



Posebni uslovi za obavljanje poštanskih usluga

Maj, 2010.
D Express doo
Pančevački put 36b, Beograd

Opšte Odredbe

D Express se obavezuje da će za račun pošiljaoca (nalogodavca), sa kojim ima potpisani Ugovor o pružanju ekspresnih usluga u unutrašnjem saobraćaju, organizovati ekspresnu kurirsku dostavu robe i pošiljaka po principu "od vrata do vrata", koja obuhvata: prijem, prevoz, pretovar, otpremu, eventualno skladištenje, isporuku i povrat neisporučenih pošiljaka, kao i prijem, uručenje i naplatu otkupnih pošiljaka. **D Express** obavlja sve poštanske usluge koje su zakonom definisane.

Pod pošiljkom se podrazumeva pravilno upakovana i adresovana celina na kojoj mora biti označeno,čitko i jasno,naziv odn. ime i prezime primaoca, puna adresa ili adresni kod primaoca ili oznaka na osnovu koje se neosporno može utvrditi primalac, maksimalne težine do 50 kg.

Svi korisnici usluga **D Express** - a su upoznati sa Opštim i posebnim uslovima poslovanja koji su dostupni kako javno (na internet prezentaciji kompanije), tako i kao prilog Ugovora o pružanju ekspresnih usluga u unutrašnjem saobraćaju. Potpis pošiljaoca prilikom predaje pošiljke smatra se razumevanjem i prihvatanjem uslova poslovanja. Prilikom prijema bilo koje vrste pošiljke **D Express** izdaje potvrdu o prijemu koja na sebi ima grafički simbol i podatke o operateru koji pruža uslugu.

Nerezervisane Poštanske usluge

D Express obavlja **nerezervisane poštanske usluge komercijalnog servisa**,kao i **usluge dodatne vrednosti**.

Nerezervisane usluge su usluge iz domena univerzalne poštanske usluge koje prevazilaze utvrđene limite po ceni za rezervisane usluge, kao i sve druge usluge (pismonosne, paketske, posebne) uključujući i usluge dodatne vrednosti:

- Ekspres usluge,
- Kurirske usluge
- Call Centar
- Praćenje pošiljaka

D Express, pre svega, svoje poslovanje bazira na **uslugama dodatne vrednosti** komercijalnog servisa, koje se ogledaju u posebnim zahtevima pošiljaoca, odnosno ugovarača usluge (elektronsko praćenje pošiljaka, način i mesto pruzimanja, vreme isporuke, brzina prenosa), kao i niz mnogih dodatnih usluga.

Posebne usluge

Sve pošiljke koje pošiljalac poverava **D Express**-u su ekspresne i maju svoj bar code(broj). Ekspresne pošiljke mogu biti :

- Obične ekspres pošiljke,
- Vrednosne ekspres pošiljke ,
- Otkupne ekspres pošiljke,
- Ekspress pošiljke sa plaćenim odgovorom,
- Ekspres pošiljke sa ličnim uručenjem,
- Ekspres pošiljke sa povratnicom,
- Ekspres pošiljke sa zahtevom za vraćanje otpremnice.

Obične ekspres pošiljke su pošiljke o kojima se vodi evidencija i za koje se izdaje potvrda o prijemu kao i potvrda o isporuci pošiljke.

Vrednosne ekspres pošiljke su pošiljke za koje se vodi posebna evidencija i koje su osigurane do visine vrednosti označene od strane pošiljaoca i za koje se izdaje potvrda o prijemu kao i potvrda o isporuci pošiljke.

Otkupne ekspres pošiljke su pošiljke koje se primaocu uručuju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljaoca te pošiljke (gde se otkupni iznos putem uplatnice uplaćuje na račun pošiljaoca pošiljke) i za koje se izdaju potvrda o prijemu i porvoda o isporuci pošiljke.

Ekspres pošiljka sa plaćenim odgovorom je pismonosna pošiljka koja u sebi sadrži plaćeni odgovor. Uslugu (cenu) za plaćeni odgovor plaća pošiljalac pošiljke .

Plaćeni odgovor je pismonosna pošiljka (koverta) koja nosi oznaku "Plaćeni odgovor" Plaćeni odgovor je usluga koju su odredili korisnici ulaga (pošiljalac ili primalac). Na zahtev pošiljaoca pošiljka se, u posebnoj koverti sa obeležjem "Plaćeni odgovor" preuzima od primaoca pošiljke, uz poštovanje tajnosti i sigurnosti sadržaja koji je zakonom definisan. Za sadržaj predmetne pošiljke odgovornost pripada pošiljaocu i primaocu pošiljke.

Ekspres pošiljka sa ličnim uručenjem je pošiljka koja zahteva isporuku lično primaocu pošiljke i za koju se izdaje potvrda o prijemu kao i potvrda o isporuci pošiljke.Prilikom isporuke pošiljke je obavezno identifikovanje primaoca na osnovu dokumenata koji poseduju sliku(lična karta, pasoš,vozačka dozvola, radna legitimacija i sl).Pomenuta pošiljka nosi obeležje "Lično" i kao dokaz o isporuci se prosleđuje povratnica koja nosi naziv "Povratnica-Lično".

Ekspres pošiljka sa povratnicom je pošiljka koja zahteva vraćanje povratnice kao dokaza o isporuci primaocu pošiljke. Pri kom isporuke se uzima potpis i overa primaoca pošiljke,a primaocu se izdaje "potvrda o isporuci" na kojoj se nalaze svi podaci o predmetnoj pošiljci (identično kao sa ličnim uručenjem).

Ekspres pošiljke sa zahtevom za vraćanje potpisane otpremnice su pošiljke za koje primalac zahteva da mu se nakon isporuke određene pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku (robu). Pomenuta pošiljka ima identičan status kao registrovana pošiljka sa povratnicom. Prilikom isporuke pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu koja se vraća pošiljaocu pošiljke.

Za registrovanu pošiljku sa otpremnicom se izdaje potvrda o isporuci sa svim potrebnim podacima o predmetnoj pošiljci (naziv pošiljaoca, posebne usluge, težina, vrednost, posebne usluge i sl.) koje ima svaka pošiljka. Pošiljalac pošiljke zahteva vraćanje potpisane otpremnice za koju je unapred uračunata cena usluge u cenu dostave pošiljke.

Cenovnik usluga

Za sve usluge **D Express** određuje svoj **cenovnik** (tarifni stav). Takav cenovnik je istaknut na svim vidnim mestima poslovnih objekata **D Express** -a kao i na internet prezentaciji kompanije koja je dostupna svim korisnicima elektronskih servisa.

Kod ugovorenih partnera **D Express** može određivati cene nezavisno od cenovnika koji predstavlja zvanični cenovnik za većinu korisnika u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima.

Uslugu dostave može platiti i pošiljalac i primalac shodno dogovoru, odnosno ugovornom odnosu. U cenu usluga se uvek uračunavaju posebne usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva. Sve posebne usluge se dodatno uračunavaju (dodaju) u osnovu cenu po težinskim skalama. Ukoliko je naznačeno da uslugu dostave plaća primalac, za koju je isti odbio prijem, **D Express** zadržava pravo da za pomenutu uslugu tereti pošiljaoca nakon vraćanja iste.

Ukoliko za izvršenu uslugu dospela potraživanja klijent ne realizuje u vremenskom periodu naglašenom na računu, **D Express** zadržava pravo da ukine mogućnost bezgotovinskog plaćanja kao i posebne komercijalne uslove, regulisane Ugovorom o pružanju ekspresnih usluga u unutrašnjem saobraćaju, i primenjuje osnovni cenovnik ili da ostvari založno pravo na pošiljci pošiljaoca koja mu je predate na prevoz do izmirenja svih obaveza.

Mreža pokrivenosti

D Express obavljanje svojih usluga vrši preko glavnog centra - **Beograda**, koji je ujedno i sedište kompanije i registrovanih ogrankaka (poslovница) koji čine mrežu **koja pokriva celu teritoriju Srbije**.

Poslovnice preko kojih se opslužuje cela teritorija Srbije se nalaze u sledećim gradovima:

- Bor,
- Kruševac,
- Novi Pazar,
- Užice,
- Čačak,
- Leskovac,
- Novi Sad,
- Valjevo,
- Jagodina,
- Loznica,
- Šabac,
- Velika Plana,
- Kraljevo,
- Niš,
- Subotica,
- Zrenjanin.

Svi ogranci su registrovani u APR -u i poseduju kancelarije i magacinski prostor, call centar kao i dovoljan vozni park za potrebe pokrivanja celokupne teritorije Srbije u prijemu ,preradi i uručenju pošiljaka u svakom mestu u Srbiji koje opsluižuje **D Express**.

Kroz svoju mrežu **D Express** koristi reone dostave koji su formirani na osnovu kodova mesta u Srbiji, što daje garanciju preciznosti određivanja pravca pošiljke,kao i prisustvo u svakom mestu koje je kodirano u Zavodu za statistiku Srbije.

Radno vreme

Radno vreme call centra **D Express** je od 08-17h,- prijem pošiljaka od klijenata preko call centra je od 08h-15h na celoj teritoriji Srbije svakog radnog dana.

Subotom se ne vrši prijem pošiljaka već samo uručenje za klijente koji zahtevaju dostavu subotom.Radno vreme call centra subotom je od 09h-13h .

Na svim poslovnim objektima **D Express** - a je istaknuto radno vreme i naziv kompanije.

Radno vreme, pre svega, definiše vreme do kojeg se primaju pošiljke, a radno vreme za uručenje pošiljaka može biti i duže od predviđenog radnog vremena. **D Express**

trenutno ima 200 dostavnih reona na području Republike Srbije, koji su ujedno i dostavni i prijemni(vrši se prijem ekspres pošiljaka na adresi)

Adresovanje i pakovanje poštanskih pošiljaka

Na svakoj pošiljci mora biti čitko označen naziv, ime i prezime primaoca, puna adresa kao i oznaka zone,odnosno regije Srbije, kao i reon primaoca na osnovu kojeg se neosporno može utvrditi primalac.

Pošiljalac je dužan da adekvatno upakuje pošiljku, naznači njen sadržaj, adresu primaoca sa potpunim podacima, vrednost, težinu i dimenzije pošiljke.

D Express zadržava pravo naknadne provere mase i zapremine pošiljke.

Pošiljalac je odgovoran za izbor vrste usluge prema prirodi, sadržini, stvarnoj vrednosti i značaju pošiljke za njega, kao i za izbor posebnih usluga. Pakovanje i zatvaranje pošiljke mora da odgovara vrsti, obliku, masi i vrednosti predmeta u pošiljci. Za štetu koja je prouzrokovana sadržinom ili neodgovarajućim pakovanjem pošiljke odgovoran je pošiljalac.

Zabranjeni predmeti

D Express neće prihvati za prenos: novac, nakit, plemenite metale, drago kamenje, životinje, opojne droge i psihosomatske materije, radioaktivne, zapaljive i druge opasne materije, oružje i municiju i sve predmete čiji je prenos zakonom zabranjen. Posledice slanja predmeta i robe koja je isključena iz prenosa snosi pošiljalac ili primalac pošiljke.

Raspolaganje pošiljkama

Pošiljalac ima pravo da raspolaže poslatom pošiljkom do uručenja te pošiljke primaocu.

Primalac ima pravo da odbije prijem pošiljke.

Neuručena pošiljka se vraća pošiljaocu (ukoliko on nije drugačije odredio) u sledećim slučajevima:

- Ako primalac odbije prijem
- Ako je primalac nepoznat na naznačenoj adresi
- Ako je adresa primaoca nepotpuna
- Ako je primalac preminuo
- Ako nema novac za plaćanje otkupnine
- Ako primalac nije kod kuće – ostavlja se izveštaj o prispeću pošiljke

D Express garantuje u skladu sa zakonom tajnost svih podataka i nepovredivost sadržaja pošiljaka od prijema do uručenja.

D Express sve podatke o primljenim i uručenim pošiljkama čuva u elektronskoj formi, uz pomoć četiri servera koja omogućavaju čuvanje podataka do deset godina.

Reklamacije i potraživanje pošiljaka

Potraživanje naknade štete i druge vrste reklamacija korisnik usluge može ostvariti podnošenjem zahteva u pisanoj formi u roku od 6 meseci od dana prijema pošiljke.

D Express se obavezuje da će nadoknaditi štetu pod sledećim uslovima:

- Za gubitak ili potpuno oštećenje pošiljke -desetostruki iznos naplaćene usluge za prenos te pošiljke,
- Za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne pošiljke - iznos označen na pošiljci uvećan za naplaćenu uslugu po vrednosti i desetostruki iznos naplaćene usluge za prenos te pošiljke,
- Za otkupnu pošiljku **D Express** odgovara pošiljaocu za otkupni iznos te pošiljke
- Oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke - iznos u visini utvrđenog ili procenjenog dela oštećenja sadržaja te pošiljke, ali ne veći od iznosa koji bi se isplatio u slučaju gubitka ili potpunog oštećenja,

- **D Express** se obavezuje da će u roku od 30 dana od dana podnošenja reklamacije, isplatiti štetu pošiljaocu predviđenu Zakonom o poštanskim uslugama. Zahtev za nadoknadu štete može podneti pošiljalac, primalac ili ovlašćeno lice uz stavljanje na uvid Potvrde o prijemu pošiljke.
- Za prekoračenje roka dostave **D Express** se obavezuje da će pošiljku za koju je prekoračen rok uručenja dostaviti na adresi primaoca bez naplate usluge.

Osiguranje pošiljaka

D Express je sve pošiljke, koje preuzima od pošiljaoca, osigurao kod *Delta Generali osiguranja* po osnovu njihove vrednosti, manipulacije pošiljkama i osiguranje u transportu, što dodatno daje sigurnost svim korisnicima usluga kompanije **D Express**.

Sve pošiljke koje su preuzete na dostavu se prevoze u posebnim euro cargo boksevima, specijalizovanim za prevoz paketa, pošiljaka, itd.

Sve vrednosne pošiljke, odn. pošiljke na kojima je istaknuta vrednost, su osigurane do sume vrednosti koju je pošiljalac nazančio.

Odgovornost za nadoknadu štete

Odgovornost **D Express**-a je strogo ograničena na direktni fizički gubitak ili oštećenje pošiljke. **D Express** ne prihvata odgovornost koja zahteva nadoknadu gubitka dobiti, zarade, kamata, budućih poslova, bilo da je takav gubitak ili šteta posebna ili indirektna ili čak ako je prevoznik upozoren na rizik takvog gubitka ili štete pre ili nakon prijema pošiljke, budući da se pošiljalac može osigurati od posebnih rizika.

D Express odgovara za gubitak i oštećenje pošiljke od trenutka preuzimanja pa do njene predaje i oslobađa se odgovornosti za naknadu štete, ako dokaže da je šteta nastala bez njegove krivice, ili usled uzroka koji se nisu mogli predvideti ni izbeći, niti otkloniti zbog prirode sadržine ili pakovanja, ili krivicom pošiljaoca ili nepredvidivog uzroka više sile koji se nije mogao sprečiti, izbeći ili otkloniti.

Uručenje i rokovi za uručenje poštanskih pošiljaka

Sve ekspres pošiljke **D Express** uručuje na naznačenu adresu primaoca, bilo članu domaćinstva ili zaposlenom licu na naznačenoj adresi, uz obavezan potpis primaoca (ukoliko nije naznačeno lično uručenje).

Za sve uručene pošiljke za koje **D Express** naplati uslugu u gotovini izdaje gotovinski račun sa svim obeležjima kompanije.

Kod posebnih ugovorenih klijenata **D Express** može izdati u elektronskoj formi niz drugih potvrda o isporučenim(dostavljenim) pošiljkama (spisak svih isporučenih pošiljaka sa

potpisima primalaca, vreme isporuke pošiljke, vrsta, način isporuke...).

Pod rokovima za uručenje poštanskih pošiljaka podrazumeva se vreme od prijema pošiljke do uručenja pošiljke primaocu.

Pod uručenjem se podrazumeva dostava na adresi primaoca i isporuka u sedištu operatera.

Sve preuzete pošiljke **D Express** se obavezuje da će dostavu vršiti dva puta:

- Ukoliko se, iz nemogućnosti isporuke u periodu od 24h od momenta preuzimanja, ne izvrši dostava primaocu,
- Ukoliko je primalac pošiljke fizičko lice.

Za sve pošiljke koje se ne dostave u periodu od 24h od momenta preuzimanja, primaocu se ostavlja izvešta pod nazivom "neuspela isporuka" sa razlogom neisporučivosti.

Na osnovu tog izveštaja primalac pošiljke se može informisati o pošiljci.

Pošiljka se može dostaviti(isporučiti)i u sedištu centra na određenoj lokaciji, ukoliko pošiljalac ili primalac zahtevaju isporuku na lokaciji kurirske službe.

D Express pošiljke uručuje narednog radnog dana,i to u roku ne dužem od 24h od momenta prijema pošiljke.

Usluge po službenoj dužnosti i usluge po posebnom zahtevu

Usluge po posebnom zahtevu su poštanske usluge koje **D Express** obavlja na zahtev pošiljaoca i da se:

- Pošiljka nadošalje na novu adresu,
- Da se pošiljka vrati pre otpreme,
- Izda naknadna potvrda o prijemu vrednosne i otkupne pošiljke odn. za sve pošiljke
- Izmeni adresa pošiljke,
- Da se čuva u poslovnim prostorijama D Expressa do zahtevanog roka,
- Vrati pošiljaocu neuručene pošiljke,
- Prepakuje sadržaj oštećene pošiljke.

Usluge dodatne vrednosti

Usluge dodatne vrednosti su usluge koje imaju posebne zahteve u pogledu kvaliteta i načina prenosa poštanskih pošiljaka.

Pod uslugama dodatne vrednosti **D Express** pre svega pruža usluge:

YU PDExpress d.o.o. Brza dostava pošiljaka, Pančevački put 36b, 11000 Beograd, Srbija

Call centar: 011.331.33.33, **Služba za korisnike:** 331.33.44, 331.33.55,

Mail: office@dexpress.rs, prodaja@dexpress.rs, **Web:** www.dexpress.rs

Matični broj: 08192189, **PIB:** 101754136, **Broj računa:** 265-1620310003521-78, Raiffeisen banka

- Call Centar,
- Ekspres usluge,
- Kurirske usluge,
- Praćenje pošiljaka Track&Trace – P&P ili T&T.

Call Centar je pozivni centar preko koga su naručiocи usluge (pošiljalac ili primalac) u obavezi da :

- Operateru izdiktiraju sve potrebne tačne podatke o pošiljaocu (mestu preuzimanja) i pramocu pošiljke sa svim podacima o pošiljci ,
- Ukoliko su ugovoreni stalni partneri dovoljno je da izdiktiraju samo svoj broj koji će ubrzati komunikaciju sa operaterom (ID broj dobijaju prilikom prvog korišćenja usluge),
- Dobiti sve potrebne informacije o statusu pošiljke i informacije o načinu korišćenja usluge ,
- Zahtevaju instalaciju "korisničke aplikacije" u njihovom sedištu koja im omogućava direktno povezivanje sa sistemom (programom operatera) bez predhodnog komuniciranja putem telefonske veze,
- Ostale informacije

Ekspres usluge su usluge koje podrazumevaju prijem i isporuku svih kategorija registrovanih pošiljaka u najkraćem mogućem roku.

Pod ekspres uslugom podrazumevamo usluge:

- Dan za Dan (isporuka u toku radnog dana),
- Danas za Sutra (isporuka narednog dana od momenta preuzimanja).

Sve ekspres usluge su posebno definisane ugovorom o pružanju usluga za svakog korisnika pojedinačno. Ugovorom su definisane bliže odredbe isporuke svih kategorija pošiljaka.

Kurirske usluge su poštanske usluge sa dodatnom vrednošću koje podrazumevaju prijem, prevoz i uručenje svih registrovanih pošiljaka direktno od pošiljaoca do primaoca, bez prerade, na način da isti zaposleni ili više njih obavlja poslove prijema, prevoza i uručenja. Zaposleni kod operatera u ovom slučaju mora biti dostupan u svakom trenutku pošiljaocu ili primaocu pošiljke. Pod kurirskim uslugama pdrazumevamo uslugu:

- Kurir dan,
- Lični kurir.

Kurir dan je usluga dodatne vrednosti koja podrazumeva „iznajmljivanje“, kurira pravnim licima koje imaju potrebe za uslugama dostave na području koje operater pokriva. Iznajmljivanje kurira može biti minimalno *10 radnih dana* a maksimalno definisano ugovorom o korišćenju poštanskih usluga.

Lični kurir je usluga dodatne vrednosti koja podrazumeva predaju kurira ili više njih određenim pravnim licima sa kojima **D Express** sklopi ugovor o pružanju poštanskih usluga. Lični kurir podrazumeva najam kurira po zahtevu nalogodavca za lične potrebe određene kompanije. Lični kurir je stalno prisutan na radu kod ugovornog partnera i za njega po njegovom nalogu pruža usluge dostave na području grada. Lični kurir se može unajmati na minimalni rok od 30 dana.

Praćenje pošiljaka P&P ili Track&Trace T&T je usluga elektronskog praćenja pošiljaka koju **D Express** nudi svim ugovorenim klijentima za poseban pristup bazi podataka koja im omogućava kompletan uvid u sve statuse njihovih pošiljaka. Svim korisnicima usluga je omogućeno da preko web portala prate kretanje svoje pošiljke. Ugovoreni partneri odn. stalni korisnici usluga imaju mnogo više informacija o svojim pošiljkama koje su opširnije od praćenja toka prenosa određene pošiljke

Završne odredbe

D Express i klijent kome se pruža usluga su saglasni da se među njima razvije poslovna saradnja, prema tome sva nerazumevanja i nesporazume vezane za njihova odgovarajuća prava i obaveze ,svi moraju pokušati rešiti sporazumno. Ukoliko problem nije moguće rešiti na ovaj način, nadležnost za spor preuzima nadležan sud u Beogradu.

Beograd, Maj 2010.

D Express doo