

## OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

### SENDEX



#### Naziv i sedište poštanskog operatora

**RASTKO ĐOKIĆ PR, AGENCIJA ZA PRUŽANJE KURIRSKIH USLUGA SENDEX BEOGRAD (VOŽDOVAC)** (u daljem tekstu: Sendex), sa sedištem u Beogradu-Voždovac u ulici Ljermontova 2, je ovlašćeni poštanski operator za obavljanje kurirskih usluga na teritoriji grada Beograda.

#### Vrste poštanskih usluga koje poštanski operator obavlja

Sendex se isključivo bavi uslugom kurirskog prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka na teritoriji Beograda, od 8-17 casova radnim danima od ponedeljka do subote. Usluga se ne obavlja verskim, državnim praznicima i nedeljom.

Kurirska usluga podrazumeva prijem poštanskih pošiljaka na adresi pošiljaoca i direktan prevoz i uručenje na adresi primaoca, bez ikakve prerade.

Pošiljke koje Sendex prenosi su registrovane pošiljke, minimalnih dimenzija 1cm x 1cm x 1cm i maksimalnih dimenzija 100cm x 100cm x 100cm. Sendex obavlja kurirski prenos pošiljaka mase do maksimalno 80kg.

Pošiljke ne mogu imati dodatne i dopunske usluge i ne mogu biti sa vrednosnim i otkupnim iznosom.

#### Prava, obaveze i odgovornost korisnika poštanskih usluga

Korisnici poštanskih usluga su pošiljalac i primalac poštanske pošiljke.

Pošiljalac poštanske pošiljke ima obavezu da poštansku pošiljku upakuje na način kojim se štiti sadržina pošiljke, druge pošiljke i zaposleni koji njima rukuju. Pakovanje pošiljaka podrazumeva stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajuću ambalažu radi sprečavanja oštećenja ili umanjenja njenog sadržaja, od trenutka prijema do uručjenja.

Za pakovanje pošiljaka se koristi unutrašnja i spoljašnja ambalaža.

Za unutrašnju ambalažu se koristi pak papir, strec folija i drugo.

Za spoljašnju ambalažu pošiljaka se koriste koverte, kartonske kutije, plasticne kutije, drveni ili metalni sanduk.

Ukoliko je sadržaj pošiljke lomljiv, pošiljalac mora svaku pojedinačnu lomljivu stvar posebno upakovati unutrašnjom zaštitnom ambalažom, odvojiti lomljive stvari jedne od drugih i obezbediti da se lomljive stvari ne šetaju u pošiljci. Na pošiljci koja sadrži lomljiv sadržaj pošiljalac krupnim slovima ispisuje oznaku "LOMLJIVO".

Tečnost se pakuje u zatvorenu posudu koja tečnost ne propušta. Posuda se zatim stavlja u drveni ili metalni sanduk u koji se stavlja material (sunder, piljevina, krpe i slično) koji bi mogao da upije svu tečnost u slučaju da procuri.

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

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

Pošiljalac i primalac pošiljke mogu predavati i primati lično ili posredstvom ovlašćenih pošiljaoca/primaoca. Ovlašćenja za predaju i prijem pošiljaka izdaju nadležni organi.

## **Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora**

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

Poštanski operator Sendex 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.

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;
- plemeniti metali i vredni komadi nakita, drago kamenje;
- eksplozivne, zapaljive i radioaktivne materije;
- oružje i municiju;
- otrovi;
- žive životinje;

- kao i drugi zakonom zabranjeni predmeti.

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

Prilikom prijema i uručenja pošiljke Sendex utvrđuje identitet pošiljaoca/primaoca na način propisan Zakonom.

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

Pošiljka koja je uručena bez vidljivog oštećenja na spoljnoj ambalaži smatra se da je uručena neoštećena.

Poštanski operator Sendex će u slučaju potrebe, u cilju uručenja 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 Sendex ne uspe da uruči pošiljku (primalac odbio prijem, primalac nepoznat, primalac preminuo, preseljen) ista se, istoga, a najkasnije narednog radnog dana, vraća pošiljaocu uz naplatu povratne poštarine. Povratna poštarina je identična naplaćenju poštarije 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 i kvarljivu robu se odmah uništavaju, dok se sadržaj ostalih pošiljaka posle isteka zakonskog roka za čuvane neisporučenih postanskih pošiljaka od 6 meseci 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 ne podnese zahtev za isplatu u roku od godinu dana, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

Sendex preuzete pošiljke uručuje u toku dana kada ih je i preuzeo i to u roku od:

Zona 1 – 30\_\_min u zoni/ 45 min van zone mesta preuzimanja

Zona 2 – 30\_min u zoni / 45 min van zone mesta preuzimanja

Zona 3 – 30\_\_min u zoni/ 45 min van zone mesta preuzimanja

Zona 4 -30min u zoni/ 45 min van zone mesta preuzimanja

Zona 5-30 min u zoni/ 45 min van zone mesta preuzimanja

Prigradska 1 zona 60min

Prigradska 2 zona 90min

Prigradska 3 zona 90 min

Prigradska 4 zona 120 min

### **Način plaćanja poštanskih usluga**

Sendex poštarinu naplaćuje u skladu sa utvrđenim cenovnikom, u zavisnosti od zone u kojoj se vrši dostava posiljaka. Takođe poštarina zavisi od mase i dimenzija posiljaka.

Sendex ima pravo da poštarinu za obavljane kurirske usluge naplati unapred.

Ukoliko je pošiljalac pošiljke fizičko lice, poštarina se naplaćuje unapred, u gotovini, pri preuzimanju pošiljke.

Primalac ili pošiljaoc pošiljke može platiti gotovinom poštarinu isključivo ako je fizičko lice. Poštarinu primalac ili pošiljaoc pošiljke plaća u gotovini, pri čemu mu se ostavlja primerak Potvrde o prijemu pošiljke na kojoj je označen je i iznos naplaćene poštarine kao dokaz da je platio poštarinu.

Sa pravnim licima (pošiljaocima) sa kojima Sendex ima potpisan ugovor o pružanju usluga, naplata poštarine vrši se jednom mesečno, uplatom iznosa ukupne poštarine na žiro račun Sendex. Sendex zadnjeg dana u mesecu, za tekući mesec, dostavlja fakturu za izvršene usluge na osnovu koje se u roku od 10-60 dana od izdavanja iste, vrši uplata označenog iznosa u korist Sendexa.

Ukoliko primalac pošiljke odbije da plati poštarinu, pošiljka se vraća pošiljaocu i od njega se naplaćuje dupla poštarina (za prijem i vraćanje pošiljke).

## **Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarelost**

Sendex će svu dokumentaciju koja se odnosi na poštanske uskuge čuvati u roku od 1 godine računajući od dana prijema pošiljke.

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

## **Postupak reklamacije i potraživanja pošiljaka**

Reklamaciju za neizvršenje, delimično izvršenje, uručenje oštećene pošiljke ili kašnjenje u rokovima uručenja, korisnik usluga može podneti telefonskim putem na broj 0641240520, elektronskim putem na mail [sendexserbia@gmail.com](mailto:sendexserbia@gmail.com) i pisano na adresu Sendex-a.

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

Ukoliko se reklamacija podnosi elektronskim putem ili pisano, korisnik je u obavezi da uz reklamaciju priloži i dokaz (potvrdu o prijemu pošiljke, zapisnik o oštećenju pošiljke, fotografije i sl.).

Reklamacija na oštećene pošiljke se podnosi odmah, pri uručenju pošiljke, ili najkasnije do kraja narednog radnog dana. Sendex 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.

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

Protiv odluke Sendex o odbijanju reklamacije, korisnik može podneti prigovor Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu Agencija) u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema odluke o reklamaciji.

Korisnik može podneti prigovor Agenciji i zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji.

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

## **Postupak obeštećenja korisnika poštanskih usluga**

Sendex se oslobađa odgovornosti u slučaju da je do štete došlo dejstvom više sile kao što su elementarne nepogode (zemljotresi, poplave...) blokade puteva, štrajkovi i drugi događaji na koje Sendex ni na koji način nije mogao da utiče.

U slučaju da se utvrdi odgovornost operatora po podnetoj reklamaciji Sendex će isplatiti naknadu štete u skladu sa zakonom i to:

- za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke - desetostruki iznos naplaćene poštarine;
- za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine registrovane poštanske pošiljke – iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio za gubitak ili potpuno oštećenje;
- za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke - petostruki iznos naplaćene poštarine;
- za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke – trostruki iznos naplaćene poštarine.

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

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

#### **Završne odredbe**

Sendex je u obavezi da ove opšte uslove istakne na vidnom mestu u poslovnoj prostoriji/prostorijama i na drugi način učini javno dostupnim korisnicima.

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

U Beogradu  
februar 2021.god.

**DIREKTOR**

Djokic Rastko

