

OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA



Proexpress d.o.o. Beograd-Voždovac

Република Србија
Агентство за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

ПРОЈ: 1-04-34601-4/15-6

09-03-2022

Naziv i sedište poštanskog operatora

Proexpress d.o.o. Beograd - Voždovac (u daljem tekstu: Proexpress d.o.o.), sa sedištem u ulici Petrovaradinska 18, 1. Sprat, stan 6, 11050 Beograd, je ovlašćeni poštanski operator za obavljanje kurirskih usluga na teritoriji grada Beograda.

Vrste poštanskih usluga koje poštanski operator obavlja

Proexpress d.o.o. se isključivo bavi kurirskom uslugom prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka na teritoriji grada Beograda, od 9-17h, od ponedeljka do petka, dok su subota nedelja, I državni praznici neradni dani.

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

Pošiljke koje Proexpress d.o.o. prenosi su registrovane pošiljke minimalnih dimenzija 11cm x 22cm x 1cm, a maksimalne dimenzije su 120cm x 190cm x 100cm. Proexpress d.o.o., obavlja kurirski prenos pošiljaka mase do maksimalno 200kg.

Masa pošiljaka i zona isporuke utiče na iznos poštarine, i obračun poštarine se vrši isključivo na osnovu masa pošiljaka.

Proexpress d.o.o. ne vrši prenos otkupnih i vrednosnih pošiljaka, odnosno ne vrši nikakve dodatne i dopunske usluge

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 unutrašnju ambalažu se koristi pak papir, streč folija, puckava folija i sunder.

Za spoljašnju ambalažu pošiljaka se koriste kovertе, kartonske kutije, drveni ili metalni sanduci i slično.

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 material (sunder, piljevina, krpe i slično) koji bi mogao da upije svu tečnost u slučaju da procuri.

I pakovanje druge vrste sadržaja pošiljaka, osim dokumenata koja su upakovana u koverat, mora biti adekvatno upakovan i obezbeđen 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 pošiljke lično ili posredstvom ovlašćenih pošiljaoca/primaoca. Ovlašćenja za predaju i prijem pošiljaka izdaju nadležni organi

Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora

Pošanski operator Proexpress d.o.o. 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.

Pošanski operator Proexpress d.o.o. 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.

Sadržaj poštanskih pošiljkaka zabranjen za prenos:

- opasne i štetne materije;
- narkotici i psihotropne supstance;
- materijali pornografskog ili erotskog karaktera;
- novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti;
- plemeniti metali i vredni komadi nakita, drago kamenje;
- eksplozivne, zapaljive i radioaktivne materije;
- oružje i municiju;
- otrovi;
- žive životinje;

- druge materije, odnosno predmeta čije je slanje zabranjeno drugim propisima.

Proexpress d.o.o. preuzima pošiljke od pošiljaoca na njegovoj adresi, ili na mestu na kome se pošiljalac i Proexpress d.o.o. dogovore.

Prilikom prijema i uručjenja pošiljke Proexpress d.o.o. 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 pošljci“). Primalac pošiljke na potvrdi o prijemu pošiljke potpisuje da je pošiljku preuzeo, čime operatoru obezbeđuje dokaz da je pošiljku uručio.

Ukoliko se primalac ne zatekne na označenoj adresi, a pokušaj uručenja je bio u predviđenom roku smatra se da je pošiljka uručena u roku. U tom slučaju Proexpress d.o.o. je u obavezi da ostavi obaveštenje primaocu pošiljke kao dokaz da je bio na adresi i pokušao uručenje.

Poštanski operator Proexpress d.o.o. 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 Proexpress d.o.o. ne uspe da uruči pošiljku (primalac odbio prijem, primalac nepoznat, primalac 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, ili ukoliko poštarina za pošiljku nije naplaćena ili je delimično plaćena, a pošiljalac i primalac su odbili da plate neplaćeni iznos poštarine ona postaje neisporučiva i sa njom se postupa u skladu sa zakonskim propisima, odnosno pošiljke se komisijski otvaraju. One pošiljke koje sadrže korespodenciju, štampane stvari i kvarljivu robu se odmah uništavaju, dok se sadržaj ostalih pošiljaka izlaže javnoj prodaji, nakon isteka zakonskog roka od šest meseci. Isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući i pošiljku čija je sadržina zabranjena, dostavlja se u roku od 30 dana od dana komisijskog pregleda, organu koji je isprave i druga dokumenta izdao ili nadležnom organu opštine na čijoj je teritoriji predmetna pošiljka primljena.

Ako pošiljalac ne podnese zahtev za isplatu u roku od godinu dana, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

Proexpress d.o.o. preuzete pošiljke uručuje u toku dana kada ih je i preuzeo i to u roku od 120 minuta od preuzimanja pošiljke.

Način plaćanja poštanskih usluga

Proexpress d.o.o. poštarinu naplaćuje u skladu sa utvrđenim cenovnikom, na koji je saglasnost dala Agencija, u zavisnosti od mase pošiljaka i zone u kojoj se pošiljka uručuje.

Zone uručenja pošiljaka su:

ZONA CENTAR – ZC – STARI GRAD, VRAČAR

ZONA ŠIRI CENTAR – ZONA ŠIRI CENTAR – NOVI BEOGRAD, SAVSKI VENAC

ZONA 1 – Z1 – ZVEZDARA, KONJARNIK, TOŠIN BUNAR, BEŽANIJSKA KOSA, BANJICA, ZEMUN, MEDAKOVIĆ, KARABURMA, ČUKARICA, PAŠINO BRDO, BRAĆE JERKOVIĆ, TORLAK

ZONA 2 – Z2 – ŽARKOVO, KOTEŽ, MIRIJEVO, KRNJACA, VIŠNJIČKA BANJA, MALI MOKRI LUG, VIDIKOVAC, CERAK, LABUDOVO BRDO, MAKIŠ, AERODROM NIKOLA TESLA, ALTINA, JULINO BRDO, BATAJNIČKI DRUM, NOVA GALENIKA, BATAJNICA

ZONA 3 – Z3 – OSTRUŽNICA, ŽELEZNIK, SREMČICA, VELIKI MOKRI LUG, KALUĐERICA, KUMODRAŽ, JAJINCI, PLAVI HORIZONTI, SURČIN

ZONA 4 – Z4 – DOBANOVCI, ŠIMANOVCI, KRNJESHEVCI, UGRINOVCI, NOVI BANOVCI, NOVA PAZOVA, BORČA, LEŠTANE, VINČA, BOLEČ, UMKA, MELJAK, MALA MOŠTANICA

Sa pravnim licima (pošiljaocima) sa kojima Proexpress d.o.o. ima zaključen ugovor o pružanju usluga, naplata poštarine vrši se jednom mesečno, uplatom iznosa ukupne poštarine na žiro račun Proexpress d.o.o. . Poslednjeg dana u mesecu, za tekući mesec, dostavlja fakturu za izvršene usluge na osnovu koje se u roku od 7 dana od izdavanja iste, vrši uplata označenog iznosa u korist Proexpress d.o.o..

Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarelost

Proexpress d.o.o. će svu dokumentaciju koja se odnosi na poštanske uskuge čuvati u roku od tri godine računajući od dana prijema pošiljke.

Izuzetno, ukoliko se za neku pošiljku vodi sudski spor Proexpress d.o.o. će dokumentaciju za tu pošiljku čuvati do okončanja sudskog procesa.

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 i pisano.

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

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

O svim reklamacijama, nevezano kako se podnose, poštanski operator je u obavezi da void Evidenciju reklamacija.

Reklamacija poštanskom operatoru na oštećenje pošiljke se podnosi odmah, pri uručenju pošiljke, ili najkasnije do kraja narednog radnog dana. Proexpress d.o.o. 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.

Proexpress d.o.o. će na podnetu reklamaciju, u zakonski propisanom roku od 8 dana, doneti odluku o osnovanosti reklamacije.

Protiv odluke Proexpress d.o.o. o odbijanju reklamacije, korisnik može podneti prigovor Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu Agencija) u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema odluke o reklamaciji.

Korisnik može podneti prigovor Agenciji i zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji.

Prigovor Agenciji ne isključuje pravo na sudsku zaštitu u skladu sa zakonom.

Postupak obeštećenja korisnika poštanskih usluga

Proexpress d.o.o. 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 Proexpress d.o.o. ni na koji način nije mogao da utiče.

U slučaju da se utvrdi odgovornost operatora po podnetoj reklamaciji Proexpress d.o.o. će isplatiti naknadu štete u skladu sa zakonom i to:

- 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;
- za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno 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 i Proexpress d.o.o. će rešavati sporazumno, a ukoliko to nije moguće nadležan je Privredni sud u Beogradu.

Završne odredbe

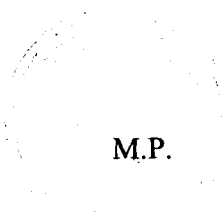
Proexpress d.o.o. je u obavezi da ove opšte uslove istakne na vidnom mestu u poslovnoj prostoriji/prostorijama i na drugi način učini javno dostupnim korisnicima.

Stupanjem na snagu ovih opštih uslova prestaju da važe Posebni uslovi broj 1-04-34601-4/15-1 od 6.4.2015. godine

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

U Beogradu

mart 2022. god.



M.P.

Ovlašćeno lice

Vladimir Mihajlović, direktor