

OPŠTI USLOVI

ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA ENTREGA PLUS



MARIJA ŽIVKOVIĆ PR KURIRSKJE USLUGE ENTREGA PLUS BEOGRAD-VOŽDOVAC (u daljem tekstu ENTREGA PLUS) Bebelova bb, Beograd, Voždovac, sa izdvojenim mestom na adresi Sime Igumanova 2-4, Vračar, Beograd za obavljanje poštanskih aktivnosti komercijalnog servisa i identifikacionim znakom Entrega Delivery, je ovlašćeni poštanski operator za obavljanje kurirskih usluga na teritoriji grada Beograda,

Vrste poštanskih usluga koje poštanski operator obavlja

Kurirska služba ENTREGA PLUS se isključivo bavi uslugom kurirskog prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka na teritoriji grada Beograda svakoga radnog dana i subotom u vremenu od 09-20h. Nedeljom, državnim i verskim praznicima ENTREGA PLUS ne obavlja usluge kurirskog prenosa pošiljaka.

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

Pošiljke koje ENTREGA PLUS prenosi su registrovane poštanske pošiljke minimalnih dimenzija 9cm x 14cm x 0,5cm, a maksimalne dimenzije su 40cm x 30cm x 20 cm. ENTREGA PLUS obavlja kurirski prenos pošiljaka mase do maksimalnih 50 kilograma.

Pošiljke ne mogu biti vrednosne, otkupne, sa povratnicom, sa posebnim datumom uručjenja i slično, odnosno ne mogu imati nikakve dopunske usluge.

ENTREGA PLUS će, po službenoj dužnosti obavljati sledeće usluge:

- vraćanje neuručenih pošiljaka pošiljaocima, odmah, u toku dana, a najkasnije narednog radnog dana;
- postupanje sa neisporučivim pošiljkama (komisijsko otvaranje, uništavanje, organizovanje javne prodaje);

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 umanjnja njenog sadržaja, od trenutka prijema do uručjenja. Za pakovanje pošiljaka se koristi unutrašnja i spoljašnja ambalaža.

Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka.

Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 002646437202450911001000 3чГ 00201 006

ДАТУМ: 13-11-2024

Za unutrašnju ambalažu se koristi pak papir, streč folija, puckava folija, sunder ili neki drugi upijajući materijal koji bi mogao da upije tečnost koja je 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 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 materijal (sunder, piljevina, krpe i slično) koji bi mogao da upije svu tečnost u slučaju da procuri.

Ukoliko zaposleni u ENTREGA PLUS zaključi da pošiljka nije adekvatno upakovana odbiće prijem pošiljke odnosno sačekati da se pošiljka propisno upakuje.

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 primiti lično ili posredstvom ovlašćenih pošiljaoca/primaoca. Ovlašćenja za predaju i prijem pošiljaka izdaju nadležni organi.

Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora

Poštanski operator ENTREGA PLUS 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 ENTREGA PLUS 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:

1. opasne i štetne materije
2. narkotici i psihotropne supstance
3. materijali pornografskog ili erotskog karaktera
4. novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemeniti metali i vredni komadi nakita, drago kamenje
5. eksplozivne, zapaljive i radioaktivne materije
6. oružje i municiju
7. otrovi
8. žive životinje
9. proizvodi ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja
10. kao i drugi propisima zabranjeni predmeti

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

Prilikom prijema i uručjenja pošiljke ENTREGA PLUS 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 pošiljaoca i primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošiljci"). Primaoc na potvrdi o prijemu potpisuje da je pošiljku preuzeo, čime operatoru obezbeđuje dokaz da je pošiljku uručio.

Pošiljke se dostavljaju na osnovu adrese naznačenoj na pošiljci.

Ako se prilikom uručjenja pošiljke primaocu ili ovlašćenom licu utvrdi da se njena masa slaže sa masom utvrđenom prilikom predaje te pošiljke na prenos, i da na njenom spoljnom omotu ne postoje vidljivi znaci povrede ili oštećenja, kao i da su pečati i druga sredstva za povezivanje ili zatvaranje te pošiljke neoštećeni, smatra se daje pošiljka uručena neoštećena.

Poštanski operator ENTREGA PLUS će u slučaju potrebe, u cilju uručjenja 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 ENTREGA PLUS ne uspe da uruči pošiljku ista se, istoga, a najkasnije narednog radnog dana, kao i u slučaju da je: primalac odbio prijem, primalac nepoznat, nepotpuna adresa ili netačna adresa primaoca, istekao rok čuvanja, primalac preseljen, primalac umro, odbio da plati poštarinu vraća pošiljaocu uz naplatu povratne poštarine. Povratna poštarina je identična naplaćenoj poštarini za prenos pošiljke od pošiljaoca do primaoca. U slučaju neuspele dostave primaocu će se sms porukom dostaviti obaveštenje o pokušaju dostave uz informacije o daljem postupanju sa pošiljkom, te u istoj poruci se daju informacije na kom mestu i u kom roku se može naknadno preuzeti pošiljka.

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 korespondenciju, štampane stvari i kvarljivu robu se odmah uništavaju, dok se sadržaj ostalih pošiljaka 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.

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

ENTREGA PLUS preuzete pošiljke uručuje u toku dana kada ih je i preuzeo.

Način plaćanja poštanskih usluga

ENTREGA PLUS poštarinu naplaćuje u skladu sa utvrđenim cenovnikom. ENTREGA PLUS ima pravo da poštarinu za obavljane kurirske usluge naplati unapred. Poštarina se obračunava po masi. Cena je jedinstvena za čitav grad.

Ukoliko je pošiljalac pošiljke fizičko lice, poštarina se naplaćuje unapred, u gotovini, pri preuzimanju pošiljke za dostavu primaocu. Na potvrdi o prijemu pošiljke koja se uručuje pošiljaocu označen je i iznos naplaćene poštarine.

Sa pravnim licima koji su pošiljaoci pošiljaka ENTREGA PLUS ima potpisan ugovor o poslovno tehničkoj saradnji. ENTREGA PLUS naplatu poštarine vrši dva puta mesečno, uplatom iznosa ukupne poštarine na tekući račun ENTREGA PLUS. ENTREGA PLUS dva puta u mesecu, za tekući mesec, dostavlja fakturu za izvršene usluge na osnovu koje se, u roku od 5 dana od izdavanja iste, vrši uplata označenog iznosa u korist ENTREGA PLUS.

Primalac ili pošiljaoc pošiljke može platiti gotovinom poštarinu isključivo ako je fizičko lice, pri čemu mu se ostavlja primerak Potvrde o prijemu pošiljke kao dokaz da je platio poštarinu.

Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarelost

ENTREGA PLUS će svu dokumentaciju koja se odnosi na poštanske usluge čuvati u roku od tri godine računajući od dana prijema pošiljke.

Izuzetno, 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. 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 uručenja, korisnik usluga može podneti telefonskim putem, elektronskim putem ili pisanim putem.

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

Ukoliko se reklamacija podnosi elektronskim putem, na mejl adresu: **zmarija059@gmail.com** ili pisano, korisnik je u obavezi da uz reklamaciju priloži i dokaz (potvrdu o prijemu pošiljke, zapisnik o oštećenju pošiljke, fotografije, mejl adresu i sl.).

Reklamacija na oštećene pošiljke se podnosi odmah, pri uručanju pošiljke, ili najkasnije do kraja narednog radnog dana. ENTREGA PLUS 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.

Poštanski operator je dužan da se izjasni u roku od 8 (osam) dana od dana prijema reklamacije, donošenjem odluke o osnovanosti reklamacije.

Protiv odluke Poštanskog operatora o odbijanju reklamacije, korisnik može da podnese prigovor Regulatornom telu za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator) u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji. Korisnik može podneti prigovor Regulatoru i zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji. Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja spora ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

Postupak obeštećenja korisnika poštanskih usluga

ENTREGA PLUS se oslobađa odgovornosti u slučaju da je do štete došlo dejstvom više sile kao sto su elementarne nepogode (zemljotresi, poplave...) blokade puteva, štrajkovi i drugi događaji na koje ENTREGA PLUS ni na koji način nije mogao da utiče. Naknadu štete u skladu sa Zakonom ENTREGA PLUS će isplatiti i to :

1. za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke - desetostruki iznos naplaćene poštarine;
2. 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;
3. za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke - petostruki iznos naplaćene poštarine;
4. 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 ENTREGA PLUS će rešavati sporazumno, a ukoliko to nije moguće nadležan je Privredni sud u Beogradu.

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

ENTREGA PLUS je u obavezi da ove opšte uslove istakne na vidnom mestu u poslovnoj prostoriji, i na taj način učini javno dostupnim korisnicima.

U Beogradu
Novembar. 2024.godine

MARIJA ŽIVKOVIĆ PR
KURIRSKE USLUGE ENTREGA PLUS BEOGRAD-VOŽDOVAC

M. Hlubković

