



Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 1-04-34502-4/20-44

ДАТУМ: 04-08-2026

Dexpress

Dostavljeno.

Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga

Август 2026.

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, t.r. kod Banca Intesa: 160-920073-89

Na osnovu člana 9. Zakona o Poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS“, broj 19/2025) poštanski operator DAILY EXPRESS d.o.o. Beograd, ulica Zage Malivuk br. 1, Beograd, donosi:

**OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA
DAILY EXPRESS**

1. PODACI O POŠTANSKOM OPERATERU

Privredno društvo Daily Express d.o.o. Beograd – D Express (u daljem tekstu: D Express), sa sedištem u Beogradu, u ulici Zage Malivuk br. 1, kontakt telefon: 011/331-33-33, matični broj: 08192189, PIB: 101754136, osnovano je i registrovano u Agenciji za privredne registre Republike Srbije (u daljem tekstu: APR) dana 20.05.1990. godine, za obavljanje delatnosti 5320 – poštanske aktivnosti komercijalnog servisa.

D Express ima svojstvo poštanskog operatora i obavlja poštanske usluge van opsega univerzalne poštanske usluge, na osnovu dozvole izdate od strane nadležnog regulatornog organa (u daljem tekstu: Dozvola).

D Express pruža poštanske usluge u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS“, broj 19/2025), podzakonskim aktima donetim na osnovu Zakona, kao i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga (u daljem tekstu: Opšti uslovi).

D Express se obavezuje da će, za račun korisnika poštanskih usluga, na osnovu ugovora o pristupanju ili zaključenog ugovora, a u skladu sa važećim propisima, Opštim uslovima poslovanja, organizovati i izvršiti prenos poštanskih pošiljaka u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju.

Međunarodni poštanski saobraćaj D Express obavlja na osnovu zaključenih ugovora, odnosno poslovne saradnje sa inostranim poštanskim operatorima i drugim ovlašćenim partnerima.

Opšti uslovi D Express-a istaknuti su na vidnim mestima u poslovnim prostorijama D Express-a i dostupni su na internet prezentaciji www.dexpress.rs, te čine sastavni deo ugovora koji se zaključuju sa korisnicima poštanskih usluga.

D Express zadržava pravo izmene i dopune Opštih uslova, koje stupaju na snagu nakon dobijanja saglasnosti nadležnog regulatornog organa.

D Express obavlja poštanske usluge primenom savremenih informaciono-komunikacionih tehnologija, koje omogućavaju korisnicima da se unapred informišu o uslovima poslovanja i dostupnim poštanskim uslugama.

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r. kod Banca Intesa:** 160-920073-89

2. OPŠTI POJMOVI UTVRĐENI ZAKONOM I OPŠTIM USLOVIMA

U smislu Zakona o poštanskim uslugama i ovih Opštih uslova, pojedini izrazi imaju sledeće značenje:

Poštanski operator je privredno društvo koje, na osnovu dozvole nadležnog organa, obavlja jednu ili više poštanskih usluga. D Express ima svojstvo poštanskog operatora u smislu ovih Opštih uslova.

Korisnik poštanskih usluga je fizičko ili pravno lice koje koristi poštanske usluge, u svojstvu pošiljaoca ili primaoca poštanske pošiljke.

Pošiljalac je fizičko ili pravno lice koje inicira slanje pošiljke i odgovorno je za sadržaj pošiljke, njeno pakovanje i tačnost podataka navedenih na pošiljci.

Primalac je fizičko ili pravno lice kome je poštanska pošiljka namenjena.

Konsolidator je lice koje nema status poštanskog operatora, a koje, na osnovu zaključenog ugovora sa D Express-om, vrši prikupljanje poštanskih pošiljaka od pošiljalaca i iste predaje D Express-u radi daljeg prenosa i uručenja primaocu.

Poštanska pošiljka je pravilno upakovana i adresovana celina koju pošiljalac upućuje primaocu, pri čemu je pošiljalac odgovoran za tačnost adresnih podataka, a sadržaj pošiljke može obuhvatati korespondenciju, dokumenta, štampane publikacije i/ili robu, u skladu sa važećim propisima.

Registrovana poštanska pošiljka je poštanska pošiljka za koju se pošiljaocu izdaje potvrda o prijemu, o kojoj se vodi posebna evidencija i koja se primaocu uručuje uz potpis ili na drugi propisan način, u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Međunarodna poštanska pošiljka u polaznom saobraćaju je registrovana poštanska pošiljka izvan opsega univerzalne poštanske usluge, koju D Express preuzima od pošiljaoca na teritoriji Republike Srbije i, preko inostranog poštanskog operatora ili ugovornog partnera, otprema radi uručenja primaocu u inostranstvu.

3. TERITORIJA NA KOJOJ D EXPRESS OBAVLJA POŠTANSKE USLUGE, MREŽA POSLOVNICA, PAKET ŠOPOVA I PAKETOMATA

D Express pruža poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge na teritoriji Republike Srbije, u okviru unutrašnjeg poštanskog saobraćaja, putem sopstvene poštanske mreže.

D Express obavlja i međunarodni poštanski saobraćaj uručenjem poštanskih pošiljaka preuzetih iz inostranstva, u skladu sa važećim propisima i zaključenim ugovorima, odnosno

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r. kod Banca Intesa:** 160-920073-89

poslovnom saradnjom sa inostranim poštanskim operatorima i drugim ovlašćenim partnerima.

Poštansku mrežu D Express-a čine ogranci registrovani u APR- u, kao i druge pristupne tačke za prijem i uručenje poštanskih pošiljaka, u skladu sa izdatom Dozvolom i ovim Opštim uslovima.

Ogranci D Express-a predstavljaju organizacione celine registrovane u APR-u, preko kojih se organizuje i obavlja prijem, usmeravanje, prenos i uručenje poštanskih pošiljaka, u skladu sa važećim propisima.

Paket šopovi su pristupne tačke namenjene korisnicima poštanskih usluga, preko kojih se vrši prijem i uručenje poštanskih pošiljaka, u skladu sa organizacijom rada i poslovnom politikom D Express-a.

Paketomati su automatizovani uređaji namenjeni uručanju poštanskih pošiljaka, koji omogućavaju preuzimanje pošiljaka od strane primalaca bez neposrednog prisustva zaposlenih, uz primenu odgovarajućih tehničkih, organizacionih i bezbednosnih mera

Spisak ogranaka, paket šopova i paketomata D Express-a objavljuje se na internet prezentaciji www.dexpress.rs i redovno se ažurira u skladu sa promenama u poštanskoj mreži.

4. RADNO VREME D EXPRESS-A SA KORISNICIMA POŠTANSKIH USLUGA

Radno vreme ogranaka i paket šopova D Express-a organizovano je najmanje radnim danima, u minimalnom trajanju koje obezbeđuje nesmetano pružanje poštanskih usluga korisnicima, o čemu D Express donosi posebne odluke.

Pojedini paket šopovi mogu pružati usluge korisnicima i subotom, u skladu sa posebnim odlukama D Express-a i utvrđenim radnim vremenom.

Pojedinačna radna vremena ogranaka i paket šopova D Express-a istaknuta su na vidnom mestu u poslovnim prostorijama, kao i na internet prezentaciji www.dexpress.rs i drugim platformama namenjenim informisanju korisnika.

Dostava i preuzimanje poštanskih pošiljaka na adresi korisnika obavljaju se radnim danima, od ponedeljka do petka. Subotom se, po pravilu, ne vrši dostava i preuzimanje pošiljaka na adresi korisnika, osim u slučaju posebne odluke D Express-a ili na osnovu zaključenog ugovora sa korisnikom.

Subotom se može vršiti prijem i uručenje poštanskih pošiljaka u ograncima i paket šopovima, u skladu sa njihovim radnim vremenom.

Radno vreme za prijem zahteva, naloga i upita korisnika u vezi sa poštanskim pošiljkama je:

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r. kod Banca Intesa:** 160-920073-89

- neprekidno (24/7) putem korisničkih digitalnih platformi i web aplikacija D Express-a;
- radnim danima od 8:00 do 16:00 časova putem Call centra;
- u ograncima i paket šopovima, u skladu sa radnim vremenom utvrđenim ovom tačkom.

Neradni dani za D Express su, po pravilu, subota, nedelja, državni i verski praznici. O eventualnim izuzecima korisnici se blagovremeno obaveštavaju putem internet prezentacije i drugih komunikacionih kanala namenjenih informisanju korisnika.

5. VRSTE POŠTANSKIH USLUGA

D Express pruža poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju, u skladu sa važećim propisima, izdatom Dozvolom i ovim Opštim uslovima.

D Express obavlja poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge, i to: ekspres usluge, kurirske usluge.

Ekspres usluge podrazumevaju prijem, usmeravanje, prenos i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćim rokovima, s tim što se u unutrašnjem poštanskom saobraćaju garantuju rokovi koji ne mogu biti duži od narednog radnog dana od dana prijema pošiljke, a na zahtev pošiljaoca uručenje pošiljke izuzetno se može izvršiti određenog dana.

Kurirske usluge, odnosno usluge „dan za dan“, podrazumevaju prijem registrovane poštanske pošiljke na adresi pošiljaoca i direktan prenos i uručenje istog dana na adresi primaoca.

5.2 Dopunske poštanske usluge

Dopunske poštanske usluge su usluge koje se realizuju na osnovu posebnih zahteva pošiljaoca ili primaoca u pogledu načina postupanja sa pošiljkama i pružanja dodatnih informacija u vezi sa poštanskom uslugom.

U okviru dopunskih poštanskih usluga, D Express može pružati sledeće usluge:

- 1. Usluge Call centra** - pružanje informacija korisnicima u vezi sa poštanskim uslugama, prijem zahteva i upita korisnika, kao i davanje informacija o statusu pošiljke putem telefonskog kontakta. Ova usluga pruža se bez naknade.
- 2. Usluga praćenja pošiljaka (Track & Trace)** - omogućavanje korisniku da prati status pošiljke od prijema do uručenja putem dostupnih kanala D Express-a. Ova usluga pruža se bez naknade.
- 3. Usluga dodeljivanja i korišćenja korisničke aplikacije** - omogućavanje registrovanim korisnicima korišćenja korisničke aplikacije za kreiranje, praćenje i upravljanje pošiljkama, u skladu sa tehničkim uslovima D Express-a. Ova usluga pruža se bez naknade.

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r. kod Banca Intesa:** 160-920073-89

4. Usluge posebnog načina, vremena i mesta uručenja pošiljke - uručenje pošiljke na način, u vreme ili na mestu koje odstupa od standardnog načina uručenja, uključujući preusmeravanje pošiljke na paketomat, paket šop, poslovnicu ili drugo dostupno mesto uručenja, kada se vrši na zahtev korisnika, u skladu sa tehničkim uslovima i mogućnostima D Express-a. Ova usluga pruža se bez naknade.

5. Pošiljka sa zahtevom za vraćanje otpremnice, povratne dokumentacije ili druge prateće dokumentacije - usluga koja podrazumeva vraćanje potpisane otpremnice, povratne dokumentacije ili druge prateće dokumentacije pošiljaocu, nakon uručenja pošiljke primaocu.

6. Pošiljka sa plaćenim odgovorom – usluga kod koje pošiljalac unapred plaća poštarinu za odgovor ili povratnu pošiljku, u skladu sa uslovima D Express-a.

7. Pošiljka sa povratnicom – usluga kojom se pošiljaocu obezbeđuje potvrda o uručanju pošiljke primaocu.

8. Pošiljka sa ličnim uručenjem – usluga kod koje se pošiljka uručuje isključivo licu naznačenom kao primalac, odnosno drugom licu samo ako je to dozvoljeno važećim propisima i ovim Opštim uslovima.

9. SMS obaveštenje – usluga obaveštavanja korisnika putem SMS poruke o statusu pošiljke ili drugim informacijama u vezi sa pošiljkom.

10. Pošiljke koje zahtevaju izdvojeno rukovanje – usluga posebnog postupanja sa pošiljkama koje zbog mase, dimenzija, oblika, pakovanja, sadržine ili drugih karakteristika zahtevaju izdvojeno rukovanje u odnosu na standardne pošiljke.

11. Izdavanje i dostavljanje potvrde o izvršenom uručenju pošiljke – usluga izdavanja i dostavljanja posebne potvrde o tome da je pošiljka uručena primaocu. Ova usluga pruža se bez naknade.

Dopunske poštanske usluge pružaju se u skladu sa mogućnostima D Express-a u trenutku podnošenja zahteva i tarifiraju se u skladu sa važećim Cenovnikom, ukoliko za pojedinu uslugu nije navedeno da se pruža bez naknade.

Dopunske poštanske usluge pružaju se u skladu sa mogućnostima D Express-a u trenutku podnošenja zahteva i dodatno se tarifiraju u skladu sa važećim cenovnikom, ukoliko nije drugačije ugovoreno.

6. VRSTE POŠILJAKA

D Express u okviru poštanskih usluga izvan opsega univerzalne poštanske usluge pruža usluge prenoša registrovanih poštanskih pošiljaka.

U okviru ekspres usluga i kurirskih usluga, D Express prima, prenosi i uručuje sledeće vrste registrovanih poštanskih pošiljaka:

- pošiljke bez označene vrednosti;
- vrednosne pošiljke;
- otkupne pošiljke.

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r. kod Banca Intesa:** 160-920073-89

Pošiljke bez označene vrednosti su registrovane pošiljke za koje pošiljalac nije zahtevao dodatno osiguranje vrednosti sadržaja.

Vrednosne pošiljke su registrovane pošiljke na kojima je pošiljalac označio vrednost sadržaja i koje su osigurane za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, do visine označene vrednosti, u skladu sa ovim Opštim uslovima i važećim Cenovnikom.

Otkupne pošiljke su vrednosne pošiljke pri čijem uručanju se od primaoca naplaćuje iznos otkupnine koji je naveo pošiljalac, a koji D Express isplaćuje pošiljaocu uplatom na tekući račun ili prosleđuje novčanom doznakom, u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, ugovorom, ovim Opštim uslovima i važećim propisima.

6.1 Kategorisanje pošiljaka prema fizičkim karakteristikama

Registrovane poštanske pošiljke iz ove tačke, prema fizičkim karakteristikama, dimenzijama, masi, obliku i načinu rukovanja, mogu biti:

- standardne pošiljke;
- nestandardne pošiljke.

Standardne pošiljke su pošiljke koje svojim fizičkim karakteristikama omogućavaju uobičajeno rukovanje i obradu bez potrebe za posebnim sredstvima ili postupcima.

Standardnim pošiljkama se, po pravilu, smatraju pošiljke koje kumulativno ispunjavaju sledeće uslove:

- omogućavaju samostalno rukovanje pošiljkom od strane jednog izvršioca u svim fazama prenosa;
- ne zahtevaju posebna sredstva za manipulaciju;
- masa pojedinačnog paketa ne prelazi 25 kg;
- nijedna pojedinačna spoljašnja dimenzija ne prelazi 80 cm.

Pošiljke sastavljene od više paketa smatraju se standardnim ukoliko svaki pojedinačni paket ispunjava navedene uslove.

D Express zadržava pravo da, u skladu sa tehničkim i organizacionim mogućnostima, pojedine pošiljke koje ispunjavaju navedene kriterijume svrsta u nestandardne, ukoliko njihov oblik, pakovanje ili priroda sadržaja objektivno zahtevaju poseban način rukovanja ili transporta.

Nestandardne pošiljke su pošiljke koje ne ispunjavaju jedan ili više uslova propisanih za standardne pošiljke, odnosno koje zbog mase, dimenzija, oblika ili prirode sadržaja zahtevaju poseban način rukovanja ili transporta.

Nestandardnim pošiljkama naročito se smatraju pošiljke kod kojih:

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, t.r. kod Banca Intesa: 160-920073-89

- masa pojedinačnog paketa prelazi 25 kg;
- bilo koja pojedinačna spoljašnja dimenzija prelazi 80 cm;
- priroda, oblik ili pakovanje onemogućavaju standardno rukovanje ili obradu;
- pošiljka, zbog svojih karakteristika, zahteva poseban način rukovanja, manipulacije ili transporta.

Nestandardnim pošiljkama smatraju se naročito: bicikli, televizori, gume, delovi vozila, motori, burad i druge gabaritne ili specifične pošiljke.

7. MINIMALNE I MAKSIMALNE DIMENZIJE POŠILJAKA

Dimenzije i masa pošiljaka koje D Express prima na prenos određuju se u skladu sa prirodom sadržaja, načinom rukovanja i tehničkim mogućnostima poštanske mreže.

7.1 Pošiljke koje sadrže dokumenta

Pošiljke koje sadrže dokumenta moraju ispunjavati sledeće uslove:

- minimalne dimenzije: 17 × 12 × 3 cm
- maksimalne dimenzije: 40 × 50 × 15 cm

7.2 Pošiljke koje sadrže robu

Pošiljke koje sadrže robu moraju imati minimalne dimenzije:

- 17 × 12 × 5 cm

7.3 Maksimalne dimenzije nestandardnih pošiljaka

Nestandardne pošiljke ne mogu imati:

- pojedinačnu dimenziju veću od 3 m;
- zbir dužine i najvećeg obima (merenog u pravcu različitom od dužine) veći od 4 m.

Navedena ograničenja primenjuju se i na svaki pojedinačni paket kod pošiljaka koje se sastoje iz više paketa.

7.4 Ograničenja u načinu prijema i uručenja

Pošiljke čija pojedinačna dimenzija prelazi 2 m, a ne prelazi 3 m, primaju se i uručuju isključivo putem ogranaka D Express-a, u skladu sa organizacijom rada i tehničkim mogućnostima operatora.

7.5 Pošiljke koje se uručuju putem paketomata

Pošiljke koje se uručuju putem paketomata moraju ispunjavati tehničke uslove u pogledu dimenzija i mase.

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r. kod Banca Intesa:** 160-920073-89

Dimenzije bokseva na paketomatu su:

S veličina:

- dubina 50 cm
- širina 40 cm
- visina 15 cm

M veličina:

- dubina 50 cm
- širina 40 cm
- visina 30 cm

L veličina:

- dubina 50 cm
- širina 40 cm
- visina 45 cm

Maksimalna dozvoljena masa pošiljke za uručenje putem paketomata iznosi 20 kg po paketu.

Pošiljke koje prelaze navedene dimenzije ili masu ne mogu se uručivati putem paketomata.

8. CENOVNIK I NAPLATA POŠTANSKIH USLUGA

8.1 Cenovnik poštanskih usluga

D Express donosi Cenovnik poštanskih usluga u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama i ovim Opštim uslovima, uz prethodnu saglasnost nadležnog regulatornog organa.

Cenovnik je javno dostupan korisnicima i objavljuje se:

- na vidnim mestima u poslovnim prostorijama D Express-a i
- na internet prezentaciji www.dexpress.rs

D Express može sa korisnikom ugovoriti cene niže od cena utvrđenih Cenovnikom, u skladu sa kriterijumima i uslovima za ostvarivanje popusta koji su sastavni deo Cenovnika, uz obavezu da poštarina, odnosno cena usluge nakon primene popusta s tim da poštarina, odnosno cena usluge nakon primene popusta, ne može biti niža od iznosa propisanog članom 24. stav 2. Zakona o poštanskim uslugama.

8.2 Dopunske usluge i naknade

Dopunske poštanske usluge koje D Express pruža navedene su u tački 5.2 ovih Opštih uslova.

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, t.r. kod Banca Intesa: 160-920073-89

Cena dopunske poštanske usluge koja se naplaćuje utvrđena je važećim Cenovnikom. Ukoliko se pojedina dopunska poštanska usluga pruža bez naknade, to je navedeno u opisu te usluge u tački 5.2 ovih Opštih uslova.

8.3 Izmena i primena Cenovnika

D Express zadržava pravo izmene i dopune Cenovnika u skladu sa Zakonom, uz pribavljanje saglasnosti nadležnog regulatornog organa i blagovremeno obaveštavanje korisnika.

8.4 Obračun poštarine

Poštarina se obračunava u skladu sa važećim Cenovnikom i predstavlja zbir:

- naknade za prenos poštanske pošiljke i
- naknada za sve zahtevane dopunske poštanske usluge.

Kod pošiljaka koje se sastoje iz više koleta, poštarina se obračunava na osnovu ukupne mase pošiljke ili kao zbir poštarina za pojedinačna koleta, pri čemu se primenjuje obračun koji daje veću vrednost.

8.5 Volumetrijski obračun mase

D Express primenjuje volumetrijski obračun mase kada je volumetrijska masa veća od stvarne mase pošiljke.

Volumetrijska masa izračunava se prema sledećoj formuli:

$$\text{volumetrijska masa (kg)} = (\text{dužina} \times \text{širina} \times \text{visina u cm}) / 4000$$

Za obračun poštarine primenjuje se veća vrednost između stvarne mase i volumetrijske mase pošiljke.

8.6 Korekcija mase i poštarine

Ukoliko prilikom prijema pošiljke nije bilo moguće precizno utvrditi masu ili dimenzije pošiljke, D Express zadržava pravo da, nakon dodatne provere, izvrši korekciju mase i poštarine.

O izvršenoj korekciji korisnik se obaveštava putem zvaničnih kanala komunikacije (SMS, elektronska pošta, aplikacija ili drugi odgovarajući način).

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r. kod Banca Intesa:** 160-920073-89

8.7 Plaćanje poštarine

Poštarina je cena koju korisnik plaća za izvršenje poštanske usluge.

Ukoliko je ugovoreno ili označeno da poštarinu plaća primalac, a primalac odbije prijem pošiljke, D Express zadržava pravo da prilikom vraćanja pošiljke naplati poštarinu i pripadajuće naknade od pošiljaoca, u skladu sa Cenovnikom.

9. BLIŽE ODREDBE U VEZI PRIJEMA POŠILJAKA

D Express prima zahteve (naloge) za preuzimanje poštanskih pošiljaka od korisnika putem korisničke WEB aplikacije D Express-a, Call centra, internet prezentacije www.dexpress.rs, kao i u ograncima, paket šopovima i drugim pristupnim tačkama u okviru svoje poštanske mreže.

Pošiljaoci koji poštanske pošiljke predaju na osnovu zaključenog ugovora sa D Express-om, iste predaju putem lica ovlašćenih za predaju pošiljaka, u skladu sa ugovorom i važećim propisima.

Prilikom prijema vrednosnih i otkupnih pošiljaka, D Express, odnosno zaposleni poštanskog operatora, dužan je da izvrši uvid u ličnu ispravu pošiljaoca sa fotografijom, radi utvrđivanja identiteta pošiljaoca, kao i da evidentira podatke u skladu sa propisima kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i promet robe neregistrovanih subjekata.

D Express je dužan da podatke prikupljene u postupku prijema pošiljaka koristi isključivo u svrhu za koju su prikupljeni i da ih, po zahtevu suda ili drugog nadležnog organa, dostavi u skladu sa zakonom. Prikupljeni podaci čuvaju se kao poslovna tajna, u rokovima i na način propisan propisima o zaštiti podataka o ličnosti.

Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke, D Express izdaje pošiljaocu potvrdu o prijemu pošiljke, kao dokaz da je pošiljka predata na prenos. Potvrda o prijemu sadrži naročito sledeće podatke:

- ime i prezime, odnosno naziv i adresu primaoca;
- jedinstveni broj pošiljke;
- datum i vreme prijema;
- masu pošiljke;
- oznaku i iznos vrednosti (kod vrednosnih pošiljaka);
- oznaku posebnih svojstava pošiljke (lomljivo i dr.);
- podatke o ugovorenim dopunskim uslugama;
- iznos poštarine.

Potvrda o prijemu pošiljke izdaje se u elektronskoj formi i/ili putem odgovarajućeg uređaja za štampu, u skladu sa organizacijom rada D Express-a.

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r.** kod Banca Intesa: 160-920073-89

9.1. Prijem pošiljaka putem konsolidatora

Prikupljanje poštanskih pošiljaka može obavljati konsolidator koji, na osnovu zaključenog ugovora sa D Express-om, prikuplja pošiljke od više pošiljalaca i predaje ih D Express-u radi daljeg prenosa i uručenja primaocima.

U pogledu prava, obaveza i odgovornosti u vezi sa poštanskim pošiljkama, konsolidator se tretira kao korisnik poštanskih usluga, osim ako ugovorom nije drugačije uređeno.

Konsolidator je dužan da postupa u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, podzakonskim aktima, ovim Opštim uslovima i ugovorom zaključenim sa D Express-om, uključujući obaveze u pogledu pravilnog pakovanja, adresovanja, označavanja pošiljaka, izbora vrste pošiljke i dopunskih usluga.

Konsolidator je dužan da sačini i D Express-u preda specifikaciju pošiljaka koje predaje na prenos, te odgovara za tačnost, potpunost i zakonitost svih podataka u vezi sa predatim pošiljkama.

10. ADRESOVANJE I PAKOVANJE POŠILJAKA

10.1 Adresovanje pošiljke

Poštansku pošiljku adresuje pošiljalac i odgovoran je za tačnost i potpunost adresnih podataka, na način koji omogućava nesporno utvrđivanje identiteta primaoca.

Pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci jasno i čitljivo naznači:

- ime i prezime, odnosno naziv primaoca, tačnu adresu i kontakt telefon;
- ime i prezime, odnosno naziv pošiljaoca, tačnu adresu i kontakt telefon.

Ukoliko poštanska pošiljka ne sadrži propisane podatke ili su podaci nečitki ili nepotpuni, D Express ima pravo da zahteva od korisnika otklanjanje uočenih nedostataka. Ukoliko korisnik ne postupi po zahtevu, D Express može odbiti prijem pošiljke.

Pošiljalac može, u skladu sa tehničkim uslovima D Express-a, kao mesto uručenja pošiljke naznačiti paketomat, uz obavezno navođenje identifikacionih podataka paketomata i kontakt podataka primaoca.

Pošiljke za koje je kao mesto uručenja naznačen paketomat moraju ispunjavati uslove u pogledu dimenzija i mase propisane tačkom 7.5 ovih Opštih uslova.

Ukoliko pošiljka za koju je kao mesto uručenja naznačen paketomat ne ispunjava tehničke uslove za uručenje putem paketomata, D Express će o tome obavestiti pošiljaoca prilikom prijema pošiljke, odnosno čim utvrdi da uručenje putem paketomata nije moguće. U tom

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r. kod Banca Intesa:** 160-920073-89

slučaju, uručenje pošiljke može se izvršiti na drugom mestu uručenja, odnosno na alternativnoj lokaciji, uz saglasnost primaoca, u skladu sa ovim Opštim uslovima.

10.2 Obavezni podaci o pošiljci

Pošiljalac je dužan da na jasan i uočljiv način dostavi sledeće podatke o pošiljci:

- masu pošiljke;
- dimenzije pošiljke (dužina, širina i visina);
- opis sadržine pošiljke;
- oznaku „Lomljivo“
- vrednost pošiljke, ukoliko je vrednosna ili otkupna;
- zahtev za dopunskim uslugama, ukoliko ih koristi.

Podaci iz prethodnog stava dostavljaju se elektronskim putem, putem korisničke aplikacije ili WEB platforme D Express-a, odnosno se saopštavaju zaposlenima D Express-a ili Call centru radi unosa u informacioni sistem operatora. Ukoliko se podaci dostavljaju putem korisničke aplikacije ili WEB platforme, korisnik je dužan da popuni sva obavezna polja, uključujući podatke o masi, dimenzijama i sadržini pošiljke, kao i da označi posebna svojstva pošiljke i zahteve za dopunskim uslugama, ukoliko ih koristi. Ukoliko se podaci saopštavaju usmeno zaposlenom D Express-a ili Call centru, zaposleni je dužan da od korisnika zatraži sve obavezne podatke o pošiljci, uključujući podatak da li pošiljka sadrži lomljiv sadržaj, da li je vrednosna, da li je otkupna i da li korisnik zahteva dopunske usluge.

Na potvrdi o prijemu pošiljke D Express jasno naznačava podatke o vrsti pošiljke, uključujući oznaku vrednosti, otkupnine, lomljivog sadržaja i drugih zahtevanih dopunskih usluga, u skladu sa podacima koje je korisnik dostavio prilikom predaje pošiljke

10.3 Označavanje pošiljaka

Svaka poštanska pošiljka mora biti označena na način koji omogućava njenu identifikaciju i praćenje, i to:

- jedinstvenim brojem pošiljke;
- nazivom poštanskog operatora;
- datumom prijema pošiljke.

Označavanje može biti izvršeno od strane D Express-a ili pošiljaoca, u skladu sa tehničkim i organizacionim pravilima operatora.

Dokumentacija koja se nalazi na pošiljci ili prati pošiljku mora sadržati sve podatke kao i potvrda o prijemu pošiljke.

10.4 Pakovanje i zatvaranje pošiljaka

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r.** kod Banca Intesa: 160-920073-89

Pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje i zatvaranje poštanske pošiljke, u skladu sa prirodom, sadržajem, masom, dimenzijama i vrednošću pošiljke, radi sprečavanja oštećenja ili umanjenja sadržaja tokom prenosa.

Pakovanje mora obezbediti:

- sigurnost sadržaja pošiljke;
- zaštitu drugih pošiljaka, zaposlenih i opreme;
- sprečavanje ugrožavanja ljudi i imovine.

Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje pošiljke.

Ambalaža mora biti odgovarajuća u odnosu na prirodu, sadržinu, vrstu, oblik, masu, dimenzije i vrednost sadržaja pošiljke. Pošiljalac je dužan da pošiljku upakuje na način koji obezbeđuje siguran prenos pošiljke od prijema do uručjenja i kojim se štite sadržina pošiljke, druge pošiljke, zaposleni koji rukuju pošiljkom, oprema i sredstva koja se koriste pri rukovanju pošiljkama.

Spoljašnja ambalaža mora biti nova ili fizički očuvana, bez vidljivih oštećenja koja mogu uticati na sigurnost prenosa, izrađena od čvrstog materijala i prilagođena dimenzijama, obliku i težini sadržaja. Po pravilu, sadržaj pošiljke ne sme biti slobodno pokretan unutar ambalaže, već mora biti pravilno fiksiran i zaštićen odgovarajućim unutrašnjim zaštitnim materijalima, kao što su pucketava folija, stiropor, papir, kartonski ulošci, sunder, ispunna ili drugi odgovarajući materijal.

Ukoliko se sadržaj pošiljke pakuje u kutiju, kutija mora biti odgovarajuće veličine i čvrstoće, tako da omogućava zaštitu sadržaja i sprečava njegovo pomeranje, trenje ili udaranje tokom prenosa. Prazan prostor u kutiji mora biti popunjen odgovarajućim zaštitnim materijalom.

Pošiljke koje sadrže lomljive, osetljive, tečne, praškaste, masne ili druge specifične materije moraju biti dodatno obezbeđene unutrašnjim i spoljašnjim pakovanjem koje odgovara prirodi sadržaja i sprečava curenje, prosipanje, lomljenje, oštećenje, rasipanje ili oštećenje drugih pošiljaka, zaposlenih, opreme i sredstava koja se koriste pri rukovanju pošiljkama.

Ukoliko oblik, dimenzije ili priroda predmeta ne dozvoljavaju pakovanje u standardnu ambalažu, pošiljalac je dužan da obezbedi alternativni način pakovanja koji omogućava siguran prenos pošiljke i zaštitu sadržaja, drugih pošiljaka, zaposlenih, opreme i sredstava koja se koriste pri rukovanju pošiljkama.

10.5 Pravo na odbijanje prijema pošiljke

Ukoliko pošiljka nije adekvatno zapakovana, zaposleni D Express-a dužni su da ukažu pošiljaocu na nepravilnosti i zatraže njihovo otklanjanje.

U slučaju da nepravilnosti nisu otklonjene, D Express ima pravo da odbije prijem pošiljke.

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r. kod Banca Intesa:** 160-920073-89

Za pošiljke sa lomljivim ili drugim specifičnim sadržajem, D Express je dužan da proveri da li je pošiljka adekvatno upakovana, da ukaže pošiljaocu na nepravilno pakovanje, da pošiljaocu ponudi odgovarajuću uslugu, kao i da odbije prijem takve pošiljke ukoliko se nepravilnost ne otkloni.

D Express je dužan da pošiljke sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom označi na odgovarajući način i da sa njima posebno pažljivo rukuje u svim fazama prenosa.

D Express se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine.

11. ZABRANJENI SADRŽAJI ZA SLANJE

Preko D Express-a zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže predmete ili materije čiji je prenos zabranjen ili ograničen važećim propisima Republike Srbije, međunarodnim konvencijama i drugim obavezujućim aktima, a naročito pošiljaka koje sadrže:

- opasne ili štetne materije i predmete koji mogu ugroziti zdravlje ili život ljudi, oštetiti druge poštanske pošiljke, poštansku opremu ili imovinu, osim u slučajevima kada je postupanje sa takvim materijama dozvoljeno posebnim propisima i kada su ispunjeni svi zakonom propisani uslovi;
- narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet ili upotrebu u skladu sa posebnim propisima;
- materijale pornografskog ili erotskog sadržaja koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece, kao i sadržaje koji obuhvataju seksualne radnje sa životinjama ili nekrofiliju;
- predmete i supstance koje zbog svoje prirode, sastava ili ambalaže mogu oštetiti druge pošiljke ili poštansku opremu;
- novac, kovanice, novčanice, hartije od vrednosti, plemenite metale i vredne komade nakita, osim kada se šalju kao vrednosne pošiljke u skladu sa ovim Opštim uslovima;
- žive životinje;
- predmete čiji je uvoz, izvoz ili promet zabranjen u državi u koju se pošiljka upućuje;
- druge predmete ili materije čije je slanje zabranjeno ili ograničeno važećim propisima.

Ukoliko postoji osnovana sumnja da pošiljka sadrži zabranjene predmete, D Express je dužan da bez odlaganja o tome obavesti nadležni organ i da, po odluci nadležnog organa, komisijski otvori i pregleda sadržinu pošiljke, u skladu sa zakonom.

D Express može odbiti prijem pošiljke za koju se, prilikom prijema, utvrdi ili osnovano posumnja da sadrži zabranjene predmete, odnosno da može prouzrokovati oštećenje drugih pošiljaka, naneti štetu ljudima, imovini ili ugroziti bezbednost poštanskog operatora.

Sve posledice koje nastanu usled slanja zabranjenih predmeta snosi pošiljalac, u skladu sa zakonom.

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r.** kod Banca Intesa: 160-920073-89

Odredbe ove tačke primenjuju se i na poštanske pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju, ako posebnim propisima nije drugačije određeno.

12. URUČENJE POŠTANSKIH POŠILJAKA, ROKOVI ZA URUČENJE I ČUVANJE

12.1 Način uručenja poštanskih pošiljaka

D Express je dužan da registrovanu poštansku pošiljku dostavi na označenu adresu primaoca.

Uručenje poštanskih pošiljaka može se izvršiti dostavom na adresi primaoca, isporukom u poslovnica D Express-a, paket šopovima ili putem paketomata, u skladu sa važećim propisima, ovim Opštim uslovima i izabranom uslugom.

Izuzetno, uz saglasnost primaoca, pošiljka se može uručiti ispred stambene zgrade primaoca ili na drugoj lokaciji koju primalac odredi.

Po pravilu, D Express uručenje vrši na adresi primaoca naznačenoj na pošiljci, odnosno na način koji je unapred ugovoren ili naknadno zahtevan od strane pošiljaoca ili primaoca, ukoliko je takav način uručenja tehnički i organizaciono moguć.

Registrovana poštanska pošiljka se, po pravilu, uručuje lično primaocu, njegovom punomoćniku ili ovlašćenom licu.

Ukoliko lično uručenje nije moguće, a nije ugovorena usluga ličnog uručenja, pošiljka se može uručiti odraslom članu domaćinstva, licu zaposlenom u domaćinstvu ili zaposlenom licu zatečenom u poslovnim prostorijama primaoca.

Na osnovu zahteva ili pisane saglasnosti primaoca, dostavljene putem zvaničnih kanala komunikacije D Express-a, registrovana poštanska pošiljka može se uručiti bez potpisa primaoca, ostavljanjem u kućnom sandučetu primaoca, zbirnom sandučetu, drugom automatu ili na drugom sigurnom mestu koje primalac odredi osim u slučajevima kada je pošiljalac zahtevao dopunsku poštansku uslugu koja zahteva uručenje uz potpis primaoca.

Izuzetno od prethodnog stava, registrovane poštanske pošiljke za koje je pošiljalac zahtevao dopunsku poštansku uslugu vraćanja povratnice, vraćanja povratne dokumentacije ili ličnog uručenja, uručuju se isključivo uz potpis, u skladu sa važećim propisima.

Uručenje pošiljke putem paketomata vrši se kada je paketomat izabran kao mesto uručenja pošiljke od strane pošiljaoca ili primaoca, u skladu sa tehničkim uslovima D Express-a. Ako primalac sam izabere paketomat kao mesto uručenja pošiljke, ne zahteva se njegova posebna dodatna saglasnost za uručenje putem paketomata.

U slučaju kada je pošiljka adresovana na adresu primaoca, a primalac naknadno zahteva ili prihvati preusmeravanje i uručenje pošiljke putem paketomata, preusmeravanje se vrši na osnovu saglasnosti primaoca date putem zvaničnih kanala komunikacije D Express-a,

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, t.r. kod Banca Intesa: 160-920073-89

uključujući korisničku aplikaciju, link za upravljanje pošiljkom, SMS poruku, elektronsku poštu, Call centar ili drugi elektronski kanal koji D Express koristi za komunikaciju sa korisnicima.

D Express evidentira datu saglasnost iz prethodnog stava u svom informacionom sistemu, na način koji omogućava utvrđivanje broja pošiljke, identiteta ili kontakt podatka primaoca, izabranog paketomata, vremena davanja saglasnosti i kanala putem kojeg je saglasnost data. Evidencija o datoj saglasnosti čuva se u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti i internim pravilima D Express-a. Sve poštanske pošiljke uručuju se zatvorene, bez mogućnosti otvaranja radi provere sadržine pre uručjenja.

U slučaju neuspele dostave, D Express obaveštava primaoca putem SMS poruke, aplikacije ili drugog odgovarajućeg sredstva komunikacije o pokušaju uručjenja, kao i o mestu i roku u kojem pošiljku može preuzeti.

Ukoliko kontakt podaci primaoca nisu dostupni ili su netačni, ostavlja se pisano obaveštenje na adresi.

12.2 Rokovi za uručjenje poštanskih pošiljaka

Rok za uručjenje poštanske pošiljke predstavlja garantovano, odnosno okvirno vreme od prijema pošiljke do njenog uručjenja primaocu, u zavisnosti od vrste poštanske usluge i poštanskog saobraćaja u kojem se usluga obavlja.

D Express je dužan da poštanske pošiljke uruči u propisanim i garantovanim rokovima, u skladu sa vrstom pošiljke, ugovorom zaključenim sa korisnikom i ovim Opštim uslovima.

Ekspres pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju uručuju se u roku koji ne može biti duži od narednog radnog dana od dana prijema pošiljke.

Na zahtev pošiljaoca, uručjenje pošiljke sa ekspres uslugom izuzetno se može izvršiti određenog dana, a dan dostave primaocu obavezno se naznačava na potvrdi o prijemu pošiljke.

Za pošiljke koje se primaju na osnovu zaključenog ugovora sa korisnikom, rok uručjenja može biti određen ugovorom, ali ne može biti duži od tri radna dana od dana prijema pošiljke.

Ekspres pošiljke primljene tokom radnog vremena, po pravilu, uručuju se narednog radnog dana, osim ako je ugovorom sa korisnikom ili posebnim zahtevom pošiljaoca određen drugačiji rok.

Ukoliko je pošiljka primljena nakon poslednje dnevne otpreme, rok za uručjenje se produžava za jedan radni dan, o čemu se pošiljalac obaveštava i stavlja odgovarajuća napomena na potvrdu o prijemu pošiljke.

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r. kod Banca Intesa:** 160-920073-89

Za pojedine adrese ili naseljena mesta na kojima se ne vrši svakodnevna dostava, D Express objavljuje spisak takvih lokacija u poslovnim prostorijama i na internet prezentaciji, pri čemu se za te pošiljke može ugovoriti uručenje određenog dana.

Okvirni rokovi za uručenje međunarodnih poštanskih pošiljaka u polaznom saobraćaju zavise od određene države, vrste usluge, uslova prenosa inostranog poštanskog operatora ili ugovornog partnera, carinskih i drugih propisanih postupaka, kao i od lokalnih uslova za uručenje u određenoj državi.

Međunarodne poštanske pošiljke u polaznom saobraćaju po pravilu se uručuju u okvirnom roku od 3 do 15 radnih dana od dana prijema pošiljke, ukoliko ugovorom sa korisnikom, cenovnikom, posebnim uslovima za međunarodni saobraćaj ili informacijom dostupnom korisniku prilikom predaje pošiljke nije određen drugi okvirni rok.

Rokovi za uručenje međunarodnih poštanskih pošiljaka u polaznom saobraćaju predstavljaju okvirne rokove i ne obuhvataju vreme potrebno za sprovođenje carinskih i drugih postupaka nadležnih organa, vreme zadržavanja pošiljke od strane inostranog poštanskog operatora ili ugovornog partnera, kao ni vreme kašnjenja nastalo usled nepotpunih ili netačnih podataka, više sile, neradnih dana ili drugih okolnosti na koje D Express ne može uticati.

U rokove za uručenje poštanskih pošiljaka ne uračunava se:

- vreme kašnjenja usled nepotpune ili netačne adrese;
- vreme potrebno za sprovođenje carinskih, inspekcijskih i drugih postupaka nadležnih organa;
- vreme zadržavanja pošiljke kod inostranog poštanskog operatora ili ugovornog partnera;
- vreme kašnjenja nastalo usled više sile;
- neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava poštanskih pošiljaka.

12.3 Rokovi čuvanja dokumentacije o poštanskim pošiljkama

Dokumentacija o poštanskim pošiljkama, uključujući dostavne liste, potvrde o uručanju i druge prateće evidencije, čuva se u skladu sa Zakonom i drugim važećim propisima, a najmanje tri godine od dana nastanka dokumentacije.

Rok čuvanja dokumentacije produžava se za dokumentaciju koja se odnosi na novčane transakcije, naplatu, potraživanja, reklamacione postupke i pokrenute sudske ili druge postupke, do njihovog okončanja, odnosno u skladu sa rokovima propisanim važećim propisima.

13. RASPOLAGANJE POŠILJKAMA, POSTUPANJE SA NEURUČENIM I NEISPORUČIVIM POŠILJKAMA

13.1 Raspolaganje pošiljkama

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r. kod Banca Intesa:** 160-920073-89

Poštanska pošiljka ostaje u vlasništvu pošiljaoca sve do trenutka njenog uručenja primaocu, odnosno punomoćniku ili drugom ovlašćenom licu, u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Pošiljalac ima pravo raspolaganja pošiljkom do njenog uručenja, uključujući pravo na izmenu instrukcija u vezi sa uručenjem, u skladu sa važećim propisima, tehničkim mogućnostima i organizacijom rada D Express-a.

13.2 Postupanje u fazi uručenja poštanskih pošiljaka i rokovi čuvanja radi isporuke

Ako pošiljalac drugačije ne odredi, poštanska pošiljka se smatra neuručenom i vraća se pošiljaocu u sledećim slučajevima:

- primalac odbije prijem pošiljke;
- primalac je nepoznat;
- adresa je nepotpuna ili netačna;
- primalac se odselio;
- primalac je preminuo;
- istekao je rok čuvanja pošiljke;
- pošiljku nije moguće uručiti iz drugih opravdanih razloga.

Pošiljke iz prethodnog stava, osim pošiljaka kojima je istekao rok čuvanja, po pravilu se vraćaju pošiljaocu narednog radnog dana, nakon pokušaja pribavljanja dodatnih instrukcija pošiljaoca o daljem postupanju.

Nakon neuspehli pokušaja uručenja ili preusmeravanja po zahtevu korisnika, pošiljke se čuvaju radi isporuke u poslovnica, paket šopovima ili drugim ovlašćenim lokacijama D Express-a, u trajanju od tri radna dana, o čemu se primalac obaveštava putem SMS poruke, elektronske pošte ili ostavljenim izveštajem o prispeću pošiljke.

Za uručenje pošiljaka na alternativnim lokacijama, kao što su poslovnice D Express-a, paket šopovi, paketomati ili druga odgovarajuća mesta, D Express je dužan da, pre pribavljanja saglasnosti primaoca za nadoslanje pošiljke, primaoca pisanim putem, na pogodan način, uključujući SMS, imejl ili drugi pisani način komunikacije, obavesti o roku čuvanja pošiljke na toj lokaciji.

U slučaju da pošiljka ne bude uručena na alternativnoj lokaciji u ostavljenom roku, D Express je dužan da primaoca obavesti o daljem statusu pošiljke.

Za registrovane poštanske pošiljke D Express može naplatiti ležarinu, odnosno povratnu poštarinu, ukoliko za neuručenje pošiljke nije odgovoran D Express.

Rokovi čuvanja pošiljaka radi isporuke kao i rokovi za obračun ležarine, računaju se počev od narednog radnog dana od dana ostavljanja obaveštenja o prispeću, odnosno pokušaja uručenja pošiljke.

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r.** kod Banca Intesa: 160-920073-89

Ležarina predstavlja naknadu za dodatno čuvanje i rukovanje poštanskom pošiljkom koja, iz razloga koji nisu na strani D Express-a, ostane kod D Express-a po isteku roka od tri (3) radna dana predviđenog za njeno preuzimanje, odnosno duže od roka predviđenog za njeno vraćanje pošiljaocu.

Ležarina se ne obračunava za prva tri (3) radna dana čuvanja pošiljke, već počev od narednog radnog dana po isteku tog roka, u skladu sa važećim Cenovnikom.

Ležarina se može obračunati u sledećim slučajevima:

- kada primalac odloži prijem pošiljke, usled čega pošiljka ostaje kod D Express-a duže od tri radna dana;
- kada se na zahtev pošiljaoca odloži uručenje pošiljke, usled čega pošiljka ostaje kod D Express-a duže od tri radna dana;
- kada je pošiljku potrebno dodatno čuvati iz administrativnih, carinskih ili drugih razloga, uključujući slučaj kada nedostaje dokumentacija potrebna za dalje postupanje sa pošiljkom.

Ležarina se ne obračunava u slučaju kada primalac odbije prijem pošiljke ili kada se pošiljka, u skladu sa ovim Opštim uslovima, vraća pošiljaocu narednog radnog dana.

13.3 Neisporučive pošiljke

Poštanska pošiljka smatra se neisporučivom ako:

- pošiljku nije moguće uručiti ni primaocu ni vratiti pošiljaocu;
- poštarina nije plaćena ili je delimično plaćena, a pošiljalac i primalac odbiju da plate neplaćeni iznos.

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

- istekao je vremenski period za čuvanje pošiljke i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;
- postoje dokazi na pakovanju, odnosno omotu, da je pošiljka oštećena ili da može oštetiti druge pošiljke, opremu ili ugroziti zaposlene D Express-a;
- postoji odluka nadležnog organa.

Ako se ni nakon komisijskog pregleda pošiljka ne može uručiti primaocu niti vratiti pošiljaocu, D Express postupa na sledeći način:

- poštanske pošiljke koje sadrže korespondenciju komisijski uništava;
- poštanske pošiljke koje sadrže robu ili druge predmete čuva u roku od šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, t.r. kod Banca Intesa: 160-920073-89

- otkupne iznose čuva u roku od tri godine, računajući od dana kada je utvrđeno da je pošiljka neisporučiva;
- isprave i dokumenta pronađena u pošiljci dostavlja, u roku od 30 dana, organu koji ih je izdao ili nadležnom organu lokalne samouprave prema mestu prijema pošiljke.

Po isteku roka čuvanja, roba i drugi predmeti iz neisporučivih pošiljaka mogu se izložiti javnoj prodaji, u skladu sa važećim propisima. Ako je sadržina pošiljke podložna kvarenju ili predstavlja bezbednosni rizik, D Express je ovlašćen da pošiljku uništi ili otuđi neposrednom pogodbom.

Novčana sredstva dobijena prodajom sadržaja pošiljke čuvaju se jednu godinu od dana isteka roka čuvanja. U tom roku pošiljalac može podneti zahtev za isplatu umanjenu za troškove čuvanja, prodaje i isplate. Po isteku tog roka sredstva postaju vanredni prihod D Express-a.

Po isteku roka čuvanja otkupnog iznosa, nepreuzeta sredstva postaju vanredni prihod D Express-a.

13.4 Naknadno pronađena stvar

Ako se tokom prenosa pronađe stvar za koju se naknadno utvrdi da pripada određenoj poštanskoj pošiljci, ista se vraća u tu pošiljku, koja se komisijski prepakuje, obezbeđuje i o tome se sačinjava zapisnik.

Ukoliko nije moguće utvrditi kojoj pošiljci pronađena stvar pripada, stvar ostaje kod D Express-a. Ako je vlasnik pronađene stvari poznat, D Express ga obaveštava da istu može preuzeti u roku od 30 dana od dana obaveštenja.

Po isteku navedenog roka pronađena stvar se izlaže javnoj prodaji, u skladu sa ovim Opštim uslovima. Novčana sredstva dobijena prodajom, umanjena za troškove, čuvaju se jednu godinu, nakon čega postaju vanredni prihod D Express-a.

14. POJEDINA PRAVA I OBAVEZE KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA

Korisnici poštanskih usluga imaju pravo i obavezu da izaberu vrstu poštanske usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju i stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke, kao i da izaberu odgovarajuće dopunske usluge, u skladu sa ovim Opštim uslovima.

14.1 Prava i obaveze pošiljaoca

Pošiljalac ima dužnost da:

- na poštanskoj pošiljci pravilno, jasno i potpuno označi ime i prezime, odnosno naziv primaoca, tačnu adresu i kontakt telefon primaoca;

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r.** kod Banca Intesa: 160-920073-89

- na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi svoje ime i prezime, odnosno naziv, tačnu adresu i kontakt telefon;
- pravilno upakuje poštansku pošiljku u odgovarajuće unutrašnje i spoljašnje pakovanje, na način kojim se štiti sadržina pošiljke, druge pošiljke, zaposleni koji rukuju pošiljkom, kao i oprema i sredstva koja se koriste pri rukovanju pošiljkom, u skladu sa zakonom i pravilima pakovanja propisanim ovim Opštim uslovima; obezbedi da sadržina pošiljke bude dozvoljena za prenos i u skladu sa važećim propisima;
- za poštanske pošiljke u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju, čija sadržina podleže posebnim propisima ili zahteva odobrenje nadležnog organa, pribavi i priloži odgovarajuću dokumentaciju;
- omogućiti uvid u sadržinu pošiljke prilikom prijema, na zahtev D Express-a, odnosno zaposlenih, isključivo radi sprovođenja zakona, bezbednosnih procedura i ovih Opštih uslova, osim u slučaju pošiljaka čija je sadržina pisano saopštenje.

D Express zadržava pravo da odbije prijem pošiljke ukoliko pošiljalac ne postupi u skladu sa odredbama ove tačke.

14.2 Prava i obaveze primaoca

Primalac ima pravo da:

- primi poštansku pošiljku u skladu sa vrstom izabrane poštanske usluge i ovim Opštim uslovima;
- odbije prijem poštanske pošiljke prispele na njegovu adresu, u skladu sa važećim propisima i ovim Opštim uslovima;
- ostvari prava iz dodatnih i dopunskih poštanskih usluga, ukoliko su iste ugovorene ili dostupne prema vrsti pošiljke.

Primalac je dužan da sarađuje sa D Express-om u postupku uručenja pošiljke. Ukoliko prilikom uručenja uoči vidljivo oštećenje ili umanjeње sadržine pošiljke, primalac ima pravo da to prijavi D Express-u najkasnije narednog radnog dana od dana uručenja pošiljke.

14.3 Zastupanje putem punomoćnika

Korisnici poštanskih usluga mogu svoja prava i obaveze ostvarivati putem punomoćnika, u skladu sa zakonom i ovim Opštim uslovima.

Punomoćje može biti izdato za prijem i uručenje svih poštanskih pošiljaka ili za pojedinačnu pošiljku.

Punomoćje izdato od strane nadležnog organa važi u periodu koji je u njemu naveden. Punomoćje izdato od strane D Express-a važi isključivo za usluge tog poštanskog operatora i u periodu navedenom u punomoći.

15. POJEDINA PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI D EXPRESS-A

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r.** kod Banca Intesa: 160-920073-89

15.1 Prava D Express-a

D Express ima pravo da:

- po pravilu naplati poštarinu unapred, ukoliko ugovorom sa korisnikom nije drugačije određeno, u skladu sa važećim Cenovnikom;
- za pošiljke za koje poštarina nije plaćena ili je nedovoljno plaćena, istu naplati od primaoca prilikom uručjenja, odnosno od pošiljaoca prilikom vraćanja pošiljke;
- odbije prijem pošiljke koja nije u skladu sa Zakonom, podzakonskim aktima, ovim Opštim uslovima ili pravilima pakovanja;
- izvrši uvid u sadržinu pošiljke prilikom prijema, pre njenog zatvaranja, isključivo radi poštovanja zakonskih obaveza, bezbednosnih procedura i sprečavanja zloupotreba, osim u slučaju pošiljaka čija je sadržina pisano saopštenje;
- odbije izvršenje zahteva korisnika ukoliko bi postupanje po takvom zahtevu bilo protivno zakonu, podzakonskim aktima, ovim Opštim uslovima ili bi moglo ugroziti bezbednost ljudi, pošiljaka, opreme ili poštanske mreže.

15.2 Obaveze D Express-a

D Express je dužan da:

- poštanske usluge obavlja kvalitetno, profesionalno i u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, podzakonskim aktima i ovim Opštim uslovima;
- Opšte uslove i važeći Cenovnik učini javno dostupnim na vidnim mestima u poslovnim prostorijama i na svojoj internet prezentaciji;
- obezbedi pravilno usmeravanje, prenos i uručjenje registrovanih poštanskih pošiljaka u rokovima utvrđenim Zakonom, Opštim uslovima i zaključenim ugovorima;
- prilikom uručjenja izvrši identifikaciju primaoca ili punomoćnika u skladu sa vrstom pošiljke i bezbednosnim procedurama;
- poštansku pošiljku uruči primaocu u stanju u kojem je primljena od pošiljaoca, osim ako su nastupile okolnosti na koje D Express nije mogao da utiče;
- obavesti primaoca o pokušaju uručjenja, putem raspoloživih komunikacionih kanala (SMS, elektronska pošta, aplikacija ili drugi odgovarajući način);
- obezbedi zaštitu tajnosti podataka i nepovredivost tajnosti poštanskih pošiljaka, u skladu sa zakonom.

15.3 Odgovornost D Express-a

D Express odgovara za gubitak, oštećenje ili umanjeње sadržine poštanske pošiljke, kao i za prekoračenje roka prenosa, u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, ovim Opštim uslovima i zaključenim ugovorima.

D Express se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je:

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r.** kod Banca Intesa: 160-920073-89

- šteta nastala usled okolnosti koje D Express-u nisu bile poznate prilikom preuzimanja poštanske pošiljke i koje se nisu mogle predvideti, izbeći ili otkloniti;
- prijem, usmeravanje, prenos i uručenje poštanske pošiljke obavljeno u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama i propisima donetim na osnovu tog zakona;
- šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine;
- adresa primaoca nepotpuna ili netačna.

šteta nastala usled okolnosti koje D Express-u nisu bile poznate prilikom preuzimanja poštanske pošiljke i koje se nisu mogle predvideti, izbeći ili otkloniti (viša sila)

Odgovornost D Express-a može biti ograničena do iznosa utvrđenog Zakonom, Cenovnikom ili označenom vrednošću pošiljke, u skladu sa vrstom pošiljke i izabranom uslugom.

16. REKLAMACIJE KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA

Korisnik poštanskih usluga koji smatra da poštanska usluga nije izvršena u skladu sa Zakonom, ovim Opštim uslovima ili zaključenim ugovorom ima pravo da podnese reklamaciju D Express-u.

16.1 Razlozi za reklamaciju

Reklamacija se može podneti naročito u sledećim slučajevima:

- pošiljka nije uručena primaocu;
- pošiljka je uručena sa zakašnjenjem;
- ugovorena ili posebna usluga nije izvršena ili nije izvršena u celosti;
- poštarina je pogrešno obračunata ili naplaćena;
- pošiljka je oštećena ili je došlo do umanjenja sadržine.

16.2 Rokovi za podnošenje reklamacije

U unutrašnjem poštanskom saobraćaju reklamacija se podnosi u roku od 60 dana, računajući od narednog dana od dana predaje pošiljke.

U međunarodnom poštanskom saobraćaju reklamacija se podnosi u roku od 6 meseci, računajući od narednog dana od dana predaje pošiljke.

U slučaju oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, reklamacija se podnosi prilikom prijema pošiljke, odnosno najkasnije narednog radnog dana od dana uručenja.

Ako korisnik ne podnese reklamaciju u propisanim rokovima, gubi pravo na naknadu štete u skladu sa Zakonom.

16.3 Način podnošenja reklamacije

Reklamacija se može podneti:

- pisanim putem u sedištu D Express-a;

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r.** kod Banca Intesa: 160-920073-89

- u poslovnica i paket šopovima;
- elektronskim putem na zvaničnu adresu elektronske pošte;
- putem Call centra.

Reklamacija mora da sadrži:

- broj poštanske pošiljke;
- ime, prezime odnosno naziv i adresu pošiljaoca i primaoca;
- opis razloga reklamacije;
- podatke o vrednosti i otkupnom iznosu, ako se radi o vrednosnoj ili otkupnoj pošiljci.

D Express može zahtevati dodatnu dokumentaciju radi utvrđivanja osnovanosti reklamacije.

16.4 Postupanje u slučaju oštećenja pošiljke

Ako se tokom prenosa pošiljke, pre njenog uručenja, ili prilikom uručenja utvrdi oštećenje pošiljke ili umanjenje njene sadržine, D Express je dužan da sačini zapisnik o stanju pošiljke. Zapisnik sadrži podatke o pošiljci, pošiljaocu, primaocu, opis uočenog oštećenja, kao i druge relevantne okolnosti.

Korisnik ima pravo da prilikom uručenja stavi primedbe u zapisnik o stanju pošiljke, odnosno da oštećenje ili umanjenje sadržine pošiljke prijavi najkasnije narednog radnog dana od dana uručenja pošiljke.

U slučaju reklamacije u vezi sa oštećenjem ili umanjenjem sadržine poštanske pošiljke, D Express je dužan da pribavi fotografije unutrašnje i spoljašnje ambalaže, kao i fotografije oštećenja sadržine pošiljke.

16.5 Evidencija i odlučivanje

D Express vodi elektronsku evidenciju o podnetim reklamacijama i izdaje potvrdu o prijemu reklamacije.

D Express je dužan da se o osnovanosti reklamacije izjasni u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije i da donese odluku u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije.

16.6 Prigovor Regulatoru i druga pravna zaštita

Korisnik može podneti prigovor nadležnom regulatornom organu u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji.

U slučaju da D Express ne donese odluku u propisanom roku, korisnik može podneti prigovor regulatoru u roku od 90 dana od dana podnošenja reklamacije.

Pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora ne isključuje pravo korisnika na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

17. NAKNADA ŠTETE

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r. kod Banca Intesa:** 160-920073-89

Nakon sprovedenog postupka po reklamaciji i utvrđivanja svih relevantnih činjenica i dokaza, D Express donosi odluku o osnovanosti reklamacije i o visini naknade štete, u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama i ovim Opštim uslovima.

Odluka o reklamaciji dostavlja se korisniku u rokovima utvrđenim stavom 2. tačke 16.5 ovih Opštih uslova.

Odgovornost D Express-a je ograničena i može se ostvarivati isključivo pod uslovima i u granicama propisanim Zakonom i ovim Opštim uslovima.

17.1 Naknada štete u unutrašnjem poštanskom saobraćaju

Za štetu nastalu u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, D Express je dužan da korisniku isplati naknadu i to:

- za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne pošiljke - iznos označene vrednosti pošiljke i iznos naplaćene poštarine
- za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine vrednosne pošiljke - iznos srazmeran visini utvrđenog oštećenja, ali ne veći od iznosa koji bi bio isplaćen u slučaju potpunog oštećenja ili gubitka
- za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane pošiljke bez označene vrednosti - desetostruki iznos naplaćene poštarine;
- za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine registrovane pošiljke — iznos srazmeran visini utvrđenog oštećenja ili umanjenja sadržine, ali ne veći od iznosa koji bi bio isplaćen u slučaju gubitka ili potpunog oštećenja registrovane pošiljke;
- za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu uslugu - trostruki iznos naplaćene poštarine;
- za prekoračenje roka za uručenje registrovane pošiljke - dvostruki iznos naplaćene poštarine.

Naknada štete se isplaćuje isključivo po osnovu stvarno utvrđene i dokazive štete, u granicama propisanim Zakonom i ovim Opštim uslovima.

Naknada štete isplaćuje se korisniku koji je platio poštarinu.

Ukoliko poštarina nije naplaćena, naknada štete isplaćuje se korisniku koji je ugovorio uslugu sa D Express-om, pri čemu se naknada ostvaruje u visini propisanoj Zakonom, umanjenoj za iznos poštarine.

Ukoliko pošiljalac ima pravo na naknadu štete, može se odreći tog prava u korist primaoca, dostavljanjem pisane saglasnosti na obrascu D Express-a.

Obrazac saglasnosti iz prethodnog stava sadrži naročito: podatke o pošiljaocu, podatke o primaocu, broj pošiljke, izjavu pošiljaoca da se odriče prava na naknadu štete u korist primaoca, datum i potpis pošiljaoca.

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, **t.r. kod Banca Intesa:** 160-920073-89

Obrazac saglasnosti objavljuje se na internet prezentaciji D Express-a.

17.2 Pogrešno obračunata poštarina i otkupni iznos

U slučaju pogrešno obračunate poštarine ili pogrešno isplaćenog, odnosno neisplaćenog otkupnog iznosa, D Express je dužan da korisniku isplati:

- razliku više naplaćene poštarine;
- iznos neisplaćenog otkupnog iznosa.

17.3 Međunarodni poštanski saobraćaj

Za štetu nastalu u međunarodnom poštanskom saobraćaju, D Express odgovara u skladu sa međunarodnim konvencijama, aktima Svetskog poštanskog saveza, sporazumima i drugim međunarodnim aktima potvrđenim od strane Republike Srbije, odnosno u skladu sa pravilima inostranog poštanskog operatora ili ugovornog partnera koji učestvuje u prenosu i uručanju pošiljke, u granicama utvrđene odgovornosti.

Naknada štete za međunarodnu poštansku pošiljku obuhvata stvarnu štetu, najviše do iznosa plaćene poštarine uvećane za označenu vrednost pošiljke, ukoliko je vrednost pošiljke označena i ukoliko je takva odgovornost prihvaćena za konkretnu međunarodnu uslugu.

Ukupan iznos naknade štete za međunarodnu poštansku pošiljku ne može biti veći od 100 EUR u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan isplate, osim ako je za konkretnu pošiljku ugovoreno ili obezbeđeno dodatno osiguranje, odnosno drugačiji viši limit odgovornosti.

Ukoliko je predmet međunarodne pošiljke veće vrednosti od iznosa iz prethodnog stava, pošiljalac je dužan da pre predaje pošiljke o tome obavesti D Express, radi provere mogućnosti posebnog osiguranja pošiljke, posebnih mera zaštite i prihvatanja takve pošiljke za međunarodni prenos.

D Express ne odgovara za indirektnu štetu, izmaklu dobit, gubitak prihoda, kamata, budućih poslova ili drugu posrednu štetu nastalu u vezi sa međunarodnom pošiljkom.

Odšteta je ograničena na jedan zahtev po pošiljci, čijom se isplatom smatra da je izvršeno potpuno i konačno namirenje po osnovu štete nastale u vezi sa tom pošiljkom.

17.4 Ograničenje ukupne naknade

Naknada štete može se ostvariti po više osnova, ali ukupan iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio u slučaju potpunog gubitka pošiljke ili potpunog oštećenja. Isplatom naknade štete prestaju sva dalja potraživanja korisnika po istom osnovu.

DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, t.r. kod Banca Intesa: 160-920073-89

17.5 Rok za isplatu

D Express je dužan da isplati naknadu štete u roku od 30 dana od dana dostavljanja odluke o prihvatanju reklamacije.

Ukoliko naknada ne bude isplaćena u navedenom roku, korisnik može ostvarivati svoje pravo u skladu sa važećim propisima.

17.6 Isključenje indirektne štete

Odgovornost D Express-a ograničena je na direktan fizički gubitak ili oštećenje pošiljke i na slučajeve izričito predviđene ovim Opštim uslovima.

D Express ne odgovara za izgubljenу dobit, izmaklu korist, gubitak prihoda, kamatu, poslovne prilike, ugovorne penale prema trećim licima, reputacionu štetu niti bilo koju drugu posrednu, indirektnu ili posledičnu štetu, bez obzira na osnov potraživanja.

D Express ne odgovara za štetu koja nastane usled gubitka ili kašnjenja pošiljaka koje sadrže dokumentaciju za tendere, javne nabavke, konkurse ili druge postupke sa rokovima čije propuštanje može proizvesti poslovnu ili finansijsku štetu po korisnika.

18. ZAVRŠNE ODREDBE

Sporovi između D Express-a i korisnika poštanskih usluga nastojeće se rešiti sporazumno, u skladu sa Zakonom i ovim Opštim uslovima.

Ukoliko spor nije moguće rešiti sporazumno, za njegovo rešavanje nadležan je stvarno nadležan sud u Republici Srbiji.

D Express je dužan da ove Opšte uslove učini javno dostupnim korisnicima, isticanjem u poslovnim prostorijama, objavljivanjem na zvaničnoj internet prezentaciji i na drugi primeren način, u skladu sa Zakonom.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom dobijanja saglasnosti nadležnog regulatornog organa i objavljivanja na internet prezentaciji D Express-a.

Danom stupanja na snagu ovih Opštih uslova prestaju da važe ranije važeći Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga D Express-a.

Beograd, avgust 2026. godine

ZA D EXPRESS
Vladimir Vidaković, direktor


DAILY EXPRESS doo Beograd, ul. Zage Malivuk br. 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, t.r. kod Banca Intesa: 160-920073-89