraćaja.

Poštanski operator ne odgovara za tranzitno vreme za slučaj zadržavanja pošiljke od strane carine usled nekompletnih carinskih dokumenata, i/ili neispravnosti sadržaja pošiljke.

5) Rokovi za uručenje poštanskih pošiljaka

Sve pošiljke poštanski operator uručuje na naznačenu adresu primaocu pošiljke. Ukoliko se primalac ne zatekne na adresi pošiljka se može uručiti članu domaćinstva ili zaposlenom licu na naznačenoj adresi (ukoliko nije naznačeno lično uručenje) i upisivanjem imena i prezimena primaoca pošiljke ukoliko primalac nije osoba naznačena od strane pošiljaoca ili nalogodavca.

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 uručjenja primaocu a koje može biti i duže od 24h (do 5 radnih dana), u zavisnosti od tipa usluge, zemlje destinacije i vrste robe koja se transportuje.

U rokove uručjenja poštanskih pošiljaka ne računaju se :

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

Pod uručjenjem se podrazumeva dostava na adresu primaoca kao i isporuka u prostorijama poslovnica poštanskog operatora ili drugim ugovorom definisanih lokacija ili definisanim usmenim dogovorom korisnika usluga sa operatorom ili kurirom.

6) Dopunske usluge u vezi sa pošiljkama i usluge dodatne vrednosti

Usluga call centra – usluge informacionog pozivnog centra koji korisnicima usluga omogućava brz i jednostavan način da dođu do informacija u pogledu usluga, da korisnici operatoru saopšte sve potrebne i tačne podatke o pošiljaocu i primaocu pošiljke sa svim podacima o pošiljci, da dobiju informacije o statusu pošiljke i informacije o načinu korišćenja usluge, kao i sve ostale potrebne informacije. Radno vreme za prijem poziva preko call centra je radnim danom od 08h-18h. Ova usluga se ne naplaćuje.

Usluga praćenja poštanskih pošiljaka (Track & Trace) – praćenje pošiljaka od trenutka kada je kurir preuzeo pa do njenog uručjenja, putem portala poštanskog operatora www.ups.com. Putem portala korisnik usluga može samostalno kreirati pozivnice za preuzimanje poštanskih



pošiljaka popunjavanjem podataka od strane korisnika usluga na elektronskom obrascu koji se nalazi na portalu poštanskog operatora. Ova usluga se ne naplaćuje. Bliži opis elektronskog naručivanja usluga nalazi se na portalu www.ups.com.

Elektronska potvrda o uručenju pošiljke – usluga na zahtev pošiljaoca da elektronskim putem ili putem SMS poruke dobije obaveštenje da je njegova pošiljka uručena primaocu. Ova usluga se ne naplaćuje.

Usluga carinjenja – prilikom prispeća ili otpreme pošiljaka, u slučajevima kada je to potrebno, dostupna je usluga posredovanja u carinskom postupku. Primalac/pošiljalac je dužan da obezbedi potpuna i tačna dokumenta potrebna za carinske formalnosti. Tarife za uslugu carinjenja su posebno istaknute na internet sajtu kompanije i zavise od vrste usluge.

Usluga osiguranja pošiljaka – sve visoko vrednosne pošiljke mogu se osigurati kod UPS-a ili kod osiguravajuće kuće koju odabere klijent. Poštanski operator je odgovoran za sigurnost prilikom transporta pošiljke, dok je pošiljalac odgovoran za pakovanje i obeležavanje robe.

7) Postupanje sa neuručenim i neisporučenim pošiljkama

Pošiljalac ima pravo da raspolaže poslatom pošiljkom do uručenja pošiljke primaocu. Primalac ima pravo da odbije prijem pošiljke.

Ako pošiljalac nije drugačije odredio poštanska pošiljka se vraća pošiljaocu, u roku od 5 radnih dana, kada je:

- Primalac odbio prijem
- Primalac nepoznat
- Nepotpuna adresa
- Netačna adresa
- Istekao rok čuvanja
- Primalac preseljen
- Primalac umro

U slučaju kada primalac odbije prijem poštanske pošiljke kontaktira se pošiljalac kako bi dao instrukcije za postupanje sa pošiljkom. Po dobijenoj potvrdi za vraćanje, pošiljka se istog dana otprema pošiljaocu. Ukoliko se pošiljka nalazi pod carinskim nadzorom sprovodi se carinski postupak vraćanja neocarinjene robe pošiljaocu.

Sve registrovane poštanske pošiljke podležu plaćanju povratne poštarine ako za njihovo neuručenje nije odgovoran poštanski operator.

U slučaju neuspele dostave registrovane poštanske pošiljke, pokušaće se još jednom dostava sledećeg radnog dana, a nakon toga se primalac obaveštava na taj način što mu se ostavlja izveštaj o prispeću pošiljke koji sadrži obaveštenje u kom roku i gde primalac može preuzeti poštansku pošiljku. Ako je primaocu ostavljen izveštaj o prispeću pošiljke pre isteka roka za uručenje pošiljke, smatra se da je poštanski operator ispunio svoju obavezu i pošiljku uručio u propisanom roku.

Ukoliko zaposleni kod poštanskog operatora nije, prilikom dostave pošiljke, zatekao primaoca na adresi, pošiljka za koju je ostavljen izveštaj o prispeću pošiljke se može podići na mestu označenom na izveštaju u roku od 5 radnih dana.



Rokovi se računaju počev od narednog radnog dana poštanskog operatora od dana dostavljanja izveštaja o prispeću pošiljke.

Poštanska pošiljka smatra se neisporučivom ako:

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

Poštanski operator dužan je da komisijski pregleda neisporučive poštanske pošiljke, što podrazumeva i njihovo otvaranje, ako:

- 1) je istekao vremenski period za čuvanje od 30 dana 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 može ugroziti zaposlene kod poštanskog operatora;
- 3) postoji odluka nadležnog organa.

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

- 1) korespodenciju komisijski odmah uništava;
- 2) poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;
- 3) isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući i pošiljku čija je sadržina zabranjena, dostavlja u roku od trideset 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 neisporučiva poštanska pošiljka, po isteku roka čuvanja, poštanski operator izlaže javnoj prodaji.

Ako je sadržina neisporučive poštanske pošiljke podložna kvarenju, poštanski operator predmetnu pošiljku uništava ili je prodaje neposrednom pogodbom.

Novčana sredstva dobijena prodajom sadržine poštanske pošiljke čuvaju se godinu dana od isteka roka za čuvanje poštanske pošiljke.

Sredstva iz prethodnog stava isplaćuju se pošiljaocu ako u roku od godinu dana 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 novčanih sredstava dobijenih javnom prodajom u roku definisanom prethodnim stavom, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

Po isteku roka za čuvanje otkupnog iznosa novčana sredstva postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

Ako se u poštanskim tokovima pronadje stvar za koju se utvrdi da pripada nekoj poštanskoj pošiljci, nadjena stvar se vraća u tu pošiljku. Pošiljka se komisijski prepakuje i zaštiti a o tome se sačinjava zapisnik.

Ako ne može da se utvrdi kojoj poštanskoj pošiljci pripada nadjena stvar, nadjena stvar ostaje kod poštanskog operatera.

Ako se vlasnik nadjene stvari ne javi i ne preuzme je u roku od mesec dana od dana kada je nadjena, poštanski operater nadjenu stvar prodaje po postupku utvrđenom zakonima. Iznos dobijen prodajom nadjene stvari po odbitku troškova i naplaćena novčana sredstva čuvaju se godinu dana od dana kada su naplaćena, nakon čega postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

8) Način plaćanja poštanskih usluga

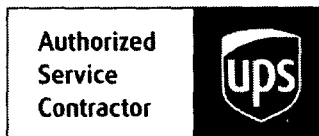
Poštarina je cena koju plaća korisnik za izvršenje poštanske usluge. Poštarina za prenos poštanske pošiljke se obračunava na osnovu težine (stvarne ili volumetrijske, ukoliko je ona veća) i ne uključuje poštarinu po vrednosti. Cenovnik poštanskih usluga je popis cena poštanskih usluga prema kojem davalac poštanskih usluga naplaćuje usluge.

Za sve usluge poštanski operator određuje cenovnik u kojem su utvrđene cene za usluge dodatne vrednosti i dopunske usluge ako se naplaćuju. Takav cenovnik je istaknut na svim vidnim mestima poslovnih objekata poštanskog operatora, kao i na internet sajtu kompanije koji je dostupan svim korisnicima elektronskog servisa. Poštanski operator dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga.

Za korisnike sa kojima ima sklopljen ugovor poštanski operator može određivati cene nezavisno od cenovnika koji predstavlja zvanični cenovnik za većinu korisnika u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima.

Poštarinu može platiti ili pošiljalac ili primalac shodno dogovoru, odnosno ugovorenom odnosu. U cenu usluge se uvek uračunavaju dopunske usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva.

Sve dopunske usluge se dodatno uračunavaju (dodaju) na osnovnu cenu.



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

9.1 Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarelost

Transportna dokumenta i manipulativne isprave čuvaju se u skladu sa definisanim rokovima u Zakonu o računovodstvu, Uredbi o kategorijama registraturskog materijala sa rokovima čuvanja, kao i u skladu sa carinskim zakonom za pošiljke koje prolaze postupak carinjenja.

Dokumenta se čuvaju kako u originalnom obliku, tako i u elektronskom formatu, obezbeđujući čuvanje u obliku u kojem su i napravljeni, poslani ili primljeni, uz mogućnost utvrđivanja identiteta pošiljaoca ili primaoca, kao i vreme i mesto slanja elektronske poruke.

Tehnologija koja se primenjuje u postupku čuvanja obezbeđuje zaštitu od naknadnog menjanja ili brisanja podataka, a rezervna kopija podataka odnosno baze podataka je dostupna i na drugoj (udaljenoj) lokaciji.

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.

9.2 Postupak reklamacije korisnika i potraživanja pošiljaka

Korisnik poštanskih usluga koji nije zadovoljan pruženom uslugom ima pravo da izjavi reklamaciju poštanskom operatoru. Reklamacije se mogu podneti telefonom, u pisanom papirnom obliku u sedištu poštanskog operatora ili elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora koja je istaknuta na web sajtu.

Svaka reklamacija mora da sadrži broj poštanske pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca, kao i podatke o vrednosti pošiljke i otkupnom iznosu, ukoliko je predmet reklamacije vrednosna ili otkupna pošiljka.

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 u unutrašnjem i u roku od šest meseci u međunarodnom poštanskom saobraćaju, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

U slučajevima oštećenja ili umanjenja sadržine poštanske pošiljke korisnik može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru najkasnije narednog radnog dana, a u daljem roku od 60 dana od dana uručivanja pošiljke podneti zahtev za obeštećenje.

U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u predviđenim rokovima gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari po odredbama važećeg Zakona o poštanskim uslugama.

Poštanski operator vodi elektronsku evidenciju o izjavljenim reklamacijama i izdaje potvrdu o prijemu reklamacije.

Poštanski operator dužan je da se u roku od osam dana od dana prijema reklamacije izjasni o osnovanosti reklamacije.



9.3 Postupak obeštećenja korisnika poštanskih usluga i prigovor Agenciji

Za svako oštećenje koje je spolja vidljivo, primalac pošiljke mora odmah da stavi primedbu na dokumentu koji izdaje poštanski operator u trenutku kada se pošiljka uručuje, odnosno prima ili preuzima ili najkasnije narednog radnog dana.

Ukoliko se korisnik usluge ne pridržava ovih uslova pretpostaviće se da je do oštećenja došlo nakon uručjenja.

Za svaki gubitak pošiljke primalac dostavlja primedbu na definisane načine u slučaju reklamacije: telefonom, u pisanom papirnom obliku u sedištu poštanskog operatora ili elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora koja je istaknuta na web sajtu.

Ako se prilikom uručjenja registrovane poštanske pošiljke primaocu ili ovlašćenom licu, utvrdi da se masa pošiljke slaže sa masom utvrdjenom prilikom predaje te pošiljke na prenos, i da na njenom spoljnom omotu ne postoji vidljivi znaci povrede ili oštećenja, smatra se da je pošiljka ispravna u smislu odredbi Zakona o poštanskim uslugama.

Zahtev za naknadu štete mora se podneti u pisanom obliku (papiru), poštanskom operatoru u roku propisanom Zakonom o poštanskim uslugama. O rezultatu reklamacionog postupka korisnik će biti obavešten u roku predviđenim Zakonom o poštanskim uslugama.

Korisnik usluga poštanskom operatoru mora da dostavi broj pošiljke (broj sa bar kod oznake) na koju se reklamacija odnosi, potvrdu o prijemu pošiljke, kao i račun/otpremnicu koja je pratila pošiljku ukoliko korisnik poseduje ovaj dokument.

Odgovornost poštanskog operatora je strogo ograničena na direktan fizički gubitak ili oštećenje pošiljke, za kašnjenje u prenosu pošiljke, neispunjenje dopunskih usluga, delimično izvršenje usluge. Sve vrste izgubljene dobiti isključuju se, a naročito gubitak zarade, prihoda, kamata, budućih poslova, bilo da je takav gubitak ili šteta direktna ili indirektna, i čak ako je poštanski operator upozoren na rizik takvog gubitka ili štete pre ili nakon prijema pošiljke, budući da se pošiljalac može osigurati od posebnih rizika.

Poštanski operator ne snosi odgovornost i ne priznaje naknadu štete u slučajevima gubitka ili štete koji su izazvani krivicom pošiljaoca, usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge, ili neadekvatnog pakovanja ili štete koja je rezultat same sadržine i prirode pošiljke ili nepredvidivog događaja izvan ljudskih objektivnih mogućnosti (nesreće, prirodne katastrofe, štrajkovi, blokade puteva i sl.) kao uzroka više sile koji se nije mogao sprečiti izbeći ili otkloniti.

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 poslova.

Za slučaj prekoračenja roka predviđenog za prenos pošiljke, neizvršenja usluge, nepotpunog izvršenja ili pogrešnog izvršenja usluge, gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, korisniku pripada naknada štete u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, i to:

1) za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne poštanske 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 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 – petostruki iznos naplaćene poštarine;
- 6) za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke – trostruki iznos naplaćene poštarine.

Poštanski operator nije odgovoran za Indirektnu štetu ili izmaklu dobit.

Poštanski operator je dužan da štetu nadoknadi korisniku koji je platio poštarinu za prenos te pošiljke.

Pravo je korisnika da u slučaju odluke poštanskog operatora o odbijanju reklamacije ili nedostavljanju Odluke podnese prigovor Agenciji, koja posreduje po podnetim prigovorima u vansudskom rešavanju spora nastalog između poštanskog operatora i korisnika. Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja spora ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

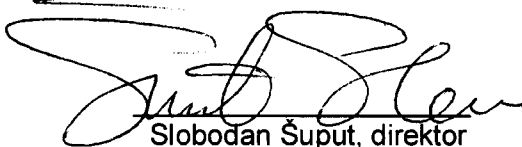
10) Prelazne i završne odredbe

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

Danom stupanja na snagu ovih Opštih uslova prestaju da važe prethodni Posebni uslovi – Express Courier d.o.o.

Oktobar 2020.




Slobodan Šuput, direktor