

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

za vršenje kurirskih usluga

Opšte odredbe

Član 1. (Predmet)

- (1) DMExpress je privredno društvo koje obavlja kurirske delatnosti osim delatnosti javnih pošta na način i uz uslove propisane odredbama Zakona o poštama Srbije, entitetskim zakonima, podzakonskim aktima i ovim Opštim uslovima.
- (2) Korisnik može biti svako poslovno sposobno fizičko i pravno lice koje od DMExpress-a zatraži usluge bilo kao pošiljalac ili primalac poštanske pošiljke, koje DMExpress pruža pod uslovima propisanim ovim Opštim uslovima.
- (3) DMExpress pruža svoje usluge na celoj teritoriji Srbije.

Član 2. (Ugovor o pristupanju)

- (1) DMExpress pruža usluge na osnovu ugovora po pristupanju u skladu sa pozitivnim propisima iz oblasti poštanskog saobraćaja i ovim Opštim uslovima.
- (2) Ugovor po pristupanju u pravilu nije u pisanom obliku.
- (3) Ugovor po pristupanju smatra se zaključenim kad DMExpress preuzme pošiljku. Vreme zaključivanja ugovora po pristupanju određuje se prema podacima unesenim u tovarni list prilikom preuzimanja pošiljke od pošiljaoca.
- (4) DMExpress može sa određenim korisnicima zaključiti ugovor o saradnji kojim se uređuju uslovi, način i postupak pružanja kurirskih usluga, kao i način plaćanja usluge. Ugovor o saradnji je pisani akt i smatra se zaključenim kada DMExpress i Korisnik potpišu isti. Vreme sklapanja ugovora o saradnji se određuje prema datumu navedenom u ugovoru o saradnji.

Član 3. (Radno vreme)

Radno vreme svih poslovnica DMExpress-a je od 07,30h do 21,00h svakim radnim danom, subotom od 08,00h do 15,00h.

Član 4. (Punomoć)

- (1) Korisnici usluga DMExpress-a mogu sve pošiljke primati i putem punomoćnika na način i uz uslove kako je to zakonom predviđeno u pogledu fizičkih i pravnih lica.
- (2) Prilikom ostvarivanja prava iz punomoći, punomoćnik je obavezan, na zahtev radnika DMExpress-a, pokazati punomoć i dokazati svoj identitet.

Član 5. (Dokazivanje identiteta)

(1) Pošiljalac, primalac ili drugo ovlašćeno lice dokazuje svoj identitet sledećim ispravama:

1. ličnom kartom;
2. službenom ispravom - knjižicom pripadnika vojske ili policije;
3. pasošem;
4. nacionalnom ličnom kartom stranih državljana;
5. stalnom pograničnom dozvolom - propusnicom.

(2) Ako radnik DMExpress-a posumnja u validnost i zakonitost posedovanja isprave kojom se dokazuje identitet, odbiće uručenje pošiljke.

Član 6. (Kurirske usluge)

(1) Kurirske usluge su poštanske usluge sa dodatom vrednošću koje DMExpress obavlja na osnovu posebnog zahteva pošiljaoca, a podrazumevaju preuzimanje poštanskih pošiljki na adresi pošiljaoca, direktan prenos i uručenje na adresi primaoca.

(2) DMExpress je obavezan pošiljaocu izdati tovarni list kao potvrdu o preuzimanju pošiljke i isti uručiti uz potpis primaoca.

(3) Za obavljanje kurirskih usluga DMExpress poseduje licencu izdatu od strane Agencije za poštanski saobraćaj.

Član 7. (Poštanska pošiljka)

Poštanska pošiljka je svaka adresovana pošiljka u konačnom obliku u kojem je DMExpress treba uručiti. Poštanske pošiljke su pismonosne pošiljke (dokumenti), paketske pošiljke i vrednosne pošiljke.

Član 8. Dokument (pismonosna pošiljka)

Dokument je vrsta komunikacije u pisanom obliku otisnuta na papiru ili drugom odgovarajućem nosiocu podataka, koji je potrebno poslati i dostaviti na adresu koju je naveo pošiljalac na tovarnom listu.

Dokument može biti mase do 2 kg.

Član 9. Paket

Paket je zatvorena pošiljka koja može sadržati robu i druge predmete. Pošiljalac ispunjava tovarni list, a primaocu se paket uručuje uz potpis na tovarnom listu. Paket može biti težak do 31,5 kg. Iznad navedene težine paket se smatra paletnom robom.

Paket koji sadrži žive životinje, lako lomljive predmete, tečnosti, lako topljive materije, delove životinjskog ili ljudskog tela, urne sa pepelom, osetljive uređaje, zarazne materije i sl., DMExpress ne preuzima.

Glomaznim paketom smatra se svaki paket koji se zbog svog oblika ili sastava ne uklapa sa ostalim paketima, ako mu je bilo koja stranica duža od 500 mm i ako mu bilo koja od ostale dve

stranice, uzeta pojedinačno, prelazi 300 mm. Za glomazne pakete se primenjuje cenovnik određen prema zapremini.

Član 10.

(Vrednosna poštanska pošiljka)

(1) Vrednosna poštanska pošiljka (u daljem tekstu: vrednosno pismo) je pošiljka na kojoj je pošiljalac označio vrednost pošiljke brojem i slovima u odgovarajućem polju na tovarnom listu. Iznos označene vrednosti u RSD upisuje pošiljalac latiničnim ili ćiriličnim pismom i arapskim brojevima, a ne sme biti upisan običnom olovkom. Pošiljaocu se daje potvrda o prijemu pošiljke, a primaocu se pošiljka uručuje uz potpis.

(2) Vrednosno pismo može sadržati robu, novac, pismeno saopštenje i druge predmete. Vrednosno pismo može biti mase najviše do 2 kg.

(3) Najveća označena vrednost vrednosnog pisma može biti do 500.000 RSD.

(4) Pošiljalac je obavezan na vrednosnom pismu označiti stvarnu vrednost sadržaja o čemu potpisuje izjavu na potvrdi o prijemu pošiljke.

(5) Na omotu vrednosnog pisma ne sme se ništa brisati, strugati, ispravljati, precrtavati i podcrtavati, niti stavljati nalepnice ili oznake, osim službenih oznaka i nalepnica.

Član 11.

Pojam kurirske usluge i usluge sa dodatnom vrednošću

DMExpress u svom poslovanju obavlja kurirske usluge i usluge sa dodatnom vrednošću.

Pod kurirskim uslugama se smatraju poštanske usluge sa dodatnom vrednošću koje DMExpress obavlja na osnovu posebnog zahteva pošiljaoca, a podrazumevaju preuzimanje pošiljki na adresi pošiljaoca, direktan prenos i uručenje na adresi primaoca.

DMExpress u smislu odredbi iz prethodnog stava ovog člana pruža usluge sa sledećim dodatim vrednostima:

1. Preuzimanje pošiljki po zahtevu pošiljaoca u određeno vreme i na određenom mestu;
2. Rok isporuke od 24h do 48 h od momenta preuzimanja pošiljke;
3. Uručenje u dogovorenom roku i na dogovorenoj adresi;
4. Preusmeravanje, zadržavanje i čuvanje pošiljki prema zahtevu pošiljaoca.

Posebne usluge

Član 12.

Pošiljka sa povratnicom

Pošiljka sa povratnicom je pošiljka koju prati obrazac "POVRATNICA", koju popunjava pošiljalac i predaje uz pošiljku zahtevajući da se pošiljka uruči primaocu uz potpisano potvrđenje na povratnici, a koja se vraća kao obična pismonosna pošiljka i uručuje pošiljaocu pošiljke kao obaveštenje o uručanju pošiljke.

Povratnicu popunjava pošiljalac i predaje je zajedno sa pošiljkom.

Član 13.

Otkupna pošiljka

Otkupna pošiljka je pošiljka za koju pošiljalac prilikom predaje zahteva da se uruči primaocu uz prethodnu naplatu otkupnog iznosa u korist pošiljaoca pošiljke. Pošiljalac je obavezan u tovarnom listu naznačiti postojanje naplate pouzecom i navesti cenu otkupne pošiljke. Naznačeni iznos otkupnine u tovarnom listu (ne) smatra se relevantnom vrednošću pošiljke.

Član 14.

Usluga preuzimanja pošiljaka po pozivu korisnika

Korisnici usluga DMExpress-a, uslugu preuzimanja pošiljke za isporuku, ostvaruju pozivom u call centar DMExpress-a na besplatan broj telefona: 0800 61 110.

Narudžbe primljene u toku radnog vremena (do 14,30 h) se preuzimaju istog dana do 16 h ili najkasnije narednog radnog dana.

Član 15.

Usluga neposredne komunikacije korisnika usluge sa DMExpress-om po pitanju toka isporuke

DMExpress pruža korisnicima mogućnost neposredne komunikacije po pitanju toka isporuke pošiljke na jedan od sledećih načina: pozivom u call centar DMExpress-a ili slanjem e-maila. Pozivom u call centar DMExpress-a na besplatni broj telefona 0800 61 110, uz identifikaciju korisnika, radnik call centra daće preciznu informaciju o trenutnom statusu pošiljke.

Call centar odgovara na pozive do 17 h svakog radnog dana, subotom do 14 h.

Korisnik usluge status pošiljke može saznati i putem mail adrese: info@dmexpress.rs radnim danom od 8 h do 17 h i subotom od 9 h do 14 h. Elektronska pošta koja pristigne izvan navedenog termina, biće obrađena prvi naredni radni dan.

Član 16.

Usluga evidencije povrata neisporučenih pošiljki na zahtev naručioca

DMExpress će sve pošiljke neoznačene adrese, kućnog broja, imena i prezimena fizičkog lica ili zbog odbijanja primaoca, nakon roka od radnih dana vratiti pošiljaocu uz navođenje razloga neisporučivanja pošiljke uz dostavljanje izrađene elektronske ili ispisane evidencije o vraćenim pošiljkama.

Pošiljka se vraća pošiljaocu i u slučaju kada je primalac:

1. odbio prijem pošiljke;
2. nepoznat;
3. otputovao ili preselio na nepoznatu adresu ili je adresa nedovoljna;
4. umro;

Ako se pošiljka vraća pošiljaocu zbog nemogućnosti uručjenja primaocu, pošiljalac je obavezan platiti povratnu poštarinu prema cenovniku DMExpress-a. DMExpress je obavezan na omotu pošiljke naznačiti razlog vraćanja pošiljke. Pošiljka se čuva u najbližoj poslovnici DMExpress-a gde je primalac može preuzeti.

Član 17.

Usluga ponavljanja isporuke na zamensku adresu po dodatnom zahtevu naručioca

Ukoliko radnik DMExpress-a ne zatekne primaoca pošiljke na adresi koju je naveo korisnik usluge, ostaviće obaveštenje u sandučić primaoca sa naznačenim brojem telefona i adresom najbliže poslovnice.

Pozivom na telefonski broj poslovnice DMExpress-a, odnosno u call centar na besplatan broj telefona: 0800 61 110, primaocu će se omogućiti preusmeravanje pošiljke, ponovna dostava ili preuzimanje pošiljke u poslovnici DMExpress-a, bez prethodnog vraćanja pošiljke pošiljaocu. Korisnik usluge za sve vreme trajanja isporuke ima mogućnost da stupi u neposredan kontakt sa radnikom DMExpress-a putem call centra na broj telefona: 0800 61 110 kako bi promenio mesto isporuke pošiljke.

Član 18.

Usluga narudžbine putem interneta ili e-maila

Korisnik usluge može putem web stranice www.dmexpress.rs naručiti usluge koje pruža DMExpress.

Korisnik narudžbinu usluge obavlja ispunjavanjem on-line obrasca za narudžbine usluge. Korisnik može narudžbinu usluge koju obavlja DMExpress obaviti i putem e-maila na adresu: info@dmexpress.rs. Narudžbine iz ovog člana, zavisno od vremena primanja, biće obrađene u toku radnog dana ili prvi sledeći radni dan, ako je narudžbina stigla van radnog vremena call centra.

Član 19.

Vremenski određena usluga isporuke

DMExpress pruža korisnicima mogućnost slanja ekspresnih pošiljki što podrazumeva dostavljanje pošiljke primaocu u tačno određeno vreme.

DMExpress će vremenski određenu uslugu dostave izvršiti u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova, osim u slučaju vremenskih nepogoda ili više sile.

Ukoliko pošiljka nije isporučena u dogovorenom vremenu usled okolnosti na koje DMExpress nije mogao uticati, DMExpress ne odgovara za neispručivanje ili kašnjenje u isporuci pošiljke.

Član 20.

Postupak preuzimanja pošiljki

DMExpress obavlja preuzimanje pošiljki na osnovu narudžbine korisnika usluge u poslovnici DMExpress-a, putem poziva na besplatni broj telefona call centra 0800 611 110, putem elektronske pošte na adresu: info@dmexpress.rs, internet stranice www.dmexpress.rs, osim ako ugovorom sklopljenim sa korisnikom usluge nije drugačije dogovoreno.

Pošiljalac je prilikom predaje pošiljke obavezan ispuniti tovarni list izdat od strane radnika DMExpress-a. Tovarni list sadrži sledeće: ime i adresu pošiljaoca i primaoca, količinu i vrednost pošiljke, iznos naknade za uslugu prevoza, odnosno zabeležku da je naknada plaćena unapred, svotu kojom je pošiljka opterećena, mesto i dan izdavanja tovarnog lista.

Član 21.

Pakovanje pošiljki

Pošiljalac je obavezan zapakovati pošiljku tako da zaštiti njen sadržaj, druge pošiljke i radnike koji rukuju sa pošiljkom.

Pod pakovanjem pošiljke podrazumeva se stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajući omot (kovrta, ambalaža, kutija, sanduk i sl.), zbog sprečavanja oštećenja ili umanjenja njenog sadržaja. Pakovanje mora odgovarati sadržaju i obliku pošiljke, veličini, masi i vrednosti pošiljke, te uslovima i dužini relacije na kojoj se pošiljka prenosi.

Pošiljke za koje je upotrebljena tipska ambalaža ne trebaju se umotavati.

Sve pošiljke moraju biti upakovane, osim onih za koje po njihovoj prirodi pakovanje nije potrebno.

Pošiljalac je odgovoran za svu štetu koju je prouzrokovao drugim pošiljkama i DMExpress-u ukoliko je ista izazvana nepravilnim pakovanjem pošiljke.

Član 22.

Adresiranje pošiljki i prevoznička dokumentacija

Pošiljalac koji sa DMExpress-om ima zaključen zaseban ugovor o pružanju usluga vrši adresiranje pošiljke ili ručno (ispisivanjem potrebnih podataka na tovarnom listu) ili elektronskim putem (unošenjem potrebnih podataka u posebnom kompjuterskom programu koji je DMExpress ustupio pošiljaocu na korišćenje za vreme trajanja ugovornog odnosa).

Obrasce tovarnog lista i izjave pošiljaoca će DMExpress obezbediti svakom korisniku sa kojim ima sklopljen ugovor.

Ukoliko pošiljalac sa DMExpress-om nema sklopljen ugovor, tovarni list će ispuniti radnik DMExpress-a prilikom preuzimanja pošiljke od pošiljaoca, a na osnovu podataka dobijenih tom prilikom od pošiljaoca.

Istinitost i tačnost podataka na tovarnom listu potvrđuje svojim potpisom lice koje uručuje pošiljku DMExpress-u. Da bi se izbegle eventualne nedoumice, smatraće se da je lice koje je predalo pošiljku na prevoz radniku DMExpress-a ovlašćeno za predaju iste.

Tovarni list je obrazac koji ispunjava ili pošiljalac (ukoliko sa DMExpress-om ima sklopljen ugovor) ili radnik DMExpress-a prilikom preuzimanja pošiljke od pošiljaoca (ako pošiljalac nema zaključen ugovor sa DMExpress-om).

Prilikom preuzimanja pošiljke, pošiljalac i radnik DMExpress-a potpisuju tovarni list. Jedan primerak tovarnog lista ostaje pošiljaocu kao dokaz da je pošiljku predao na prevoz dok drugi primerak ostaje DMExpress-u.

Otpremnica je dokument kojeg pošiljalac može poslati zajedno sa pošiljkom.

Prilikom uručivanja pošiljke primaocu, primalac potpisuje otpremnicu koja se nakon toga vraća pošiljaocu i služi kao dokaz da je primalac preuzeo pošiljku.

Uslugu povratka otpremnice DMExpress dodatno naplaćuje u skladu sa svojim cenovnikom.

Član 23.

Postupak sa pošiljkama koje sadrže zabranjene predmete

Zabranjeno je slanje pošiljki koje sadrže:

1. eksplozivne i lako zapaljive predmete ili predmete čiji je prijem povezan s opasnošću za druge pošiljke, objekte, opremu i prevozna sredstva ili za život i zdravlje ljudi;
2. predmete čiji je prenos zabranjen posebnim zakonskim i drugim propisima;
3. opojne droge, osim kad su pošiljalac i primalac ovlašćeni za promet ili upotrebu opojnih

droga.

Ako postoji sumnja da pošiljka sadrži neke od predmeta čiji je prenos zabranjen, radnik DMExpress-a može od lica koje predaje pošiljku zahtevati otvaranje pošiljke radi pregleda sadržaja, da po potrebi dokaže svoj identitet, te da nakon obavljenog pregleda zatvori pošiljku pred tim radnikom.

Ako se u skladu sa stavom (2) ovog člana ili na bilo koji drugi način utvrdi da pošiljka sadrži zabranjene predmete DMExpress je obavezan postupiti na sledeći način:

1. pošiljke čiji je promet zakonom zabranjen predati uz zapisnik nadležnom organu;
2. pošiljke koje sadrže žive životinje, čiji je prenos zakonom zabranjen, vratiti pošiljaocu.

Član 24.

Pravo merenja i obračuna

Nakon što DMExpress preuzme pošiljku od pošiljaoca takva pošiljka se - u skladu sa tehnološkim procesom DMExpress-a - meri po težini ili zapremini, zavisno od gabaritnosti pošiljke koja se šalje. Na ovaj način utvrđeno merenje od strane DMExpress-a smatraće se istinitim i tačnim i kao takvo vrediće i prema pošiljaocu.

Član 25.

(Otvaranje i prepakovanje poštanskih pošiljki)

(1) DMExpress može otvoriti i pregledati sadržaj poštanske pošiljke, u pravilu uz pristanak pošiljaoca ili primaoca.

(2) Izuzetno od odredbe iz stava (1) ovog člana, DMExpress je obavezan komisijski otvoriti i pregledati sadržaj poštanske pošiljke, bez pristanka pošiljaoca ili primaoca u sledećim slučajevima:

- a) kad se poštanska pošiljka ne može uručiti primaocu niti vratiti pošiljaocu (neuručena pošiljka);
- b) kad postoji sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zakonom zabranjeni predmeti;
- c) kad je poštanska pošiljka oštećena tako da je ugrožen njen sadržaj;
- d) kad poštanska pošiljka u međunarodnom poštanskom saobraćaju podleže carinskom pregledu i deviznoj kontroli u smislu carinskih i deviznih propisa.

(3) Ako se po spoljašnjem izgledu poštanske pošiljke može zaključiti da je oštećen ili umanjen sadržaj pošiljke, DMExpress je obavezan odmah pošiljku komisijski otvoriti, pregledati i zapisnikom utvrditi stanje i sadržaj pošiljke, te pošiljku prepakovati.

(4) Ako primalac ili druga ovlašćena osoba prilikom uručjenja pošiljke podnese prigovor radi oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke, DMExpress je obavezan pošiljku komisijski otvoriti i pregledati sadržaj, uz prisutnost primaoca, te u zapisniku upisati utvrđeno stanje i sadržaj pošiljke, ako takav zapisnik nije sačinjen pre pokušaja uručjenja pošiljke.

(5) DMExpress je obavezan pošiljku prepakovati i zapisnikom utvrditi stanje i u slučaju kad se posle prijema, a pre uručjenja pošiljke, utvrdi da je sadržaj pošiljke pokvaren ili pošiljka nije zapakovana na propisani način, tako da je ugrožen njen sadržaj ili ostale pošiljke.

(6) Prilikom komisijskog otvaranja i prepakovanja pošiljke, DMExpress je obavezan sačiniti zapisnik u dva primerka, od kojih se jedan uručuje primaocu pošiljke, uz potpis na zapisniku.

Član 26.

Uručenje pošiljki

Uručenjem pošiljke smatra se uručenje pošiljke primaocu ili drugom ovlašćenom licu na adresi primaoca.

Pošiljke se uručuju u pravilu lično primaocu. Izuzetno, pojedine vrste pošiljaka mogu se uručiti i odraslom članu domaćinstva ili licu zaposlenom kod primaoca.

Član 27.

(Vraćanje poštanskih pošiljki)

Ako pošiljalac nije drugačije odredio ili zakonskim propisima nije definisano, pošiljka se vraća pošiljaocu u slučaju kada je primalac:

- a) odbio prijem pošiljke;
- b) nepoznat;
- c) otputovao ili preselio na nepoznatu adresu ili je adresa nedovoljna;
- d) umro;
- e) nije preuzeo pošiljku u roku određenom ovim Opštim uslovima.

(2) Pošiljka se vraća pošiljaocu i u slučaju kada se nije mogla uručiti primaocu zbog nepotpune adrese.

(3) Izuzetno od odredbe iz stava (1) tačka d) ovog člana pošiljka se može uručiti članu domaćinstva umrlog primaoca.

(4) Ako se paket, vrednosno pismo ili otkupna pošiljka vraća pošiljaocu radi nemogućnosti uručjenja primaocu, od pošiljaoca se naplaćuje povratna poštarina prema cenovniku, osim poštarine za uslugu koja se u povratku ne obavlja.

(5) DMEExpress je obavezan na omotu pošiljke naznačiti razlog vraćanja pošiljke (odbio prijem, umro, nepoznat, otputovao, adresa nedovoljna i sl.) i to overiti otiskom žiga i potpisom zaposlenog.

(6) DMEExpress je obavezan preuzeti već uručene pošiljke ako su bile pogrešno uručene drugoj osobi, odnosno primaocu.

Član 28.

(Neuručive pošiljke)

(1) Ako pošiljku iz bilo kojeg razloga nije moguće uručiti primaocu niti vratiti pošiljaocu pošiljka se smatra neuručivom pošiljkom.

(2) U slučaju kad primalac i pošiljalac odbiju prijem pošiljke smatra se da su se odrekli prava vlasništva nad pošiljkom u korist DMEExpress-a. DMEExpress može takve pošiljke odmah uništiti ili sadržaj prodati, a novac od prodaje smatrati svojim prihodom.

(3) Druge neuručive pošiljke DMEExpress je dužan komisijski otvoriti i pregledati radi utvrđivanja adrese primaoca i/ili pošiljaoca iz sadržaja pošiljke. Ako se pronađe adresa primaoca i/ili pošiljaoca, pošiljka se mora prepakovati i otpremiti na adresu primaoca odnosno pošiljaoca uz stavljanje odgovarajuće obaveštenje na pošiljci.

(4) Ako se nakon pregleda poštanske pošiljke ne pronađe adresa ni pošiljaoca niti primaoca, pošiljka će se smatrati neuručivom i DMEExpress će:

- a) običnu pismonosnu pošiljku, koja sadrži samo pismeno saopštenje, komisijski odmah uništiti;
- b) ostale poštanske pošiljke čuvati godinu dana, računajući od dana komisijskog pregleda;
- c) novac i neisplaćene poštanske novčane uputnice čuvati tri (3) godine računajući od dana obavljenog pregleda ili od dana kada je utvrđena nemogućnost isplate uplatnica.

(5) Ako je sadržaj pošiljke male vrednosti prema troškovima javne prodaje ili ako postoji opasnost da će se sadržaj pošiljke brzo pokvariti, DMExpress može prodati pošiljku i bez javne prodaje ili pošiljku komisijski uništiti ukoliko ta prodaja nije moguća.

(6) Nakon isteka roka za čuvanje neuručivih pošiljaka iz stava (4) tačka b) DMExpress će neuručive pošiljke koje imaju tržišnu vrednost izložiti javnoj prodaji, a ostale neuručive pošiljke komisijski uništiti.

Član 29.

(Odgovornost DMExpress-a)

U pogledu odgovornosti za odštetu, ne može postojati razlika između gubitka, oštećenja ili kašnjenja poštanskih pošiljki u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju.

DMExpress je odgovaran:

a) za gubitak ili oštećenje poštanske pošiljke ili umanjeње njenog sadržaja;

b) za prekoračenje roka za prenos i uručenje poštanske pošiljke;

c) u slučaju kada nije obavio uslugu ili uslugu nije obavio u celini.

Operater poštanskog prometa nije odgovoran u sledećim slučajevima:

a) kada dokaže da se događaji iz stava (2) ovog člana nisu mogli predvideti, izbeći ili otkloniti (viša sila);

b) kada korisnik usluge ne podnese reklamaciju u roku utvrđenom ovim Opštim uslovima ili ne podnese zahtev za naknadu štete u roku utvrđenom ovim Opštim uslovima;

c) kada se radi o poštanskim pošiljkama čiji je sadržaj zabranjen;

d) kada je šteta uzrokovana time što korisnik usluge nije zapakovao pošiljku na način da osigura njen sadržaj ili se nije koristio odgovarajućom ponuđenom uslugom DMExpress-a.

DMExpress ne odgovara za izgubljenu dobit, niti za ostvarenu štetu koja može nastati zbog gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja poštanske pošiljke, te prekoračenje roka za prenos i uručenje pošiljke.

Član 30.

(Naknada štete)

(1) DMExpress će isplatiti odgovarajuću naknadu korisniku poštanskih usluga u slučaju gubitka, oštećenja, umanjenja sadržaja ili prekoračenja rokova prenosa poštanskih pošiljaka, do kojih je došlo krivicom, namerom ili nepažnjom DMExpress-a.

(2) Pored naknade štete korisnik ima pravo i na povratak naplaćene poštarine za datu uslugu. Za prekoračenje roka prenosa poštanske pošiljke korisniku poštanskih usluga se samo vraća iznos naplaćene poštarine.

(3) Za naknadu štete u međunarodnom poštanskom saobraćaju primenjuju se akti Svetske poštanske unije.

(4) Ako se izgubljena pošiljka ili njen deo pronađe nakon isplate naknade štete, DMExpress će o tome obavestiti korisnika usluge.

(5) Ako korisnik usluge zahteva uručenje naknadno pronađene pošiljke, obavezan je vratiti iznos primljene naknade štete. U protivnom DMExpress ima pravo uništiti pošiljku ili prodati njen sadržaj.

(6) Pošiljalac poštanske pošiljke odgovoran je DMExpress-u za štetu koju njegova pošiljka nanese ostalim poštanskim pošiljkama, objektima, opremi, radnicima DMExpress-a i drugim

osobama, pod uslovom da se utvrdi da je nastanak štete izazvan krivicom, namerom ili nepažnjom pošiljaoca.

Član 31.
(Primena drugih propisa)

(1) Sve što nije predviđeno odredbama ovih Opštih uslova, a odnosi se na obavljanje i korišćenje poštanskih usluga i postupka ostvarivanja međusobnih prava i obaveza DMExpress-a i korisnika poštanskih usluga primenjuju se odredbe Zakona i akta Svetske poštanske unije.