

ПОСЕБНИ УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ УСЛУГА ЕКСПРЕСНОГ ПРЕНОСА ПОШТАНСКИХ ПОШИЉАКА

Појмови

- **Поштански оператор** је „ВАШ ПОТРЧКО“ регистрована за обављање поштанских услуга, сагласно закону и подзаконским актима којим се регулише обављање поштанских услуга у Републици Србији.
- **Пошиљалац** је правно или физичко лице које захтева извршење поштанске услуге и које је носилац права и обавеза из уговора о приступу до уручења пошиљака.
- **Прималац** је правно или физичко лице коме је поштанска пошиљка упућена ради уручења.
- **Место пријема** је место које одреди пошиљалац за преузимање пошиљке од стране поштанског оператора.
- **Место уручења** је место које одреди пошиљалац за преузимање поштанске пошиљке од стране поштанског оператора.
- **Листа о преузимању** је потврда о пријему поштанске пошиљке за доставу.
- **Регистрована експрес поштанска пошиљка** је поштанска пошиљка са регистрованим бројем пријема за коју се издаје листа преузимања односно листа испоруке.

Опште одредбе

Експрес услуге поштанског оператора подразумевају пријем, превоз и експрес регистрованих поштанских пошиљака директно од пошиљаоца до примаоца на територији града Београда.

Експрес услуге се обављају у складу са Законом о поштанским услугама којим се регулише обављање поштанских услуга у Републици Србији, Правилником о општим условима за обављање поштанских услуга и овим Посебним условима. Ови посебни услови биће објављени на званичном сајту поштанског оператора www.vaspotrcko.rs.

Поштански оператор обавља сигуран пријем, превоз и уручење поштанских пошиљака од места пријема до места уручења, у складу са овим посебним условима и уз накнаду коју одређује важећи ценовник (у прилогу ових посебних услова) ако уговором између уговорних страна није другачије одређено, уз поштовање Закона о поштанским услугама и другим подзаконским актима. Процедура, начин и средства транспорта представљају право и одговорност поштанског оператора.

Услуге и рокови уручења

Поштански оператор „Ваш Потрчко“ обавља нерезервисане поштанске услуге које не припадају универзалним поштанским услугама, као и услуге додатне вредности:

- експрес услуге;
- курирске услуге;
- „Call center“;
- услуге пријема и уручења пошиљака на месту и у времену које захтева корисник услуга;

- услуге преноса докумената, штампаног материјала и робе, у веома кратким и гарантованим роковима, под доле наведеним условима, које пошиљалац или овлашћено лице прихватају.

Експрес услуге

Експрес услуге су услуге које подразумевају пријем, прераду, превоз и уручење свих категорија експресних регистрованих пошиљака у року дефинисаном овим условима.

Под експрес услугом се подразумева услуга - данас за сутра (све пошиљке преузете данас до 16 сати биће уручене сутра до 16 сати). Све експрес услуге су посебно дефинисане уговором о пружању услуга за сваког корисника појединачно.

Пошиљке које налогодавац поверава „Ваш Потрчко“ су експресне, регистроване и имају свој број. Регистроване експресне пошиљке су :

- Обичне експрес пошиљке,
- Експрес пошиљке са означеном вредношћу,
- Експрес пошиљке са откупнином,
- Експрес пошиљке са личним уручењем,
- Експрес пошиљке са повратницом,

Обичне експрес пошиљке су регистроване пошиљке о којима се води евиденција и за које се издаје потврда о пријему као и потврда о уручењу пошиљке.

Пошиљка са означеном вредношћу је регистрована писмоносна пошиљка, осигурана до висине вредности означене од стране пошиљаоца. Вредност се означава бројком и словима.

Експрес пошиљке са откупнином је регистрована поштанска пошиљка која се уручује примаоцу уз обавезну претходну наплату откупног износа у корист пошиљаоца те пошиљке. Откупна пошиљка се може предати само као вредносни пакет са означеном вредношћу, с тим што откупни износ представља означену вредност пошиљке укључујући и, евентуално, износ поштарине. Означена вредност не сме бити већа од стварне вредности садржине пошиљке, али је дозвољено означити и део те вредности. Откупнину пошиљке поштански оператор уплаћује на рачун пошиљаоца.

Експрес пошиљка са личним уручењем је регистрована пошиљка која захтева уручење лично примаоцу пошиљке. Приликом испоруке пошиљке обавезно је идентификовање примаоца на основу докумената који поседују слику (лична карта, пасош, возачка дозвола, радна легитимација и др). Поменута пошиљка носи обележје „Лично“.

Експрес пошиљка са повратницом је регистрована пошиљка за коју пошиљалац захтева писано потврђење уручења на посебном обрасцу „ПОВРАТНИЦА“, која се враћа и уручује пошиљаоцу.

Посебне услуге које пошиљалац захтева се наплаћују на основу ценовника „Ваш Потрчко“.

Курирске услуге

Курирске услуге су поштанске услуге са додатном вредношћу које подразумевају пријем, превоз и уручење регистрованих пошиљака директно од пошиљаоца до примаоца, без прераде, на начин да исти запослени обавља послове пријема, превоза и уручења.

Курирске услуге могу бити:

- Хитне (пријем и уручење у најкраћем могућем временском року а најдуже до 90 мин.)
- Током дана (све пошиљке преузете до 11 сати биће уручене до 16 сати истог дана)

Услуге „Call centra“

„Call centar“ је информациони позивни центар који корисницима поштанских услуга омогућава брз и једноставан начин да дођу до свих битних информација у погледу поштанских услуга које обавља поштански оператор. Путем информационог позивног центра могу се, по правилу, добити и информације о статусу одређених врста регистрованих пошиљака.

„Ваш Потрчко“ прима телефонске позиве и тренутно послује на територији Републике Србије.

Радно време „Call centra“ „Ваш Потрчко“ је од 08 до 24 (16 сати), пријем пошиљака од клијената преко „Call centra“ се обавља сваким радним даном од 08 до 24 сати.

На свим пословним објектима „Ваш Потрчко“ је истакнуто радно време и назив предузећа.

Услуге пријема и уручења пошиљака на месту и у времену које захтева корисник услуга

У складу са захтевима корисника поштанских услуга, „Ваш Потрчко“ врши пријем и/или уручење поштанских пошиљака на месту и у време које захтева корисник услуга што је укључено у цену доставе.

Услуге додатне вредности

Услуге додатне вредности су услуге које имају посебне захтеве у погледу квалитета и начина преноса поштанских пошиљака.

Начин и рокови уручења

Под уручењем се подразумева предаја пошиљке примаоцу на назначеној адреси. Све пошиљке „Ваш Потрчко“ уручује на назначену адресу примаоца, било члану домаћинства или запосленом лицу на назначеној адреси, уз обавезан потпис примаоца (уколико није назначено лично уручење).

Уколико се посебно уговори са наручиоцима „Ваш Потрчко“ издаје у електронској форми листинг потврда о урученим (достављеним) пошиљкама (списак свих достављених пошиљки са потписима прималаца, време уручења пошиљке, врста, начин уручења).

Под роковима за уручење поштанских пошиљака подразумева се време од момента пријема (датум, сат и минут) пошиљке до момента уручења (датум, сат и минут) пошиљке примаоцу.

Све преузете пошиљке „Ваш Потрчко“ се обавезује да уручи у време и на начин како је то уговорено, осим ако је то немогуће услед датих околности (неисправне адресе, непознатог примаоца на адреси, више силе или елементарних непогода). „Call center“ обавештава пошиљаоца о насталим околностима те исти одлучује како ће се даље поступати са пошиљком.

Приликом неуспеле доставе примаоцу се оставља извештај о приспећу а пошиљка се однеси у просторије „Ваш Потрчко“.

У случају не успеле доставе, оператер „Ваш Потрчко“ покушава да ступи у контакт са примаоцем или пошиљаоцем пошиљке ради даљих инструкција. Уколико се не добију инструкције од стране пошиљаоца или примаоца, курир оставља извештај о приспећу а пошиљка се односи у просторије „Ваш Потрчко“.

Обавезе пошиљаоца

Пошиљалац је дужан да пошиљку упакује тако да садржина буде заштићена током транспорта и манипулације. Паковање мора да одговара врсти, природи, садржини, облику пошиљке, величини, маси и вредности предмета у пошиљци како би се отклонила могућност настанка штете или угрожавање сигурности људи и добара. На свакој пошиљци мора читко бити означен назив, име и презиме примаоца, пуна адреса и вредност робе, уколико је има. Уколико природа пошиљке захтева, треба додати и упутство о посебном руковању.

Пошиљалац је дужан да попуни и потпише Листу преузимања, чиме гарантује да су тачно уписани сви потребни подаци о пошиљаоцу, примаоцу и пошиљци као и да амбалажа одговара садржини пошиљке и да обезбеђује сигурну манипулацију пошиљком.

Потписом на Листи преузимања, Пошиљалац или овлашћено лице изјављује да прихвата услове пријема, превоза и уручења докумената, штампаног материјала и робе који су предати на даљу отпрему. Примерак Листе преузимања представља доказни документ о предаји пошиљке на уручење.

Обавезе оператора

Поштански оператор се обавезује да ће пошиљку доставити примаоцу у року који је пошиљалац захтевао а по ценовнику који је саставни део Посебних услова.

Пошиљка се уручује примаоцу на адреси означеној на пошиљци уз проверу идентитета и овером пријема на Листи испоруке.

У случају да у току преноса дође до оштећења садржине пошиљке услед неадекватног паковања, поштански оператор се ослобађа било какве одговорности у смислу накнаде штете пошиљаоцу, примаоцу или овлашћеном лицу, по Закону о поштанским услугама, члан 47.

Поштански оператор има право да одбије пријем пошиљке уколико пошиљка не испуњава услове по облику, димензијама (1m x 1m) и тежине до 80кг.

За сваку пошиљку Пошиљалац и „**Ваш Потрчко**“ сачињавају образац „листа преузимања“ који служи Пошиљаоцу као доказ да је предао пошиљку на уручење. Приликом уручења пошиљке примаоцу „**Ваш Потрчко**“ ће затражити од примаоца да потврди пријем пошиљке печатом и / или потписом на обрасцу „листа испорука“. Уколико је у превозничкој документацији као обвезник плаћања наведен примаоц пошиљке а овај одбије плаћање „**Ваш потрчко**“ није дужан да преда пошиљку примаоцу. У том случају **Вашем Потрчку** припада право да задржи пошиљку све до плаћања цене превоза од стране пошиљаоца.

Предмети чији је пренос забрањен

„**Ваш потрчко**“ не прихвата на пренос пошиљке које садрже опасне материје, предмете чији пренос угрожава здравље и живот људи, опојне дроге, живе животиње и другу робу и предмете чији је пренос забрањен законом и другим прописима или ако „**Ваш Потрчко**“ одлучи да не може преносити робу на сигуран или легалан начин а нарочито кварљиву, лако запаљиву робу, злато или сребро у полугама и шипкама, оружје и делове оружја, муницију и експлозив, нелегалне супстанце и слично.

У циљу онемогућавања предаје наведених материја и предмета, „**Ваш потрчко**“ има право провере садржине пошиљке као и обустављање пријема у случају да је садржина законом забрањена а да при томе не сноси никакву одговорност. Пошиљалац је у сваком случају одговоран за штету која може бити причињена лицима или другим предметима због лажног пријављивања саджаја забрањених за пријем, превоз и уручење.

Располагање пошиљком

Пошиљалац располаже пошиљком све до момента уручења примаоцу. Пошиљка се враћа Пошиљаоцу у случају када је прималац одбио пријем пошиљке, уколико је прималац непознат, отпутовао или се преселио на непознату адресу или је адреса недовољна и уколико је прималац умро. У наведеним случајевима пошиљка се враћа Пошиљаоцу а „**Ваш Потрчко**“ задржава право потраживања према Пошиљаоцу за додатне трошкове (повратна поштарина).

Ако, из било ког разлога, пошиљку није могуће уручити пошиљаоцу, пошиљка се од тог момента чува наредних 30 дана. У случају да се пошиљалац, у поменутом року појави и захтева уручење пошиљке, од њега ће поред повратне поштарине бити наплаћена и лежарина, по важећем ценовнику услуга, за онолико дана колико је пошиљка била чувана. По истеку рока чувања од 30 дана, пошиљка постаје власништво поштанског оператора.

Одговорност, рекламације и накнада штете

Одговорност „**Вашег Потрчка**“ је строго ограничена на директан физички губитак или оштећење пошиљке. Све друге врсте губитка или оштећења искључују се, било да је такав губитак или штета посебна или индиректна (губитак зараде, прихода, камата будућих послова и сл.). „**Ваш Потрчко**“ не сноси никакву одговорност и не признаје накнаду штете у случајевима губитка или штете који су изазвани кривицом пошиљаоца, услед неадекватног паковања или непредвидивих догађаја изван људских објективних могућности (природне катастрофе, несреће, штрајкови, блокаде путева и сл.).

„Ваш Потрчко“ прихвата одговорност у случајевима:

- губитка или потпуног физичког оштећења регистроване пошиљке и кориснику припада десетоструки износ наплаћене поштарине;
- губитка или потпуног оштећења пошиљке са означеном вредношћу и кориснику припада износ означен на пошиљци увећан за наплаћену поштарину по вредности и десетоструки износ наплаћене поштарине за пренос те пошиљке;
- прекорачења рока за пренос и уручење регистроване пошиљке кориснику припада петоструки износ плаћене поштарине за пренос те пошиљке;
- оштећења или умањења садржаја регистроване пошиљке и кориснику припада износ утврђеног или процењеног дела оштећења или умањења садржаја пошиљке али не већи од износа који би се исплатио у случају губитка или потпуног оштећења пошиљке.

Корисник може да поднесе рекламацију у случају: губитка или потпуног оштећења, оштећења или умањења садржаја пошиљке, прекорачења рока за пренос и уручење пошиљке. У случају да корисник жели да оствари накнаду штете дужан је да поднесе писани Захтев за накнаду штете. Захтев се подноси у року од 24 сата од пријема пошиљке или обавештења да је пошиљка изгубљена.

„**Ваш Потрчко**“ је у обавези да се о основаности рекламације и подношења захтева изјасни у року од 15 дана од дана пријема рекламације и захтева за накнаду штете. Накнада штете се мора исплатити у року од 30 дана од дана подношења захтева за накнаду штете уколико се донесе такво решење.

Ценовник и остало

„**Ваш Потрчко**“ наплаћује своје услуге према ценовнику који је саставни део ових Посебних услова, који је видно истакнут у службеним просторијама предузећа, објављен на интернет страници www.vaspotrcko.rs и достављен Републичкој Агенцији за поштанске услуге (РАПУС). „**Ваш Потрчко**“ заджава право да изврши корекцију цена у складу са Законом и својом одлуком.

„**Ваш Потрчко**“ ће на својој интернет страници објавити Посебне услове и тако их начинити доступним трећим лицима и задржава право једностране измене и допуне истих. Све накнадне допуне и измене посебних услова биће објављене на интернет страници у облику пречишћеног текста и достављене РАПУС-у.