

Posebni uslovi za obavljanje kurirske dostave

Opšte Odredbe

Sprinter se obavezuje da će za račun pošiljaoca (nalogodavca) organizovati ekspresno kurirsko dostavljanje robe i predmeta po principu .od vrata do vrata, koja obuhvata: prijem, prevoz, pretovar, otpremu, urucenje i vraćanje neisporucenih dostava.

Pod predmetom dostave se podrazumeva pravilno upakovana i adresovana celina na kojoj mora biti označeno,čitko i jasno, naziv odnosno ime i prezime primaoca i pošiljaoca, puna adresa ili oznaka na osnovu koje se neosporno može utvrditi primalac, maksimalne mase do 30 kg.

Svi korisnici usluga Sprinter-a su upoznati sa ovim posebnim uslovima koji su dostupni kako javno, tako i kao prilog Ugovora o dostavnih usluga. Potpis pošiljaoca prilikom predaje smatra se razumevanjem i prihvatanjem uslova poslovanja. Prilikom prijema bilo koje vrste predmeta-dostave Sprinter izdaje potvrdu o prijemu koja na sebi, pored elemenata identifikacije I kompletnu adresnicu I opis predmeta dostave.

Usluge

Sprinter obavlja usluge dostave koje ne pripadaju univerzalnim poštanskim uslugama, kao i usluge dodatne vrednosti. Nerezervisane usluge van domena univerzalne poštanske usluge i usluge dodatne vrednosti su:

- Ekspres usluge dostave
- Kurirske usluge dostave,
- Call center usluga,
- Usluge prijema i urucenja na mestu i u vreme koje zahteva korisnik usluga.

Sprinter svoje poslovanje bazira na uslugama dodatne vrednosti komercijalnog servisa, koje se ogledaju u posebnim zahtevima ugovaraca usluge (način i mesto preuzimanja, vreme isporuke, brzina prenosa), kao i niz mnogih dodatnih usluga.

Posebne usluge

Sve dostave koje nalogodavac poverava Sprinteru-u su ekspresne, registrovane i imaju svoj broj.

Posebne usluge koje pošiljalac zahteva se naplaćuju 70% na osnovnu cenu bez obzira na vrstu i broj posebnih usluga koje se pružaju.

Obične usluge kurirske dostave su registrovane usluge o kojima se vodi evidencija i za koje se izdaje potvrda o prijemu kao i potvrda o urucenju predmeta dostave.

Ekspres dostava sa ličnim uručenjem je registrovana dostava koja zahteva uručenje lično primaocu i za koju se izdaje potvrda o prijemu kao i potvrda o uručenju.

Prilikom lične dostave je obavezno identifikovanje primaoca na osnovu dokumenata koji poseduju sliku (licna karta, pasoš, vozačka dozvola, radna legitimacija i sl). Pomenuta dostava nosi obeležje .Licno. i kao dokaz o uručenju se prosleđuje povratnica koja nosi naziv Povratnica-Lično.

Za registrovanu dostavu sa dostavnicom se izdaje potvrda o uručenju sa svim potrebnim podacima o predmetnoj dostavi (naziv pošiljaoca, posebne usluge, težina, vrednost, posebne usluge i sl) koje ima svaka dostavnica. Pošiljalac zahteva vraćanje potpisane otpremnice za koju je unapred uracunata cena usluge u cenu dostave.

Cenovnik usluga

Za sve usluge Sprinter određuje svoj cenovnik . Takav cenovnik je istaknut na svim vidnim mestima poslovnih objekata Sprinter-a kao i na internet prezentaciji kompanije koja je dostupna svim korisnicima elektronskih servisa WWW.SPRINTER.RS i WWW.KURIRSKASLUZBA.RS

Kod ugovorenih partnera Sprinter može odredovati cene nezavisno od cenovnika koji predstavlja zvanični cenovnik za pojedinacnog korisnika, a u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima i ovim posebnim uslovima.

Uslugu dostave može platiti i pošiljalac i primalac shodno dogovoru, odnosno ugovornom odnosu. U cenu usluga se uvek uračunavaju posebne usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva.

Sve posebne usluge se dodatno uračunavaju (dodaju) u osnovu cenu po težinskim skalama, kao i hitnosti, vremenu dostave.

Ukoliko je naznačeno da uslugu dostave plaća primalac, za koju je isti odbio prijem,

Sprinter zadržava pravo da za pomenutu uslugu tereti pošiljaoca nakon vraćanja iste.

Ukoliko za izvršenu uslugu dospelat potraživanja klijent ne realizuje u vremenskom periodu naglašenom na racunu, Sprinter zadržava pravo da ukine mogućnost bezgotovinskog plaćanja kao i posebne komercijalne uslove, regulisane Ugovorom o usluga kurirske dostave u unutrašnjem saobraćaju, i primenjuje osnovni cenovnik ili da ostvari založno pravo na predmetima dostave pošiljaoca koja mu je predate na prevoz do izmirenja svih obaveza.

Mreža pokrivenosti

Sprinter obavljanje svojih usluga vrši preko glavnog centra - Beograda, koji je ujedno i sedište kompanije.

Radno vreme

Radno vreme call centra Sprintera je od 08h do 16h, prijem od klijenata preko call centra se obavlja radnim danom od 08h do 15:30h.

Na svim poslovnim objektima Sprintera - a je istaknuto radno vreme i naziv kompanije. Radno vreme, pre svega, definiše vreme do kojeg se primaju pošiljke, a radno vreme za isporuku pošiljaka može biti i duže od predviđenog radnog vremena.

Sprinter trenutno posluje na teritoriji Beograda a za potrebe klijenta može izvršiti ekspresnu kurirsku dostavu (najkraći vremenski rok) na celoj teritoriji Republike Srbije izuzimajući Kosovo i Metohiju.

Pakovanje i adresovanje

Sva pakovanja moraju biti pravilno adresovana i zapakovana od strane pošiljaoca, sem u koliko se to ugovorom drugačije ne reguliše. Na svakom pakovanju mora biti čitko oznacen naziv, ime i prezime primaoca, puna adresa kao i oznaka zone, odnosno dela grada ili regiona Srbije (, kao i region primaoca na osnovu kojeg se neosporno može utvrditi primalac.

Sprinter zadržava pravo naknadne provere mase i zapremine

Pošiljalac je odgovoran za izbor vrste usluge prema prirodi, sadržini, stvarnoj vrednosti i značaju pošiljke za njega, kao i za izbor posebnih usluga. Pakovanje i zatvaranje mora da odgovara vrsti, obliku, masi i vrednosti predmeta dostave. Za štetu koja je prouzrokovana sadržinom ili neodgovarajućim pakovanjem odgovoran je pošiljalac.

Zabranjeni predmeti

Sprinter neće prihvatiti za prenos: novac, nakit, plemenite metale, drago kamenje, životinje, opojne droge i psihosomatske materije, radioaktivne, zapaljive i druge opasne materije, oružje i municiju i sve predmete čiji je prenos zakonom zabranjen. Posledice slanja predmeta i robe koja je isključena iz prenosa snosi pošiljalac.

Raspolaganje predmetom dostave

Pošiljalac ima pravo da raspolaže predmetom dostave do urucenja iste primaocu. Primalac ima pravo da odbije prijem iste.

Neuručeni predmet dostave se vraća pošiljaocu (ukoliko on nije drugačije odredio) u sledećim slučajevima:

-Ako primalac odbije prijem,

-Ako je primalac nepoznat na naznacenoj adresi,

-Ako je adresa primaoca nepotpuna,

-Ako je primalac preminuo,

-Ako primalac nije kod kuće – ostavlja se izveštaj o prispeću sa podacima gde i u kom roku se može preuzeti predmet dostave.

Sprinter garantuje u skladu sa zakonom tajnost svih podataka i nepovredivost predmeta od prijema do urucenja.

Sprinter sve podatke o primljenim i uručenim čuva u elektronskoj formi, uz Pomoć programa koji je izrađen po potrebama službe.

Reklamacije i potraživanje predmeta dostave

Potraživanje naknade štete i druge vrste reklamacija korisnik usluge može ostvariti podnošenjem zahteva u pisanoj formi u roku od 7 dana od dana prijema istih. Sprinter se obavezuje da de nadoknaditi štetu pod sledećim uslovima:

- Za gubitak ili potpuno oštećenje - desetostruki iznos naplaćene dostave,
- Za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne pošiljke - iznos označen na dostavnici za naplaćenu uslugu po vrednosti i desetostruki iznos naplaćene dostave,
- Oštećenje ili umanjenje sadržaja pakovanja - iznos u visini utvrđenog ili procenjenog dela oštećenja sadržaja, ali ne veći od iznosa koji bi se isplatio u slučaju gubitka ili potpunog oštećenja,
- Sprinter se obavezuje da u roku od 30 dana od dana podnošenja reklamacije, isplatiti štetu pošiljaocu. Zahtev za nadoknadu štete može podneti pošiljalac, primalac ili ovlašćeno lice uz stavljanje na uvid Potvrde o prijemu dostave.
- Za prekoračenje roka dostave Sprinter se obavezuje da će isplatiti petostruki iznos naplaćene usluge.

Odgovornost za nadoknadu štete

Odgovornost Sprintera-a je strogo ograničena na direktan fizički gubitak ili oštećenje robe. Sprinter ne prihvata odgovornost koja zahteva nadoknadu gubitka dobiti, zarade, kamata, budućih poslova, bilo da je takav gubitak ili šteta indirektna ili čak ako je prevoznik upozoren na rizik takvog gubitka ili štete pre ili nakon prijema predmeta dostave, budući da se pošiljalac može osigurati od posebnih rizika. Sprinter odgovara za gubitak i oštećenje predmeta dostave od trenutka preuzimanja pa do njenog uručenja i oslobađa se odgovornosti za naknadu štete, ako dokaže da je šteta nastala bez njegove krivice, ili usled uzroka koji se nisu mogli predvideti ni izbeći, niti otkloniti zbog prirode sadržine ili pakovanja, ili krivicom pošiljaoca ili nepredvidivog uzroka više sile koji se nije mogao spreciti, izbeći ili otkloniti.

Uručenje i rokovi za uručenje

Sve dostave Sprinter uručuje na naznačenu adresu primaoca, bilo članu domaćinstva ili zaposlenom licu na naznačenoj adresi, uz obavezan potpis primaoca (ukoliko nije naznačeno lično uručenje).

Kod posebno ugovorenih klijenata Sprinter izdaje u elektronskoj formi listing potvrda o uručenim (dostavljenim) predmetima dostave (spisak svih dostava sa potpisima primalaca, vreme urucenja, vrsta, nacin urucenja...).

Pod rokovima za uručenje podrazumeva se vreme od momenta prijema (datum, sat i minut) pošiljke do momenta uručenja (datum, sat i minut) primaocu.

Pod uručenjem se podrazumeva predaja primaocu na naznačenoj adresi.

Sve preuzete dostave Sprinter se obavezuje da uruči ili ako je to nemoguće usled datih okolnosti(neispravne adrese, nepoznatog primaoca na adresi, više sile ili elementarnih nepogoda) Call center obaveštava pošiljaoca o nastalim okolnostima te isti odlučuje kako će se dalje postupati.

- Za uslugu danas za sutra , ukoliko iz nemogućnosti uručenja u periodu od 24h od momenta prijema, ne izvrši dostava primaocu, i pošiljalac odluči da Sprinter ostavi izveštaj o neuspehom uručanju
- Ukoliko je primalac fizičko lice.
- Za sve dostave koje se ne uruče u periodu od 24h od momenta prijema, primaocu se ostavlja izvešta pod nazivom (neuspelo uručenje) sa razlogom neuručivosti. Na osnovu tog izveštaja primalac se može informisati o dostavi. Dostava se može obaviti i u sedištu centra na određenoj lokaciji koja je naznačena na izveštaju.
- Sprinter uručuje predmet dostave narednog radnog dana (za uslugu danas za sutra), i to u roku najdužem od 24h od momenta prijema iste.

Usluge po službenoj dužnosti i usluge po posebnom zahtevu

Usluge po posebnom zahtevu su dostave koje Sprinter obavlja na zahtev korisnika usluge, da se:

- predmet dostave nadošalje na novu adresu, (tarifira se kao nova dostava)
- predmet dostave vrati pre otpreme, (tarifira se kao dostava sa povratnicom)
- Izda naknadna potvrda o prijemu registrovane dostave odnosno za sve predmete slanja
- Izmeni adresa dostave, (tarifira se kao nova isporuka)
- Da se čuva u poslovnim prostorijama Sprintera do zahtevanog roka,
- Vrate pošiljaocu neuručene dostave,
- Prepakuje sadržaj oštećene dostave.

Usluge dodatne vrednosti

Usluge dodatne vrednosti su usluge koje imaju posebne zahteve u pogledu kvaliteta i načina prenosa predmeta dostave.

Call Centar je pozivni centar preko koga su naručioci usluge (pošiljalac ili primalac) u obavezi da :

- Operateru izdiktiraju sve potrebne tačne podatke o pošiljaocu (mestu preuzimanja) i primaocu dostave sa svim podacima o predmetima koji se dostavljaju,
- Dobiti sve potrebne informacije o statusu dostave i informacije o načinu korišćenja Usluga Sprinter kurirske službe.
- Ostale informacije.

Ekspres usluge su usluge koje podrazumevaju prijem, preradu, prevoz i uručenje svih kategorija ekspresnih dostave u roku definisanom ovim uslovima.

Pod ekspres uslugom podrazumevamo usluge:

- Hitno (prijem i uručenje u najkraćem mogućem vremenskom roku a najduže do 90 min.)
- Standard (prijem i uručenje u vremenskom periodu od 60 do 120 min.)
- Ekonomik (prijem i uručenje u vremenskom periodu 120 do 240min.)
- Tokom dana (sve preuzeto do 11h biće uručene do 16h istog dana)
- Danas za sutra (Sve preuzeto danas do 16h biće uručene sutra do 16h)

Sve ekspres usluge su posebno definisane ugovorom o pružanju usluga za svakog korisnika pojedinačno. Ugovorom su definisane bliže odredbe uručnja svih kategorija dostave.

Kurirske usluge dostave su usluge sa dodatnom vrednošću koje podrazumevaju prijem, prevoz i uručenje registrovanih dostava direktno od pošiljaoca do primaoca, bez prerade, na način da isti zaposleni za njih obavlja poslove prijema, prevoza i uručnja. Zaposleni kod operatera mora biti dostupan u svakom trenutku pošiljaocu ili primaocu.

Pod kurirskim uslugama podrazumevamo uslugu:

- Dnevni kurir,
- Lični kurir.

Dnevni kurir je usluga dodatne vrednosti koja podrazumeva: iznajmljivanje, kurira pravnim licima koje imaju potrebe za uslugama dostave na području koje operater pokriva. Iznajmljivanje kurira može biti minimalno 30 radnih dana a maksimalno je definisano ugovorom o korišćenju usluga. Cena usluga zavisi od frekvencije slanja predmeta dostave i vremenskog angažovanja.

Lični kurir je usluga dodatne vrednosti koja podrazumeva predaju kurira određenim pravnim licima sa kojima Sprinter sklopi ugovor o pružanju usluga.

Lični kurir podrazumeva najam jednog ili više kurira po zahtevu nalogodavca za lične potrebe određenog pravnog lica. Lični kurir je stalno prisutan na radu kod ugovornog partnera i za njega po njegovom nalogu pruža usluga dostave na području grada. Lični kurir se može unajmiti na minimalni rok od 30 dana.

Završne odredbe

Sprinter kao izvršioc usluge dostave i klijent kome se pruža usluga su saglasni sa ovim opštim odredbama i razvijaju poslovnu saradnju, te sva nerazumevanja i nesporazume vezane za njihova odgovarajuća prava i obaveze moraju pokušati rešiti sporazumno. Ukoliko problem nije moguće rešiti na ovaj način, nadležnost za spor preuzima nadležan sud u Beogradu.