

OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA VAŠ POTRČKO DOO BEOGRAD



Naziv i sedište poštanskog operatora

Vaš Potrčko DOO Beograd – Savski venac (u daljem tekstu: Vaš Potrčko), sa sedištem u ulici Aleksandra Stamboliskog 6a, je ovlašćeni poštanski operator za obavljanje kurirskih usluga na teritoriji Beograda

Vrste poštanskih usluga koje poštanski operator obavlja

Vaš Potrčko se isključivo bavi uslugom kurirskog prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka na teritoriji Beograda, od ponedeljka do subote u vremenskom intervalu od 8h do 23h, nedeljom od 11h do 23h uključujući državne i verske praznike.

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

Pošiljke koje Vaš Potrčko prenosi su registrovane pošiljke minimalnih dimenzija dužine 9cm x širine 0.5cm x visine 14cm, a maksimalne dimenzije su dužine 70cm x širine 50cm x visine 50cm. Vaš Potrčko, obavlja kurirski prenos pošiljaka mase od 20 grama do maksimalno 50kg.

Pošiljke ne mogu biti vrednosne, otkupne, sa povratnicom, sa posebnim datumom uručenja I slično, odnosno ne mogu imati nikakve 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 kao što je istaknuto na našem sajtu www.vaspotrcko.rs.

Za pakovanje pošiljaka se koristi unutrašnja i spoljašnja ambalaža.

Za unutrašnju ambalažu se koristi pak papir, streč folija, puckava folija, sunđer ili neki drugi upijajući material koji bi mogao da upije tečnost koja je sadržaja pošiljke.

Za spoljašnju ambalažu pošiljaka se koriste koverte, kartonske kutije, drveni ili metalni sanduci i slično, u zavisnosti od vrste sadržaja.

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

Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora

Poštanski operator Vaš Potrčko će se, u tokovima prenosa poštanskih pošiljaka od pošiljaoca do primaoca, prema pošiljkama odnositi sa pažnjom dobrog privrednika, vodeći računa o bezbednosti pošiljaka, zaštititi i nepovredivosti tajnosti sadržaja pošiljaka.

Poštanski operator Vaš Potrčko 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 zabranjen za prenos poštanskim pošiljkama:

- 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;
- materije, odnosno predmeti čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

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

Prilikom prijema i uručjenja pošiljke Vaš Potrčko 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 primaoca i pošiljaoca, 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.

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

Poštanski operator Vaš Potrčko 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 Vaš Potrčko 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, ona postaje neisporučiva i sa njom se postupa u skladu sa zakonskim propisima, odnosno pošiljke se komisijski pregledaju i otvaraju. One pošiljke koje sadrže korespodenciju, štampane stvari i kvarljivu robu se odmah uništavaju, dok se sadržaj ostalih pošiljaka posle isteka zakonskog roka za čuvanje neisporučivih poštanskih pošiljaka od 6 meseci 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.

Vaš Potrčko preuzete pošiljke uručuje u toku dana kada ih je i preuzeo i to:

Zona 1 (isporuka 60 min)– Stari grad, Vračar, Novi Beograd, Senjak, Dedinje, Zvezdara (uži gradski deo), Voždovac (do Trošarine)

Zona 2 (isporuka 90 min)– Banovo brdo, Bežanija, Karaburma, naselje Stepa Stepanović, Banjica, Miljakovac, Konjarnik

Zona 3 (isporuka 120 min)– Zemun, Ledine, Kumodraž, Bele vode, Žarkovo, Cerak, Višnjička banja, Mirjevo, Jajinci

Zona 4 (isporuka 180 min)– Krnjača, Altina, Mali Mokri Lug, Vidikovac, Petlovo brdo

Zona 5 (isporuka 180 min)– Kotež, Borča, Kaluđerica

Način plaćanja poštanskih usluga

Vaš Potrčko poštarinu naplaćuje u skladu sa utvrđenim cenovnikom, u zavisnosti od mase i zone u kojoj se vrši dostava, po jedinstvenim cenovnim stavovima za zonu.

Vaš Potrčko ima pravo da poštarinu za obavljane kurirske usluge naplati unapred.

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

Sa pravnim licima (pošiljaocima) sa kojima Vaš Potrčko ima potpisan ugovor o pružanju usluga, naplata poštarine vrši se jednom mesečno, uplatom iznosa ukupne poštarine na žiro račun Vaš Potrčko. Vaš Potrčko zadnjeg dana u mesecu, za tekući mesec, dostavlja fakturu za izvršene usluge na osnovu koje se u roku od 10 dana od izdavanja iste, vrši uplata označenog iznosa u korist Vaš Potrčko.

Ukoliko primalac pošiljke odbije da plati poštarinu, pošiljka se vraća pošiljaocu i od njega se naplaćuje dupla poštarina (za prijem i vraćanje pošiljke).

Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarelost

Vaš Potrčko će svu dokumentaciju koja se odnosi na poštanske uskuge čuvati u roku od 3 godine računajući od dana prijema pošiljke.

Izuzetno, ukoliko se za neku pošiljku vodi sudski spor Vaš Potrčko 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 u pisanom (papirnom) obliku u sedištu

poštanskog operatora, elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora koja je istaknuta na web sajtu www.vaspotrcko.rs ili na broj telefona koji je istaknut na internet stranici poštanskog operatora.

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

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.).

Reklamacija na oštećene pošiljke se podnosi odmah, pri uručenju pošiljke, ili najkasnije do kraja narednog radnog dana. Vaš Potrčko 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.

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

Protiv odluke Vaš Potrčko 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

Vaš Potrčko 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 Vaš Potrčko ni na koji način nije mogao da utiče.

U slučaju da se utvrdi odgovornost operatora po podnetoj reklamaciji Vaš Potrčko 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 Vaš Potrčko će rešavati sporazumno, a ukoliko to nije moguće nadležan je Privredni sud u Beogradu.

Završne odredbe

Vaš Potrčko je u obavezi da ove opšte uslove istakne na vidnom mestu u poslovnoj prostoriji/prostorijama, objavi na svojoj internet stranici i na drugi način učini javno dostupnim korisnicima

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

U Beogradu

April 2021. godine

DIREKTOR


