



Posebni uslovi za obavljanje poštanskih usluga

Avgust, 2019.
D Express doo
Zage Malivuk 1, Beograd

Opšte Odredbe

DExpress se obavezuje da će za račun pošiljaoca (nalogodavca), sa kojim može i ne mora imati potpisan Ugovor o pružanju ekspresnih usluga u unutrašnjem ili međunarodnom saobraćaju, organizovati ekspresnu kurirsku dostavu pošiljaka koja obuhvata: prijem, prevoz, pretovar, otpremu, eventualno skladištenje (klasično i pod carinskim nadzorom), zastupanje u carinskim postupcima, isporuku i povrat neisporučenih pošiljaka.

DExpress obavlja poštanske usluge u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS“ br. 18/05 i 30/10 i 62/14) i Pravilnikom o opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga („Službeni glasnik RS“ br.24/10, 58/10, 02/11, 13/11, 65/11 i 93/13, 97/15, 44/18-dr. zakon) i ovim Posebnim uslovima.

Pod pošiljkom se podrazumeva pravilno upakovana i adresovana celina na kojoj mora biti označeno, čitko i jasno, naziv odnosno ime i prezime pošiljaoca, puna adresa primaoca ili oznaka na osnovu koje se neosporno može utvrditi primalac, unapred definisane odnosno dogovorene težine sa pošiljaocem pošiljke koja se nalazi u sistemu i na pošiljci.

Svi korisnici usluga **DExpress** - a su upoznati sa Posebnim uslovima poslovanja koji su dostupni kako javno (na internet prezentaciji kompanije www.dexpress.rs), tako i kao prilog Ugovora o pružanju ekspresnih usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju. Prilikom prijema bilo koje vrste pošiljke **DExpress** izdaje potvrdu o prijemu koju štampa iz PDA uređaja ili putem računara kao račun ili potvrdu o pošiljci.

DExpress svoje poslovanje obavlja pomoću najsavremenijih tehnologija isključivo baziranih na elektronskom poslovanju, koje omogućavaju da se svaki korisnik usluga unapred informiše o Posebnim uslovima poslovanja, kao i svim drugim vrstama usluga koje nudi poštanski operator. Prijem i dostavu međunarodnih pošiljaka **DExpress** obavlja uz posredovanje poznatih međunarodnih partnera ili uz pomoć drugih podgovarača u slučaju kada je to primenljivo.

Komercijalni servis

Komercijalni servis podrazumeva usluge izvan domena univerzalne poštanske usluge, uključujući i usluge dodatne vrednosti:

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

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

Posebne usluge

Sve pošiljke koje pošiljalac poverava **DExpress**-u u unutrašnjem saobraćaju su ekspresne i imaju svoj bar kod (broj).

Ekspresne pošiljke mogu biti :

- Obične pošiljke,
- Vrednosne pošiljke,
- Otkupne pošiljke,
- Pošiljke sa plaćenim odgovorom,
- Pošiljke sa ličnim uručenjem,
- Pošiljke sa povratnicom,
- Pošiljke sa zahtevom za vraćanje otpremnice,
- PUDO paket- paketomat,
- Međunarodne pošiljke.

U međunarodnom saobraćaju pošiljke mogu biti ekspresne i economy. Ekspresne pošiljke podrazumevaju rok dostave od 2 do 4 radna dana, dok economy pošiljke podrazumevaju rok dostave od 5 do 8 radnih dana.

Sve pošiljke se isporučuju isključivo zatvorene, bez mogućnosti otvaranja zarad provere sadržine pošiljke, osim u slučaju vidnog oštećenja, nagnječenja ambalaže ili kod postupka uvoznog ili izvoznog carinjenja.

Obične pošiljke su pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke bez obaveze ličnog uručenja. Običnom pošiljkom se smatra svaka pošiljka za koju nije iskazana vrednost i koja nema dodatnih usluga ili posebnih zahteva od strane pošiljaoca.

Vrednosne pošiljke su pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, koje su osigurane do visine vrednosti naznačene od strane pošiljaoca, i za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke. Vrednosne pošiljke su osigurane do visine naznačene vrednosti samo u unutrašnjem saobraćaju.

Otkupne pošiljke su pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, koje su osigurane do visine naznačene otkupne vrednosti od strane pošiljaoca pošiljke i koje se primaocu uručuju uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljaoca te pošiljke. Sve otkupnine koje su naplaćene od strane primaoca otkupnih pošiljaka se uplaćuju na račun koji su pošiljalac ili nalogodavac naznačili prilikom predaje otkupne pošiljke, i za čiju ispravnost odgovaraju.

Pošiljalac otkupnih pošiljaka je u obavezi da upiše za svaku pošiljku račun koji operator nije u obavezi da proverava, niti snosi odgovornost za tačnost unetih podataka (kada ih ne unosi zaposleni D Express-a). Račun će biti unet od strane klijenta samostalno ili će ga uneti operator za svaku pošiljku pojedninačno na zahtev pošiljaoca. Usluga otkupne pošiljke postoji samo u unutrašnjem saobraćaju.

Pošiljka sa plaćenim odgovorom je ekspresna pošiljka koja u sebi sadrži posebnu uslugu plaćeni odgovor. Plaćeni odgovor je ekspresna pošiljka (koverta). Plaćeni odgovor je usluga koju su definisali korisnici usluga (pošiljalac ili primalac). Na zahtev pošiljaoca pošiljka se u posebnoj koverti sa obeležjem na slipu „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, osim u slučaju vidnog oštećenja ambalaže. Isporuka Plaćenog odgovora se vrši na naznačenoj adresi ili u prostorijama registrovanih ogranaka operatora ili drugim ugovorom definisanih lokacija ili dogovorom korisnika sa operatorom ili kurirom, uz obavezno legitimisanje i upisivanje imena i prezimena primaoca pošiljke ili lica koje je u ime primaoca primilo pošiljku. Umesto legitimisanja identifikacija se može vršiti pomoću Pin koda koji je primalac unapred dobio putem SMS poruke.

Usluga pošiljke sa plaćenim odgovorom postoji samo u unutrašnjem saobraćaju.

Pošiljka sa ličnim uručenjem je pošiljka koja ima svoj bar kod i o kojoj se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, a koja zahteva isporuku lično primaocu pošiljke, i za koju se izdaje potvrda o prijemu 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“. Umesto legitimisanja identifikacija se može vršiti pomoću Pin koda koji je primalac unapred dobio putem SMS poruke.

Usluga lično uručenje postoji samo u unutrašnjem saobraćaju.

Pošiljka sa povratnicom je pošiljka koja zahteva vraćanje povratnice kao dokaza o isporuci primaocu pošiljke. Prikom 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). Usluga dostave pošiljke sa povratnicom je moguća i u međunarodnoj dostavi, na upit i u zavisnosti od zemlje isporuke.

Pošiljke sa zahtevom za vraćanje potpisane otpremnice su pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, za koje primalac zahteva da mu se

nakon isporuke određene pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku (robu). Svaka otpremnica je ujedno i popis sadržine pošiljke. 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. Pošiljalac pošiljke zahteva vraćanje potpisane otpremnice za koju je unapred uračunata cena usluge u cenu dostave pošiljke. Povrat potpisane otpremnice je moguć samo u unutrašnjem saobraćaju.

PUDO paket - Paketomat je nova usluga koja je bazirana na elektronskom poslovanju kako preko web stranice operatora, tako i preko portala elektronske trgovine klijenata. **DExpress** će ovu uslugu realizovati u saradnji sa eksternim partnerima, a pre svega sa lancima domaćih maloprodaja, na kojima se mogu predavati pošiljke za koje je klijent prethodno dobio bar kod putem logovanja na web sajtu. Sve informacije i način predaje pošiljaka su detaljno opisane na web stranici. Za ove pošiljke važe sve odredbe iz Posebnih uslova poslovanja opisanim u prethodnim kategorijama pošiljaka.

Međunarodne pošiljke su sve one pošiljke koje se razmenjuju između pošiljaoca i primaoca iz različitih država. Prijem i dostavu međunarodnih pošiljaka **DExpress** obavlja uz posredovanje **SkyNet Worldwide Express**, međunarodne kompanije koja posluje u 180 zemalja u svetu, kao glavnog partnera u međunarodnoj dostavi. **DExpress** je povezan sa Sky Net-om, tako da je praćenje pošiljaka obezbeđeno i za sve pošiljke koje spadaju u kategoriju međunarodnih. Međunarodna dostava se obavlja i u saradnji sa drugim podizvođačima, tamo gde je to primenjivo i opravdano. Podugovarači su izabrani tako da obezbede potreban kvalitet i praćenje tokom celog procesa dostave.

Cenovnik usluga

Za sve usluge **DExpress** određuje svoj **cenovnik** (tarifni stav). Takav cenovnik je istaknut na svim vidnim mestima poslovnih objekata **DExpress**-a kao i na internet prezentaciji kompanije koja je dostupna svim korisnicima elektronskih servisa. Cenovnik, ukoliko ima i posebnih usluga, sadrži sva pojašnjenja oko specifičnosti uvećanja cena i celog obračuna za pojedinačnu pošiljku.

Kod ugovorenih partnera **DExpress** 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.

Za pošiljke velikih gabarita primenjuje se takozvani volumenski obračun mase.

Sve posebne usluge se dodatno uračunavaju (dodaju) u osnovnu cenu po težinskim skalama.

Takođe se u obračunu primenjuje i volumenski obračun definisan u cenovniku operatora.

Ukoliko je naznačeno da uslugu dostave plaća primalac, za koju je isti odbio prijem,

DExpress zadržava pravo da za pomenutu uslugu tereti pošiljaoca nakon vraćanja iste.

Mreža pokrivenosti

DExpress obavljanje svojih usluga vrši preko glavnog centra **Beograda**, koji je ujedno i sedište kompanije i registrovanih ogranaka (poslovnica) koji čine mrežu **koja pokriva celu teritoriju Srbije**. Poslovnice preko kojih se opslužuje cela teritorija Srbije se nalaze u sledećim gradovima:

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

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 opslužuje **DExpress**.

Kroz svoju mrežu **DExpress** 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. Preko kompanije **SkyNet Worldwide Express**, i ostalih partnera u međunarodnom saobraćaju, **DExpress** može isporučivati pošiljke u međunarodnom saobraćaju u 180 zemalja u svetu. Spisak zemalja se može pronaći na sajtu jedne ili druge kompanije, dok se više podataka može dobiti na upit.

Radno vreme

Radno vreme D Expressa je svim radnim danima u nedelji osim vikenda.

Subotom se ne vrši prijem i isporuka pošiljaka na terenu (izuzev posebnih ugovorenih klijenata), osim prijema i isporuke koja se može obaviti u određenim magacinima operatora ili paket šopovima ako rade subotom. Pod pojmom paket šop se podrazumeva lokacija na kojoj je moguće predati pošiljku za dostavu. Spisak i adrese paket šopova se mogu pronaći na internet stranici www.dexpress.rs.

Radno vreme je istaknuto i javno na internet stranici, kao i sve druge informacije o radnim danima, radnim vremenima i načinu rada.

Na svim poslovnim objektima **DExpress**-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.

Adresovanje i pakovanje poštanskih pošiljaka

Na svakoj pošiljci mora biti čitko označen naziv, ime i prezime primaoca, puna adresa kao i mesto u Srbiji ili nekoj drugoj zemlji.

Pošiljalac je dužan da adekvatno upakuje pošiljku u propisanu ambalažu koja može osigurati teret i specifičnost pošiljke. Pošiljalac je dužan da popuni sve podatke o pošiljci (ime i prezime primaoca, adresu, naznači težinu i odredi posebne usluge za predmetnu pošiljku, upiše podatke u napomeni pošiljke sa definisanim zahtevom o isporuci). Opis sadržaja pošiljke je definisan putem potvrde o prijemu ili otpremnice koja prati pošiljku (robu) i koja se nalazi u pošiljci, a za čiju tačnost je odgovoran pošiljalac pošiljke. Ukoliko je pošiljka upakovana u više paketa, opis sadržaja pošiljke se nalazi samo na jednom ili u jednom paketu kroz otpremnicu koja prati robu. Iz tog razloga, kada je pošiljka upakovana u više paketa, nije potrebno na svakom paketu upisivati „sadržaj pošiljke“.

DExpress zadržava pravo naknadne provere mase (težine) pošiljke kontrolnim merenjima čiji se rezultati, tj. dobijene mase, registruju u sistemu. Na osnovu tih kontrolnih merenja, koje prolazi svaka pošiljka, usklađuje se cena i određuje kategorija 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. Međunarodne pošiljke uz pravilno adresovanje zahtevaju i pravilno popunjavanje prateće dokumentacije na osnovu koje se može proveriti sadržaj. Prateća dokumentacija je definisana kroz deklaracije, fakture, račune, sertifikate, transportne instrukcije i sl.

Zabranjeni predmeti

DExpress neće prihvatiti za prenos: novac, nakit, plemenite metale, drago kamenje, životinje, opojne droge i psihosomatske materije (osim kada su primalac i pošiljalac zakonom ovlašćeni za promet drogom), 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. Svi navedeni predmeti su zabranjeni za transport i za međunarodne pošiljke. Pored predmeta koji su zabranjeni za transport u skladu sa domaćim zakonodavstvom, u međunarodnom transportu postoje dodatne zabrane u zavisnosti od države isporuke kao i transportnog sredstva. **DExpress** neće prihvatiti za prenos ništa što je navedeno kao zabranjeno za prenos u avio ili drumskom međunarodnom saobraćaju.

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 primalac nema novac za plaćanje otkupnine ili usluge dostave,
- Ako primalac nije kod kuće - ostavlja se izveštaj o prispeću pošiljke. Neisporučena pošiljka se može podići u najbližem regionalnom ogranku navedenom na izveštaju u roku od dva radna dana od dana pokušaja dostave. Ostavljanjem izveštaja o prispeću pošiljke sa naznakom gde i kada se može podići pošiljka, pre isteka roka za preuzimanje, smatra se da je poštanski operator ispunio svoju obavezu prenosa i uručenja pošiljke u propisanom roku.
- Ako primalac odbije da plati troškove carine i poreza, u slučaju međunarodnih pošiljaka, kada je u uslovima dostave navedeno da je primalac taj koji te troškove treba da snosi,
- Ako primalac odbije da dostavi dokumentaciju potrebnu za carinjenje međunarodne pošiljke.

DExpress garantuje u skladu sa zakonom tajnost svih podataka i nepovredivost sadržaja pošiljaka od prijema do uručenja, što podrazumeva isporuku bez mogućnosti otvaranja zarad provere sadržine od strane primaoca pošiljke bilo da se radi o unutrašnjem ili međunarodnim pošiljkama, sadržina pošiljke može biti proverena samo od strane nadležnih organa. **DExpress** sve podatke o primljenim i uručenim pošiljkama čuva u elektronskoj formi.

Reklamacije i potraživanje pošiljaka u unutrašnjem saobraćaju

Potraživanje naknade štete korisnik usluge može ostvariti podnošenjem zahteva u pisanoj formi u roku 6 meseci od datuma predaje pošiljke.

DExpress se obavezuje da će **nadoknaditi štetu**:

- Za gubitak ili potpuno oštećenje obične pošiljke -desetostruki iznos naplaćene usluge za prenos te pošiljke,
- Za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne pošiljke- iznos označen na pošiljci uvećan

YU PDExpress d.o.o.Brza dostava pošiljaka, Zage Malivuk 1, 11210 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

za naplaćenu poštarinu po vrednosti i desetostruki iznos plaćene poštarine za prenos te pošiljke,

- Za otkupnu pošiljku **DExpress** odgovara pošiljaocu za otkupni iznos te pošiljke nakon uručenja 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,
- **DExpress** 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 **DExpress** se obavezuje da će pošiljku za koju je prekoračen rok uručenja vratiti petostruki iznos naplaćene poštarine.

Odgovornost za međunarodne pošiljke

DExpress će snositi odgovornost za stvarnu štetu u iznosu plaćene poštarine uvećane za označenu vrednost pošiljke, pri čemu ukupan iznos naknade štete ne može biti veći od 100 evra u dinarskoj protivvrednosti, po zvaničnom kursu NBS na dan isplate. U slučaju da je u pitanju vrednija pošiljka, pošiljalac je u obavezi da pre slanja o tome obavesti **DExpress**, kako bi se preduzele posebne mere zaštite i dodatnog osiguranja od posebnih rizika. Sve ostale vrste gubitka i štete su isključene (uključujući, ali ne ograničavajući se na izgubljeni profit, prihod, kamatu, budući posao i sl.), bilo da je takav gubitak ili šteta posebna ili posredna, pa čak i ako je na rizik od takvog gubitka ili štete kompaniji **DExpress** posebno skrenuta pažnja pre ili posle prihvatanja pošiljke budući da pošiljalac može da se osigura od posebnih rizika.

Odšteta je ograničena na jedan zahtev po pošiljci po kome će doći do punog i konačnog poravnjanja za svaki gubitak ili štetu u vezi sa njim.

Vremenski rok za odštetni zahtev za međunarodne pošiljke

Svi zahtevi se moraju podneti u pisanoj formi kompaniji **DExpress** u roku od 6 meseci od dana kada je **DExpress** preuzeo pošiljku. Po isteku ovog roka **DExpress** ne snosi nikakvu odgovornost.

Kašnjenje međunarodnih pošiljaka

DExpress će učiniti svaki primereni napor da pošiljke dostavi u skladu sa redovnom dinamikom dostave, ali ova dinamika dostave nije obavezujuća i ne čini sastavni deo ugovora. **DExpress** nije odgovoran za bilo kakvu štetu ili gubitak usled kašnjenja.

Okolnosti izvan kontrole **DExpress-a**

DExpress nije odgovoran za bilo kakav gubitak ili štetu koji nastanu usled okolnosti koje su izvan njene kontrole. Ovde spadaju, između ostalih:

- električna ili magnetna oštećenja ili brisanja, na elektronskim ili fotografskim slikama, podacima ili zapisima, bilo kakav defekt ili karakteristika vezana za prirodu pošiljke, čak i ako su bili poznati kompaniji **DExpress**,
- bilo koja radnja ili propust od strane lica koje nije zaposleno od strane kompanije **DExpress** niti je u ugovornom odnosu sa kompanijom - na primer pošiljalac, primalac, treća strana, carinski ili drugi vladin zvaničnik,
- „više sile“ - na primer zemljotres, ciklon, oluja, poplava, magla, rat, avionski udes ili embargo, neredi ili društveni nemiri, štrajk i sl.

Osiguranje pošiljaka

DExpress je sve pošiljke u unutrašnjem saobraćaju, koje preuzima od pošiljaoca, osigurao kod **Osiguravajućeg društva** po osnovu njihove vrednosti, manipulacije pošiljkama i osiguranje u transportu, što dodatno daje sigurnost svim korisnicima usluga kompanije **DExpress**.

Sve pošiljke koje su preuzete na dostavu, u unutrašnjem saobraćaju, se prevoze u posebnim euro cargo boksevima, specijalizovanim za prevoz paketa, pošiljaka, itd. Sve vrednosne pošiljke u unutrašnjem saobraćaju, odnosno pošiljke na kojima je istaknuta vrednost su osigurane do iznosa vrednosti koju je pošiljalac naznačio. Spisak osiguravajućih kuća je istaknut na internet stranici kompanije.

Međunarodne pošiljke se na zahtev klijenta mogu osigurati kod osiguravajućeg društva, o trošku klijenta.

Odgovornost za nadoknadu štete

Odgovornost **DExpress-a** je strogo ograničena na direktan fizički gubitak ili oštećenje pošiljke. **DExpress 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.

DExpress 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 pošiljaka

Sve pošiljke **DExpress** uručuje na naznačenu adresu primaoca, bilo članu domaćinstva ili zaposlenom licu na naznačenoj adresi (ukoliko nije naznačeno lično uručenje) i upisivanjem imena i prezimena primaoca pošiljke, ukoliko primalac nije osoba naznačena od strane pošiljaoca ili nalogodavca.

Kod posebnih ugovorenih klijenata **DExpress** 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, itd.).

Pod rokovima za uručenje poštanskih pošiljaka podrazumeva se vreme od prijema pošiljke do uručenja pošiljke primaocu koje može biti i duže od 24h, ili vreme koje su definisali pošiljalac ili primalac i operator, a sve u skladu sa odabranim tipom usluge.

Pod uručenjem se podrazumeva dostava na adresu primaoca, kao i isporuka u prostorijama registrovanih ogranaka operatora ili drugim ugovorom definisanih lokacija ili lokacija definisanim usmenim dogovorom korisnika sa operaterom ili kurirom, kako za pošiljke u unutrašnjem saobraćaju tako i za sve međunarodne pošiljke.

Za sve preuzete pošiljke u unutrašnjem saobraćaju **DExpress** se obavezuje na jedan pokušaj dostave. Za sve pošiljke u unutrašnjem saobraćaju, za koje je pokušana dostava, primaocu se ostavlja izveštaj pod nazivom „neuspela dostava“, sa razlogom neisporučivosti, ili se elektronski obavesti o razlogu za neuručenje predmetne pošiljke putem SMS poruke ako je pošiljalac ostavio broj mobilnog telefona. Na osnovu tog izveštaja primalac pošiljke se može informisati o pošiljci.

DExpress pokušaj dostave vrši u najkraćem mogućem roku od momenta preuzimanja pošiljke, ili u vremenu koje dogovori sa primaocem ili pošiljaocem pošiljake u zavisnosti od uslova i vrste pošiljke.

Usluge po službenoj dužnosti i usluge po posebnom zahtevu

Usluge po posebnom zahtevu su poštanske usluge koje **DExpress** obavlja na zahtev pošiljaoca:

- Da se pošiljka nadošalje na novu adresu,
- Da se pošiljka vrati pre otpreme,
- Da se izda naknadna potvrda o prijemu vrednosne i otkupne pošiljke odnosno za sve pošiljke,
- Da se izmeni adresa primaoca pošiljke,

YU PDExpress d.o.o. Brza dostava pošiljaka, Zage Malivuk 1, 11210 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

- Da se čuva u poslovnim prostorijama **DExpress** do zahtevanog roka,
- Da se vrati pošiljaocu neuručene pošiljke,
- Da se prepakuje sadržaj oštećene pošiljke,
- Druge vrste usluga koje su bitne za pošiljaoca u datom trenutku, a nisu definisane ovim uslovima.

Usluge dodatne vrednosti

Usluge dodatne vrednosti su usluge koje imaju posebne zahteve u pogledu kvaliteta i načina prenosa poštanskih pošiljaka. Pod uslugama dodatne vrednosti **DExpress** pre svega pruža usluge:

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

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

- Operatoru saopšte sve potrebne tačne podatke o pošiljaocu (mestu preuzimanja) i primaocu pošiljke sa svim podacima o pošiljci,
- Ukoliko su ugovoreni stalni partneri dovoljno je da saopšte samo svoj identifikacioni broj koji će ubrzati komunikaciju sa operatorom (ID broj dobijaju prilikom sklapanja ugovora),
- Dobiju sve potrebne informacije o statusu pošiljke i informacije o načinu korišćenja usluge,
- Zahtevaju instalaciju „korisničke aplikacije“ na svojoj lokaciji koja im omogućava direktno povezivanje sa sistemom operatora bez prethodnog komuniciranja putem telefonske veze,
- Dobiju ostale informacije.

Ekspres usluge su usluge koje podrazumevaju prijem i isporuku svih kategorija registrovanih pošiljaka u roku propisanom tipom usluge.

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

Praćenje pošiljaka (Track&Trace) je usluga elektronskog praćenja pošiljaka koju **DExpress** nudi svim klijentima kroz poseban pristup bazi podataka koja im omogućava kompletan uvid u sve statuse njihovih pošiljaka bilo da se radi o unutrašnjem ili međunarodnom saobraćaju. Svim korisnicima usluga je omogućeno da preko internet portala operatora prate kretanje

svoje pošiljke. Ugovoreni partneri odnosno stalni korisnici usluga imaju mnogo više informacija o svojim pošiljkama koje su opširnije od praćenja toka prenosa određene pošiljke.

Završne odredbe

DExpress i klijent kome se pruža usluga su saglasni da se među njima razvije korektna poslovna saradnja, prema tome sva nerazumevanja i nesporazume vezane za njihova odgovarajuća prava i obaveze moraju pokušati rešiti sporazumno. Ukoliko problem nije moguće rešiti putem dogovora spor preuzima nadležan sud u Beogradu.

Beograd, avgust 2019.

DExpress doo