

БРОЈ: 1-04-34502-15/23-4

ДАТУМ: 11-01-2024


PRO BRINGER

Pro et Contra 2021 doo Beograd
МБ :21796689
ПИБ: 113071049



На основу члана 9. Закона о поштанским услугама ("Сл. гласник РС", бр. 77/2019)- у даљем тексту:Закон, **Pro et Contra 2021 doo Beograd**- у даљем тексту: поштански оператор доноси,

ОПШТЕ УСЛОВЕ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Општи услови за обављање поштанских услуга (у даљем тексту : Општи услови) садрже :

- 1) назив и седиште поштанског оператора;
- 2) врсте поштанских услуга које ће обављати;
- 3) територију на којој ће обављати поштанске услуге;
- 4) начин и услове обављања поштанских услуга;
- 5) рокове за уручење поштанских пошиљака;
- 6) допунске услуге у вези са пошиљкама;
- 7) поступање са неиспоручивим пошиљкама и отварање ових пошиљака;
- 8) начин плаћања поштанских услуга;
- 9) рокове чувања манипулативних исправа, поступак рекламације и потраживања пошиљака, као и поступак обештећења корисника у рекламационом поступку.

Назив и седиште поштанског оператора;

Општи услови су акт поштанског оператора: **Pro et Contra 2021 doo Beograd** са седиштем у **Београду, Гроцка, Калуђерица, Краља Петра Првог 58/21, МБ: 21796689, ПИБ: 113071049,** који је регистрован за обављање делатности 53.20- поштанске активности комерцијалног сервиса преко регистрованог огранка : **Pro et Contra 2021 doo Beograd Ogranak Pro Bringer.**

Опште одредбе о поштанским услугама које поштански оператор обавља

Поштански оператор се бави осталим поштанским услугама у унутрашњем поштанском саобраћају на територији Републике Србије, и то услуге додатне вредности (експрес и куриске) и поједине допунске услуге.

Поштанске пошиљке које поштански оператор прима, превози и уручује, су поштанске пошиљке масе до 20 кг, минималних димензија 10cm x 10 cm x 0,1 cm, максималних димензија 150 cm x 150 cm x 150 cm.

Поштански оператор обавља поштанске услуге :

Данас за данас, које подразумевају уручење пошиљке истог дана до 19 сати, рачунајући од времена пријема пошиљке.

Данас за сутра, које подразумевају уручење пошиљке наредног радног дана до 19 сати, рачунајући од дана преузимања пошиљке.

Данас за одмах, које подразумевају уручење пошиљке у року од 180 минута, рачунајући од времена преузимања пошиљке.

Поштански оператор врши пренос следећих врста регистрованих пошиљака :

- Обичне пошиљке (пошиљке без означене вредности) - поштанске пошиљке које имају свој број и о којима се води евиденција, за које се издаје потврда о пријему пошиљке. Обичном регистрованом пошиљком се сматра свака пошиљка за коју није исказана вредност.
- Вредносне пошиљке - поштанске пошиљке које имају свој број и о којим се води евиденција, за које се издаје потврда о пријему пошиљке, које су осигуране за случај губитка, оштећења или умањења садржине пошиљке до висине вредности коју је навео пошиљалац.
- Откупне пошиљке - вредносне поштанске пошиљке које имају свој број и о којима се води евиденција, и које се примаоцу уручују уз претходну налату откупног износа који је на пошиљци навео пошиљалац у корист пошиљаоца те пошиљке. Откупни износ поштански оператор доставља пошиљаоцу на текући рачун, назначену адресу или се исплаћује у просторијама поштанског оператора.

Права, обавезе и одговорност поштанског оператора

Забрањено је слање поштанских пошиљака које садрже:

- 1) опасне и штетне материје, као и предмете који могу угрозити здравље и живот људи и оштетити друге поштанске пошиљке, осим материја у вези са којима је поступање уређено посебним законом;
- 2) наркотике и психотропне супстанце, осим када су пошиљалац и прималац овлашћени за њихов промет односно за њихову употребу;
- 3) материјале порнографског или еротског карактера који приказују сексуалну експлоатацију деце (дечију порнографију), односно сексуалне радње људи које се односе на животиње и некрофилију;

- 4) производе или супстанце које могу оштетити друге поштанске пошиљке или поштанску опрему због своје природе или амбалаже, односно паковања;
- 5) новац, кованице, новчанице, друге хартије од вредности, племените метале и вредне комаде накита, осим у вредносним пошиљкама;
- 6) живе животиње;
- 7) друге материје, односно предмете чије слање је забрањено другим прописима.

Када постоји основана сумња да се у поштанској пошиљци налазе забрањени предмети из става 1. овог одељка Општих услова, поштански оператор је дужан да без одлагања о томе обавести надлежни орган и да по његовој одлуци комисијски отвори и прегледа садржину пошиљке.

Поштански оператор 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 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.

Поштански оператор преузима пошиљке од пошиљаоца на његовој адреси, или на месту на коме се пошиљалац и поштански оператор договоре.

Приликом пријема и уручења пошиљке поштански оператор утврђује идентитет пошиљаоца/примаоца на начин прописан Законом.

Поштански оператор је дужан да сваку примљену поштанску пошиљку и документа која се на ту пошиљку односе означи датумом пријема и својим идентификационим знаком. Датумом пријема, не морају бити означене пошиљке које су примљене по уговору којим је, између осталог, уређено да се све пошиљке предате оператору не означавају датумом пријема, већ за њих важи датум отиснут на документу који служи као доказ о предаји пошиљке на даљу отпрему.

При пријему пошиљке пошиљаоцу се издаје потврда о пријему пошиљке 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 пошиљаоца, број пошиљке, датум пријема, маса, вредност, опис садржине, наплаћена поштарина и други подаци о пошиљци“). Манипулативне исправе које се налазе на пошиљци или прате пошиљку, морају садржати све податке као и потврда о пријему пошиљке.

Поштански оператор, односно запослени код поштанског оператора, дужни су да при пријему откупних и вредносних пошиљака изврше увид у личну исправу корисника са фотографијом и евидентирају регистарски број личне исправе у циљу утврђивања идентитета пошиљаоца и

спречавања прања новца и финансирања тероризма и промета робе нерегистрованих субјеката. Поштански оператор је дужан да податке чува као пословну тајну, користи у сврху за коју су прикупљени и да само по захтеву суда или другог надлежног органа, за потребе поступка који се води пред тим органом, достави тражене податке. Подаци се чувају најмање годину дана, на начин прописан законом којим се уређује тајност података.

Прималац пошиљке на другом примерку потврде о пријему потписује да је пошиљку преузео, чиме оператору обезбеђује доказ да је пошиљку уручио.

Пошиљка која је уручена без видљивог оштећења на спољној амбалажи сматра се да је уручена неоштећена.

Поштански оператор 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).

У случају неуспеле доставе регистроване поштанске пошиљке, поштански оператор је дужан да остави извештај о приспећу пошиљке који садржи обавештење о даљем поступању с пошиљком, односно враћању исте пошиљаоцу.

Ако је примаоцу остављен извештај о приспећу пошиљке пре истека рока за уручење пошиљке, сматра се да је поштански оператор испунио своју обавезу и пошиљку уручио у прописаном року.

Ако пошиљалац није другачије одредио, поштанска пошиљка се се истога, а најкасније наредног радног дана, враћа пошиљаоцу када је:

- 1) прималац одбио пријем;
- 2) прималац непознат;
- 3) непотпуна адреса;
- 4) нетачна адреса;
- 6) прималац пресељен;
- 7) прималац умро.

При враћању поштанске пошиљке, поштански оператор врши 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 после истека законског рока за чување неиспоручивих поштанских пошиљака од 6 месеци излаже јавној продаји. Исправе и друга документа пронађена у поштанској пошиљци, укључујући и пошиљку чија је садржина забрањена, поштански оператор доставља у року од тридесет дана од дана комисијског

прегледа, органу који је исправе и друга документа издао или надлежном органу општине на чијој је територији предметна пошиљка примљена.

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 новчаних средстава добијених јавном продајом у року од годину дана, новчана средства од продаје садржине неиспоручиве пошиљке постају ванредни приход поштанског оператора.

Права, обавезе и одговорност корисника поштанских услуга

Корисници поштанских услуга су пошиљалац и прималац поштанске пошиљке.

Пошиљалац је дужан да на поштанској пошиљци правилно и јасно назначи назив, односно своје име и презиме и тачну адресу, и да правилно и јасно означи назив, односно име и презиме примаоца и тачну адресу примаоца.

Уколико поштанска пошиљка не садржи податке из става 2. овог одељка општих услова поштански оператор, односно запослени на пријему пошиљака, дужан је да захтева од корисника да отклони уочене недостатке у адресовању, а уколико корисник не поступи у складу са захтевом, дужан је да одбије пријем такве пошиљке.

Пошиљалац је одговоран за правилно паковање поштанске пошиљке на начин којим се штити садржина те пошиљке, друге пошиљке, запослени који рукују пошиљком, као и опрема и средства која се користе при руковању са пошиљком.

Паковање мора одговарати маси, облику, садржају, величини и означеној вредности пошиљке. Паковање пошиљака подразумева стављање садржаја пошиљке у одговарајућу амбалажу ради спречавања оштећења или умањења њеног садржаја, од тренутка пријема до уручења.

За паковање пошиљака се користи унутрашња и спољашња амбалажа.

За унутрашњу амбалажу се користи: пак папир, стреч фолија, пуцкава фолија, сунђер или неки други упијајући материјал који би могао да упије течност ако је садржај пошиљке течност.

За спољашњу амбалажу пошиљака се користе: коверте, картонске кутије, дрвени или метални сандуци и слично, у зависности од врсте садржаја пошиљке.

Уколико је садржај пошиљке ломљив, пошиљалац мора сваку појединачну ломљиву ствар посебно упаковати 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 пошиљка друге врсте садржаја, осим докумената која су упакована у коверат, мора бити адекватно упакована и обезбеђена унутрашњом и спољашњом амбалажом.

Пошиљалац је одговоран за правилно адресовање пошиљака на начин прописан Законом.

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

Начин плаћања поштанских услуга

Поштански оператор поштарину наплаћује у складу са важећим ценовником.

Поштански оператор има право да поштарину за обављање поштанске услуге наплати унапред.

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

Са правним лицима (пошиљаоцима) са којима Поштански оператор има потписан уговор о пружању услуга, наплата поштарине врши се једном месечно, уплатом износа укупне поштарине на текући рачун поштанског оператора. Наплата поштарине врши се на уговорени начин, у уговореним роковима.

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

За кориснике са којима има закључен уговор о пословно техничкој сарадњи поштански оператор може одређивати цене независно од ценовника који представља званични ценовник за већину корисника у складу са законом и подзаконским актима.

Поступак рекламације и обештећења корисника поштанских услуга

Поступак рекламације

Рекламацију за неизвршење, делимично извршење, уручење оштећене пошиљке или кашњење у роковима уручења, корисник услуга може поднети телефонским путем, електронским путем и у писаном облику. Рекламације се могу поднети у писаном (папирном) облику у седишту поштанског оператора, електронским путем на маил адресу поштанског оператора, или на број телефона поштанског оператора.

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

Уколико се рекламација подноси писаним путем, 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. Поштански оператор 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 рачунајући од наредног дана од дана предаје поштанске пошиљке.

Рекламација садржи број поштанске пошиљке, име, презиме и адресу пошиљаоца и примаоца, као и податке о вредности пошиљке и откупном износу, уколико је предмет рекламације вредносна или откупна пошиљка.

Поштански оператор је дужан да пре уручења поштанске пошиљке сачини записник, ако уочи оштећење пошиљке настало у токовима поштанског оператора, као и да о томе обавести корисника.

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

Против одлуке поштанског оператора о одбијању рекламације, корисник може поднети приговор Регулаторном телу за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту Регулатор) у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема одлуке о рекламацији.

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

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

Поступак обештећења корисника поштанских услуга

Поштански оператор 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 поштански оператор ни на који начин није могао да утиче.

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

- 1) за губитак или потпуно оштећење вредносне поштанске пошиљке - износ означен на пошиљци увећан за поштарину наплаћену по вредности и десетоструки износ наплаћене поштарине за ту пошиљку умањену за поштарину по вредности;
- 2) за делимично оштећење или умањење садржине вредносне 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 на основу тачке 1) овог става;
- 3) за губитак или потпуно оштећење регистроване поштанске пошиљке десетоструки износ наплаћене поштарине;
- 4) 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;
- 5) за неизвршену, непотпуно или погрешно извршену поштанску услугу регистроване поштанске пошиљке - петоструки износ наплаћене поштарине;

- б) 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 са поштанским оператором ће решавати споразумно, а уколико то није могуће надлежан је стварно надлежни суд у Београду.

Рокови чувања документације и застарелост

Поштански оператор ће сву документацију која се односи на поштанске услуге чувати на следећи начин:

- Манипулативне исправе чувају се у складу са Законом и прописима који регулишу ову материју у зависности од врсте документа, а не мање од три године.
- Рокови чувања документације се продужавају за документ који се односи на новчане трансакције, налату и потраживања, документацију о пошиљкама из рекламационих поступака и документима о пошиљкама које се односе на судске поступке.
- Поштански оператор је дужан да податке о извршеним налозима за пренос и другу документацију насталу у раду платног система чува најмање пет година од дана њиховог извршења, односно настанка, осим ако законом није утврђен дужи рок чувања.

Завршне одредбе

На све што није регулисано општим условима, примењују се одредбе Закона, подзаконских аката, као и осталих одговарајућих позитивних законских прописа, а у случају када одредбе општих услова нису у складу са позитивним законским прописима, те одредбе се замењују важећим одговарајућим законским одредбама, а општи услови у осталом делу остају на снази.

Поштански оператор је дужан да опште услове истакне на видном месту у пословним просторијама и да их на други начин учини јавно доступним корисницима, најмање осам дана пре почетка њихове примене.

Поштански оператор је дужан да обавља поштанске услуге у складу са својим општим условима.

Ови Општи услови ступају на снагу по добијању сагласности Регулатора.

У Београду, 11.1.2024. године

Pro et Contra 2021 doo Beograd

Предраг Башовић, директор

