

ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

MAKART DOO BEOGRAD (NOVI BEOGRAD)

Република Србија
Регулаторна агенција за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 1-04-34502-4/19-11

Назив и седиште поштанског оператора

ДАТУМ: 18-05-2023

MAKART DOO BEOGRAD (NOVI BEOGRAD) (у даљем тексту: Макарт д.о.о.), са седиштем у улици Милутина Миланковића 158 у Београду, је овлашћени поштански оператор за обављање курирских услуга на територији Града Београда и Града Новог Сада.

Врсте поштанских услуга које поштански оператор обавља

Макарт д.о.о. се искључиво бави услугом курирског преноса регистрованих поштанских пошиљака на територији Београда и Новог Сада, од 8 – 16 часова, сваког дана осим недеље, државних и верских празника.

Курирска услуга подразумева пријем поштанских пошиљака на адреси пошиљаоца и директан превоз и уручење на адреси примаоца, без икакве прераде.

Макарт д.о.о. ради искључиво са правним лицима као пошиљаоцима.

Пошиљке које Макарт д.о.о. преноси су регистроване пошиљке минималних димензија 10 x 10 x 10cm, а максималне димензије су 80 x 50 x 70 cm. Макарт д.о.о. обавља курирски пренос пошиљака масе од 10 g до максимално 25 kg.

Једна поштанска пошиљка се може састојати из више колета или кутија.

Поштарина за такву пошиљку се обрачунава као поштарина по укупној маси свих појединачних колета/кутија, обрачуната у складу са дефинисаним ценама у ценовнику поштанских услуга по категоријама масе пошиљке.

Макарт д.о.о. може са правним лицима да договори извршење услуга под посебним условима, у складу са законским прописима.

Маса пошиљака утиче на износ поштарине.

Пошиљке могу бити обичне и откупне.

Обична поштанска пошиљка је поштанска пошиљка без означене вредности.

Откупна поштанска пошиљка је вредносна поштанска пошиљка са означеним откупним износом, која се уручује примаоцу, уз обавезну претходну наплату откупног



износа у корист пошиљаоца. Откупни износ се правним лицима уплаћује на текући рачун.

Права, обавезе и одговорност корисника поштанских услуга

Корисници поштанских услуга су пошиљалац и прималац поштанске пошиљке.

Пошиљалац поштанске пошиљке има обавезу да поштанску пошиљку упакује на начин којим се штити садржина пошиљке, друге пошиљке и запослени који њима рукују. 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 и други материјали који штите пошиљку.

За спољашњу амбалажу пошиљака се користе коверте, картонске кутије, дрвени или метални сандуци и кесе.

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 паковање друге врсте садржаја пошиљака, осим докумената која су упакована у коверат, мора бити адекватно упакован и обезбеђен унутрашњом и спољашњом амбалажом.

Пошиљалац је одговоран за правилно адресовање пошиљака на начин прописан Законом о поштанским услугама (у даљем тексту Закон).

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

Права, обавезе и одговорност поштанског оператора

Поштански оператор Макарт д.о.о. 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 Макарт д.о.о. 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.

Садржај забрањен за пренос поштанским пошиљкама:

- опасне и штетне материје;
- наркотици и психотропне супстанце;
- материјали порнографског или еротског карактера;
- новац, кованице, новчанице, друге хартије од вредности, племенити метали и вредни комади накита, драго камење;
- експлозивне, запаљиве и радиоактивне материје;
- оружје и муницију;
- отрови;
- живе животиње;
- као и други законом забрањени предмети.

Макарт д.о.о. преузима пошиљке од пошиљаоца на његовој адреси, или на месту на коме се пошиљалац и Макарт д.о.о. договоре.

Приликом пријема и уручења пошиљке Макарт д.о.о. утврђује идентитет пошиљаоца/примаоца на начин прописан Законом.

При пријему пошиљке, пошиљалац потписује потврду о пријему 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 пошљци“). Примерак потврде о пријему се издаје пошиљаоцу поштанске пошиљке. Потврда о пријему пошиљке је уједно и адресница која прати поштанску пошиљку.

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.

Уколико се прималац не затекне на означеној адреси, а покушај уручења је био у предвиђеном року, Макарт д.о.о. на потврди о пријему у делу предвиђеном за потпис примаоца уписује констатацију „доставља покушана (датум и време)“. Примаоцу се у извештају о приспећу доставља обавештење да може преузети поштанску пошиљку у року од 5 дана у књижари Makart Store.

Поштански оператор Макарт д.о.о. 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).

Уколико ни након додатних напора Макарт д.о.о. не успе да уручи пошиљку иста се, истога, а најкасније наредног радног дана, враћа пошиљаоцу уз наплату повратне поштарине. Такође, уколико пошиљалац није другачије одредио, са поштанским пошиљкама се поступа на исти начин и у случајевима када је прималац одбио пријем, прималац непознат, прималац пресељен и прималац преминуо. 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 прегледају и у складу са Законом отварају. Ако се ни после комисијског прегледа поштанска пошиљка не може уручити примаоцу нити вратити пошиљаоцу, оне пошиљке које садрже кореспонденцију, штампане ствари и кварљиву робу поштански оператор уништава или је продаје непосредном погодбом, док се садржај осталих пошиљака које садрже робу и друге предмете чува шест месеци, рачунајући од дана комисијског прегледа након чега се излаже јавној продаји.

Откупни износ чува се три године, рачунајући од дана када је установљено да је неисплатив.

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 у року од годину дана, новчана средства од продаје садржине неиспоручиве пошиљке постају ванредни приход поштанског оператора.

По истеку рока за чување откупног износа новчана средства постају ванредни приход поштанског оператора.

Начин плаћања поштанских услуга

Макарт д.о.о. има потписан уговор о пружању услуга са правним лицима (пошиљалоцима) и наплата поштарине врши се једном месечно, уплатом износа укупне поштарине на жиро рачун Макарт д.о.о. Макарт д.о.о. задњег дана у месецу, за текући месец, доставља фактуру за извршене услуге на основу које се у року од 30 дана од издавања исте, врши уплата означеног износа у корист Макарт д.о.о.

Рокови чувања документације и застарелост

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, наплату и потраживања, документацију о пошиљкама из рекламационих поступака и документима о пошиљкама које се односе на судске поступке.

Макарт д.о.о. 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.

Изузетно, уколико се за неку пошиљку води судски спор Макарт д.о.о. ће документацију за ту пошиљку чувати до окончања судског процеса.

Поступак рекламације и потраживања пошиљака

Рекламацију за неизвршење, делимично извршење, уручење оштећене пошиљке или кашњење у роковима уручења, корисник услуга може поднети у писаном (папирном) облику у седишту Макарт д.о.о., електронским путем на маил адресу Макарт д.о.о. која је истакнута на интернет страници www.makart.rs или на број телефона који је истакнут на интернет страници.

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

Уколико се рекламација подноси електронским путем или писано, 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. Макарт д.о.о. 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 до дана предаје поштанске пошиљке.

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

Против одлуке Макарт д.о.о. о одбијању рекламације, корисник може поднети приговор Регулаторној агенцији за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту Агенција) у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема одлуке о рекламацији.

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

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

Поступак обештећења корисника поштанских услуга

У случају да се утврди одговорност оператора по поднетој рекламацији Макарт д.о.о. ће исплатити накнаду штете у складу са законом и то:

- 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;
- 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 прве ставке овог става;
- за губитак или потпуно оштећење регистроване поштанске пошиљке - десетоструки износ наплаћене поштарине;
- 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 регистроване поштанске пошиљке;
- за неизвршену, непотпуно или погрешно извршену поштанску услугу регистроване поштанске пошиљке - петоструки износ наплаћене поштарине;
- 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.

Макарт д.о.о. 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 Макарт д.о.о. ни на који начин није могао да утиче.

Све евентуалне спорове корисници и Макарт д.о.о. ће решавати споразумно, а уколико то није могуће надлежан је Привредни суд у Београду.

Завршне одредбе

Макарт д.о.о. је у обавези да ове опште услове истакне на видном месту у пословној просторији/просторијама, објави на својој интернет страници и на други начин учини јавно доступним корисницима.

Ступањем на снагу ових општих услова престају да важе Општи услови за обављање поштанских услуга број: 1-04-34502-4/19-7 од 30.3.2021. године.

Ови Општи услови ступају на снагу по добијању сагласности од Агенције.

У Београду

Мај 2023. год.

ДИРЕКТОР

Пеђа Кресојевић

