

POSEBNI USLOVI CITY EXPRESS-A ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

1. OSNOVNE ODREDBE

Društvo za prikupljanje, prevoz i isporuku pošiljaka CITY EXPRESS DOO, Kumodraška 240, Beograd (u daljem tekstu **CITY EXPRESS**) organizuje ekspresnu dostavu pošiljaka koja obuhvata sledeće radnje: prijem, prevoz, pretovar, skladištenje, uručenje i eventualno povrat ili naplatu otkupne pošiljke, sve u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS" br. 18/2005 i 30/2010) , Pravilnikom o opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga ("Sl. glasnik RS" br. 24/2010) i ovim Posebnim uslovima.

2. POJMOVI

Lista preuzimanja je potvrda o prijemu koja sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, primaoca i pošiljaoca, datum prijema, masa, vrednost, poštarina i posebne usluge.

Lista isporuka je potvrda o prijemu pošiljke koja sadrži adresu primaoca i pošiljaoca, naziv poštanskog operatora, broj pošiljke, datum prijema, iznos naplaćene poštarine.

3. VRSTE USLUGA

CITY EXPRESS pruža usluge ekspresne dostave pošiljki na celoj teritoriji Republike Srbije, preko svojih poslovnica, a koje se nalaze u sledećim gradovima:

- Beograd
- Bor
- Čačak
- Jagodina
- Kragujevac
- Kruševac
- Niš
- Novi Pazar
- Novi Sad
- Požarevac
- Subotica
- Šabac
- Užice
- Valjevo
- Vladičin Han
- Zrenjanin

Ekspresna usluga dostave pošiljaka **CITY EXPRESS-a** podrazumeva dostavu "od vrata do vrata". Sve pošiljke primljene u toku radnog vremena , biće uručene do 17 h prvog narednog radnog dana, ili u roku definisanom u ugovoru, izuzev za određena područja za koja **CITY EXPRESS** dostavu vrši u drugačijem roku, kao što je istaknuto na web stranici www.cityexpress.rs odnosno u svakom drugom slučaju više sile i događaja koji se nije mogao predvideti, izbeći ili otkloniti.

CITY EXPRESS pruža uslugu call centra kao informacionog pozivnog centra koji korisnicima usluga omogućava brz i jednostavan način da dođu do svih bitnih informacija u pogledu usluga. Radno vreme za prijem pošiljka preko call centra je radnim danom od 08-15h.

CITY EXPRESS pruža uslugu praćenja vaše pošiljke od trenutka kada je kurir preuzme pa do njenog uručenja (*Track & Trace*).

4. POŠILJKE

Pod *ekspresnom pošiljkom* podrazumeva se registrovana pošiljka koja se sastoji od jednog ili više delova koji čine jednu celinu, a koje pošiljalac šalje na jednu adresu.

Pod *paletizovanom ekspresnom pošiljkom* podrazumeva se registrovana pošiljka koja se sastoji od jedne ili više kutija složenih na ravnu standardnu paletu, maksimalne težine 600 kg i visine 1,85 m. Za kabastu robu $1\text{m}^3=150\text{ kg}$. Dimenzije paletizovane pošiljke (širina, visina, dužina), se iskazuju u dužnim metrima. Izvršeno merenje pošiljke od strane prevoznika smatra se neopozivim za pošiljaoca.

Otkupna ekspres pošiljka je registrovana pošiljka koja se uručuje primaocu uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljaoca te pošiljke. Sve otkupne ekspres pošiljke su osigurane do vrednosti koju pošiljalac naznači, s tim da taj iznos ne može biti veći od 65.000,00 dinara, osim ukoliko nije drugačije ugovoreno.

Pošiljke za koje pošiljalac zahteva vraćanje potpisane dokumentacije (otpremnice) za koje je cena već uračunata u cenu dostave pošiljke.

5. ADRESOVANJE I PAKOVANJE POŠILJAKA

Obeveza pošiljaoca je da adekvatno zapakuje stvari, na propisani ili uobičajeni način da ne bi došlo do nastanka kakve štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi ili dobara, što podrazumeva stavljanje pošiljke u odgovarajući omot (kovrta, kutija, sanduk) radi obezbeđenja sadržine pošiljke. Pakovanje mora odgovarati vrsti, prirodi, sadržini, obliku pošiljke, veličini, masi i vrednosti predmeta u pošiljci kako bi se otklonila mogućnost nastanka štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi i dobara.

CITY EXPRESS ne snosi odgovornost za sadržaj pošiljke koji nije adekvatno upakovan, za pošiljke koje su poluotvorene kao ni za sadržaj pošiljke koje su uredno upakovane i predate primaocu u vidno neoštećenom stanju.

Činjenica da je **CITY EXPRESS** preuzeo pošiljku na prenos i uručenje ne znači da je pošiljalac pošiljku zapakovao u skladu sa odredbama ovih Posebnih uslova.

Pošiljalac je dužan na čitljiv i uočljiv način naznači adresu, sadržaj, vrednost, težinu i dimenziju pošiljke, te obavezno ukoliko to zahteva priroda pošiljke i uputstvo o posebnom rukovanju, (ispisivanjem potrebnih podataka na obrascu „**Lista preuzimanja**“ u skladu sa Zakonom, Pravilnikom i tehnologijom (poslovnim procesom) **CITY EXPRESS-a**, a **CITY EXPRESS** je ovlašćen da proveriti težinu i volumen pošiljke). Podatke upisane na listi preuzimanja pošiljalac potvrđuje svojim potpisom.

6. PREVOZNIČKA DOKUMENTACIJA

Za svaku pošiljku Pošiljalac i **CITY EXPRESS** sačinjavaju obrazac "lista preuzimanja" koja služi Pošiljaocu kao dokaz da je predao pošiljku na uručenje.

Prilikom uručjenja pošiljke primaocu **CITY EXPRESS** će zatražiti od primaoca da potvrdi prijem pošiljke pečatom i/ili potpisom na obrascu "lista isporuka".

Ukoliko je u prevoznčkoj dokumentaciji kao obveznik plaćanja prevoza naznačen primalac, a ovaj odbije plaćanje, **CITY EXPRESS** nije dužan predati pošiljku primaocu. U tom slučaju **CITY EXPRESS-u** pripada pravo da zadrži pošiljku sve do plaćanja cene prevoza od strane Pošiljaoca.

Prevoz prateće dokumentacije koja prati robu od strane Pošiljaoca (otpremnice i sl.) reguliše se direktno između pošiljaoca i primaoca. Pošiljalac ima mogućnost da u listi preuzimanja naznači referentni broj prateće dokumentacije.

Pošiljalac garantuje za istovetnost i podudarnost stvarnog sadržaja prateće dokumentacije i pošiljke. Eventualni povrat prateće dokumentacije od strane prevoznika, reguliše se ugovorom.

7. ZABRANJENI PREDMETI

CITY EXPRESS -om je zabranjeno slanje, prijem, prenos i uručenje pošiljki koje sadrže opasne i štetne materije, predmete čiji prenos ugrožava zdravlje i život ljudi, opojne droge žive životinje i drugu robu i predmete čiji je prenos zabranjen zakonom i drugim propisima ili ako **CITY EXPRESS** odluči da ne može prenositi robu na siguran ili legalan način, a naročito: životinje bilo koje vrste, kvarljivu i lako kvarljivu robu, zapaljivu i samozapaljivu robu, zlato ili srebro u polugama i šipkama, (poluge bilo kojeg plemenitog metala) drago kamenje i plemenite metale, papire od vrednosti (čekovi, menice, novčanice itd.) oružje, delove oružja, municiju i eksploziv, ljudske posmrtno ostatke (pepeo, kosti i sl.), nelegalne narkotike/droge.

U cilju sprečavanja prenosa gore navedenih roba **CITY EXPRESS** ima pravo da pregleda pošiljku koju prihvata prilikom prijema. Ako se u toku prevoza utvrdi da pošiljka sadrži zabranjene predmete, **CITY EXPRESS** će iste uz komisijski zapisnik predati nadležnom telu koje potvrđuje prijem pošiljke na drugom primerku zapisnika.

8. RASPOLAGANJE POŠILJKOM

Pošiljalac raspolaze pošiljkom sve do momenta uručjenja primaocu.

Pošiljka se vraća Pošiljaocu u slučaju kada je primalac odbio prijem pošiljke, ukoliko je nepoznat, otputovao ili se preselio na nepoznatu adresu ili je adresa nedovoljna, ukoliko je primalac umro, u kojim slučajevima se pošiljka vraća Pošiljaocu, a **CITY EXPRESS** zadržava pravo potraživanja prema Pošiljaocu za dodatne troškove (povratna poštarina).

Ako iz bilo kog razloga pošiljku nije moguće uručiti primaocu, pošiljka se od tog momenta čuva narednih 2 dana i primaocu se ostavlja Izveštaj o prispeću pošiljke. U slučaju da se primalac, u pomenutom roku pojavi i zahteva uručenje pošiljke, ista će mu biti isporučena bez dodatnih troškova, a ukoliko se ne pojavi u predviđenom roku, ista će biti vraćena pošiljaocu.

Poštanska pošiljka za koju se utvrdi da ne može da se uruči ni primaocu, ni pošiljaocu, smatra se neisporučivom pošiljkom, o čemu se sačinjava komisijski zapisnik i ista se čuva u prostorijama **CITY EXPRESS** do isteka zakonskog roka za čuvanje te vrste pošiljke, odnosno do dana prodaje.

CITY EXPRESS u skladu sa Zakonom obezbeđuje nepovredivost pošiljaka i tajnost podataka.

„U slučaju da primalac ili ovlašćeno lice prilikom uručjenja pošiljke izrazi sumnju zbog oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, zaposleni City Express-a će u prisustvu primaoca ili ovlašćenog lica predmetnu pošiljku komisijski otvoriti i o tome sačiniti zapisnik.“

9. ODGOVORNOST, REKLAMACIJE I NAKNADA ŠTETE

Odgovornost **CITY EXPRESS-a** je strogo ograničena na direktan fizički gubitak ili oštećenje pošiljke. Sve druge vrste gubitka ili oštećenja isključuju se (a naročito gubitak zarade, prihoda, kamata, budućih poslova) bilo da je takav gubitak ili šteta posebna ili indirektna i čak ako je **CITY EXPRESS** upozoren na rizik takvog gubitka ili štete pre ili nakon prijema pošiljke budući da se Pošiljalac može osigurati od posebnih rizika.

CITY EXPRESS ne snosi odgovornost i ne priznaje naknadu štete u slučajevima gubitka ili štete koji su izazvani krivicom pošiljaoca, usled neadekvatnog pakovanja ili štete koja je rezultata same sadržine i prirode pošiljke ili nepredvidivog događaja izvan ljudskih objektivnih mogućnosti (nesreće, prirodne katastrofe, štrajkovi, blokade puteva i sl.) kao uzroka više sile koji se nije mogao sprečiti, izbeći ili otkloniti.

CITY EXPRESS ne snosi odgovornost za pošiljke koje su predmet tenderske dokumentacije, konkursa i sl. u smislu finansijske nadoknade za gubitak zarada, budućih prihoda i poslova.

U slučajevima transporta i manipulacije pošiljki sa elektronskim sadržajem (telefoni, računari, komponente i drugi električni i IT uređaji) , **CITY EXPRESS** odgovara isključivo ukoliko su pošiljke originalnog, fabričkog pakovanja. Za sve prepakovane ne originalne sadržaje pošiljki **CITY EXPRESS** ne snosi odgovornost.

Originalno pakovanje ne znači da je pošiljka adekvatno upakovana u smislu zakona i ovih posebnih uslova.

Ako se prilikom uručjenja registrovane pošiljke primaocu ili ovlašćenom licu utvrdi da se njena masa slaže sa masom utvrđenom prilikom predaje te pošiljke na prenos, i da na njenom spoljnom omotu ne postoje vidljivi znaci povrede ili oštećenja, kao i da su pečati

i druga sredstva za povezivanje ili zatvaranje te pošiljke neoštećeni, smatra se da je pošiljka ispravna.

Ukoliko pošiljalac ili ovlašćeno lice dokaže da je pretrpeo štetu veću od iznosa koji je **CITY EXPRESS** dužan da naknadi po ovim Posebnim uslovima, **CITY EXPRESS** je dužan da naknadi dokazanu štetu nastalu svojom krivicom. Indirektna šteta ili izmakla dobit se ne uzima u obzir prilikom obračuna naknade štete.

Za slučaj gubitka ili potpunog oštećenja registrovane pošiljke korisniku pripada desetostruki iznos naplaćene poštarine.

Za slučaj gubitka ili potpunog oštećenja pošiljke sa označenom vrednošću iznos označen na pošiljci uvećan za naplaćenu poštarinu po vrednosti i desetostruki iznos naplaćene poštarine za prenos te pošiljke.

Za oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke, korisniku pripada iznos u visini utvrđenog ili procenjenog dela oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke, ali ne veći od iznosa koji bi se isplatio u slučaju gubitka ili potpunog oštećenja pošiljke.

Korisnik može da podnese reklamaciju u slučaju : 1) gubitka ili potpunog oštećenja, 2) oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke, 3) prekoračenja roka za prenos i uručenje pošiljke.

U slučaju da korisnik **CITY EXPRESS** usluge želi da ostvari naknadu štete dužan je da podnese pisani Zahtev za naknadu štete. U zahtevu korisnik ili drugo ovlašćeno lice dužno je da opredeli visinu potraživanja i da navede činjenice i priloži dokumenta na kojima zasniva svoj zahtev.

Ako pošiljalac ili ovlašćeno lice smatra da poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili da mu je uručena sa zakašnjenjem, može podneti reklamaciju u roku od 6 meseci od dana predaje pošiljke. Primalac ili ovlašćeno lice može da izjavi reklamaciju zbog oštećenja sadržaja ili umanjenja sadržine pošiljke, odmah prilikom uručjenja pošiljke ili najkasnije narednog radnog dana. Ako korisnik ne podnese reklamaciju u skladu sa ovim uslovima gubi prava koja mu pripadaju po tom osnovu.

CITY EXPRESS je dužan da se o osnovanosti reklamacije izjasni u roku od 8 dana od dana njenog podnošenja.

Obaveza plaćanja usluge prevoza ne zavisi od izjavljene reklamacije i potraživanja po osnovu zahteva za naknadu štete.

10. CENOVNIK I OSTALO

CITY EXPRESS naplaćuje svoje usluge prema cenovniku koji je vidno istaknut u svim poslovnica **CITY EXPRESS-a** , objavljen na internet stranici [www. cityexpress.rs](http://www.cityexpress.rs) , i dostavljen Republičkoj Agenciji za Poštanske Usluge Srbije.

CITY EXPRESS zadržava pravo da izvrši korekciju cena u skladu sa Zakonom i svojom odlukom. Svaka promena cenovnika biće dostavljena Republičkoj Agenciji za Poštanske Usluge.

Ukoliko postoje dospel, a nepokrivena potraživanja **CITY EXPRESS-a**, po osnovu izvršenih usluga, **CITY EXPRESS** zadržava pravo da ukine mogućnost bezgotovinskog plaćanja ili da ostvari založno pravo na pošiljci koja mu je predata na prevoz sve do podmirenja svih obaveza.

CITY EXPRESS će na svojoj Internet stranici www.cityexpress.rs objaviti ove Posebne uslove i tako ih učiniti dostupnim trećim licima i zadržava pravo jednostrane izmene i dopune istih. Sve naknadne dopune i izmene posebnih uslova biće objavljene na internet stranici u obliku prečišćenog teksta i dostavljene Republičkoj Agenciji za Poštanske Usluge.