



ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Република Србија
Регулаторна агенција за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

Клуб љубитеља бициклизма Еко курир Нови Сад

БРОЈ:

1-04-34601-2/16-23

ДАТУМ:

09-09-2022

Назив и седиште поштанског оператора

Клуб љубитеља бициклизма “Еко курир” Нови Сад (у даљем тексту: Еко курир), са седиштем у улици Ђирила и Методија 60, 21000 Нови Сад, је овлашћени поштански оператор за обављање курирских услуга на територији Новог Сада.

Врсте поштанских услуга које поштански оператор обавља

Еко курир се искључиво бави услугом курирског преноса регистрованих поштанских пошиљака на територији града Новог Сада, радним данима од 8 до 18 часова, суботом од 8 до 16 часова. Недељом се не обавља услуга курирског преноса пошиљака. Државним и верским празницима Еко курир обавља услуге курирског преноса пошиљака скраћеним радним временом од 8 до 16 часова, док су 1. и 7. јануар и 1. мај нерадни дани.

Курирска услуга подразумева пријем поштанских пошиљака на адреси пошиљаоца и директан превоз и уручење на адреси примаоца, без икакве прераде. Пошиљке могу бити без означене вредности, вредносне и откупне. Поштански оператор, по захтеву пошиљаоца, може вратити потписану потврду о уручењу пошиљке или потписану и/или оверену документацију.

Пошиљке које Еко курир преноси су регистроване пошиљке минималних димензија 9 cm x 14 cm x 0,5 cm, а максималних димензија 100 cm x 50 cm x 50 cm. Еко курир, обавља курирски пренос пошиљака масе максимално до 10 kg.

Димензије и маса пошиљака до прописаних димензија (50 cm x 25 cm x 25 cm) и масе (5 kg) не утичу на износ поштарине, већ се поштарина искључиво заснива од зоне уручења пошиљке. У случају већих димензија и масе од прописаних, а максимално до 100 cm x 50 cm x 50 cm и 10 kg поштарина за ове пошиљке се наплаћује додатно по цени из важећег ценовника.

Пошиљке без означене вредности су регистроване пошиљке о којима се води евиденција и за које се издаје потврда о пријему и уручењу пошиљке.

Вредносне пошиљке су регистроване поштанске пошиљке за које се води посебна евиденција и које су осигуране до висине вредности означене од стране пошиљаоца и за које се издаје потврда о пријему и уручењу пошиљке.

Откупна поштанска пошиљка је вредносна поштанска пошиљка при чијем уручењу се од примаоца преузима износ новца који је на пошиљци навео пошиљалац и који

поштански оператор доставља пошиљаоцу на текући рачун, назначену адресу или се исплаћује у просторијама поштанског оператора;

Поштански оператор, односно запослени код поштанског оператора, дужни су да при пријему откупних и вредносних пошиљака изврше увид у личну исправу корисника са фотографијом и евидентирају регистарски број личне исправе у циљу утврђивања идентитета пошиљаоца и спречавања прања новца и финансирања тероризма и промета робе нерегистрованих субјеката.

Поштански оператор је дужан да податке из претходног става чува као пословну тајну најмање годину дана, на начин прописан законом којим се уређује тајност података.

Ове податке поштански оператор, користи у сврху за коју су прикупљени и може их доставити само по захтеву суда или другог надлежног органа, за потребе поступка који се води пред тим органом.

Поштански оператор односно запослени код поштанског оператора, дужни су да врше увид у личну исправу са фотографијом пуномоћника за предају пошиљака као и да евидентирају регистарски број личне исправе пуномоћника, у циљу утврђивања идентитета пуномоћника оних пошиљаоца који предају пошиљке на основу закљученог уговора.

Хитна достава поштанских пошиљака подразумева да одмах након телефонског позива, запослени у Еко куриру, на адреси пошиљаоца, преузме пошиљку и одмах је доставља на адресу примаоца, без обзира у којој се зони прималац налази. Ове пошиљке се уручују у најкраћем могућем року. Поштарина за ове пошиљке се наплаћује додатно по цени из важећег ценовника.

Еко курир, на захтев пошиљаоца, обавља и поврат потписане потврде о уручењу пошиљке или потписане и/или оверене документације. Поштарина за ове пошиљке се наплаћује додатно по цени из важећег ценовника.

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 (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 (коверте, картонске кутије и слично, у зависности од врсте садржаја пошиљке).

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.

Такође 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 овлашћених пошиљаоца/примаоца. Овлашћења за предају и пријем пошиљака издају надлежни органи.

Права, обавезе и одговорност поштанског оператора

Поштански оператор Еко курир 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 Еко курир 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 поштанске пошиљке забрањен за пренос су:

- опасне и штетне материје;
- наркотици и психотропне супстанце;
- материјали порнографског или еротског карактера;
- новац, кованице, новчанице, друге хартије од вредности, осим у вредносним пошиљкама;
- племенити метали и вредни комади накита, драго камење;
- експлозивне, запаљиве и радиоактивне материје;
- оружје и муницију;
- отрови;
- живе животиње;

- као и други законом и осталим прописима забрањени предмети.

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

Приликом пријема и уручења пошиљке Еко курир 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 пошиљци“). 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.

Поштански оператор Еко курир 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 Еко курир не успе да уручи пошиљку као и у случајевима када је нетачна адреса, прималац одбио пријем, прималац непознат, прималац пресељен, прималац умро, иста се, истога, а најкасније наредног радног дана, враћа пошиљаоцу уз наплату повратне поштарине по цени из важећег ценовника.

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 отварају. Оне пошиљке које садрже кореспонденцију, штампане ствари и кварљиву робу се одмах уништавају, док се садржај осталих пошиљака излаже јавној продаји, након истека шест месеци по законској одредби.

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.

Еко курир преузете пошиљке уручује у току дана када их је и преузео и то:

- најкасније у року до 30 минута од момента преузимања пошиљке за хитну доставу и пошиљке у зони центар;

- најкасније у року до 60 минута од момента преузимања пошиљке у првој зони;

- најкасније у року до 90 минута од момента преузимања пошиљке у другој зони;

- најкасније у року од 120 минута од момента преузимања пошиљке у трећој зони;

- најкасније у року од 150 минута од момента преузимања пошиљке у четвртој зони;

У рокове уручења поштанских пошиљака не рачунају се:

- време кашњења због непотпуне и нетачне адресе;
- време кашњења због више силе;
- нерадни дани и дани када се не обавља достава поштанских пошиљака.

Начин плаћања поштанских услуга

Еко курир поштарину наплаћује у складу са утврђеним ценовником.

Еко курир има право да поштарину за обављане курирске услуге наплати унапред.

Прималац или пошиљалац пошиљке може платити готовином поштарину искључиво ако је физичко лице. Поштарину прималац или пошиљалац 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 Еко курир има потписан уговор о пружању услуга, наплата поштарине врши се једном месечно, уплатом износа укупне поштарине на жиро рачун Еко курир. Еко курир 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 Еко курир.

Уколико прималац пошиљке одбије да плати поштарину, пошиљка се враћа пошиљаоцу и од њега се наплаћује повратна поштарина по цени из важећег ценовника.

Рокови чувања документације и застарелост

Еко курир ће сву документацију која се односи на поштанске услуге чувати у року од три године рачунајући од дана пријема пошиљке.

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.

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

Поступак рекламације и потраживања пошиљака

Корисник поштанских услуга који није задовољан пруженом услугом има право да изјави рекламацију поштанском оператору. 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 www.ekokurir.rs и на број телефона који је истакнут на интернет страници поштанског оператора.

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 уколико је поседује, записник о оштећењу пошиљке, фотографије и сл.).

Рекламација поштанском оператору на оштећене пошиљке може се поднети одмах, а најкасније наредног радног дана, а у даљем року од 60 дана од дана уручења пошиљке поднети захтев за обештећење и изјавити приговор Агенцији.

Еко курир 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 од дана предаје поштанске пошиљке.

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

Против одлуке Еко курир 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

Еко курир 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 Еко курир ни на који начин није могао да утиче.

У случају да се утврди одговорност оператора по поднетој рекламацији Еко курир 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;
- 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 Еко курир ће решавати споразумно, а уколико то није могуће надлежан је Привредни суд у Новом Саду.

Завршне одредбе

Еко курир 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 1-04-34601-2/16-16 од 28.06.2021. године.

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

У Новом Саду

Септембар, 2022.год.

