



PREDUZEĆE ZA USLUGE PREVOZ ŠPEDICIJU I TRGOVINU IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD (ZEMUN),
skraćeno IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD, Autoput za Novi Sad 211, Beograd-Zemun, matični broj
17318179 (u daljem tekstu IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD) koje zastupa direktor Emir Mujić donosi
Regulatorna agencija za elektronske
komunikacije i poštanske usluge
Beograd

OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

1-04-34502-11/20-13
29-06-2022
DATUM:

Ovim opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga (u daljem tekstu Opšti uslovi) poštanski operator IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD uređuje vrste poštanskih usluga koje će obavljati, teritoriju na kojoj će obavljati poštanske usluge, način i uslove obavljanja poštanskih usluga, rokove uručjenja poštanskih pošiljaka, dopunske usluge u vezi sa pošiljkama, postupanje sa neisporučivim pošiljkama i otvaranje neisporučivih pošiljaka, način plaćanja poštanskih usluga, rokove čuvanja manipulativnih isprava, postupak reklamacije i potraživanja pošiljaka, kao i postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku.

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD se obavezuje da svoje poslovanje obavlja u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama (Sl. Glasnik br. 77/2019) (u daljem tekstu: Zakon), podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast i Opštim uslovima.

Opšti uslovi biće javno dostupni i u poslovnim prostorijama IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD i objavljeni na zvaničnom sajtu www.in-time.rs poštanskog operatora IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD.

Opšti uslovi su pre svega namenjeni svim korisnicima usluga IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD, s tim što se sa pojedinim korisnicima može potpisati Ugovor o poslovnoj saradnji koji u pojedinim odredbama može odstupati od Opštih uslova ali mora biti u skladu sa Zakonom. Ugovorne strane su IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD i korisnik usluge.

Izvod iz Opštih uslova, odredbe koji se odnose na pakovanje, sadržinu, prava, obaveze i odgovornosti korisnika usluga i IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD, biće odštampani na poledini obrasca Narudžbenica/Adresnica i potpisom korisnika usluge prilikom predaje pošiljke smatraće se da je korisnik usluge upoznat sa Opštim uslovima u pogledu svojih prava, obaveza i odgovornosti.

VRSTE POŠTANSKIH USLUGA

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD obavlja ostale poštanske usluge i to usluge dodatne vrednosti-ekspres usluge u međunarodnom poštanskom saobraćaju, a izuzetno obavlja ekspres usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju.

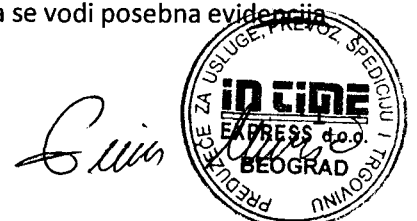
IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD obavlja i druge ostale poštanske usluge i to usluge dodatne vrednosti u skladu sa Zakonom:

-usluge pozivnog centra

- usluge provere statusa pošiljke (telefonom ili elektronskom poštom- slanjem mejla poštanskom operatoru IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD)

-usluge dodatnih uručjenja i dodatnih prijema prema ugovorenim uslovima za korisnike sa kojima IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD ima Ugovor o poslovnoj saradnji.

Sve poštanske pošiljke koje IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD uzima na prijem, preradu, prevoz i uručjenje u najkraćim rokovima su registrovane poštanske pošiljke o kojima se vodi posebna evidencija i koje se uručuju primaocima uz potpis.



IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD ne prima na prenos vrednosne poštanske pošiljke (pošiljke sa označenom vrednošću).

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD u međunarodnom poštanskom saobraćaju odgovara ograničeno 8,33 SDR-a po kilogramu bruto mase izgubljene ili oštećene pošiljke, a prema odredbama konvencija za međunarodni prevoz robe. Ukoliko korisnik usluge želi da osigura punu vrednost svoje pošiljke u prevozu mora da zaključi polisu osiguranja sa svojim osiguravajućim društvom ili IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD može po nalogu korisnika osigurati pošiljku kao Ugovarač osiguranja kod osiguravajućih kuća sa kojima ima saradnju, u ime i za račun korisnika usluge, odnosno za račun osiguranika. Troškovi osiguranja pune vrednosti pošiljke u prevozu nisu uključeni u cenu poštarine.

Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke pošiljaocu se obavezno izdaje Narudžbenica/Adresnica koja predstavlja **potvrdu o prijemu pošiljke** koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime ili naziv i adresa primaoca, broj pošiljke, datuma prijema, masa, sadržine, naplaćena poštarina (ukoliko se plaća unapred) i drugi podaci o pošiljci. Narudžbenica/Adresnica označava numerisan dokument/formular propisan od strane IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD koji poseduje sve obavezne elemente za pravilno adresovanje pošiljke i služi kao potvrda o prijemu pošiljke. Numerička oznaka sa predznakom RS predstavlja broj pošiljke.

Narudžbenica/Adresnica se može uz saglasnost korisnika usluga izdati i elektronskim putem.

Poštanska pošiljka podrazumeva na adekvatan način upakovana dokumenta ili robu, čime je obezbeđena nepovredivost tajnosti sadržine. Pošiljke se šalju po jednoj narudžbenici/prevoznici, koja se otprema na bilo koji način koji odabere IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD, uključujući i vazdušnim putem, drumskim ili bilo kojim drugim sredstvom.

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD obavlja prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljaka mase do 31,50 kg, odnosno zapremine do 0,1575 m³.

Izračunavanje zapremine se dobija tako što se spoljne dimenzije pošiljke (DxŠxV) izražene u metrima (m) pomnože međusobno.

Za svaku pošiljku koja prelazi dimenzije 40x30x20 cm se računa volumetrijska masa. Ukoliko je volumetrijska masa pošiljke veća od stvarne bruto mase pošiljke primenjuje se cena po volumetrijskoj masi pošiljke. Ukoliko je volumetrijska masa pošiljke manja od stvarne bruto mase pošiljke primenjuje se cena po stvarnoj bruto masi pošiljke.

Izračunavanje volumetrijske mase se obračunava tako što se spoljne dimenzije pošiljke (DxŠxV) izražene u centimetrima (cm) pomnože međusobno i podeli sa 5000.

Minimalne dimenzije poštanskih pošiljaka su 33 x 23 x 0,1 cm, dok je maksimalna pojedinačna dimenzija poštanske pošiljke dužine i/ili širine 300 cm i/ili visine 170 cm, pri čemu volumetrijska masa pošiljke ne prelazi 31,50 kg.

Pošiljke koje po svojoj bruto masi ili volumetrijskoj masi prelaze 31,5 kg nisu predmet regulisanja Zakona o poštanskim uslugama i Opštih uslova.

TERITORIJA NA KOJOJ SE OBAVLJAJU POŠTANSKE USLUGE

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD obavlja ekspres usluge u međunarodnom poštanskom saobraćaju, a izuzetno obavlja ekspres usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju po ugovorenim uslovima za



klijente sa kojima ima zaključen Ugovor o poslovnoj saradnji. Teritorija na kojoj IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD obavlja navedene poštanske usluge je teritorija Republike Srbije.

Poslovnica IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD je Srbija – Beograd na adresi Autoput za Novi Sad 211, 11080 Zemun-Beograd. Radno vreme sa korisnicima usluge istaknuto je na vidljiv način na ulazu u poslovne prostorije IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD. Radno vreme sa korisnicima usluge je od 08:00 do 16:00 časova osim vikendom, državnim i verskim praznicima. Pošiljke se preuzimaju i uručuju radnim danima od 08:30 do 15:30 časova.

Spisak zemalja u međunarodnom poštanskom saobraćaju biće sadržan u cenovniku poštanskih usluga, istaknut i redovno ažuriran na vidnom mestu u prostorijama IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD. Spisak zemalja u međunarodnom poštanskom saobraćaju biće redovno ažuriran na zvaničnom sajtu www.in-time.rs poštanskog operatora IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD.

PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOST KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA

Korisnik poštanskih usluga je primalac ili pošiljalac.

Pošiljalac je pravno ili fizičko lice koje zahteva izvršenje poštanske usluge i koje je nosilac prava i obaveza iz Opštih uslova do uručjenja poštanskih pošiljaka, a prava i obaveze nastaju potpisivanjem Narudžbenice/Adresnice koja je potvrda o prijemu i koja na svojoj poleđini sadrži Izvod iz Opštih uslova, odnosno najvažnije odredbe koji se tiču prava i obaveza iz Opštih uslova.

Primalac je pravno ili fizičko lice kome je upućena poštanska pošiljka, radi uručjenja.

Primalac ili pošiljalac međunarodne poštanske pošiljke-roba u Republici Srbiji može biti samo pravno lice.

Primalac i/ili pošiljalac međunarodne poštanske pošiljke-dokumenti mogu biti pravna i/ili fizička lica. Fizička lica u Srbiji ne mogu biti platioci poštarine za međunarodne poštanske pošiljke-dokumenti, već to mogu biti pravna lica u Srbiji ili fizička i/ili pravna lica u inostranoj zemlji u koju je pošiljka upućena odnosno iz koje dolazi.

Nalagodavac (primalac, pošiljalac ili treće lice koje plaća poštarinu) mora biti pravno lice.

Pošiljalac ima pravo i obavezu da odabere onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke. Pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno ime i prezime primaoca i tačnu adresu primaoca kao i kontakt podatke primaoca.

Pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno svoje ime i prezime i tačnu adresu kao i svoje kontakt podatke.

Ukoliko poštanska pošiljka ne sadrži navedene podatke, IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD, odnosno zaposleni na prijemu pošiljaka, dužan je da zahteva od korisnika da otkloni uočene nedostatke u adresovanju, a ukoliko korisnik ne postupi u skladu sa zahtevom, IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

Korisnik usluge je obavezan da dostavi pismeni nalog za transport na obrascu Transportnih instrukcija u elektronskoj formi koji propisuje IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD za međunarodni poštanski saobraćaj za prenos pošiljaka-robe koji se smatra zaključenim Ugovorom o prevozu. Ukoliko postoje odstupanja od naloga IN TIME EXPRESS će odmah o tome obavestiti korisnika usluge.



Korisnik usluge je obavezan da dostavi pismeni nalog u slobodnoj formi elektronskim putem ili putem faksa za međunarodni prenos poštanskih pošiljaka-dokumenti kao i nalog za unutrašnji poštanski saobraćaj za klijente sa kojima poštanski operator ima sklopljen Ugovor o poslovnoj saradnji.

Pošiljalac ovlašćuje IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD za preuzimanje svih radnji radi međunarodnog prenosa.

Pošiljalac garantuje da sadržaj i vrednost svake međunarodne pošiljke odgovara označenom sadržaju i vrednostima na dokumentima posiljaoca koje prate pošiljku u međunarodnom poštanskom saobraćaju, a koja su određena carinskim i drugim propisima.

Pošiljalac je obavezan da IN TIME EXPRESS-u DOO BEOGRAD za međunarodnu poštansku pošiljku obezbedi i dostavi svu potrebnu dokumentaciju u skladu sa carinskim i drugim propisima, kao i u skladu sa propisima zemlje u koju se međunarodna pošiljka upućuje. U slučaju da ovlašćeni nadležni organ zahteva bilo kakve dodatne informacije ili dokumentaciju u vezi međunarodne pošiljke, a primalac ili pošiljalac iste ne obezbede i ne dostave, pošiljka će se smatrati neisporučivom u smislu odredbi Opštih uslova.

Pošiljalac je odgovoran za **pravilno pakovanje poštanske pošiljke** na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, zaposleni koji rukuju pošiljkom, kao i oprema i sredstva koja se koriste pri rukovanju sa pošiljkom.

Pošiljalac je je dužan da pošiljku preda IN TIME EXPRESS-u DOO BEOGRAD zapakovanu i jedini je i isključivo odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka.

Pod pakovanjem pošiljke podrazumeva se stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajuću ambalažu radi sprečavanja oštećenja ili umanjenja njenog sadržaja, od trenutka prijema do uručenja.

Za pakovanje pošiljaka koristi se odgovarajuća ambalaža (omoti - koverta, providne folije, kutije, sanduci i dr.), koja mora odgovarati vrsti, prirodi, sadržini, obliku, veličini, masi i vrednosti predmetne pošiljke.

Za pakovanje dokumenata i pisanih saopštenja koriste se omoti – koverta i kurirska kesa za dokumenta In time-a. Za pakovanje robe i drugih predmeta koristi se paketska i druga ambalaža.

Kada pošiljalac pakuje pošiljku prilikom prijema, zaposleni na prijemu ili kurir je dužan da upozori korisnika na obavezu pravilnog pakovanja pošiljke. Određeni predmeti i materije treba da budu upakovani na sledeći način: Predmeti od stakla i ostali lomljivi predmeti treba da budu zapakovani u tvrdj kutiji ispunjenoj odgovarajućim zaštitnim materijalom, odnosno obmotani zaštitnim materijalom (stiropor, tvrdi sunđer, pucketava zaštitna folija i dr., u zavisnosti od sadržaja) i upakovani u tvrde kartone, kada oblik predmeta ne dozvoljava pakovanje u kutiju. Adekvatno pakovanje treba da bude takvo da se spreči svako trenje ili udaranje tokom transporta, bilo između predmeta uzajamno, bilo između predmeta i zidova kutije i da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu. Ukoliko pošiljka ima lomljivi sadržaj pošiljalac je u obavezi da vidno označi na pakovalju pošiljke velikim slovima LOMLJIVO.

Tečnosti treba da budu zatvorene u posude koje ne propuštaju tečnosti. Svaka posuda se stavlja u specijalno tvrdj kutiju u kojoj se nalazi odgovarajući zaštitni materijal za upijanje tečnosti u slučaju oštećenja posude. Poklopac kutije se čvrsto zatvara tako da ne može da se otvori.

Masne i teško topive materije (maziva, tekući sapun, kreme, smola i sl.) moraju biti zatvorene u prvo pakovanje (kutija, platnena vreća ili plastična vreća), a zatim u kutiju od drveta, metala, čvrstog plastičnog materijala ili nekog drugog materijala kako bi se sprečilo isticanje sadržaja.



Razne vrste suvih praškova moraju biti upakovane u posudu (kutiju, vreću) od metala, drveta, otpornog plastičnog materijala ili od kartona. Ove posude moraju biti stavljene u čvrstu kutiju, izrađenu od drveta, lima, plastike i sl., a prostor između kutija se mora ispuniti piljevinom ili nekom drugom zaštitnom upijajućom materijom.

Ukoliko zaposleni na prijemu ili na adresi pošiljaoca smatra da pošiljka nije adekvatno upakovana u obavezi je da odbije prijem pošiljke.

Pošiljalac svojim potpisom na Narudžbenici/Adresnici u polju „potpis pošiljaoca“ potvrđuje da je upoznat sa uslovima pružanja usluge koji se odnose na odgovornost pošiljaoca da odgovara za adekvatno pakovanje pošiljke kao i sadržinu pošiljke.

PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOST IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD

Naknada za izvršene poštanske usluge (poštarina) utvrđuje se Cenovnikom poštanskih usluga koji sadrži cene usluga a koje su određene na osnovu vrste poštanske pošiljke, relacije, mase/volumetrijske mase.

Cenovnik poštanskih usluga se nalazi na vidnom mestu u prostorijama IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD i dostavlja se korisniku poštanskih usluga u pisanoj i/ili elektronskoj formi na njegov zahtev. IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD obavezan je da korisniku na njegov zahtev dostavi na uvid važeći Cenovnik.

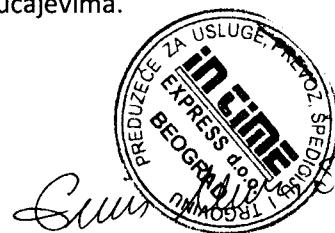
IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD naplaćuje od korisnika usluge dodatak za gorivo za međunarodne poštanske pošiljke. Visina dodatka zavisi od promena cena goriva na tržištu. Visina dodatka za gorivo se utvrđuje najmanje jednom godišnje na nivou In time međunarodne mreže. In Time se obavezuje da će obavestiti korisnika usluge o svakoj promeni visine dodatka na gorivo najmanje 15 dana pre stupanja na snagu (bilo putem zaključenog ugovora, ili slanjem posebnog obaveštenja). Promene visine dodatka za gorivo biće saopštene 15 dana pre primene na zvaničnom sajtu operatora www.in-time.rs.

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD zadržava pravo da obračunava dodatne naknade za : carinjenje, špediciju ili za prateće usluge uz carinjenje međunarodne poštanske pošiljke (smeštaj pošiljke pod nadzorom, skladištenje, prebačaj robe pod carinskim nadzorom i sl.) i dr. Dodatna naknada koja pripada IN TIME EXPRESS-u DOO BEOGRAD ne sadrži u sebi prefakturisane troškove platiocu usluge: premije osiguranja , carine i druge dažbine koje naplaćuju državni i carinski organi, pogranične dažbine, troškove skladištenja i manipulacije robe, ležarine itd.

Sve poštanske pošiljke, ukoliko za njihovo neuručenje nije odgovoran IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD podležu plaćanju povratne poštarine u punom iznosu poštarine uvećane za druge troškove kao sto su na primer ležarina, špeditorske usluge povraćaja za međunarodne poštanske pošiljke, skladištenje, manipulativni troškovi.

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD ima pravo da poštarinu naplati unapred od korisnika ako Ugovorom o poslovnoj saradnji nije drugačije određeno. Korisnik usluga koji plaća poštarinu može biti samo pravno lice. Poštarina se isključivo naplaćuje virtanskim putem. Poštarinu može platiti i treće lice u ime i za račun pošiljaoca ili primaoca. Nalagodavac (pošiljalac, primalac ili treće lice) se izjašnjava, prilikom dostavljanja naloga da li poštarinu plaća pošiljalac, primalac ili treće lice.

Umanjenje i/ili oslobađanje od plaćanja poštarine vrši se na osnovu odluke direktora IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD ili kada je sa korisnikom zaključen Ugovor o poslovnoj saradnji, u slučajevima sprovođenja prodajnih akcija (popusta), kao i u drugim posebnim slučajevima.



IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD se obavezuje da vrati greškom više naplaćenu poštarinu u visini dela koji je više naplaćen.

Korisnik usluge koji plaća poštarinu je obavezan doplatiti greškom manje naplaćenu poštarinu u visini dela koji je manje naplaćen.

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD ima obavezu da korisnika usluge obavesti o vrstama poštanskih usluga koje pruža.

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD će preduzeti sve organizacione i tehnološke mere kako bi uručio pošiljku prema redovnom rasporedu isporuka i obavezan je da postupa sa pažnjom dobrog privrednika i u skladu sa Zakonom i Opštim uslovima.

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD obavezan je da poštuje načelo nepovredivosti tajnosti sadržine pošiljke u skladu sa Zakonom.

Nepovredivost tajnosti sadržine pošiljke narušice se ako poštanski operator poštansku pošiljku uruči neovlašćenom licu, na neovlašćen način sazna sadržinu poštanske pošiljke, neovlašćenom licu saopšti podatke o sadržini, pošiljaocu, primaocu ili bilo koje druge podatke o pošiljci. Načelo nepovredivosti tajnosti se može legitimno narušiti na osnovu odluke suda ili drugog nadležnog organa, na zahtev carinskih organa ili drugog nadležnog državnog organa bilo otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pošiljke.

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD ima **pravo da odbije prijem poštanske pošiljke** ukoliko se u njoj nalazi nedozvoljeni sadržaj, ukoliko pošiljka ne ispunjava uslove po obliku i dimenzijama, ukoliko proceni da je pošiljka upakovana na neadekvatan način koji ne odgovara sadržini i prirodi pošiljke, ukoliko pakovanje ne može da obezbedi nepovredivost tajnosti sadržine pošiljke, ukoliko pravilno ne označi vrednost prethodno osigurane pošiljke kod osiguravajućeg društva, ukoliko korisnik usluge ne postupi u skladu sa zahtevom operatora da otkloni nedostatke u adresovanju.

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD ima pravo da sa drugim licem ugovori da u njegovo ime i za račun obavlja pojedine faze poštanske usluge i odgovoran je za izbor drugog lica (npr. prevoznik, drugi poštanski operator, strani poštanski operator, druga špedicija....)

Zabranjen je prijem i prenos pošiljaka koje sadrže opasne i štetne materije, kao i predmete čiji prenos ugrožava zdravlje i život ljudi i može oštetiti druge pošiljke. IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD ne prihvata: narkotike i psihotropne supstance, materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece (dečiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju, proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja, novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemenite metale i vredne komade nakita, predmete čije je uvoz zabranjen u državi u kojoj se šalje, eksplozivne, zapaljive i radioaktivne materije, oružje i municiju, korozivne supstance, otrove, drago kamenje, kvarljive prehrambene proizvode, žive životinje, bilje i uopšte predmete koji zbog svoje same prirode predstavljaju opasnost od samouništenja ili se zbog njih mogu uništiti druge pošiljke, oprema poštanskog operatora i ugroziti život i zdravlje zaposlenih kod poštanskog operatora, kao i predmete čije je slanje zabranjeno drugim zakonima.

Kada postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze navedeni zabranjeni predmeti IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD je dužan da bez odlaganja o tome obavesti nadležni organ i da po njegovoj odluci komisijski otvori i pregleda sadržinu pošiljke. U cilju onemogućavanja prijema pošiljke sa zabranjenim sadržajem IN TIME EXPRESS ima pravo i obavezu provere sadržine pošiljke, kao i obustavljanja prijema u slučaju da je sadržina zakonom zabranjena, a da pri tome pošiljku nikakvu



odgovornost. Pošiljalac je odgovoran za štetu koja može biti pričinjena licima ili drugim predmetima, zbog lažnog prijavljivanja sadržaja zabranjenih za prenos.

Za određene poštanske pošiljke moraju biti ispunjeni i uslovi predviđeni drugim zakonima, odnosno propisima donetim na osnovu zakona, a naročito: za pošiljke u unutrašnjem saobraćaju čiju sadržinu čine predmeti za čiji je prenos potrebno odobrenje nadležnih državnih organa, pošiljalac je dužan da takvo odobrenje priloži. Za pošiljke u međunarodnom saobraćaju, čija sadržina podleže carinskom pregledu, odnosno deviznoj kontroli, postupa se u skladu sa carinskim, odnosno deviznim propisima.

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD ne prima na prenos **otkupne pošiljke**. Otkupnim pošiljkama se smatraju pošiljke koje se uručuju primaocu uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljaoca te pošiljke.

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD ne odgovara za štetu, gubitke, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke nastale kašnjenjem usled dejstva više sile (prirodne nepogode, štrajkovi, vanredna stanja, ratovi), ako je do kašnjenja, gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke došlo usled uzroka koji se nisu mogli predvideti ni izbeći ili otkloniti; zbog prirode sadržine pošiljke ili krivicom pošiljaoca (neadekvatno pakovanje, neoznačavanje natpisom lomljivo, neispravni podaci na adresnici, zabranjeni predmeti), usled zaplene ili zadržavanja poštanske pošiljke od strane nadležnih organa.

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD u međunarodnom poštanskom saobraćaju odgovara ograničeno 8,33 SDR-a po kilogramu bruto mase izgubljene ili oštećene pošiljke, a prema odredbama konvencija za međunarodni prevoz robe. Ukoliko korisnik usluge želi da osigura punu vrednost svoje pošiljke u prevozu mora da zaključi polisu osiguranja sa svojim osiguravajućim društvom. Troškovi osiguranja pune vrednosti pošiljke u prevozu nisu uključeni u cenu poštarine.

Svaki odštetni zahtev za gubitak, potpuno ili delimično oštećenje kao i umanjenje sadržaja registrovane poštanske pošiljke, a sa osiguranom vrednošću koju je pošiljalac prethodno osigurao posredovanjem IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD kao Ugovarača kod osiguravajućeg društva biće prosleđen osiguravajućem društvu da štetu proceni i isplati naknadu - iznos koji odgovara stvarnoj vrednosti oštećenog ili umanjenog sadržaja pošiljke, ali najviše do označene vrednosti uz dokaz da je poštarina i osiguranje plaćeno.

U slučaju gubitka ili potpunog ili delimičnog oštećenja sadržine pošiljke ili prekoračenja roka za prenos i uručenje pošiljke u unutrašnjem saobraćaju IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD je dužan da pošiljaocu ili ovlašćenom licu naknadi štetu i to:

- za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke – desetostruki iznos naplaćene poštarine
- 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 desetostrukog iznosa naplaćene poštarine
- za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke - petostruki iznos naplaćene poštarine;
- za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke - trostruki iznos naplaćene poštarine;

Indirektna šteta ili izmakla dobit se ne uzima u obzir prilikom obračuna naknade štete.



Prijem poštanskih pošiljaka se obavlja u prostorijama IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD i/ili posredstvom ovlašćenog lica poštanskog operatora na adresi pošiljaoca. IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD obavezan je da pošiljaocu izda kopiju Narudžbenice/Adresnice koja predstavlja Potvrdu o prijemu pošiljke i koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime ili naziv i adresa primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, vrednost (samo ukoliko je vrednosna pošiljka osigurana od strane korisnika usluge), opis sadržine, naplaćena poštarina ukoliko je unapred plaćena i drugi podaci o pošiljci. Potvrda o prijemu pošiljke se može uz saglasnost korisnika izdati i elektronskim putem.

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD može da izvrši uvid u sadržinu pošiljke na prijemu, pre njenog zatvaranja, a pošiljalac je dužan da omogući uvid, osim u pošiljke čija je sadržina pisano saopštenje.

Svaka pošiljka se može ponovo meriti od strane IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD da bi se potvrdila bruto masa ili dimenzije.

Pošiljalac će platiti ili nadoknaditi IN TIME EXPRESS-u DOO BEOGRAD sve troškove prijema, prerade, prevoza, uručenja, skladištenja, kao i usluge koje je IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD platio na ime carinskih dažbina i poreza, u svoje ime ili za primaoca ili bilo koju treću stranu.

Pošiljalac će platiti ili nadoknaditi IN TIME EXPRESS-u DOO BEOGRAD sva potraživanja, naknade i troškove koji mogu nastati u slučaju da se utvrdi da je pošiljka neprihvatljiva za prenos.

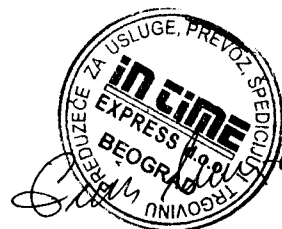
IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD je dužan da svaku primljenu poštansku pošiljku i dokumenta koja se na tu pošiljku odnose označi datumom prijema i svojim identifikacionim znakom. Datumom prijema ne moraju biti označene pošiljke koje su primljene po ugovoru kojim je, između ostalog, uređeno da se sve pošiljke predate operatoru ne označavaju datumom prijema, već za njih važi datum upisan na Narudžbenici/Adresnici koja je potvrda o prijemu pošiljke i koja služi kao dokaz da je pošiljka primljena na prenos.

Nalagodavac (pošiljalac, primalac ili treće lice) može biti samo pravno lice, tako da se kao korisnici usluge retko javljaju fizička lica gde su nalagodavci pravna lica u zemlji ili inostranstvu.

Pošiljaoci koji predaju poštanske pošiljke na osnovu zaključenog ugovora pošiljke predaju preko lica opunomoćenog za predaju svih vrsta pošiljaka. IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD, odnosno zaposleni kod IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD vrši uvid u ličnu ispravu sa fotografijom punomoćnika za predaju pošiljaka i evidentira registarski broj lične isprave u cilju evidentiranja identiteta punomoćnika.

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužni su da pri prijemu osiguranih vrednosnih pošiljaka izvrše uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentiraju registarski broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata. IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD je dužan da ove podatke 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. IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD je dužan da čuva ove podatke najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka

Postupak i način dostave. IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD za sve međunarodne poštanske pošiljke dostavlja primaocima Obaveštenje o prispeću pošiljke putem elektronske pošte, a najkasnije u roku od 24 h od prispeća pošiljke u carinsko skladište IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD (u rokove se ne računaju neradni dani, kao ni vreme od 16:00 h poslednjeg radnog dana do 08:00 h narednog radnog dana).



Rok čuvanja međunarodne poštanske pošiljke pod carinskim nadzorom je 90 dana u skladu sa carinskim propisima.

Pod uručjenjem pošiljaka podrazumeva se predaja pošiljaka primaocu ili punoletnom licu zatečenom na označenoj adresi. Ukoliko IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD nije zatekao primaoca na označenoj adresi ostavlja **Izveštaj o pokušaju uručjenja poštanske pošiljke** koji sadrži obaveštenje da u roku 30 dana primalac može preuzeti poštansku pošiljku u prostorijama na adresi IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD. Primalac može preuzeti pošiljku sa Izveštajem o pokušaju uručjenja poštanske pošiljke i identifikacionim dokumentom za fizička lica, odnosno za pravna lica identifikacionim dokumentom i ovlašćenjem za preuzimanje izdatim od strane pravnog lica.

Pošiljke se ne mogu uručivati na poštanske fahove i pregratke. Pošiljke se uručuju na adresu primaoca koju je označio pošiljalac ili nalagodavac.

Pošiljke se uručuju primaocima uz potpis za fizička lica odnosno pečat i/ili potpis za pravna lica na dostavnoj listi ili Narudžbenici/Adresnici. Uz potpis, odnosno potpis i/ili pečat mora se naznačiti ime i prezime napisano čitko velikim štampanim slovima. Za potpis i naznačavanje imena i prezimena ne sme se koristiti obična olovka, već isključivo hemijska olovka. Dostavna lista sadrži bar kod svake pošiljke i skeniranjem pomoću PDA uređaja automatski se u softveru pojavljuju podaci o potvrđenoj dostavi. Korisnici usluga mogu putem telefona ili mejla dobiti potvrdu da je dostava izvršena.

Oštećene i prepakovane pošiljke uručuju se u prostorijama IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD lično primaocu, zakonskom zastupniku ili ovlašćenom licu zajedno sa zapisnikom o neispravnosti pošiljke.

Ako pošiljalac nije drugačije odredio, poštanska pošiljka se vraća pošiljaocu kada je primalac odbio prijem, kada je primalac nepoznat, nepotpuna adresa, netačna adresa, istekao rok čuvanja, primalac preseljen, primalac umro/ugašen, primalac nije podigao pošiljku u predviđenom roku nakon ostavljanja izveštaja o pokušaju uručjenja poštanske pošiljke.

Pošiljalac se obaveštava bez odlaganja putem mejla o gore navedenim razlozima neuručjenja. Tom prilikom se od njega zahteva da se bez odlaganja izjasni putem mejla da li će primiti pošiljku nazad. Poštanska pošiljka koja se ne može uručiti primaocu iz gore navedenih razloga vraća se pošiljaocu nakon njegove potvrde primljene putem mejla da će pošiljku primiti nazad. Postupak vraćanja se pokreće najkasnije narednog radnog dana od dana prijema potvrde pošiljaoca da će pošiljku primiti nazad. Rok isporuke pošiljke koja se vraća pošiljaocu, računajući od dana pokretanja postupka vraćanja, je najviše 5 radnih dana za međunarodne poštanske pošiljke, odnosno najkasnije narednog radnog dana za pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju. Pošiljalac je obavezan da plati **povratnu poštarinu** u punom iznosu uvećanu za druge troškove u skladu sa Opštim uslovima.

Poštanska pošiljka se smatra neisporučivom ako pošiljku nije moguće uručiti ni primaocu ni pošiljaocu.

Sa neisporučivim pošiljkama koje podležu carinskoj proceduri postupa se u skladu sa Carinskim Zakonom.

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD je dužan da komisijski pregleda **neisporučive poštanske pošiljke**, što podrazumeva i njihovo otvaranje, ako je istekao vremenski period za čuvanje i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca. Takodje, IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD komisijski otvara i poštanske pošiljke ukoliko 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 IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD ili ako postoji odluka nadležnog organa.



Ako se i posle komisijskog pregleda poštanska pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD pošiljke dokumente-korespondenciju komisijski odmah uništava, a poštanske pošiljke koje sadrže robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda. Isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući i pošiljku čija je sadržina zabranjena, IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD 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.

Robu i druge predmete koje sadrži neisporučiva poštanska pošiljka, po isteku roka čuvanja, IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD izlaže javnoj prodaji. Ako je sadržina neisporučive poštanske pošiljke podložna kvarenju, IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD predmetnu pošiljku uništava ili je prodaje neposrednom pogodbom. Novčana sredstva dobijena prodajom sadržine poštanske pošiljke čuvaju se godinu dana od isteka roka za čuvanje poštanske pošiljke i isplaćuju se pošiljaocu ako u roku od godinu dana od dana izvršene prodaje podnese zahtev za isplatu, umanjena za troškove čuvanja pošiljke, javne prodaje i isplate ovih sredstava. Ako pošiljalac ne podnese zahtev za isplatu u navedenom roku novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

Ako se u tokovima prenosa pronađe stvar za koju se utvrdi da pripada nekoj pošiljci, nađena stvar se vraća u tu pošiljku, uz zapisnik o neispravnosti pošiljke koji je IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD dužan da sačini komisijski, i uručuje se pošiljka primaocu. Ako ne može da se utvrdi kojoj pošiljci pripada nađena stvar ostaje kod IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD na čuvanju. Ako se vlasnik nađene stvari ne javi i ne preuzme je u roku od 30 dana od dana kada je nađena, IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD nađenu stvar prodaje po postupku utvrđenim Opštim uslovima. Ako se vlasnik nađenih isprava i drugih dokumenata ne javi u roku od 30 dana, IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD će isprave i druga dokumenta dostaviti organu koji ih je izdao ili nadležnom organu opštine. Ako je stvar nađena u poslovnim prostorijama IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD, koje su namenjene za neposredan rad sa korisnicima poštanskih usluga, važe opšti propisi o nađenim stvarima.

Rokovi uručenja međunarodnih poštanskih pošiljaka su najviše pet radnih dana. U rokove se ne računa vreme u toku kojeg se pošiljka nalazi pod carinskim nadzorom. Rokovi za uručenja pošiljaka u unutrašnjem saobraćaju su narednog radnog dana od dana prijema. U rokove za uručenje pošiljaka ne ulaze dan prijema i dani kada IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD ne radi ili kada ne vrši dostavu odnosno uručenje pošiljaka i dani državnih i verskih praznika. U rokove se ne računa i vreme kašnjenja: vreme kašnjenja zbog netačne i nepotpune adrese primaoca, vreme kašnjenja zbog netačne i/ili nepotpune dokumentacije pošiljaoca, vreme potrebno za sprovođenje carinskih procedura za međunarodne pošiljke, vreme kašnjenja zbog više sile ili zastoja u saobraćaju nastalog bez krivice IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD, ako je pošiljka primljena posle zadnje otpreme iz preradnog centra IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD.

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD može sa korisnicima usluga ugovoriti posebne rokove za uručenje, ali ne duže od 5 radnih dana.

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD je u obavezi da čuva **manipulativne isprave**:

- Potvrde o prijemu (Narudžbenica/Adresnica) 3 godine
- Pismeni nalog 3 godine
- Dostavne liste 3 godine
- Fature za izvršene poštanske usluge 10 godina



- Ugovore o poslovnoj saradnji 3 godine od dana isteka ili raskida istog
- Carinska dokumentacija čuva se u rokovima propisanim Carinskim Zakonom
- U slučaju vođenja sudskog spora po nekom predmetu manipulativne ispravi čuvaju se do okončanja sudskog spora.

REKLAMACIJE

Reklamacije za pošiljke koje su predate IN TIME EXPRESS-u DOO BEOGRAD podnose se IN TIME EXPRESS-u DOO BEOGRAD u pisanoj ili elektronskoj formi. Reklamacija se podnosi na propisanom obrascu IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD. Reklamacija mora da sadrži : broj poštanske pošiljke, naziv i PIB i/ili ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca, podatke o vrednosti pošiljke, visinu potraživanja, naziv i PIB i/ili ime, prezime, adresa i kontakt podatke podnosioca zahteva, opis reklamacije uz navođenje dokaza u prilogu koji potkrepljuju reklamaciju (pisani dokazi, fotografije, dokumenta, pakovanje itd).

Reklamacija se podnosi neposredno u sedištu IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD ili putem mejla transport@in-time.rs

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD izdaje dokaz o primljenoj reklamaciji zavodnim pečatom prilikom predaje u prostorijama IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD ili potvrdom o prijemu mejla u slučaju elektronskog podnošenja reklamacije.

Reklamacije rešava direktor IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD ili lice koje on ovlasti, donošenjem odluke o osnovanosti reklamacije. Odluka se dostavlja podnosiocu zahteva na adresi iz reklamacionog zahteva.

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

Protiv odluke poštanskog operatora o odbijanju reklamacije, korisnik može da podnese prigovor Agenciji u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji. Korisnik može podneti prigovor Agenciji i zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji.

Korisnik ima pravo i na sudsku zaštitu u skladu sa Zakonom. Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja spora ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa Zakonom.

Reklamacija u slučaju da pošiljka nije uručena ili je uručena sa zakašnjenjem

Ako korisnik usluge smatra da poštanska pošiljka nije uručena ili da mu je uručena sa zakašnjenjem, da posebno ugovorena obaveza nije izvršena ili da nije izvršena u celini, može IN TIME EXPRESS-u DOO BEOGRAD da podnese reklamaciju u roku od šest meseci od dana predaje pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju, odnosno u roku od 60 dana u unutrašnjem poštanskom saobraćaju.

Ako korisnik usluge ne podnese reklamaciju u predviđenom roku, gubi prava koja mu po odredbama Opštih uslova kao i po odredbama Zakona o poštanskim uslugama pripadaju u slučaju gubitka poštanske pošiljke, odnosno prekoračenja roka za prenos i uručenje pošiljke.

Reklamacija u slučaju oštećenja pošiljke.

IN TIME EXPRESS je obavezan da pre uručjenja poštanske pošiljke sačini zapisnik, ako uoči oštećenje pošiljke nastalo u tokovima poštanskog operatora, kao i da o tome obavesti korisnika. Korisnik usluge može IN TIME EXPRESS-u DOO BEOGRAD da izjavi reklamaciju zbog oštećenja ili umanjenja sadržine registrovane pošiljke, odmah prilikom uručjenja pošiljke ili najkasnije narednog dana, a u daljem roku



od 60 dana od dana uručnja pošiljke podneti zahtev za obeštećenje i izjaviti prigovor Agenciji. U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u ovim rokovima gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari.

Zastarelost potraživanja

Potraživanja korisnika za naknadu štete zastarevaju istekom roka od tri godine. Zastarelost počinje da teče:

- za potraživanja naknade štete zbog manje ili više naplaćene poštarine ili drugih troškova - od dana plaćanja;
- za potraživanje zbog prekoračenja roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke - od dana uručnja poštanske pošiljke, odnosno od dana isteka roka za uručenje;
- za potraživanja naknade štete zbog gubitka poštanske pošiljke - nakon 30 dana od isteka roka za uručenje poštanske pošiljke.

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu u roku od 7 dana od dana objavljivanja na zvaničnom sajtu IN TIME EXPRESS-a DOO BEOGRAD www.in-time.rs, odnosno 8 dana od dana dobijanja saglasnosti od strane Agencije.

Beograd, jul 2022. godine

IN TIME EXPRESS DOO BEOGRAD



Direktor Emir Murić