

Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 1-04-34502-4/20-33

ДАТУМ: 01-03-2024

Dexpress



Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga

Februar 2024.
D Express doo
Zage Malivuk 1, Beograd

Opšte Odredbe

Daily Express – D Express je privredno društvo registrovano u APR Republike Srbije 1990 godine, za obavljanje delatnosti „poštanske aktivnosti komercijalnog servisa“ za ostale poštanske usluge (usluge dodatne vrednosti i dopunske poštanske usluge).

Sedište **D Express** - a je u Beogradu, ulica Zage Malivuk broj 1, PIB 101754136 sa matičnim brojem 08192189, šifra delatnosti 5320. Teritorija na kojoj **D Express** pruža Poštanske usluge obuhvata celu republiku Srbiju za obavljanje unutrašnjeg i međunarodnog saobraćaja.

D Express se obavezuje da će za račun pošiljaoca (nalogodavca), sa kojim može, a ne mora imati potpisan Ugovor o pružanju ostalih poštanskih usluga u unutrašnjem ili međunarodnom saobraćaju, organizovati prenos pošiljaka koja obuhvata: prijem, prevoz, pretovar, otpremu, eventualno skladištenje (klasično i pod carinskim nadzorom), zastupanje u carinskim postupcima, isporuku i povrat neisporučenih pošiljaka u rokovima od 24h pa do 72h u zavisnosti od vrste pošiljaka.

D Express obavlja poštanske usluge u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS“ br. 77/19), u daljem tekstu Zakon, i podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga (u daljem tekstu Opšti uslovi).

Pod pošiljkom se podrazumeva pravilno upakovana i adresovana celina na kojoj mora biti označeno, čitko i jasno, naziv odnosno ime i prezime, puna adresa primaoca i pošiljaoca, oznaka na osnovu koje se neosporno može utvrditi primalac i masa pošiljke. Za tačnost adresnih podataka odgovoran je pošiljalac.

Svi korisnici usluga **D Express** - a su upoznati sa Opštim uslovima koji su dostupni kako javno (na internet prezentaciji kompanije www.dexpress.rs), tako i kao prilog Ugovora o pružanju ostalih poštanskih usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju. Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o prijemu pošiljke, koja se štampa iz PDA uređaja (koja je ujedno i adresnica) i koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime ili naziv, adresa primaoca i pošiljaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, vrednost, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošiljci. Potvrda o prijemu pošiljke se može uz saglasnost korisnika izdati i elektronskim putem.

D Express svoje poslovanje obavlja pomoću savremenih tehnologija baziranih na elektronskom poslovanju, koje omogućavaju da se svaki korisnik usluga unapred informiše o Opštim uslovima, kao i svim drugim vrstama usluga koje nudi poštanski operator. Prijem i dostavu međunarodnih pošiljaka **D Express** obavlja uz posredovanje poznatih međunarodnih partnera ili uz pomoć drugih podugovarača u

Daily Express d.o.o.Brza dostava pošiljaka, Zage Malivuk 1, 11210 Beograd, Srbija

Uprava: 011.331.33.00, Call centar: 011.331.33.33,

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

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

slučaju kada je to primenljivo.

Komercijalni servis

Komercijalni servis podrazumeva Ostale poštanske usluge koje uključuju usluge dodatne vrednosti i dopunske usluge.

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

Ostale poštanske usluge

U okviru ostalih poštanskih usluga (ili poštanskih usluga dodatne vrednosti i dopunskih usluga) vrši se prenos sledećih vrsta pošiljaka:

- Obične pošiljke (pošiljke bez označene vrednosti),
- Vrednosne pošiljke,
- Otkupne pošiljke,
- Pošiljke sa plaćenim odgovorom,
- Pošiljke sa ličnim uručenjem,
- Pošiljke sa povratnicom,
- Pošiljke sa zahtevom za vraćanje otpremnice,
- PUDO paket – D 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 vrednosne poštanske 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. Svi otkupni iznosi koji su naplaćeni 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 pojedinačno 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 usluga koju pošiljalac unapred plaća. Na zahtev pošiljaoca pošiljka se preuzima od primaoca pošiljke kao nova pošiljka, uz poštovanje tajnosti i sigurnosti sadržaja koji je zakonom definisan. Za ovu vrstu pošiljke poštarina je unapred plaćena. Za sadržaj predmetne pošiljke odgovornost pripada pošiljaocu i primaocu pošiljke, osim u slučaju vidnog oštećenja ambalaže. Isporučka Plaćenog odgovora se vrši na naznačenoj adresi ili u prostorijama registrovanih ogranaka operatora ili drugim ugovorom definisanim lokacijama 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. Pored legitimisanja identifikacija se vrši i pomoću PIN koda koji je primalac unapred dobio putem SMS poruke.

Usluga pošiljke sa plaćenim odgovorom postoji samo u unutrašnjem saobraćaju.

Vrednosna pošiljka za vraćanje otkupnog iznosa je ekspresna pošiljka koja u sebi sadrži posebnu uslugu - predstavlja naplaćenu otkupninu u gotovini koja se isporučuje pošiljaocu na naznačenu adresu ili se isporučuje u prostorijama poštanskog operatora. Za ovu vrstu pošiljke poštarina je unapred naplaćena pa se u posebnoj koverti kao nova pošiljka preuzima od primaoca pošiljke, uz poštovanje tajnosti i sigurnosti sadržaja koji je zakonom definisan. Isporučka vrednosne pošiljke za vraćanje otkupnog iznosa se vrši na naznačenoj adresi ili u prostorijama registrovanih ogranaka operatora ili drugim ugovorom definisanim lokacijama 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. Pošiljka se uručuje pomoću PIN koda koji je primalac unapred dobio putem SMS poruke.

Usluga vrednosne pošiljke za vraćanje otkupnog iznosa postoji samo u unutrašnjem saobraćaju.

D Express, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužan je da pri prijemu otkupnih i vrednosnih pošiljaka izvrši uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentira registarski broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata.

D Express je dužan da podatke iz prethodnog člana čuva kao poslovnu tajnu, koristi u svrhu za koju su prikupljeni i da samo po zahtevu suda ili drugog nadležnog organa, za potrebe postupka koji se vodi pred tim organom, dostavi tražene podatke.

D Express je dužan da podatke čuva najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka.

Pošiljka sa ličnim uručenjem je pošiljka koja ima svoj bar kod i o kojoj se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, a koja se uručuje lično primaocu pošiljke, i za koju se izdaje potvrda o prijemu pošiljke. Prilikom isporuke pošiljke je obavezno identifikovanje primaoca na osnovu lične isprave koja poseduje fotografiju (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“. Pošiljka se uručuje 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 podrazumeva vraćanje povratnice kao dokaza o uručenju 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 prenosa pošiljke sa povratnicom je moguća i u međunarodnom poštanskom saobraćaju, na upit i u zavisnosti od zemlje uručenja.

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 pošiljalac zahteva da mu se nakon uručenja 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 uručenja 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 – D Paketomat je nova usluga koja je bazirana na elektronskom poslovanju kako preko web stranice operatora, tako i preko portala elektronske

trgovine klijenata. Paketomat predstavlja uređaj sa pregradama za pošiljke, koji se koriste za isporuku ili prijem pošiljaka. **D Express** ovu uslugu realizuje u saradnji sa eksternim partnerima, a pre svega sa lancima domaćih maloprodaja, na kojima se mogu preuzimati ili predavati pošiljke za koje je klijent prethodno dobio bar kod putem logovanja na web sajtu. Sve informacije i način predaje ili preuzimanja pošiljaka su detaljno opisane na web stranici. Za ove pošiljke važe sve odredbe iz Opštih uslova 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 **D Express** obavlja uz posredovanje **SkyNet Worldwide Express**, međunarodne kompanije koja posluje u 180 zemalja u svetu, kao glavnog partnera u međunarodnoj dostavi. **D Express** je povezan sa Sky Net-om, tako da je praćenje pošiljaka obezbeđeno i za sve pošiljke koje spadaju u kategoriju međunarodnih. Međunarodni poštanski saobraćaj 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.

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:

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

Call Centar je pozivni centar preko koga su naručioc i 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, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljaka u najkraćim i garantovanim rokovima.

Ekspres usluge u unutrašnjem saobraćaju mogu biti:

- Usluga Danas za Danas
- Usluga Danas za Sutra

Ekspres usluge se mogu obavljati na drugačiji način ukoliko su posebno definisane ugovorom.

Praćenje pošiljaka (Track&Trace) je usluga elektronskog praćenja pošiljaka koju **D Express** 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.

Cenovnik usluga

Za sve usluge **D Express** određuje svoj cenovnik. 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 Cenovnik, ukoliko ima i dopunskih poštanskih usluga, sadrži sva pojašnjenja oko specifičnosti uvećanja cena i celog obračuna za pojedinačnu pošiljku.

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. Poštarinu može platiti nalogodavac, pošiljalac ili primalac shodno ugovornom odnosu. U cenu usluga se uvek uračunavaju dopunske usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva.

Sve dopunske usluge se dodatno uračunavaju (dodaju) na osnovnu cenu po težinskim skalama.

Za pošiljke se primenjuje takozvani volumenski obračun mase na način da se rezultat pomnožene visine, dužine i širine pošiljke u cm podeli sa brojem 6666. Dobijeni iznos će se smatrati masom pošiljke u kilogramima.

Za navedene pošiljke zadržavamo pravo da obračunamo i primenimo, naručiocu usluge, volumenski obračun mase za bilo koji pošiljku kod koje je volumenski obračun mase veći od stvarne mase paketa/pošiljke.

Za pošiljke kod kojih se stvarna masa razlikuje od prijavljene mase zadržavamo pravo korekcije cena nakon provere mase pošiljke.

Za pakete i pošiljke koje zahtevaju izdvojeno rukovanje (paketi teži od 32kg, pošiljka čija jedna od dimenzija prelazi 1,2m, paketi koji nisu zapakovane u kartonsku ambalažu i koje zahtevaju posebnu manipulaciju) poštarina se uvećava za 50% u

Daily Express d.o.o. Brza dostava pošiljaka, Zage Mallvuk 1, 11210 Beograd, Srbija

Uprava: 011.331.33.00, Call centar: 011.331.33.33,

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

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

odnosu na pošiljke koje to ne zahtevaju.

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.

Mreža pokrivenosti

D Express obavljanje svojih usluga vrši preko glavnog centra u **Beogradu**, koji je ujedno i sedište kompanije i registrovanih ogranaka (poslovnica) koji čine mrežu koja pokriva celu teritoriju Srbije, a koja se može videti na sajtu operatora.

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 uručanju pošiljaka u svakom mestu u Srbiji koje opslužuje **D Express**.

Pored ogranaka (poslovnica), mrežu pokrivenosti čine i Paket šopovi i D Paketomati. Pod pojmom Paket šop se podrazumeva lokacija na kojoj je moguće predati ili preuzeti pošiljku. D Paketomat predstavlja uređaj sa pregradama za pošiljke, koji se koriste za isporuku ili prijem pošiljaka. Spisak i adrese paket šopova kao i spisak adresa Paketomata se mogu pronaći na internet stranici www.dexpress.rs.

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. Preko kompanije **SkyNet Worldwide Express**, i ostalih partnera u međunarodnom saobraćaju, **D Express** može uručivati 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 Express** - a je svim radnim danima u nedelji osim vikenda.

Subotom se ne vrši prijem i isporuka pošiljaka na terenu (izuzev posebnih ugovorenih klijenata i posebne odluke direktora), osim prijema i isporuke koja se može obaviti u određenim magacinima operatora, Paket šopovima ako rade subotom ili na D Paketomatima.

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 **D Express**- a je istaknuto radno vreme i naziv

Daily Express d.o.o.Brza dostava pošiljaka, Zage Mailvuk 1, 11210 Beograd, Srbija

Uprava: 011.331.33.00, Call centar: 011.331.33.33,

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

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

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 pošiljaoca i primaoca, pune adrese, masa, sadržaj, vrednost ukoliko je ima i broj pošiljke.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, drugih pošiljaka, zaposlenih koji rukuju pošiljkom, kao i opreme i sredstava koji se koriste pri rukovanju sa pošiljkom. Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka, a u skladu sa preporukama za pakovanje operatora koje su istaknute web sajtu operatora.

Pošiljalac je dužan da, u skladu sa načinom dostavljana podataka o poštanskoj pošiljci, elektronski popuni sve podatke o pošiljci ili ih izdiktira operateru call centra koji će iste uneti u sistem (ime i prezime primaoca, adresu, naznači težinu i odredi posebne usluge za predmetnu pošiljku, upiše podatke u napomeni pošiljke sa definisanim zahtevom o uručenju). Opis sadržaja pošiljke je definisan putem potvrde o prijemu (koja je i adresnica) i otpremnice (koja je i adresnica) koja prati pošiljku (robu) i koja se nalazi na 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 svakoj pošiljci ili obrascu koji prati pošiljku upisivati „sadržaj pošiljke“.

D Express 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 poštarina 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.

Predmeti zabranjeni za transport

D Express neće prihvatiti za prenos:

- 1) Opasne i štetne materije, kao i predmete koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke, osim materija u vezi sa kojima je postupanje uređeno posebnim zakonom, međunarodnom konvencijom i drugim međunarodnim aktima;
- 2) Narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet odnosno za njihovu upotrebu;
- 3) Materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece (dečiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju;
- 4) Proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja;
- 5) Novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemenite metale i vredne komade nakita, osim u vrednosnim pošiljkama;
- 6) Žive životinje, osim životinja čiji je prijem i slanje uređen opštim uslovima operatora za obavljanje poštanskih usluga;
- 7) Predmete čiji je uvoz zabranjen u državi u koju se šalje;
- 8) Druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

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 uručenja kao i transportnog sredstva.

D Express 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. Sve registrovane poštanske pošiljke podležu plaćanju ležarine, odnosno povratne poštarine, ako za njihovo neuručenje nije odgovoran poštanski operator.

Neuručena pošiljka se vraća pošiljaocu (ukoliko on nije drugačije odredio) nakon prvog pokušaja dostave 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 ili se elektronski obaveštava o razlogu za neuručenje predmetne pošiljke putem SMS poruke. Neisporučena pošiljka se u dogovoru sa pošiljaocem vraća pošiljaocu u periodu koji su odredili operator i pošiljalac.

Nakon pokušaja prve dostave pošiljka se u dogovoru sa primaocem može ostaviti na Paketomatu za koji se primalac opredeli. Ostavljanjem izveštaja u vidu SMS poruke o prispeću pošiljke, sa naznakom gde i kada se može podići pošiljka, pre isteka roka za isporuku, 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.

D Express 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. **D Express** sve podatke o primljenim i uručenim pošiljkama čuva u elektronskoj formi.

Reklamacije i potraživanje pošiljaka u unutrašnjem saobraćaju

Reklamacije se mogu podneti elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora koja je istaknuta na njegovom web sajtu ili pozivanjem call centra. Postupak evidentiranja, neophodna dokumentacija, rokovi i način rešavanja reklamacija su istaknuti na web sajtu operatora.

Ukoliko korisnik smatra da se sa poštanskom pošiljkom nije postupalo u skladu sa ugovorom ili Opštim uslovima operatora, da usluga nije izvršena u celini, može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru u roku od 60 dana u unutrašnjem saobraćaju, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

Reklamacija sadrži broj poštanske pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca, kao i podatke o vrednosti pošiljke i otkupnom iznosu, ukoliko je predmet reklamacije vrednosna ili otkupna pošiljka.

U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u rokovima iz stava 1. ovog člana, gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama.

U slučajevima oštećenja ili umanjenja sadržine poštanske pošiljke korisnik može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru najkasnije narednog radnog dana, a u daljem roku od 60 dana od dana uručenja pošiljke podneti zahtev za obeštećenje.

U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u rokovima iz prethodnog stava ovog člana, gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama.

Poštanski operator je dužan da se izjasni u roku od osam dana od dana prijema reklamacije o osnovanosti reklamacije u unutrašnjem poštanskom saobraćaju.

D Express se obavezuje da će nadoknaditi štetu:

- 1) **Za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne poštanske pošiljke** - iznos označen na pošiljci uvećan za poštarinu naplaćenu po vrednosti i deseterstruki iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku umanjenu za poštarinu po vrednosti.
- 2) **Za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine vrednosne 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 na osnovu tačke 1) ovog stava. Poštanski operator je dužan da nadoknadi štetu korisniku koji je platio poštarinu za prenos te pošiljke.
- 3) **Za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke** - desetostruki iznos naplaćene poštarine;
- 4) **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 na osnovu tačke 3 ovog stava;
- 5) **Za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke** - petostruki iznos naplaćene poštarine;
- 6) **Za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke** - trostruki iznos naplaćene poštarine.

Poštanski operator nije odgovoran za indirektnu štetu ili izmaklu dobit.

Postupanje sa Neisporučivim pošiljkama

Poštanska pošiljka se smatra neisporučivom ako:

- Pošiljku nije moguće uručiti ni primaocu ni pošiljaocu;
- Poštarina nije plaćena ili je delimično plaćena, a pošiljalac i primalac su odbili da plate neplaćeni iznos poštarine.

D Express je dužan da komisijski pregleda neisporučive poštanske pošiljke, što podrazumeva i njihovo otvaranje, ako:

- 1) je istekao vremenski period za čuvanje od 30 dana i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;
- 2) postoje dokazi na pakovanju, odnosno omotu da je poštanska pošiljka oštećena i da može oštetiti druge poštanske pošiljke ili opremu ili može ugroziti zaposlene kod poštanskog operatora;
- 3) postoji odluka nadležnog organa.

Ako se i posle komisijskog pregleda poštanska pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, **D Express** postupa na sledeće načine:

- 1) Korespodenciju komisijski odmah uništava
- 2) Poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda
- 3) Otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da se ne može uručiti pošiljaocu otkupne pošiljke
- 4) Isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući i pošiljku čija je sadržina zabranjena, dostavlja u roku od trideset dana od dana komisijskog pregleda, organu koji je isprave i druga dokumenta izdao ili nadležnom organu opštine na čijoj je teritoriji predmetna pošiljka primljena.

Nakon što su istekli svi rokovi za čuvanje, poštanski operator neisporučive pošiljke uništava ili ih komisijski popisuje i postupa u skladu sa Zakonom. Isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući i pošiljku čija je sadržina zabranjena, dostavlja u roku od trideset dana od dana komisijskog pregleda, organu koji je isprave i druga dokumenta izdao ili nadležnom organu opštine na čijoj je teritoriji predmetna pošiljka primljena.

Odgovornost za međunarodne pošiljke

D Express 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 **D Express**, 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 **D Express** 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 ce doći do punog i konačnog poravnanja 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 **D Express** u roku od 6 meseci od dana kada je **D Express** preuzeo pošiljku. Po isteku ovog roka **D Express** ne snosi nikakvu odgovornost.

Kašnjenje međunarodnih pošiljaka

D Express 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. **D Express** nije odgovoran za bilo kakvu štetu ili gubitak usled kašnjenja na čije sprečavanje nije mogao da utiče.

Okolnosti izvan kontrole **D Express-a**

D Express 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 **D Express**,
- Bilo koja radnja ili propust od strane lica koje nije zaposleno od strane kompanije **D Express** 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, epidemija, magla, rat, avionski udes ili embargo, neredi ili društveni nemiri i sl.

- Ako je prijem, prerada, prevoz i uručenje poštanske pošiljke obavljeno u skladu sa odredbama Zakona o poštanskim uslugama i Opštim uslovima,
- Ako je adresa nepotpuna ili netačna.

Osiguranje pošiljaka

D Express 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 **D Express**.

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 **D Express** - a je strogo ograničena na direktan fizički gubitak, oštećenje pošiljke, neizvršenje posebno ugovorene obaveze ili njeno neizvršenje u celini, za šta se reklamacija može izjaviti poštanskom operatoru u rokovima koji su definisani Zakonom i ovim Opštim uslovima.

D Express ne prihvata odgovornost koja zahteva nadoknadu izgubljene 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, zbog prirode sadržine ili pakovanja, ili krivicom pošiljaoca.

Uručenje i rokovi za uručenje pošiljaka

Sve pošiljke **D Express** 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 **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, itd.).

Pod rokovima za uručenje poštanskih pošiljaka podrazumeva se vreme od prijema pošiljke do uručenja pošiljke primaocu koje može biti i duže od 24h, ali ne duže od kraja narednog radnog dana, ili vreme koje su ugovorom definisali pošiljalac i operator, a sve u skladu sa odabranim tipom uslugem ili vreme koje je dogovoreno po posebnom zahtevu primaoca.

U rokove uručenja poštanskih pošiljaka ne računaju se:

- 1) Vreme kašnjenja zbog nepotpune i netačne adrese;
- 2) Vreme kašnjenja zbog više sile ;
- 3) Neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava poštanskih pošiljaka.

D Express će sa korisnicima koji predaju veći broj poštanskih pošiljaka, ugovoriti i drugačije rokove za uručenje, ali ne duže od pet radnih dana od dana prijema pošiljaka.

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 kurirrom, kako za pošiljke u unutrašnjem saobraćaju tako i za sve međunarodne pošiljke.

Za sve preuzete pošiljke u unutrašnjem saobraćaju **D Express** 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 neuručenja, ili se elektronski obaveštava o razlogu za neuručenje predmetne pošiljke putem SMS poruke ako je pošiljalac naveo broj mobilnog telefona primaoca. Na osnovu tog izveštaja/SMS primalac pošiljke se može informisati o pošiljci.

D Express 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.

Manipulativne isprave se čuvaju u rokovima propisanim Zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenata, a ne manje od tri godine.

Usluge po posebnom zahtevu i usluge po službenoj dužnosti

Usluge po posebnom zahtevu i službenoj dužnosti su poštanske usluge koje **D Express** obavlja i koje podrazumevaju:

- Da se pošiljka vrati pre otpreme,

- Da se izda naknadna potvrda o prijemu vrednosne i otkupne pošiljke odnosno za sve pošiljke,
- Da se izmeni ili dopuni adresa primaoca pošiljke,
- Da se pošiljka čuva u poslovnim prostorijama **D Express** do zahtevanog roka,
- Da se pošiljka vrati pošiljaocu neuručene pošiljke,
- Da se prepakuje sadržaj oštećene pošiljke,
- Druge vrste usluga koje su bitne za pošiljaoca i primaoca u datom trenutku, a nisu definisane ovim uslovima.

Završne odredbe

D Express 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, 2024. god.

  **D Express doo**