

BEX
express

Bexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank

БРОЈ: 11845
06.12. 20 21 год.
ŠABAC



ISO 9001:2008

www.tuv.com
© TÜV RHEINLAND

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

Na osnovu člana 9. Zakona o Poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 77/2019) poštanski operator BEXEXPRESS DOO ŠABAC donosi:

Република Србија
Регулаторна агенција за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 1-04-34601-8/15-29

ДАТУМ: 07-12-2021

OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE

POŠTANSKIH USLUGA

BEXEXPRESS D.O.O. ŠABAC

Ul. Kralja Milutina 146, 15000 Šabac





Bexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.tuv.com
ID: 910563306

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

 www.bex.rs

 bex@bex.rs

1) NAZIV I SEDIŠTE POŠTANSKOG OPERATORA

Privredno društvo Bexpress d.o.o Šabac (u daljem tekstu **Bexpress**) sa sedištem u Šapcu ul. Kralja Milutina 146 mat.br 21109690 PIB: 109004099 je privredno društvo osnovano i registrovano dana 27.05.2015 godine u Agenciji za privredne registre za obavljanje delatnosti 5320 - "poštanske aktivnosti komercijalnog servisa" pod kojim se podrazumevaju ostale poštanske usluge, usluge dodatne vrednosti i dopunske poštanske usluge u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama (Sl glasnik RS, broj 77/19) (u daljem tekstu: Zakon).

Bexpress (u daljem tekstu: poštanski operator) je pravno lice ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga saglasno Zakonu i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga. Poštanski operator obavlja poštanske usluge u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast 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 unutrašnjem poštanskom saobraćaju, organizovati prenos pošiljaka koji obuhvata: prijem, prevoz, pretovar, otpremu, eventualno skladištenje, uručenje pošiljaka i povrat neisporučenih pošiljaka u rokovima od 24h do 72h u zavisnosti od vrste pošiljke.

Međunarodni poštanski saobraćaj poštanski operator će obavljati samo u fazi uručjenja poštanskih pošiljaka koje su prispele iz drugih država na teritoriju Republike Srbije, a na osnovu ugovora o saradnji ili sporazumu koji poštanski operator ima zaključene sa poštanskim operatorima iz drugih zemalja.

Poštanska pošiljka je pravilno upakovana i adresovana celina, koja se sastoji od jedne ili više manjih celina (zbirna pošiljka) na kojoj mora biti označeno čitko ime i prezime, puna adresa primaoca i pošiljaoca, oznaka na osnovu koje se nesporno može utvrditi primalac i masa pošiljke.



Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099
Matični broj: 21109690
Šifra delatnosti: 5320
Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.bex.com
ID 910502300

telefon

+381 (0) 69 640 640
+381 (0) 11 6 555 000
+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs
 bex@bex.rs

Zbirna pošiljka je sastavljena iz više pojedinačnih pošiljaka, ukoliko ih jedan pošiljalac šalje jednom primaocu.

Poštarina se za zbirnu pošiljku obračunava po ukupnoj masi pošiljke.

Ukoliko je na taj način obračunata poštarina niža do minimalne zaštitne cene, za svaku pojedinačnu pošiljku unutar zbirne pošiljke tada se poštarina obračunava kao proizvod broja pojedinačnih pošiljaka unutar zbirne pošiljke i minimalne zaštitne cene.

Poštanski operator će na vidnim mestima u poslovnim prostorijama istaknuti Opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga i objaviti ih na svojoj internet stranici www.bex.rs i na taj način ih učiniti dostupnim trećim licima osam dana pre početka njihove primene.

Poštanski operator zadržava pravo jednostrane izmene i dopune Opštih uslova za obavljanje poštanskih usluga koje mogu stupiti na snagu tek po dobijanju saglasnosti od Regulatorne agencije za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Agencija).

2) TERITORIJA NA KOJOJ ĆE POŠTANSKI OPERATOR OBAVLJATI POŠTANSKE USLUGE-SEDIŠTA I OGRANCI (POSLOVNICE)

Poštanski operator pruža usluge prenosa pošiljaka sa ekspres uslugom na celoj teritoriji Republike Srbije, preko svojih poslovnica odnosno ogranaka koji su registrovani u Agenciji za privedne registre. Spisak poslovnica poštanskog operatora je objavljen na internet stranici i ažurira se u skladu sa promenama na poštanskoj mreži poštanskog operatora.

Pored poslovnica, poštanski operator obavlja delatnost i u Paket Šopovima. Paket Šopovi su mesta na kojima može da se preda ili preuzme pošiljka, čiji spisak je objavljen na internet stranici operatora i koji se ažurira u skladu sa tekućim izmenama na poštanskoj mreži poštanskog operatora.

3) VRSTE POŠTANSKIH USLUGA

Poštanski operator obavlja ostale poštanske usluge i to: usluge dodatne vrednosti u koje spadaju ekspres usluge koje podrazumevaju prijem, prerađu, prevoz i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćim i garantovanim rokovima i ostale usluge koje sadrže poseban način postupanja u



Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099
Matični broj: 21109690
Šifra delatnosti: 5320
Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.bv.com
ID 910663306

telefon

+381 (0) 69 640 640
+381 (0) 11 6 555 000
+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

toku prijema, prerade, prevoza i uručenja poštanskih pošiljaka, odnosno usluge po zahtevu primaoca i usluge po zahtevu pošiljaoca (usluga praćenja pošiljaka, korisnička aplikacija) način i mesto preuzimanja, vreme i mesto uručenja, kao i niz drugih usluga u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast kao i ovim Opštim uslovima.

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.

Minimalne i maksimalne dimenzije poštanskih pošiljaka:

- pošiljke koje sadrže dokumenta:

Minimalne dimenzije: 17x12cm, max debljina 3cm

Maksimalna dimenzija: 40x50cm, maksimalna debljina 15cm

- pošiljke koje sadrže robu:

Minimalna dimenzija: 17x12cmx5cm

Maksimalna dimenzija ne sme biti veći od tri metra za bilo koju dimenziju ili četiri metra za zbir dužine i najvećeg obima merenog u pravcu različitom od dužine.

Usluge koje Poštanski operator pruža su:

1) Express usluga – “DANAS ZA SUTRA”

Ekspres usluga ”DANAS ZA SUTRA” podrazumevaju prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljaka u najkraćim i garantovanim rokovima. Sve pošiljke primljene u toku radnog vremena, biće uručene prvog narednog radnog dana.

2) Uručenje pošiljke u zakazano vreme



Bexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.bv.com
ID 910563306

telefon

+381 (0) 69 640 640


+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

 www.bex.rs

 bex@bex.rs

Poštanski operator po zahtevu korisnika pruža uslugu uručenja pošiljaka do određenog vremena, po važećem cenovniku.

3) Call centar

Poštanski operator korisnicima poštanskih usluga pruža uslugu call centra kao informacionog pozivnog centra, vrši prijem zahteva za preuzimanje pošiljaka i omogućava brz i jednostavan način da korisnici dođu do svih bitnih informacija u pogledu usluga.

4) Usluga praćenja pošiljaka - Track&Trace

Poštanski operator ima mogućnost da prati pošiljku od trenutka kada je kurir preuzme do njenog uručenja (link za praćenje se nalazi na našem sajtu) i takva vrsta usluge se ne naplaćuje.

5) Plaćen odgovor

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.

4) VRSTE POŠILJAKA

Poštanski operator će u ovim Opštim uslovima pod ekspres pošiljkom sa ili bez dodatnih usluga podrazumevati pošiljku sa ekspres uslugom. Pod ekspres pošiljkom se podrazumeva adekvatno zapakovana pošiljka koja se sastoji od jedne ili više celina. Sve pošiljke koje pošiljalac poverava Poštanskom operatoru su registrovane pošiljke sa ekspres uslugom i imaju svoj broj (bar code). Pošiljke sa ekspres uslugom mogu biti:

- Obične pošiljke
- Vrednosne pošiljke
- Otkupne pošiljke
- Obične pošiljke sa ličnim uručenjem,
- Obične pošiljke sa povratnom dokumentacijom



Bexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.tuv.com
ID 910502308

telefon

+381 (0) 69 640 640


+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

 www.bex.rs

 bex@bex.rs

- Obične pošiljke sa zahtevom za vraćanje otpremnice.
- Obične pošiljke sa plaćenim odgovorom
- Međunarodna pošiljka

Obične pošiljke sa ekspres uslugom su registrovane pošiljke kojima se vodi evidencija i za koje se izdaje potvrda o prijemu kao i potvrda o uručenju pošiljke. Ova vrsta pošiljaka se preuzima i uručuje po principu "DANAS ZA SUTRA".

Vrednosne pošiljke sa ekspres uslugom su registrovane pošiljke za koje se vodi posebna evidencija i koje su osigurane do visine vrednosti označene od strane pošiljaoca za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke i za koje se izdaje potvrda o prijemu kao i potvrda o uručenju pošiljke.

Otkupne pošiljke sa ekspres uslugom su registrovane vrednosne pošiljke .Pri uručenju otkupne pošiljke sa ekspres uslugom od primaoca se preuzima iznos novca koji je na pošiljci naveo pošiljalac i koji poštanski operator dostavlja pošiljaocu na tekući račun, naznačenu adresu, ili se isplaćuje u prostorijama poštanskog operatora i za koje se izdaje potvrda o prijemu i potvrda o uručenju pošiljke.

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 prethodnog stava čuva kao poslovnu tajnu najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka.

Ove podatke poštanski operator, 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.

Pošiljka sa ličnim uručenjem je registrovana pošiljka sa ličnim uručenjem uručuje se lično primaocu pošiljke i za nju se izdaje potvrda o prijemu kao i potvrda o uručenju pošiljke. Prilikom uručenja pošiljke je obavezno identifikovanje primaoca na osnovu dokumenata koji poseduju sliku (lična



Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.bex.com
ID 910603306

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

 www.bex.rs

 bex@bex.rs

karta, pasoš, vozačka dozvola, radna legitimacija i sl.). Pomenuta pošiljka nosi obeležje "Lično" i kao dokaz o uručenju se vraća pošiljaocu sa oznakom "Povratnica-Lično".

Pošiljka sa povratnicom je registrovana pošiljka za koju se zahteva vraćanje povratnice pošiljaocu kao dokaz da je pošiljka uručena primaocu. Prilikom uručenja se uzima potpis i overa od primaoca pošiljke, a primaocu se izdaje "potvrda o uručenju" na kojoj se nalaze svi podaci o predmetnoj pošiljci (potpisana povratnica se vraća pošiljaocu). Ova vrsta povratnice služi kao dokaz o uručenju pošiljke izdat od strane kurirske službe.

Pošiljke sa zahtevom korisnika za vraćanje potpisane otpremnice su registrovane pošiljke za koje se od pošiljaoca zahteva da mu se nakon uručenja određene pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku (robu). Prilikom uručenja pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu koja se vraća pošiljaocu pošiljke. Za registrovanu pošiljku sa otpremnicom se izdaje potvrda o uručenju sa svim potrebnim podacima o predmetnoj pošiljci (naziv pošiljaoca, masa, vrednost, posebne usluge i sl.) koje ima svaka pošiljka.

Međunarodna pošiljka je registrovana poštanska pošiljka primljena iz druge države čije će uručenje vršiti poštanski operator na teritoriji Republike Srbije.

Prilikom prijema bilo koje vrste pošiljke poštanski operator izdaje potvrdu o prijemu poštanske pošiljke koju štampa iz PDA uređaja.

Poštanski operator svoje usluge obavlja primenom savremenih tehnologija 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.

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

Zbirna pošiljka je sastavljena iz više pojedinačnih pošiljaka, ukoliko ih jedan pošiljalac šalje jednom primaocu.

Poštarina se za zbirnu pošiljku obračunava po ukupnoj masi pošiljke.



Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099
Matični broj: 21109690
Šifra delatnosti: 5320
Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.tuv.com
ID 9105043308

telefon
+381 (0) 69 640 640
+381 (0) 11 6 555 000
+381 (0) 66 3 555 000

fax
+381 (0) 15 319 305

 www.bex.rs
 bex@bex.rs

Ukoliko je na taj način obračunata poštarina niža do minimalne zaštitne cene, za svaku pojedinačnu pošiljku unutar zbirne pošiljke tada se poštarina obračunava kao proizvod broja pojedinačnih pošiljaka unutar zbirne pošiljke i minimalne zaštitne cene.

5) CENOVNIK

Za sve poštanske usluge poštanski operator određuje **cenovnik na** koji saglasnost daje Agencija. Cenovnik je istaknut na vidnim mestima poslovnih objekata poštanskog operatora kao i na internet prezentaciji koja je dostupna korisnicima elektronskih servisa.

Poštanski operator poseduje cenovnik i na osnovu vrste robe koja se prenosi, tzv. nestandardne usluge (bicikl, televizor, guma putnička, guma poluteretna, guma teretna, menjač manji, menjač automatski, motor-auto, traktorska guma, traktorska guma sa felnom, guma putnička sa felnom, guma poluteretna sa felnom, guma teretna sa felnom, bačva 209 L).

Odluka o uvećanju cena za područje grada Beograda je doneta od strane poštanskog operatora zbog otežanog funkcionisanja na samom području Grada Beograda od kada je na snagu stupila Uredba o zabrani zaustavljanja i parkiranja vozila u praktično svim ulicama gde saobraća GSP prevoz. U ruralnim područjima poštarina je viša zbog same udaljenosti od glavnih saobraćajnica, zbog loše putne infrastrukture što za posledicu ima veliku kilometražu za dostavu jedne pošiljke.

Poštanski operator zadržava pravo da izvrši korekciju cena u skladu sa Zakonom i svojom odlukom a nakon dobijanja pisane saglasnosti Agencije.

Kod korisnika sa kojima poštanski operator ima zaključen ugovor o poslovno tehničkoj saradnji poštanski operator može određivati cene nezavisno od cenovnika koji predstavlja zvanični cenovnik za pojedinačnog korisnika, a u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima i ovim opštim uslovima. Poštarinu može platiti i pošiljalac i primalac shodno dogovoru, odnosno ugovornom odnosu. U cenu usluga se uvek računavaju dodatne usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva. Sve dodatne usluge se dodatno zaračunavaju na poštarinu.



Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099
Matični broj: 21109690
Šifra delatnosti: 5320
Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.bex.com
ID 910603306

telefon
+381 (0) 69 640 640
+381 (0) 11 6 555 000
+381 (0) 66 3 555 000

fax
+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs
 bex@bex.rs

Ukoliko je naznačeno da poštarinu plaća primalac, za koju je isti odbio prijem, poštanski operator zadržava pravo da za iznos duple poštarine tereti pošiljaoca nakon vraćanja iste. Ukoliko na osnovu ugovornog odnosa između poštanskog operatora i korisnika, poštanski operator izvrši ugovorene usluge, a korisnik ne izmiri dospela i nepokrivena potraživanja za pružene usluge, poštanski operator postupa u skladu sa odredbama predmetnog ugovora.

6) RADNO VREME POŠTANSKOG OPERATORA

Radno vreme poštanskog operatora je radnim danima od 08 do 16 časova. Subotom se vrši samo isporuka pošiljaka u magacinu u periodu od 09-12 časova.

Neradni dani su nedelja, državni i verski praznici.

Radno vreme za prijem zahteva/porudžbina za preuzimanje pošiljaka je svim radnim danima od 07:30-20 časova i subotom od 09-12 časova.

7) NARUČIVANJE USLUGE KOJU VRŠI POŠTANSKI OPERATOR

Prijem narudžbina za preuzimanje pošiljaka može se izvršiti putem call centra i putem korisničke aplikacije (koja je instalirana ili se može instalirati kod svakog korisnika) kao i preko linka koji se nalazi na sajtu.

Preuzimanje i dostava pošiljaka obavlja se od ponedeljka do petka. Dostava pošiljka na adrese primalaca ne vrši se subotom (izuzev posebnih korisnika i posebne odluke direktora). Pošiljke preuzete u petak dostavljaju se prvi naredni radni dan – u ponedeljak.

Primaoci pošiljaka subotom mogu da preuzmu pošiljke u svim magacinima poštanskog operatora u periodu od 09-12 časova.

Radno vreme poštanskog operatora istaknuto je na internet stranici. Na svim poslovnicama istaknuto je radno vreme i naziv poštanskog operatora.



Bexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.tuv.com
ID: 910508305

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

 www.bex.rs

 bex@bex.rs

8) ADRESOVANJE I PAKOVANJE 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. Tačnost podataka koji se odnose na pošiljku potvrđuje pošiljalac svojim potpisom na potvrdi o preuzimanju pošiljke na PDA uređaju, bez obzira da li je unosenje 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 uručenje uredno izvršeno.

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 kao i zaposleni koji rukuju pošiljkom.

Obaveza pošiljaoca je da adekvatno zapakuje sadržinu pošiljke, na propisani ili uobičajeni način, da ne bi došlo do nastanka štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi ili dobara, što podrazumeva stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajući omot (kovrta, kutija, sanduk) radi obezbeđenja sadržine pošiljke. Pakovanje mora odgovarati vrsti, prirodi, sadržini, obliku pošiljke, veličini, masi i vrednosti sadržine 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 sunder, pucketava zaštitna folija i dr., u zavisnosti od sadržaja). Pakovanje treba da bude takvo da se spreči



Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099
Matični broj: 21109690
Šifra delatnosti: 5320
Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.tuv.com
ID: 810508390

telefon

+381 (0) 69 640 640
+381 (0) 11 6 555 000
+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

 www.bex.rs
 bex@bex.rs

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 tvrdu 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 osloboda 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 dodatnih usluga. Pakovanje i zatvaranje pošiljaka mora odgovarati prirodi, sadržini, vrsti, obliku, masi i vrednosti predmeta u pošiljci.

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.

Pošiljalac je dužan da na čitljiv i uočljiv način naznači adresu, sadržaj, vrednost, težinu i dimenzije pošiljke (dužina, visina, širina u cm) te obavezno ukoliko to zahteva priroda pošiljke i uputstvo o posebnom rukovanju.

Za pošiljke preko 2 kg primenjuje se tzv. volumetrijski obračun, koji se izračunava prema IATA metodu (Volumetrijska masa (kg)=dužina (cm) x visina (cm) x širina (cm) / 5000) a prilikom utvrđivanja poštarine koristi se veća obračunata vrednost u odnosu na stvarno utvrđenu masu i volumetrijsku masu. Poštanski operator zadržava pravo naknadne provere zapremine pošiljke.

Pod paletizovanom pošiljkom se podrazumeva jedna ili više kutija složenih na ravnu euro paletu (120x80 cm) maksimalne visine do 1,60 m i težine do 800 kg.



Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.tuv.com
ID 910502305

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

 www.bex.rs

 bex@bex.rs

U skladu sa tehnologijom (poslovnim procesom) Poštanskog operatora, i u skladu sa Zakonom poštanski operator je ovlašćen da proveri masu i volumen pošiljke. Podatke upisane na potvrdi o prijemu pošiljke pošiljalac potvrđuje svojim potpisom.

Poštanski 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.

Poštanski operator ne dostavlja pošiljke na poštanski fah, već isključivo na adresu primaoca ili ih uručuje na zahtev primaoca u magacinu ili paket šopovima.

9) ZABRANJENI PREDMETI ZA SLANJE

Pošiljke zabranjene za prenos su:

- opasne i štetne materije, kao i predmeti 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;

- narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet odnosno za njihovu upotrebu;

-materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece (dečiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju;

-proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja;

-novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemenite metale i vredne komade nakita, osim u vrednosnim pošiljkama;

- žive životinje;



Bexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099
Matični broj: 21109690
Šifra delatnosti: 5320
Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.tuv.com
ID: 9106083004

telefon

+381 (0) 69 640 640
+381 (0) 11 6 555 000
+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

 www.bex.rs
 bex@bex.rs

- druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

Poštanski operator može odbiti da primi na prenos 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 transporta 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 transport snosi pošiljalac.

Sve navedene zabrane će se odnositi i na pošiljke u međunarodnom saobraćaju.

10) ROKOVI ZA URUČENJE POŠILJAKA, URUČENJE POŠILJAKA I ROKOVI ČUVANJA

Sve pošiljke poštanski operator uručuje na naznačenu adresu primaocu pošiljke ili na zahtev primaoca isporučuje u magacinu ili paket šopovima. Ukoliko se primalac ne zatekne na adresi pošiljka se može uručiti odraslom članu domaćinstva ili zaposlenom licu na naznačenoj adresi (ukoliko nije naznačeno lično uručenje) i upisivanjem imena i prezimena primaoca pošiljke kroz PDA uređaj 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, ali ne duže od narednog radnog dana ili vremena koje su ugovorom definisali pošiljalac i poštanski operator, ali ne duže od pet radnih dana a sve u skladu sa odabranom vrstom usluge ili vremenom koje je dogovoreno po posebnom zahtevu primaoca.

U rokove uručjenja poštanskih pošiljaka ne računaju se :

- vreme kašnjenja zbog nepotpune i netačne adrese;
- vreme kašnjenja zbog više sile;



Bexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099
Matični broj: 21109690
Šifra delatnosti: 5320
Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.tuv.com
ID 910503308

telefon
+381 (0) 69 640 640
+381 (0) 11 6 555 000
+381 (0) 66 3 555 000

fax
+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs
 bex@bex.rs

–neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava poštanskih pošiljaka.

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

Poštanski operator može sa korisnicima koji predaju veći broj poštanskih pošiljaka, ugovoriti i drugačije rokove za uručenje, ali ne duže od pet radnih dana od dana prijema pošiljaka.

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

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

Poštanski operator 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 utvrđen duži rok čuvanja.

11) RASPOLAGANJE POŠILJKAMA I POSTUPAK SA NEURUČENIM I NEISPORUČIVIM POŠILJKAMA

Pošiljalac raspolaže pošiljkom sve do momenta uručjenja primaocu.

Ako pošiljalac nije drugačije odredio poštanska pošiljka se vraća pošiljaocu kada je:

1. Primalac odbio prijem;
2. Primalac nepoznat;
3. Nepotpuna adresa;
4. Netačna adresa;
5. Istekao rok čuvanja;
6. Primalac preseljen;



Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.tuv.com
ID 91060306

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

 www.bex.rs

 bex@bex.rs

7. Primalac umro.

Poštanski operator zadržava pravo potraživanja prema Pošiljaocu za dodatne troškove (povratna poštarina).

Pošiljka koja je bila na čuvanju vraća se pošiljaocu nakon isteka roka čuvanja, dok se u svim ostalim navedenim slučajevima pošiljka odmah vraća pošiljaocu.

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

U slučaju neuspele dostave registrovane poštanske pošiljke ukoliko primalac iste nema mobilni telefon ili je broj mobilnog telefona netačan, obaveštava se 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 2 radna dana.

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

Ako primalac nije kod kuće - šalje se sms poruka o vremenu i datumu pokušaja uručjenja pošiljke i primaocu i pošiljaocu. Neisporučena pošiljka se može podići u najbližoj ekspozituri Bexexpress-a navedenoj u sms poruci u roku od 2 radna dana od dana pokušaja dostave. Slanjem sms-a o prispeću pošiljke sa naznakom gde i kada se može podići pošiljka, pre isteka roka za preuzimanje, smatra se da je poštanski operator ispunio svoju obavezu prenosa i uručjenja pošiljke u propisanom roku.

Poštanska pošiljka smatra se neisporučivom ako:

-pošiljku nije moguće uručiti ni primaocu ni pošiljaocu;

BEX express

Bexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.tuv.com
ID: 910003008

telefon
+381 (0) 69 640 640
+381 (0) 11 6 555 000
+381 (0) 66 3 555 000

fax
+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs
bex@bex.rs

-poštarina nije plaćena ili je delimično plaćena, a pošiljalac i primalac su odbili da plate neplaćeni iznos poštarine.

U slučaju kada primalac i pošiljalac odbiju prijem poštanske pošiljke, smatra se da je pošiljka neuručiva.

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

- je istekao vremenski period za čuvanje od 30 dana i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;

- 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;

-postoji odluka nadležnog organa;

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

-korespodenciju komisijski odmah uništava;

-poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;

-otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da se ne može uručiti pošiljaocu otkupne pošiljke;

-isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, 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,

BEX express

Bexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.bex.com

ID 910003808

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

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.

Ukoliko se u poštanskim tokovima prenosa pronadje stvar za koju se utvrdi da pripada određenoj poštanskoj pošiljci, nadjena stvar se vraća u tu pošiljku. Pošiljka se komisijski prepakuje i zaštititi a o tome se sačinjava zapisnik. Ukoliko ne može da se utvrdi kojoj poštanskoj pošiljci pripada nadjena stvar, ona ostaje kod poštanskog operatora. Vlasniku nađene stvari se daje rok od 30 dana da se javi i preuzme je. Poštanski operator nakon isteka tog roka nađenu stvar prodaje po postupku utvrđenom zakonima. Iznos dobijen prodajom nađene stvari po odbitku troškova i nađena novčana sredstva čuvaju se godinu dana od dana kada su nađjeni.

12) PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA POSTANSKIH 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:

- pravo, obaveza i odgovornost pošiljaoca da odabere onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke;
- pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno ime i prezime primaoca i pošiljaoca, tačnu adresu primaoca i pošiljaoca i kontakt telefon primaoca i pošiljaoca;



Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099
Matični broj: 21109690
Šifra delatnosti: 5320
Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



telefon
+381 (0) 69 640 640
+381 (0) 11 6 555 000
+381 (0) 66 3 555 000
fax
+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs
bex@bex.rs

– pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržaj te pošiljke, druge pošiljke, 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.

12) PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI POŠTANSKOG OPERATORA

Poštanski operator je dužan da kvalitetno i na propisan način obavlja poštanske usluge i poštuje Zakon i podzakonske akte kojima se uređuje oblast poštanskih usluga.

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;

– pravo da za pošiljke za koje poštarina nije plaćena ili je nedovoljno plaćena, istu naplate od primaoca odnosno 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;

BEX express

Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.buv.com

ID: 810003300

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

– 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 pošiljka, 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 zbog bezbednosti Republike Srbije, otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje;

– 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. 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.

13) REKLAMACIJE KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA

Korisnik poštanskih usluga koji nije zadovoljan pruženom uslugom ima pravo da izjavi reklamaciju poštanskom operatoru. Reklamacije se mogu podneti telefonskim putem, i 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.

BEX express

Bexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.tuv.com
ID 910003008

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs

bex@bex.rs

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 poštanskom saobraćaju, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

U međunarodnom poštanskom saobraćaju 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 šest meseci računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

Poštanski operator je dužan da po prijemu reklamacije u navedenim slučajevima sačini zapisnik koji mora sadržati sve podatke o pošiljci, pošiljaocu i primaocu.

Poštanski operator je dužan da pre uručenja poštanske pošiljke sačini zapisnik, ako uoči oštećenje pošiljke nastalo u tokovima poštanskog operatora, kao i da o tome obavesti korisnika.

U slučajevima oštećenja ili umanjenja sadržine poštanske pošiljke korisnik može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru najkasnije narednog dana, a u daljem roku od 60 dana od dana uručenja 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.

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 iste. Protiv odluke poštanskog operatora o odbijanju reklamacije korisnik može da podnese prigovor Agenciji u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji. Korisnik može podneti prigovor Agenciji i zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji. Pokretanje i vođenje postupka vanskodskog rešavanja spora ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.



Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.tuv.com
ID 970000000

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

 www.bex.rs

 bex@bex.rs

14) NADOKNADA ŠTETE

Za svako oštećenje koje je spolja vidljivo, primalac pošiljke ima rok za prijavu reklamacije do kraja sledećeg radnog dana. Na dokumentu koji izdaje poštanski operater korisnik je dužan da stavi primedbu u trenutku kada se roba 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.

Zahtev za naknadu štete mora se podneti u pisanom obliku poštanskom operatoru u roku propisanom Zakonom. O ishodu reklamacionog postupka korisnik će biti obavešten u roku predviđenim Zakonom.

Odgovornost poštanskog operatora je strogo ograničena na direktan fizički gubitak ili oštećenje pošiljke, za kašnjenje u prenosu pošiljke, neispunjenje dodatnih 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 se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je:

- 1) šteta nastala usled više sile;
- 2) prijem, prerada, prevoz i uručjenje poštanske pošiljke obavljeno u skladu sa odredbama ovog zakona i propisa donetih na osnovu Zakona;
- 3) šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine;
- 4) adresa nepotpuna ili netačna, sem u slučaju kada se pošiljka ošteti od strane poštanskog operatora;

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. U slučaju transporta i manipulacije pošiljkama čiji je sadržaj bela tehnika, električni uređaji, mobilni



Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099

Matični broj: 21109690

Šifra delatnosti: 5320

Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.tuv.com
ID: 010502900

telefon

+381 (0) 69 640 640

+381 (0) 11 6 555 000

+381 (0) 66 3 555 000

fax

+381 (0) 15 319 305

 www.bex.rs

 bex@bex.rs

telefoni, računari, komponente i drugi električni i IT uređaji poštanski operator će preuzimati pošiljke isključivo u originalnoj ambalaži.

Za prouzrokovanu štetu koja je nastala u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, poštanski operator je dužan da korisniku isplati naknadu štete 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 umanjnje 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 umanjnje 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 je dužan da štetu nadoknadi korisniku koji je platio poštarinu za prenos te pošiljke.

Za prouzrokovanu štetu koja je nastala u međunarodnom poštanskom saobraćaju, poštanski operator odgovara u skladu sa aktima Svetskog poštanskog saveza, u granicama utvrđene odgovornosti.

16) ZAVRŠNE ODREDBE

Poštanski operator i korisnik poštanskih usluga su saglasni da se među njima razvije poslovna saradnja. Prema tome sva nerazumevanja i nesporazume vezane za njihova međusobna prava i obaveze moraju pokušati rešiti sporazumno. Ukoliko problem nije moguće rešiti na ovaj način, spor se može pokrenuti pred nadležnim sudom.

Poštanski operator je u obavezi da ove opšte uslove istakne na vidnom mestu u poslovnim prostorijama, objavi na svojoj internet stranici i na drugi način učini javno dostupnim korisnicima.



Bexexpress d.o.o. Šabac; Kralja Milutina 146; 15000 Šabac

PIB: 109004099
Matični broj: 21109690
Šifra delatnosti: 5320
Tekući račun: 220-136137-51, ProCredit Bank



ISO 9001:2008

www.bex.com
ID: 970508390

telefon
+381 (0) 69 640 640
+381 (0) 11 6 555 000
+381 (0) 66 3 555 000

fax
+381 (0) 15 319 305

www.bex.rs
 bex@bex.rs

Stupanjem na snagu ovih opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga broj 1-04-34601-8/15-22 od 29.04.2021.godine.

Šabac,

decembar 2021. godine

Odgovorno lice poštanskog operatora

Nebojša Kitanović

