ПШТИ УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

ПРЕДУЗЕЋЕ ЗА ПРУЖАЊЕ УСЛУГА SECUT DOO, БЕОГРАД

I. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.
Предмет

Овим општим условима за обављање поштанских услуга (у даљем тексту: Општи услови) уређују се услови и начин обављања курирских услуга које пружа Предузеће за пружање услуга Secut doo Београд, права, обавезе и одговорности поштанског оператора и корисника поштанских услуга, као и друга питања од значаја за обављање поштанских услуга.

Општи услови донети су у складу са Законом о поштанским услугама („Службени гласник РС”, број 19/25, у даљем тексту: Закон) и Правилником о условима и начину обављања поштанских услуга („Службени гласник РС”, број 71/25, у даљем тексту: Правилник).

На питања која нису уређена овим Општим условима непосредно се примењују Закон, Правилник и други прописи.

Члан 2.
Подаци о поштанском оператору

Пословно име: Предузеће за пружање услуга Secut doo Београд (у даљем тексту: Secut doo);

Седиште: Булевар Михајла Пупина 6, Нови Београд;

Интернет страница: www.secut.rs;

Контакт телефон: 011/4350-505;

Имејл: kurirska.opstasluzba@secut.rs;

Secut doo је поштански оператор који, на основу дозволе, обавља поштанске услуге изван опсега универзалне поштанске услуге – курирске услуге у унутрашњем поштанском саобраћају.

Члан 3.
Значење израза

Изрази употребљени у овим Општим условима имају следеће значење:

1) Регулатор је Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге;

2) корисник је физичко или правно лице које користи услуге Secut doo као пошиљалац или прималац поштанске пошиљке;

3) пошиљалац је правно лице одговорно за слање пошиљке, које са Secut doo има закључен уговор о пружању курирских услуга;

4) пошиљка је регистрована поштанска пошиљка за коју Secut doo издаје потврду о пријему, о којој води посебну евиденцију и која се примаоцу уручује уз потпис;

5) потврда о пријему пошиљке је исправа у папирном (самокопирајући образац у три примерка) или електронском облику коју Secut doo издаје пошиљаоцу при пријему пошиљке, која служи као доказ да је пошиљка предата на пренос, а њен примерак потписан од стране примаоца и као доказ о уручењу;

6) радни дан је дан од понедељка до петка, осим државних и верских празника који су по закону нерадни;

7) поштарина је цена коју корисник плаћа за извршење поштанске услуге, према важећем ценовнику Secut doo.

Остали изрази имају значење утврђено Законом.

II. ВРСТЕ УСЛУГА, ТЕРИТОРИЈА И КОРИСНИЦИ

Члан 4.
Врста поштанских услуга и територија

Secut doo обавља искључиво курирске услуге, које подразумевају пријем регистроване поштанске пошиљке на адреси пошиљаоца и директан пренос и уручење истог дана на адреси примаоца.

Курирске услуге обављају се на територији града Београда.

Secut doo не користи подуговараче и све фазе поштанске услуге обавља самостално, сопственим запосленима.

Члан 5.
Корисници и уговор

Secut doo пружа курирске услуге пошиљаоцима који су правна лица, на основу закљученог уговора. Примаоци пошиљака могу бити физичка и правна лица.

Уговор мора бити у складу са Законом, прописима донетим на основу Закона и овим Општим условима. Уговором се могу другачије уредити само она питања за која то Закон дозвољава (начин и рок плаћања поштарине, означавање датума пријема, износ накнаде штете и сл.).

Члан 6.
Врсте курирских услуга

Secut doo пружа следеће курирске услуге:

1) Стандардна курирска услуга „Данас за данас” – по захтеву пошиљаоца пошиљка се преузима на адреси пошиљаоца и уручује примаоцу у току истог радног дана;

2) Хитна курирска услуга – пошиљка се уручује примаоцу у року од 60 до 120 минута од момента преузимања пошиљке од пошиљаоца.

Поштарина зависи од врсте услуге и масе пошиљке и утврђује се ценовником из члана 30. ових Општих услова.

Члан 7.
Радно време и време последњег пријема

Secut doo обавља курирске услуге радним данима од 09 до 17 часова. Курирске услуге се не обављају суботом, недељом и у дане државних и верских празника који су по закону нерадни.

Захтеви за преузимање и пошиљке за обе врсте курирских услуга примају се најкасније до 16 часова (време последњег пријема).

Ако је пошиљка, на захтев пошиљаоца, примљена после 16 часова, рок за уручење се продужава за један радни дан. Secut doo о томе обавештава пошиљаоца и уписује напомену на потврди о пријему пошиљке.

Радно време са корисницима и време последњег пријема пошиљака истичу се на видљив начин на улазу у пословне просторије Secut doo и на интернет страници.

Члан 8.
Облик, димензије и маса пошиљака

Secut doo преноси регистроване пошиљке најмањих димензија 10 cm x 10 cm x 1 cm и највећих димензија 100 cm x 100 cm x 100 cm, најмање масе 0,01 kg и највеће масе до 200 kg.

Пошиљке могу бити у облику коверте, кутије, сандука или другог омота који одговара садржини пошиљке, у складу са правилима паковања из ових Општих услова.

III. ПАКОВАЊЕ И АДРЕСОВАЊЕ ПОШИЉАКА

Члан 9.
Општа правила паковања

Пошиљалац је дужан да пошиљку правилно упакује у одговарајуће унутрашње и спољашње паковање, на начин којим се штити садржина те пошиљке, друге пошиљке, запослени који рукују пошиљком, као и опрема и средства која се користе при руковању пошиљком, и тако да се обезбеди неповредивост садржине и тајност података.

Паковање и затварање пошиљке мора одговарати природи, садржини, врсти, облику, маси и вредности предмета у пошиљци. Пошиљалац је дужан да изабере ону врсту услуге која одговара природи, садржини, значају, односно стварној вредности пошиљке.

За унутрашњу амбалажу користи се пак папир, стреч фолија, пуцкава фолија, сунђер или други упијајући материјал који може да упије течност уколико је она садржај пошиљке.

За спољашњу амбалажу користе се коверте, картонске кутије, дрвени или метални сандуци и слично, у зависности од врсте садржаја пошиљке. Документа се могу паковати у коверту, док друге врсте садржаја морају бити упаковане и обезбеђене унутрашњом и спољашњом амбалажом.

Члан 10.
Посебна правила паковања

Предмети од стакла и остали ломљиви предмети пакују се у тврду кутију испуњену одговарајућим заштитним материјалом, односно обмотавају заштитним материјалом

(стиропор, тврди сунђер, пуцкава заштитна фолија и др.), тако да се спречи свако трење или ударање током преноса, било између предмета узајамно, било између предмета и зидова кутије. На пошиљци са ломљивим садржајем пошиљалац крупним словима исписује ознаку „ЛОМЉИВО”.

Течности, масне и прашкасте материје затварају се у потпуно непромочиве посуде. Свака посуда ставља се у тврду кутију са заштитним материјалом за упијање течности у случају оштећења посуде, а поклопац кутије се чврсто затвара тако да не може да се отвори у току преноса.

Ако облик предмета не дозвољава паковање у кутију, предмет се обмотава тврдим картоном и испуњава одговарајућим заштитним материјалом, тако да се обезбеди пуна сигурност садржаја пошиљке у преносу.

За пошиљку са ломљивом или другом специфичном садржином Secut doo проверава да ли је пошиљка адекватно упакована, указује пошиљаоцу на неправилно паковање и нуди му одговарајућу услугу. Secut doo означава такву пошиљку, на потврди о пријему јасно назначава да је пошиљка са ломљивим садржајем и са пошиљком посебно пажљиво рукује у свим фазама преноса.

Члан 11.
Одбијање пријема због неправилног паковања

Приликом пријема пошиљке запослени Secut doo дужан је да укаже пошиљаоцу на неправилно паковање. Ако пошиљалац не отклони недостатак, или ако запослени основано процени да амбалажа не одговара природи и садржини пошиљке, односно да не може да обезбеди неповредивост садржине и тајност података, дужан је да одбије пријем пошиљке.

Secut doo може одбити пријем пошиљке за коју процени да може изазвати оштећење других пошиљака или нанети штету запосленима, опреми и средствима Secut doo.

Члан 12.
Адресовање пошиљака

Пошиљалац је дужан да на пошиљци правилно и јасно означи назив, односно име и презиме и тачну адресу примаоца, као и свој назив и тачну адресу.

Ради успешног уручења, пошиљалац на пошиљци, односно у захтеву за преузимање, наводи и контакт телефон примаоца.

Ако пошиљка не садржи податке из става 1. овог члана, запослени Secut doo дужан је да захтева од пошиљаоца да отклони недостатке у адресовању, а ако пошиљалац не поступи по захтеву, дужан је да одбије пријем пошиљке.

Secut doo се ослобађа одговорности за рок уручења, односно за неизвршење услуге, ако је адреса непотпуна или нетачна.

Члан 13.
Садржај забрањен за пренос

Забрањено је слање пошиљака које садрже:

1) опасне и штетне материје, као и предмете који могу угрозити здравље и живот људи и оштетити друге пошиљке;

2) експлозивне, запаљиве и радиоактивне материје;

3) отрове;

4) наркотике и психотропне супстанце, осим када су пошиљалац и прималац овлашћени за њихов промет, односно употребу;

5) материјале порнографског или еротског карактера;

6) производе или супстанце које могу оштетити друге пошиљке или опрему због своје природе или амбалаже, односно паковања;

7) новац, кованице, новчанице, хартије од вредности, племените метале, вредне комаде накита и драго камење;

8) оружје и муницију;

9) живе животиње;

10) друге материје, односно предмете чије је слање забрањено другим прописима.

За пошиљке чију садржину чине предмети за чије је слање потребно одобрење надлежног органа, пошиљалац је дужан да приликом предаје пошиљке приложи то одобрење.

Secut doo указује пошиљаоцу на недозвољен садржај и одбија пријем такве пошиљке.

Када постоји основана сумња да се у пошиљци налазе забрањени предмети, Secut doo је дужан да без одлагања о томе обавести надлежни орган и да по његовој одлуци комисијски отвори и прегледа садржину пошиљке.

IV. ПРИЈЕМ ПОШИЉАКА

Члан 14.
Место и начин пријема

Secut doo преузима пошиљке посредством свог запосленог на адреси пошиљаоца или на другом месту о коме се пошиљалац и Secut doo договоре.

Пошиљалац предаје пошиљке преко лица опуномоћеног за предају свих врста пошиљака. Запослени Secut doo врши увид у личну исправу са фотографијом пуномоћника за предају и евидентира регистарски број личне исправе, ради утврђивања његовог идентитета.

Идентитет корисника, пуномоћника и овлашћених лица доказује се важећом личном исправом (лична карта, пасош и друга исправа издата од надлежног државног органа о којој се води службена евиденција и која садржи фотографију, регистарски број личне исправе и податке о личности).

Члан 15.
Провера пошиљке, маса и поштарина

Приликом пријема Secut doo проверава исправност паковања и адресовања пошиљке, утврђује масу пошиљке и поштарину.

Secut doo може да изврши увид у садржину пошиљке на пријему, пре њеног затварања, а пошиљалац је дужан да омогући увид, осим у пошиљке чија је садржина писано саопштење.

Ако на адреси пошиљаоца не постоји техничка могућност за прецизно утврђивање масе, маса и поштарина се проверавају у пословним просторијама Secut doo и, у случају неслагања, мењају. О измени масе и поштарине Secut doo без одлагања обавештава пошиљаоца имејлом или другим писаним путем.

Члан 16.
Потврда о пријему пошиљке

Приликом пријема пошиљке Secut doo пошиљаоцу обавезно издаје потврду о пријему пошиљке, која садржи:

1) назив и адресу пошиљаоца;

2) име и презиме, односно назив и адресу примаоца;

3) број пошиљке;

4) датум и време пријема;

5) масу пошиљке;

6) назнаку „ломљиво”, ако је пошиљка са ломљивим садржајем;

7) врсту курирске услуге и назнаку захтеваних допунских услуга;

8) поштарину;

9) напомену о пријему после времена последњег пријема, када је то случај;

10) име и презиме и потпис лица које је предало пошиљку и курира Secut doo који је пошиљку примио;

11) идентификациони знак Secut doo.

Потврда о пријему издаје се на самокопирајућем обрасцу у три примерка: први примерак се при пријему уручује пошиљаоцу, други задржава Secut doo, а трећи прати пошиљку. На трећем примерку прималац потврђује пријем пошиљке у складу са чланом 20. ових Општих услова, након чега се тај примерак враћа пошиљаоцу као доказ о уручењу, без посебног захтева и без накнаде.

Потврда о пријему може се издати и електронским путем.

Уз месечну фактуру Secut doo пошиљаоцу доставља и спецификацију пошиљака примљених у том месецу.

Secut doo сваку примљену пошиљку и документа која се на њу односе означава датумом пријема и својим идентификационим знаком. Ако је уговором уређено да се пошиљке не означавају датумом пријема, за њих важи датум отиснут на документу који служи као доказ о предаји пошиљака.

Документација која се налази на пошиљци или прати пошиљку мора садржати све податке као и потврда о пријему.

Члан 17.
Власништво и располагање пошиљком

Пошиљка је власништво пошиљаоца док се не уручи примаоцу, односно пуномоћнику или овлашћеном лицу. Пошиљалац има право располагања пошиљком до уручења.

Прималац може да одбије пријем пошиљке приспеле на његову адресу.

V. ПРЕНОС ПОШИЉАКА

Члан 18.
Пажња, безбедност и тајност

Secut doo предузима све радње које обезбеђују да се пошиљке на сигуран, безбедан и ефикасан начин пренесу од пошиљаоца до примаоца и према пошиљкама се односи са пажњом доброг привредника.

Secut doo гарантује неповредивост тајности пошиљака од пријема до уручења. Неповредивост тајности је нарушена ако запослени Secut doo пошиљку уручи неовлашћеном лицу, на неовлашћен начин сазна садржину пошиљке, пошиљку задржи или прикрије, или неовлашћеном лицу саопшти податке о садржини, пошиљаоцу, примаоцу или друге податке о пошиљци.

Начело неповредивости тајности садржине пошиљака може се нарушити само на основу одлуке суда, када је то неопходно за вођење кривичног поступка или заштиту безбедности Републике Србије.

Члан 19.
Оштећење пошиљке у току преноса

Ако у току поступања са пошиљком од пријема до уручења дође до оштећења или умањења садржине пошиљке, Secut doo је дужан да у најкраћем року обезбеди садржину пошиљке (препакивањем и сл.), сачини записник о неисправности, обавести корисника и записник уручи примаоцу заједно са пошиљком.

Ако пре уручења уочи оштећење пошиљке настало у току преноса, Secut doo сачињава записник пре уручења и о томе обавештава корисника.

VI. УРУЧЕЊЕ ПОШИЉАКА

Члан 20.
Начин уручења

Secut doo уручује пошиљку на адреси примаоца означеној на пошиљци, искључиво уз потпис лица које пошиљку прима. Изузетно, уз сагласност примаоца, пошиљка се може уручити, уз потпис, испред стамбене зграде примаоца или на другој локацији коју прималац одреди.

Пошиљка се уручује лично примаоцу, његовом пуномоћнику или овлашћеном лицу. Ако то није могуће, пошиљка се може уручити одраслом члану домаћинства, лицу запосленом у домаћинству, као и запосленом лицу затеченом у пословној просторији примаоца, осим пошиљке са допунском услугом уручења „Лично”.

Лице које прима пошиљку на примерку потврде о пријему који прати пошиљку читко уписује своје име и презиме, свој однос према примаоцу (прималац, пуномоћник, запослени, члан домаћинства), датум и време уручења и потписује се, а правно лице може ставити и печат.

Secut doo не уручује пошиљке без потписа (преко кућног сандучића, збирног сандучића, пакетомата или на сигурном месту).

У случају неуспеле доставе, прималац се обавештаба путем поруке о покушају доставе и о даљим корацима.

Члан 21.
Пуномоћје

Корисници могу поштанске услуге остваривати преко пуномоћника, у складу са законом и овим Општим условима. Пуномоћје се може издати за пријем и уручење свих пошиљака или за појединачну пошиљку.

Пуномоћје издато од стране надлежних органа важи за период који је у њему наведен, а пуномоћје издато од стране Secut doo важи само за услуге Secut doo, за период наведен у пуномоћју. Пуномоћје издато на одређено време престаје да важи истеком тог времена или из других разлога престанка пуномоћја, у складу са општим одредбама о пуномоћју.

Члан 22.
Уручење неоштећене пошиљке

Secut doo је дужан да пошиљку уручи примаоцу у стању у коме је примљена од пошиљаоца.

У случају оштећења или умањења садржине пошиљке, рекламација се изјављује одмах при уручењу, а најкасније наредног радног дана од дана уручења пошиљке.

Члан 23.
Рокови за уручење

Роком за уручење сматра се време од пријема пошиљке до њеног уручења. Рокови за уручење су:

1) за стандардну курирску услугу „Данас за данас” – истог радног дана када је пошиљка примљена;

2) за хитну курирску услугу – од 60 до 120 минута од момента преузимања пошиљке.

За пошиљке примљене после времена последњег пријема рок се продужава у складу са чланом 7. став 3. ових Општих услова.

У рокове за уручење не рачунају се:

1) време кашњења због непотпуне и нетачне адресе;

2) време кашњења због више силе;

3) нерадни дани и дани када се не обавља достава пошиљака.

Члан 24.
Неуспела достава и поновни покушај уручења

Secut doo нема дефинисано место за преузимање неуручених пошиљака.

Ако пошиљку није могуће уручити лицима из члана 20. ових Општих услова, Secut doo предузима додатне активности ради уручења (телефонски контакт са примаоцем и/или пошиљаоцем, распитивање на означеној адреси и сл.).

Ако ни након тога уручење не успе, Secut doo обавештава примаоца о покушају уручења путем СМС поруке, имејла или другим писаним путем, уз инструкције за даље поступање, и о томе обавештава пошиљаоца.

Поновни покушај уручења врши се наредног радног дана, односно у договореном термину са примаоцем, без додатне накнаде.

Ако је први покушај уручења извршен у року из члана 23. ових Општих услова и прималац обавештен у складу са ставом 3. овог члана, сматра се да је Secut doo поштовао рок за уручење.

Члан 25.
Враћање пошиљке пошиљаоцу

Ако пошиљалац није другачије одредио, пошиљка се враћа пошиљаоцу када је:

1) прималац одбио пријем;

2) прималац непознат;

3) адреса непотпуна;

4) адреса нетачна;

5) прималац пресељен;

6) прималац преминуо;

7) и поновни покушај уручења из члана 24. ових Општих услова остао без успеха.

Пошиљка се враћа пошиљаоцу истог радног дана када је утврђен разлог за враћање, а најкасније наредног радног дана.

За враћену пошиљку наплаћује се повратна поштарина у износу наплаћене поштарине за пренос пошиљке, ако за неуручење није одговоран Secut doo.

Члан 26.
Неиспоручиве пошиљке

Пошиљка се сматра неиспоручивом ако је није могуће уручити ни примаоцу ни пошиљаоцу (укључујући и случај када пошиљалац одбије пријем враћене пошиљке), односно ако поштарина није плаћена или је делимично плаћена, а пошиљалац и прималац су одбили да плате неплаћени износ.

Secut doo комисијски прегледа неиспоручиве пошиљке, што подразумева и њихово отварање, ако:

1) је истекао временски период за чување и није могуће утврдити тачну адресу пошиљаоца;

2) постоје докази на паковању, односно омоту, да је пошиљка оштећена и да може оштетити друге пошиљке или опрему или угрозити запослене;

3) постоји одлука надлежног органа.

Ако се ни после комисијског прегледа пошиљка не може уручити примаоцу или вратити пошиљаоцу, Secut doo:

1) кореспонденцију комисијски одмах уништава;

2) пошиљку која садржи робу и друге предмете чува шест месеци, рачунајући од дана комисијског прегледа, а по истеку тог рока садржину излаже јавној продаји;

3) исправе и друга документа пронађена у пошиљци, укључујући и пошиљку чија је садржина забрањена, доставља у року од тридесет дана од дана комисијског прегледа органу који их је издао или надлежном органу општине на чијој је територији пошиљка примљена.

Ако је садржина неиспоручиве пошиљке подложна кварењу, Secut doo пошиљку уништава или је продаје непосредном погодбом.

Новчана средства добијена продајом садржине пошиљке чувају се годину дана од истека рока за чување пошиљке. Средства се исплаћују пошиљаоцу ако у року од годину дана од дана извршене продаје поднесе захтев за исплату, умањена за трошкове чувања, јавне продаје и исплате. Ако пошиљалац не поднесе захтев у том року, средства постају ванредни приход Secut doo.

VII. ДОПУНСКЕ УСЛУГЕ И УСЛУГЕ ПО СЛУЖБЕНОЈ ДУЖНОСТИ

Члан 27.
Допунске поштанске услуге

Secut doo, по захтеву пошиљаоца, пружа следеће допунске поштанске услуге:

1) Уручење пошиљке са ознаком „Лично” – пошиљка се уручује искључиво примаоцу лично, односно његовом пуномоћнику, уз обавезан потпис и увид у личну исправу. Пошиљка се не уручује члановима домаћинства, запосленима код примаоца нити другим лицима. Ако уручење не успе, поступа се у складу са чл. 24. и 25. ових Општих услова;

2) Враћање повратне документације – Secut doo пошиљаоцу враћа документацију коју је пошиљалац приложио уз пошиљку ради потписивања од стране примаоца (отпремница, фактура, уговор и сл.), потписану од стране примаоца;

3) Електронска потврда о уручењу – Secut doo пошиљаоцу доставља имејлом, на адресу коју пошиљалац наведе, скенирани примерак потврде о пријему потписан од стране примаоца, са датумом и временом уручења.

Пошиљке са допунским услугама из става 1. овог члана увек се уручују уз потпис.

Захтев за допунску услугу подноси се приликом пријема пошиљке и назначава на потврди о пријему. Захтев се може поднети и у било којој каснијој фази обављања услуге, до уручења, у складу са могућностима Secut doo.

Допунске услуге из става 1. овог члана пружају се без накнаде, што је назначено у ценовнику из члана 30. ових Општих услова.

Члан 28.
Услуге по службеној дужности

Secut doo по службеној дужности пружа следеће услуге:

1) враћање неуручене пошиљке пошиљаоцу, у складу са чланом 25. ових Општих услова – уз наплату повратне поштарине, осим ако је за неуручење одговоран Secut doo;

2) поновни покушај уручења, у складу са чланом 24. ових Општих услова – без накнаде;

3) пријем и евидентирање пуномоћја – без накнаде;

4) у случају оштећења пошиљке у току преноса: обезбеђење садржине, односно препакивање пошиљке, сачињавање записника о неисправности пошиљке и обавештавање корисника, у складу са чланом 19. ових Општих услова – без накнаде.

VIII. ПОШТАРИНА И НАЧИН ПЛАЋАЊА

Члан 29.
Обрачун поштарине

Secut doo обрачунава поштарину у складу са важећим ценовником поштанских услуга, у зависности од изабране врсте услуге и масе пошиљке.

Члан 30.
Ценовник

Ценовник поштанских услуга Secut doo доставља Регулатору на сагласност најкасније 30 дана пре почетка планиране примене, истиче на видном месту у пословним просторијама и објављује на интернет страници www.secut.rs.

Secut doo је дужан да на захтев корисника да на увид важећи ценовник.

Члан 31.
Начин плаћања

Поштарина се плаћа на основу уговора, једном месечно, уплатом на текући рачун Secut doo. Secut doo последњег дана у месецу, за текући месец, доставља пошиљаоцу фактуру са спецификацијом извршених услуга, на основу које пошиљалац врши уплату у року од седам дана од дана издавања фактуре, ако уговором није другачије одређено.

Secut doo има право да уговором одреди плаћање поштарине унапред.

IX. ДОКУМЕНТАЦИЈА И ЗАШТИТА ПОДАТАКА

Члан 32.
Рокови чувања документације о пошиљкама

Secut doo чува документацију о пошиљкама (свој примерак потврде о пријему, месечне спецификације, доказе о уручењу, обавештења о покушају уручења, пуномоћја и евиденцију идентификације пуномоћника) у оригиналу или у електронском (скенираном) облику, најмање три године рачунајући од истека календарске године у којој је пошиљка примљена.

Документација о пошиљкама за које је поднета рекламација, покренут поступак вансудског решавања спора пред Регулатором или судски поступак (рекламације, записници, фотографије, одлуке, преписка и докази о исплати накнаде) чува се најмање три године од дана правоснажног окончања поступка.

Документација која се односи на новчане трансакције, наплату и потраживања чува се у роковима прописаним прописима о рачуноводству.

Рокови из овог члана утврђени су водећи рачуна о роковима за подношење рекламације и роковима застарелости потраживања корисника за накнаду штете из члана 44. ових Општих услова.

Члан 33.
Заштита података о личности

Secut doo обрађује податке о личности пошиљалаца, прималаца, пуномоћника и овлашћених лица (име и презиме, адреса, контакт телефон, имејл, регистарски број личне исправе, потпис) искључиво у сврху пружања курирских услуга, решавања рекламација и испуњења законских обавеза, у складу са Законом о заштити података о личности.

Secut doo примењује одговарајуће техничке, организационе и кадровске мере заштите података, не саопштава податке о пошиљкама и корисницима неовлашћеним лицима и доставља их само по захтеву суда или другог надлежног органа, у складу са законом.

X. РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 34.
Право на рекламацију и рокови

Корисник или овлашћено лице може изјавити рекламацију Secut doo ако сматра да пошиљка није уручена примаоцу или да је уручена са закашњењем, да посебно уговорена обавеза (допунска услуга) није извршена или није извршена у целини, или да је погрешно обрачуната и наплаћена поштарина, у року од 60 дана рачунајући од наредног дана од дана предаје пошиљке.

У случају оштећења или умањења садржине пошиљке, рекламација се изјављује одмах при уручењу, а најкасније наредног радног дана од дана уручења пошиљке.

Ако корисник не поднесе рекламацију у роковима из ст. 1. и 2. овог члана, губи право на новчану накнаду штете коју би могао да оствари по одредбама Закона.

Члан 35.
Начин подношења и садржај рекламације

Рекламација се може поднети:

1) у писаном облику, лично или поштом, на адресу седишта Secut doo: Булевар Михајла Пупина 6, Нови Београд;

2) електронским путем, на имејл: kurirska.opstasluzba@secut.rs;

3) телефоном, на број 011/4350-505, радним данима од 09 до 17 часова, при чему се кориснику саопштава број под којим је рекламација заведена.

Рекламација садржи број пошиљке, име и презиме, односно назив и адресу пошиљаоца и примаоца, опис разлога рекламације, као и доказе којима корисник располаже (потврда о пријему, записник о оштећењу, фотографије и сл.).

Ако рекламација не садржи податке из става 2. овог члана, Secut doo позива корисника да је допуни.

Поступак подношења и решавања рекламација је транспарентан, објективан, недискриминаторан и јавно доступан свим корисницима, објављивањем ових Општих услова.

Члан 36.
Записник о оштећењу или умањењу садржине

По пријему рекламације због оштећења или умањења садржине пошиљке, Secut doo сачињава записник који садржи све податке о пошиљци, пошиљаоцу и примаоцу из члана 35. став 2. ових Општих услова, опис оштећења, односно умањења садржине, и потписе присутних лица.

Secut doo прибавља фотографије унутрашње и спољашње амбалаже, као и фотографије оштећења садржине пошиљке, које чине прилог записника.

Записник се, по правилу, сачињава у присуству корисника. Ако корисник није присутан, записник се сачињава, скенира и доставља кориснику имејлом на адресу коју је корисник навео у рекламацији, односно у уговору.

Члан 37.
Одлучивање о рекламацији

Secut doo се изјашњава о основаности рекламације у року од осам дана од дана пријема рекламације и доноси одлуку о рекламацији у року од 15 дана од дана пријема рекламације.

Одлука о рекламацији доставља се кориснику у писаном облику, поштом или имејлом. Одлука којом се рекламација одбија садржи образложење и поуку о праву на приговор Регулатору.

Члан 38.
Приговор Регулатору и вансудско решавање спора

Против одлуке Secut doo о одбијању рекламације корисник може поднети приговор Регулатору у року од 15 дана од дана пријема одлуке.

Корисник може поднети приговор Регулатору и због недостављања одлуке о рекламацији, у року од 90 дана од дана подношења рекламације.

По поднетом приговору спор између Secut doo и корисника решава се у вансудском поступку пред Регулатором. Ако спор не може бити решен споразумно, Регулатор доноси одлуку у року од 60 дана од дана покретања поступка. Одлука Регулатора је коначна и против ње се може покренути управни спор пред Управним судом.

Поступак вансудског решавања спора пред Регулатором не искључује право корисника на судску заштиту.

XI. НАКНАДА ШТЕТЕ

Члан 39.
Износи накнаде штете

Ако се утврди одговорност Secut doo, Secut doo кориснику исплаћује накнаду штете, и то:

1) за губитак или потпуно оштећење пошиљке – десетоструки износ наплаћене поштарине;

2) за делимично оштећење или умањење садржине пошиљке – износ у висини утврђеног дела оштећења или умањења садржине, с тим да износ не може бити већи од износа из тачке 1) овог става;

3) за неизвршену, непотпуно или погрешно извршену поштанску услугу – троструки износ наплаћене поштарине;

4) за прекорачење рока за уручење – двоструки износ наплаћене поштарине;

5) за више наплаћену поштарину – износ више наплаћене поштарине.

На обрачунати износ из става 1. тач. 1) до 4) овог члана додаје се и износ повратне поштарине, ако је наплаћена приликом враћања пошиљке пошиљаоцу.

Накнада штете може се исплатити по више основа, с тим да укупан износ не може бити већи од износа који би се исплатио у случају губитка или потпуног оштећења пошиљке.

Индиректна штета или измакла добит не узимају се у обзир приликом обрачуна накнаде штете од стране Secut doo, као ни у поступку вансудског решавања спора пред Регулатором, што не искључује могућност покретања поступка пред надлежним судом.

Са пошиљаоцем који предаје већи број пошиљака уговором се може уговорити и другачији износ накнаде штете, ако је уговором предвиђено да пошиљалац плаћа поштарину.

Члан 40.
Исплата накнаде штете

Накнада штете исплаћује се кориснику који је платио поштарину (пошиљаоцу), односно овлашћеном лицу.

Ако поштарина за пошиљку у тренутку исплате накнаде још није наплаћена (фактурисање на крају месеца), накнада штете за губитак или потпуно оштећење пошиљке исплаћује се пошиљаоцу који је уговорио услугу, у износу из члана 39. став 1. тачка 1) ових Општих услова умањеном за износ поштарине.

Secut doo исплаћује накнаду штете у року од 30 дана од дана доношења одлуке о прихватању рекламације, односно од дана достављања одлуке Регулатора којом је спор решен у корист корисника.

Ако Secut doo не исплати накнаду штете у року из става 3. овог члана, корисник право на накнаду штете може остварити судским путем.

Члан 41.
Одрицање од накнаде штете у корист примаоца

Пошиљалац који има право на накнаду штете може се одрећи тог права у корист примаоца, достављањем писане изјаве на обрасцу који је дат у Прилогу 1 и чини саставни део ових Општих услова.

Члан 42.
Пронађена пошиљка

Ако се изгубљена пошиљка или њен део пронађе након исплате накнаде штете, Secut doo о томе обавештава пошиљаоца, односно овлашћено лице. Ако пошиљалац, односно овлашћено лице захтева испоруку пронађене пошиљке, дужан је да врати примљени износ накнаде. У супротном, Secut doo има право да пошиљку уништи или прода њен садржај.

Члан 43.
Ослобађање од одговорности

Secut doo се ослобађа одговорности за накнаду штете ако је:

1) штета настала услед околности које Secut doo нису биле познате приликом преузимања пошиљке, које се нису могле предвидети, избећи или отклонити (виша сила – елементарне непогоде, блокаде путева, штрајкови, одлуке надлежних органа и сл.);

2) пријем, пренос и уручење пошиљке обављено у складу са одредбама Закона, прописа донетих на основу Закона и ових Општих услова;

3) штета настала услед пропуста пошиљаоца у вези са избором поштанске услуге или обезбеђењем садржине пошиљке (неодговарајуће паковање, недозвољен садржај и сл.);

4) адреса непотпуна или нетачна.

Члан 44.
Застарелост потраживања

Потраживања корисника за накнаду штете застаревају истеком рока од три године. Застарелост почиње да тече:

1) за потраживања због више наплаћене поштарине или других трошкова – од дана плаћања;

2) за потраживања због прекорачења рока за уручење – од дана уручења пошиљке, односно од дана истека рока за уручење;

3) за потраживања због губитка пошиљке – након 30 дана од истека рока за уручење пошиљке.

Застаревање се прекида када се Secut doo достави захтев за исплату потраживања у писаној форми или када се покрене поступак вансудског решавања спора пред Регулатором. Застаревање почиње изнова да тече када је кориснику достављен писани одговор на захтев и не може наступити пре истека roka od 30 дана од дана добијања одговора. Накнадни захтеви у вези са истим предметом не прекидају застаревање.

XII. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 45.
Решавање спорова

Спорове између корисника и Secut doo стране ће решавати споразумно, односно у поступку вансудског решавања спора пред Регулатором из члана 38. ових Општих услова. Ако спор није могуће решити на тај начин, надлежан је стварно надлежни суд у Београду.

Члан 46.
Објављивање и примена

Ови Општи услови доносе се уз сагласност Регулатора.

Secut doo истиче ове Опште услове на видном месту у пословним просторијама, објављује их на интернет страници www.secut.rs и на други начин чини јавно доступним корисницима, најмање осам дана пре почетка њихове примене.

Даном почетка примене ових Општих услова престају да важе Општи услови за обављање поштанских услуга Secut doo из маја 2021. године.

У Београду, ДИРЕКТОР

19.10.2026. године _____