

Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga

Pionir Wach DOO Beograd

Република Србија
Регулаторна агенција за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ:

1-04-34502-8/23-3

ДАТУМ:

17-05-2023

-Naziv i sedište poštanskog operatora

Društvo za proizvodnju, trgovinu i usluge **PIONIR WACH DOO BEOGRAD** (u daljem tekstu **PIONIR WACH**), sa sedištem u ulici Bulevara Despota Stefana 32 Beograd je ovlašćeni poštanski operator za vršenje kurirskih usluga na teritoriji Grada Beograda.

-Vrste poštanskih usluga koje poštanski operator obavlja

PIONIR WACH se isključivo bavi uslugom kurirskog prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka na teritoriji Grada Beograda, od 07-24 časa svakim danom, uključujući i verske i državne praznike.

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

Pošiljke koje **PIONIR WACH** prenosi su registrovane pošiljke minimalnih dimenzija

10cm x 4cm x 2cm, a maksimalne dimenzije su 100cm x 200cm x 100cm.

PIONIR WACH obavlja kurirski prenos pošiljaka mase do 100kg

PIONIR WACH obavlja kurirsku uslugu istog dana kada je preuzeta pošiljka koja podrazumeva uručenje pošiljaka u roku od 120min od vremena preuzimanja pošiljke u zavisnosti od lokacije u kojoj se dostavljaju pošiljke.

U okviru kurirske usluge **PIONIR WACH** vrši prenos sledećih vrsta registrovanih poštanskih pošiljaka :

-Obične pošiljke (pošiljke bez označene vrednosti)

Poštanske pošiljke koje imaju svoj broj , o kojima se vodi evidencija i za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke.

Običnom registrovanom pošiljkom se smatra svaka pošiljka za koju nije iskazana vrednost.

-Vrednosne pošiljke

Poštanske pošiljke koje imaju svoj broj i o kojim se vodi evidencija, za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke, koje su osigurane za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac.



-Otkupne pošiljke

Vrednosne poštanske pošiljke koje imaju svoj broj i o kojima se vodi evidencija, i koje se primaocu uručuju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa koji je na pošiljci naveo pošiljalac u korist pošiljaoca te pošiljke. Otkupni iznos poštanski operator dostavlja pošiljaocu na tekući račun, naznačenu adresu ili se isplaćuje u prostorijama poštanskog operatora. 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 ove podatke čuva kao poslovnu tajnu, koristi u svrhu za koju su prikupljeni i da samo po zahtevu suda ili drugog nadležnog organa, za potrebe postupka koji se vodi pred tim organom, dostavi tražene podatke. Ove podatke poštanski operator je dužan da čuva najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka.

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 uručenja. Za pakovanje pošiljaka se koristi unutrašnja i spoljašnja ambalaža. Za unutrašnju ambalažu se koristi: pak papir, streč folija, puckava folija, sunđer ili neki drugi upijajući materijal koji bi mogao da upije tečnost ako je tečnost sadržaj pošiljke. Za spoljašnju ambalažu pošiljaka se koriste: koverte, kartonske kutije, drveni ili metalni sanduci i slično, u zavisnosti od vrste sadržaja pošiljke. 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 sadži 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 materijal (sunđer, piljevina, krpe i slično) koji bi mogao da upije svu tečnost u slučaju da procuri. I pošiljka druge vrste sadržaja, osim dokumenata koju su upakovana u koverat, mora biti adekvatno upakovana i obezbeđena 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 lica. Pošiljaoci i primaoci 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 uslugu tog operatora i to za period naveden u punomoćju.

-Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora

Poštanski operator **PIONIR WACH** 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 nepovređenosti tajnosti sadržaja pošiljaka.

Poštanski operator **PIONIR WACH** 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 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;

-narkotici i psihotropne supstance;

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

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

-novac, kovanice, noćanice, druge hartije od vrednosti, plemenite metale, drago kamenje i vredne komade nakita, osim ako se ne nalaze u vrednosnoj pošiljci;

-eksplozivne, zapaljive i radioaktivne materije;

-oružje i municiju;

-otrovi;

-žive životinje;

-kao i drugi zakonom zabranjeni predmeti.

PIONIR WACH preuzima pošiljke od pošiljaoca na njegovoj adresi, ili na mestu na kome se pošiljalac i **PIONIR WACH** dogovore. Prilikom prijema i uručjenja pošiljke **PIONIR WACH** 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 i pošiljaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, vrednost, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošiljci”). Primalac pošiljke na drugom primerku potvrde o prijemu potpisuje da je pošiljku preuzeo, čime operatoru obezbeđuje dokaz da je pošiljku uručio.

Ukoliko se primalac ne zatekne na označenoj adresi, **PIONIR WACH** je dužan da ostavi izveštaj o prispeću pošiljke koji sadrži obavještenje o daljem postupanju sa pošiljkom, odnosno obavesti primaoca o pokušaju uručenja. Ako je primaocu ostavljen izveštaj o prispeću pošiljke pre isteka roka za uručenje pošiljke, smatra se da je operator ispunio svoju obavezu i da je izvršen pokušaj uručenja pošiljke u roku.

Poštanski operator **PIONIR WACH** 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 **PIONIR WACH** ne uspe da uruči pošiljku (primalac odbio prijem, nepoznat, preminuo, preseljen) ista se, istoga, a najkasnije narednog radnog dana, vraća pošiljaocu uz naplatu povratne poštarine.

Povratna poštarina je identična naplaćenju poštarini za prenos pošiljke od pošiljaoca do primaoca.

Ukoliko pošiljalac pošiljke odbije prijem neuručene pošiljke, ona postaje neisporučiva i sa njom se postupa u skladu sa zakonskim propisima, odnosno pošiljke se komisijski pregledaju. One pošiljke koje sadrže korespondenciju se odmah uništavaju, dok se sadržaj ostalih pošiljaka posle isteka zakonskog roka za čuvanje neisporučivih poštanskih pošiljaka od 6 meseci od dana komisijskog pregleda, 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 novčanih sredstava dobijenih javnom prodajom u roku od godinu dana, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora. Otkupni iznos se čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da je neisplativ.

Isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući i pošiljku čija je sadržina zabranjena, operator 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.

PIONIR WACH preuzete pošiljke uručuje u toku dana kada ih je preuzeo i to u roku od: 120 minuta.

U slučaju da ukoliko operator nakon prijema zahteva za preuzimanje pošiljke (preko Call centra ili Weba, aplikacije) nije u mogućnosti da preuzme pošiljku u roku od 60 min, obavestiće pošiljaoca o otkazivanju dolaska na adresu.

-Način plaćanja poštanskih usluga

PIONIR WACH poštarinu naplaćuje u skladu sa utvrđenim cenovnikom po jedinstvenim cenovnim stavovima za masu pošiljke. **PIONIR WACH** ima pravo da poštarinu za obavljene kurirske usluge naplati unapred.

Primalac ili pošiljaoc pošiljke može platiti gotovinom poštarinu isključivo ako je fizičko lice, pri čemu mu se ostavlja primerak Potvrde o prijemu pošiljke na kojoj je označen i iznos naplaćene poštarine kao dokaz da je platio poštarinu. Sa pravnim licima (pošiljaocima) sa kojima **PIONIR WACH** ima potpisan ugovor o pružanju usluga, naplata poštarine vrši se jednom mesečno, uplatom iznosa ukupne poštarine na žiro račun **PIONIR WACH**.

PIONIR WACH zadnjeg dana u mesecu, za tekući mesec, dostavlja fakturu za izvršene usluge na osnovu koje se u roku od 10 dana od izdavanja iste, vrši uplata označenog iznosa u korist **PIONIR WACH**.

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

-Rokovi čuvanja manipulativnih isprava

PIONIR WACH će svu dokumentaciju koja se odnosi na poštanske usluge čuvati na sledeći način:

- 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 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 okončanja reklamacionog odnosno sudskog postupka.
- 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.

-Postupak reklamacije i potraživanja pošiljaka

Reklamaciju za neizvršenje, delimično izvršenje, uručenje oštećene pošiljke ili kašnjenje u rokovima uručjenja, korisnik usluga može podneti u pisanom (papirnom) obliku u sedištu poštanskog operatora, ili elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora markovicmarko0707@gmail.com na broj telefona +38163323480.

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

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

Reklamacija na oštećene pošiljke se podnosi odmah, pri uručanju pošiljke, ili najkasnije do kraja narednog radnog dana. **PIONIR WACH** će sa korisnikom sačiniti zapisnik o oštećenju pošiljke. Ukoliko korisnik smatra da poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili da je uručena sa zakašnjenjem, da posebno ugovorena obaveza nije izvršena ili da nije izvršena u celini, može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru u roku od 60 dana računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke. **PIONIR WACH** će na podnetu reklamaciju, u zakonski propisanom roku od 8 dana, doneti odluku o osnovanosti reklamacije.

Protiv odluke **PIONIR WACH** o odbijanju reklamacije, korisnik može podneti prigovor Regulatornom telu za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu Regulator) u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema odluke o podnetoj reklamaciji Regulatoru se može podneti prigovor i zbog nedostavljanja odluke po podnetoj reklamaciji., . Prigovor Regulatoru ne isključuje pravo na sudsku zaštitu u skladu sa zakonom.

-Postupak obeštećenja korisnika poštanskih usluga.

PIONIR WACH 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 **PIONIR WACH** ni na koji način nije mogao da utiče. U slučaju da se utvdi odgovornost operatora po podnetoj reklamaciji **PIONIR WACH** će isplatiti štete u skladu sa zakonom i to:

-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;

-za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine vrednosne 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 prethodne stavke ovog stava;

-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 registrovane pošiljke;

-za neizvršenu, nepotpuno ili pogršno 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 u **PIONIR WACH** će rešavati sporazumno, a ukoliko to nije moguće nadležan je Privredni sud u Beogradu.

-Završne odredbe

PIONIR WACH 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 Regulatora.

U Beogradu

Maj 2023

