

OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA „SPIDI”

Naziv i sedište poštanskog operatora

SAMOSTALNA RADNJA ZA KURIRSKE USLUGE SPIDI NENAD METIKOŠ PREDUZETNIK BEOGRAD (ZVEZDARA) (u daljem tekstu Spidi), sa sedištem u ulici Vladislava Bajčevića 7, Beograd, je ovlašćeni poštanski operator za obavljanje kurirskih usluga na teritoriji grada Beograda.

Vrste poštanskih usluga koje poštanski operator obavlja

Kurirska služba Spidi se isključivo bavi uslugom kurirskog prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka na teritoriji grada Beograda, svakoga radnog dana u vremenu od 09-17h. Subotom, nedeljom, državnim i verskim praznicima Spidi ne obavlja usluge kurirskog prenosa pošiljaka.

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

Pošiljke koje Spidi kurir prenosi su registrovane pošiljke minimalnih dimenzija 9cm x 14cm x 0,5cm, a maksimalne dimenzije su 30cm x 20cm x 15cm. Spidi obavlja kurirski prenos pošiljaka mase od 20 grama do maksimalno 2kg.

Dimenzije i masa pošiljaka ne utiču na iznos poštarine, već se poštarina isključivo zasniva na zonskom obračunu (poštarina zavisi od zone uručjenja pošiljke).

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

Spidi kuririrski služba obavlja i hitnu dostavu poštanskih pošiljaka. Hitna dostava podrazumeva da odmah nakon telefonskog poziva, zaposleni u Spidi kuriru, na adresi pošiljaoca, preuzme pošiljku i odmah je dostavlja na adresu primaoca, bez obzira u kojoj se zoni primalac nalazi, Ove pošiljke se uručuju u najkraćem mogućem roku. Poštarina za ove pošiljke je dvostruka poštarina zone u kojoj se dostavlja.

Spidi će, po službenoj dužnosti obavljati sledeće usluge:

- vraćanje neuručjenih pošiljaka pošiljaocima, odmah, u toku dana, a najkasnije narednog radnog dana;
- postupanje sa neisporučivim pošiljkama (komisijsko otvaranje, uništavanje, organizovanje javne prodaje);
- rešavanje reklamacionih postupaka i nadoknade štete.

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 uručjenja.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, kao i zaposleni koji rukuju pošiljkom. Za pakovanje

pošiljaka se koristi unutrašnja i spoljašnja ambalaža. 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 koverta, 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 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 upakovano i obezbeđeno unutrašnjom i spoljašnjom ambalažom.

Ukoliko zaposleni u Spidi kurirskoj službi zaključuje 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 primati lično ili posredstvom ovlašćenih pošiljaoca/primaoca. Ovlašćenja za predaju i prijem pošiljaka izdaju nadležni organi.

Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora

Poštanski operator Spidi 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 Spidi 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:

- 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;
- kao i drugi zakonom zabranjeni predmeti.

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

Prilikom prijema i uručjenja pošiljke Spidi utvrđuje identitet pošiljaoca/primaoca na način propisan Zakonom.

Pri prijemu pošiljke pošiljaocu se izdaje potvrda o prijemu 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, broj pošiljke, datum prijema, masa, vrednost, opis sadržine,

naplaćena poštarina i drugi podaci o pošiljci“). Primalac pošiljke na potvrdi o prijemu potpisuje da je pošiljku preuzeo, čime operatoru obezbeđuje dokaz da je pošiljku uručio.

Pošiljke se dostavljaju na adresi naznačenoj na pošiljci ili, ukoliko pošiljka po obliku nije adekvatna za ispisivanje adresnih podataka, na dokumentu koji je prati.

Pošiljka koja je uručena bez vidljivog oštećenja na spoljnoj ambalaži smatra se da je uručena neoštećena.

Ukoliko se primalac ne zatekne na označenoj adresi, a pokušaj uručjenja je bio u predviđenom roku smatra se da je pošiljka uručena u roku.

Poštanski operator Spidi 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 Spidi ne uspe da uruči pošiljku ista se, istoga, a najkasnije narednog radnog dana, vraća pošiljaocu uz naplatu povratne poštarine. Povratna poštarina je identična naplaćenoj poštariini 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 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.

Spidi preuzete pošiljke uručuje u toku dana kada ih je i preuzeo i to

I zona u roku od 60 minuta

(Centar Beograda do reka, Dunav stanice, Cvijiceva do Ruzveltove, Vukovog spomenika, Kalenić pijace, Karadjordjevog parka i Mostara.)

II zona u roku od 90 minuta

(Stara Karaburma , do Instuta M. Pupina ,Djeram pijace, Zicka, Grčića Milenka do Ustaničke, Voždovačke Crkve, Gemax-a, TV Pinka, Kovnice novca i Hipodroma, N. Beograd do toplane u J.Gagarina i III bul.do O.Brigada, opštine NBGD i hotela Jugoslavija.)

III zona u roku od 120 minuta

(Krnjača, Kotež, Nova Karaburma do Mir.Bulevara i D.Srejovića, Zvezdara do Kluza, Precizne mehanike, Konjarnik do okretnice 31 Medakovic do groblja, Jerkovic do Darwinove, Soko Štarka, Borske, Pere Velimirovica (Lisicijeg potoka), B.Brdo do pijace, Cukarica do OMV pumpe, Partizanske avijacije, Zemun do Gornjeg Grada)

IV zona u roku od 150 minuta

(Višnjica, Višnjička Banja, Mirjevo, Mali Mokri Lug do OMV pumpe, Laste na Niškom auto putu, Medaković Padine, Naselje Kumodraž, V.Stepe do Torlaka, Miljakovac, Rakovica, Vidikovac, Cerak, Žarkovo, Čukarička Padina, Ivana Ribara, Bež.Kosa, Ledine, Ikarbus, Zemun Gornji Grad do Galenike)

V zona do kraja radnog dana

(Borča, Železnik, Veliko Selo, Veliki Mokri Lug, Selo Kumodraz, Petlovo Brdo, Labudovo Brdo, Bele Vode, Makiš, Surčin, do Zemun Polja, Auto put Nis do aerodrome)

Ukoliko postoje tehničke i organizacione mogućnosti, Spidi će u dogovoru sa pošiljaocem, uručenje pošiljke izvršiti i u kraćem roku. Garantovani rok uručenja ostaje rok definisan za zone.

Usluge na više lokacija po jednom pozivu minimalno 10 adresa, podrazumevaju da jedan pošiljalac u jednom slanju otprema najmanje 10 pošiljaka na 10 adresa, u okviru jedne ili više zona. Ove pošiljke se ne mogu uručivati u rokovima predviđenim za pojedinačno slanje pošiljaka već se uručuju u rokovima definisanim ugovorom između pošiljaoca i Spidi kurirske službe.

Spisak ulica koja ograničavaju zone nalazi se i u Cenovniku usluga Spidi kurirske službe.

Način plaćanja poštanskih usluga

Spidi poštarinu naplaćuje u skladu sa utvrđenim cenovnikom, u zavisnosti od zone u kojoj se vrši dostava, po jedinstvenim cenovnim stavovima za zonu, bez obzira na dimenzije i masu pošiljke.

Spidi ima pravo da poštarinu za obavljane kurirske usluge naplati unapred.

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 Spidi kurir ima potpisan ugovor o poslovno tehničkoj saradnji, odnosno Pristupni list za korišćenje SPIDI kurirske usluge, naplata poštarine vrši se jednom mesečno, uplatom iznosa ukupne poštarine na žiro račun Spidi kurira. Spidi kurir zadnjeg dana 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 Spidi kurirske službe.

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

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

Ukoliko i pošiljalac odbije da plati poštarinu, pošiljka postaje neisporučiva i sa njom se postupa u skladu sa zakonskim propisima.

Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarelost

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

Izuzetno, ukoliko se za neku pošiljku vodi sudski spor Spidi 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.).

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

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

Ukoliko poštanski operator ne odgovori u zakonom propisanom roku, ili ukoliko podnosilac reklamacije nije zadovoljan odbijanjem reklamacije, može uložiti prigovor Regulatornoj agenciji za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu Agencija) u roku od 15 dana od dobijanja odgovora na reklamaciju.

Podneti prigovor Agenciji ne isključuje mogućnost vođenja sudskog spora.

Postupak obeštećenja korisnika poštanskih usluga

Spidi 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 Spidi ni na koji način nije mogao da utiče.

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

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

U Beogradu
oktobar 2020.god.

DIREKTOR
Nenad Metikoš