



## ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

### Курирске услуге КЕНГУР БГД Београд

#### **Назив и седиште поштанског оператора**

Ана Стапар ПР курирске услуге КЕНГУР БГД Београд (у даљем тексту: Кенгур БГД), са седиштем у улици Саве Ковачевића 2, 12, Београд, је овлашћени поштански оператор за обављање курирских услуга на територији Београда.

#### **Врсте поштанских услуга које поштански оператор обавља**

Кенгур БГД се искључиво бави услугом курирског преноса регистрованих поштанских пошиљака на територији Београда, од понедељка до петка од 09-17 часова.

Субота и недеља су нерадни дани као и сви верски и државни празници у Републици Србији.

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

Пошиљке које Кенгур БГД преноси су регистроване пошиљке минималних димензија 10cm x 10cm x 10cm а максималне димензије су 100cm x 70cm x 20cm. Кенгур БГД обавља курирски пренос пошиљака масе до максимално 25kg.

Димензије и маса пошиљака не утичу на износ поштарине, већ се поштарина искључиво заснива на зони уручења пошиљке.

Пошиљке не могу бити вредносне, хитне, откупне, са повратницом, са посебним датумом уручења и слично. Не могу имати никакве додатне услуге и допунске услове.

#### **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.

Пошиљалац је одговоран за правилно паковање поштанске пошиљке на начин којим се штити садржина те пошиљке, друге пошиљке, као и запослени који рукују пошиљком. 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 која је садржај пошиљке.

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

Уколико је садржај пошиљке ломљив, пошиљалац мора сваку појединачну ломљиву ствар посебно упакovati 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 упакovan 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 овлашћених пошиљаоца/примаоца. Овлашћења за предају и пријем пошиљака издају надлежни органи.

## **Права, обавезе и одговорност поштанског оператора**

Поштански оператор Кенгур БГД 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 Кенгур БГД 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.

Кенгур БГД преузима пошиљке од пошиљаоца на његовој адреси, или на месту на коме се пошиљалац и Кенгур БГД договоре.

Приликом пријема и уручења пошиљке Кенгур БГД утврђује идентитет пошиљаоца/примаоца на начин прописан Законом.

При пријему пошиљке пошиљаоцу се издаје потврда 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 пошиљаоца и примаоца, број пошиљке, датум пријема, маса, опис садржине, наплаћена поштарина и други подаци о пошљци“). Прималац пошиљке на потврди о пријему потписује да је пошиљку преузео, чиме оператору обезбеђује доказ да је пошиљку уручио.

Ако се приликом уручења пошиљке примаоцу или овлашћеном лицу утврди да се њена маса слаже са масом утврђеном приликом предаје те пошиљке на пренос, и да на њеном спољном омоту не постоје видљиви знаци повреде или оштећења, као и да су печати и друга средства за повезивање или затварање те пошиљке неоштећени, сматра се да је пошиљка уручена неоштећена.

Уколико се прималац не затекне на означеној адреси, а покушај уручења је био у предвиђеном року, Кенгур БГД на потврди о пријему у делу предвиђеном за потпис примаоца уписује констатацију “ достава покушана, (датум и време) чиме се сматра да је пошиљка уручена у року.

Поштански оператор Кенгур БГД 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 Кенгур БГД не успе да уручи пошиљку иста се, као и у случајевима када је прималац одбио пријем пошиљке; прималац непознат ; непотпуна и нетачна адреса; прималац исељен ; прималац умро , истога, а најкасније наредног радног дана, враћа пошиљаоцу уз 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 након истека законског рока од шест месеци излаже јавној продаји.

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.

Кенгур БГД преузете пошиљке уручује у току дана када их је и преузео и то:

*I zona – 1h*

*II zona- 1,5h*

*III zona – 2h*

*IV zona- 2,5h*

*V zona- 3h*

Зоне су истакнете у ценовнику и на сајту [www.курир-кенгур.рс](http://www.курир-кенгур.рс) и у складу са променама се редовно ажурирају.

### **Начин плаћања поштанских услуга**

Кенгур БГД поштарину наплаћује у складу са утврђеним ценовником, у зависности од зоне у којој се врши достава, по јединственим ценовним ставовима за зону.

Кенгур БГД има право да поштарину за обављане курирске услуге наплати унапред.

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

Са правним лицима (пошиљаоцима) са којима Кенгур БГД има потписан уговор о пружању услуга, наплата поштарине врши се једном месечно, уплатом износа укупне поштарине на жиро рачун Кенгур БГД. Кенгур БГД задњег дана у месецу, за текући месец, доставља фактуру за извршене услуге на основу које се у року од 7 дана од издавања исте, врши уплата означеног износа у корист Кенгур БГД.

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

### **Рокови чувања документације и застарелост**

Кенгур БГД ће сву документацију која се односи на поштанске услуге чувати у складу са законом и прописима који регулишу ову материју у зависности од врсте документа, а не мање од три године рачунајући од дана пријема пошиљке.

Изузетно, уколико се за неку пошиљку води судски спор Кенгур БГД ће документацију за ту пошиљку чувати до окончања судског процеса.

### **Поступак рекламације и потраживања пошиљака**

Корисник услуга има право да изјави рекламацију поштанском оператору за неизвршење, делимично извршење, уручење оштећене пошиљке или кашњење у роковима уручења. Рекламације се могу поднети у писаном (папирном) облику у седишту поштанског оператора, електронским путем на маил адресу поштанског оператора која је истакнута на веб сајту, или на број телефона који је истакнут на интернет страници [www.курир-кенгур.рс](http://www.курир-кенгур.рс).

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. Кенгур БГД 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 року од 60 дана од наредног дана од дана предаје поштанске пошиљке.

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

Против одлуке Кенгур БГД 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**

Кенгур БГД 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 Кенгур БГД ни на који начин није могао да утиче.

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

- 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;
- 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.

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

### **Завршне одредбе**

Кенгур БГД 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 Посебни услови бр. 1-04-34601-1/16-2, од 03.03.2016. године.

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

У Београду

април 2021..год.

ДИРЕКТОР

Ана Стапар

