



Сходно члану 9 Закона о поштанским услугама (Сл. Гласник РС број 19 од 06.03.2025) (у даљем тексту Закон), поштански оператор **ADAMSPED SYSTEM DOO**, Биковачки пут 11, Суботица доноси:

## ОПШТЕ УСЛОВЕ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

### 1. ПОДАЦИ О ПОШТАНСКОМ ОПЕРАТОРУ

ADAMŠPED SYSTEM доо, Суботица, Биковачки пут 11 (скраћено пословно име ADAMŠPED SYSTEM, са огранком Adam express) је својим огранком у Агенцији за привредне регистре регистрован шифром 53.20 – Поштанске активности комерцијалног сервиса за поштанске услуге изван опсега универзалне поштанске услуге.

Контакт телефони: +381 24 671 285, +381 24 525 080

Имејл адреса: office@adamsped.com

Веб сајт: www.adamsped.com

ADAMŠPED SYSTEM DOO, у свему поступа као правно лице овлашћено за обављање поштанских услуга сходно Закону, свим подзаконским актима који регулишу ову област и Општим условима за обављање поштанских услуга.

Као поштански оператор се обавезује да ће за рачун пошиљаоца са којим може, али не мора имати уговор о пружању поштанске услуге изван опсега универзалне поштанске услуге у унутрашњем поштанском саобраћају организовати пренос пошиљки према следећем:

- Пријем
- Усмеравање
- Пренос
- Уручење

Међународни поштански саобраћај поштански оператор ће обављати само у фази уручења поштанских пошиљака које су приспеле из иностранства на територију Републике Србије.

Република Србија  
Регулаторно тело за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд

БРОЈ: 002549441/2025-5301 004000 345003 01004

ДАТУМ: 23-06-2025

Поштански оператор поред поштанских услуга пружа и услугу складиштења и заступања у царинским поступцима ове фазе.

Поштански оператор ће на видно место у својим пословним просторијама истакнути Опште услове за обављање поштанских услуга и објавити их на својој веб страници како би она била доступна и трећим лицима најмање осам дана пре почетка њихове примене.

Поштанска пошиљка је правилно упакована и адресована целина која мора да има назначено тачно и читко име и презиме, комплетну адресу примаоца и пошиљаоца, према којима се неспорно може утврдити прималац и маса пошиљке.

## **2. Врсте поштанских услуга које ће обављати**

Поштански оператор ће обављати експрес услуге које подразумевају пријем, усмеравање, пренос и уручење регистрованих поштанских пошиљака у најкраћим роковима испоруке, с тим што се у унутрашњем поштанском саобраћају морају гарантовати рокови који не могу бити дужи од наредног радног дана од пријема пошиљке, а на захтев пошиљаоца, уручење пошиљке изузетно се може извршити одређеног дана.

### **2а Врсте поштанских пошиљака**

За обављање поштанских услуга изван опсега универзалне поштанске услуге, поштански оператор врши пренос поштанских пошиљака максималне масе до 100 кг и следећих димензија:

|                               |                                                                                                                                                          |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Пошиљке које садрже документа | минимум 9 x 14 cm, а максимум 30,5 x 38,1 x 2 cm                                                                                                         |
| Пошиљке које садрже робу      | Минимум 9 x 14 x 5 cm, а максимум не више од 1,5 m за било коју димензију или 3 m за збир дужине и највећег обима мереног у правцу различитом од дужине. |

**Регистроване пошиљке без означене вредности**, имају свој број (bar code ili QR code), о њима Adamspec system води евиденцију у свом систему за праћење пошиљки и издаје потврду о пријему.

Поштански оператор приликом пријема пошиљке издаје потврду о пријему која може бити исписана ручно или штампана помоћу неког електронског уређаја.

Оператор већину својих активности бележи електронски, користећи савремене електронске уређаје, трудећи се да сваки корисник унапред добије обавештење о свим условима пословања које нуди, као и о врстама услуга у поштанском саобраћају које је у стању да понуди.

Све пошиљке се достављају искључиво затворене без могућности отварања зарад провере садржине.

### **3. Територија на којој ће оператор обављати поштанске услуге**

Поштански оператор ће своје услуге обављати на територији Републике Србије.

### **4. Ценовник**

Поштарина је цена коју плаћа корисник за извршене услуге у поштанском саобраћају.

Ценовник поштанских услуга је попис свих цена које је оператор у могућности да понуди.

Јасно дефинисан ценовник је видно истакнут на пословним објектима оператора као и на интернет страници и доступан је свим корисницима. Оператор је дужан да на упит и захтев корисника пружи увид и евентуално објашњење појединих услуга уколико то кориснику није недвосмислено јасно.

Услуге преноса пошиљке може платити пошиљалац или прималац сходно договору или уговорном односу.

## **5. Радно време поштанског оператора**

Радно време поштанског оператора је сваки радни дан од 08.00 – 18.00 h, осим викендом, верским и државним празником.

Радно време поштанског оператора је јасно истакнуто на интернет страници, као и све друге информације у вези са радним данима и начином рада.

## **6. Паковање поштанских пошиљака**

Поштански оператор је дужан да на својој интернет страници објави упутство и препоруке за паковање одређених врста пошиљака.

Пошиљалац је одговоран за правилно паковање поштанске пошиљке на начин којим се штити сама пошиљка, али и друге пошиљке и запослени који рукују њоме.

- Предмети од стакла и остали ломљиви предмети треба да буду запаковани у тврдој амбалажи, испуњеној одговарајућим заштитним материјалом. Амбалажа треба да спречи трење, ударање и остало померање током транспорта било између предмета у истој кутији, било између предмета и зидова амбалаже.

- Течности, масне и прашкасте материје треба да буду упаковане у сигурне, непромочиве посуде.

- У случају да облик предмета не дозвољава паковање у кутију, он се мора обмотати тврдим картоном и испунити одговарајућим материјалом (углавном фолијом) тако да се обезбеди пуна сигурност садржаја пошиљке у транспорту.

Паковање и затварање пошиљки мора одговарати природи, садржини, врсти, облику, маси и вредности предмета у пошиљци.

Пошиљалац је дужан да правилно упакује поштанску пошиљку 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 са пошиљком, у складу са

законом и правилима паковања прописаним општим условима поштанских оператора.

Приликом пријема поштанске пошиљке, запослени код поштанског оператора је дужан да укаже на неправилно паковање и да уколико се исто не отклони дужан је да одбије пријем такве пошиљке.

За пошиљку са ломљивом или другом специфичном садржином, дужност поштанског оператора је да провери да ли је пошиљка адекватно упакована, да укаже на неправилно паковање, да пошиљаоцу понуди одговарајућу услугу, као и да одбије пријем такве пошиљке уколико се неправилност не отклони.

Такође, дужност поштанског оператора је да означи пошиљке са ломљивом или другом специфичном садржином и да са њима посебно пажљиво рукује у свим фазама преноса.

## **7. Адресовање пошиљака у поштанском саобраћају**

Пошиљалац је одговоран за правилно адресовање пошиљке

Приликом пријема поштанске пошиљке, пошиљаоцу се обавезно издаје потврда о пријему пошиљке која мора да садржи све елементе на основу којих се може идентификовати пошиљка:

- Име и презиме или назив примаоца
- Име и презиме или назив пошиљаоца
- Пуна адреса пошиљаоца/ примаоца
- Број пошиљке
- Датум пријема пошиљке
- Маса пошиљке
- Опис садржине
- Назнака ломљиво (уколико је ломљива пошиљка)
- Износ поштарине

Тачност података који се односе на пошиљку потврђује пошиљалац својим потписом на потврди о преузимању пошиљке или на електронском уређају без обзира да ли је податке уносио сам корисник или радник поштанског оператора.

Приликом уручења пошиљке прималац својим потписом на одговарајућем обрасцу или на електронском уређају потврђује да је пошиљка испоручена.

Поштански оператор у складу са законом гарантује тајност података и неповредивост садржаја поштанских пошиљки од пријема до уручења. Садржина пошиљке може бити проверена само од стране надлежних органа.

## **8. Предмети забрањени за транспорт**

Забрањено је слање поштанских пошиљака које садрже:

- Опасне и штетне материје, као и предмете који могу угрозити здравље и живот људи и оштетити друге поштанске пошиљке, осим материја у вези са којим је поступање уређено посебним законом, међународном конвенцијом и другим међународним актима
- Наркотике и психоактивне супстанце, осим када су пошиљалац и прималац овлашћени за њихов промет односно за њихову употребу
- Материјале порнографског или еротског карактера који приказују сексуалну експлоатацију деце (дечију порнографију) односно сексуалне радње људи које се односе на животиње и некрофилију
- Производе или супстанце које могу оштетити друге поштанске пошиљке или поштанску опрему због своје природе или амбалаже, односно паковања
- Новац, кованице, новчанице, друге хартије од вредности, племените метале и вредне комаде накита, осим у вредносним пошиљкама
- Живе животиње
- Друге материје, односно предмете чије слање је забрањено другим прописима.

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

Све последице које могу наступити из разлога слања робе која је забрањена за транспорт сноси пошиљалац.

## **9. Рокови уручења поштанских пошиљки и рокови чувања документације о поштанским пошиљкама**

Све пошиљке које поштански оператор прими, дужан је да испоручи на адресу примаоца пошиљке.

Уколико се примаоц не затекне на адреси, пошиљка се може уручити члану породице или запосленом лицу на назначеној адреси уз уписивање имена и презимена лица које је преузело пошиљку.

Роком за уручење поштанских пошиљки се сматра време од пријема пошиљке до њеног уручења. Рокови уручења не могу бити дужи од наредног радног дана од пријема пошиљке, а на захтев пошиљаоца, уручење пошиљке изузетно се може извршити одређеног дана.

У рокове уручења се не рачунају време кашњења због непотпуне или нетачне адресе, време кашњења због више силе, нерадни дани и дани када се не обавља достава пошиљки.

Поред доставе на адресу примаоца, уручењем се сматра и испорука у просторији поштанског оператора или на другим уговореним местима.

Поштанске исправе о пријему, усмеравању, преносу и уручење поштанских пошиљака се чувају у складу са законом не краће од 18 месеци.

Рокови чувања документације се продужавају за документе који се односе на наплате потраживања, документацију о пошиљкама за које су поднете рекламације и документацију о пошиљкама које су предмет судских поступака.

Оператор је дужан да податке о извршеним налозима за пренос и другу документацију насталу у раду платног система чува најмање пет година од дана њиховог извршења односно настанка, осим ако законом није утврђен дужи рок чувања.

## **10. Располагање пошиљкама и поступак са неурученим пошиљкама и рокови чувања неиспоручених пошиљака**

Пошиљалац има право располагања пошиљком до њеног уручења. Прималац има право да одбије пријем пошиљке.

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

- Прималац одбио пријем
- Прималац непознат
- Непотпуна адреса
- Нетачна адреса
- Истекао рок чувања
- Прималац пресељен
- Прималац преминуо

Све поштанске пошиљке које оператор примио а није у могућности да их испоручи примаоцу из неког од наведених разлога, оператор ће чувати наредних 5 дана почев од наредног радног дана када је покушано уручење пошиљке.

Једино пошиљке чији пријем одбије прималац, и када је прималац преминуо се враћају истог дана пошиљаоцу.

У случају неуспеле доставе регистроване поштанске пошиљке, прималац се обавештава остављањем извештаја о приспећу пошиљке који садржи обавештење у ком року и на којој адреси прималац може лично преузети своју пошиљку. Остављањем извештаја о приспећу пошиљке, оператер је испунио своју обавезу по питању уручења у прописаном року.

Уколико запослени код поштанског оператора на адреси не затекне примаоца, дужан је да остави извештај о приспећу пошиљке са унетим подацима о адреси и року у ком пошиљка може да се преузме код оператора. Рок за лично преузимање код поштанског оператора је 5 дана, рачунавши следећи дан након покушаја уручења као први, а за коју се наплаћује лежарина која је наведена у ценовнику.

Поштанска пошиљка се сматра неиспоручивом:

- Пошиљку није могуће испоручити ни примаоцу ни пошиљаоцу
- Поштарина није плаћена или је делимично плаћена, а пошиљалац и прималац су одбили да плате неплаћени износ поштарине

Неиспоручиве поштанске пошиљке оператор је дужан да комисијски прегледа што подразумева и њихово отварање ако:

- Је истекао временски период за чување и није могуће утврдити тачну адресу пошиљаоца
- Постоје докази на паковању, односно омоту да је поштанска пошиљка оштећена и да може оштетити друге поштанске пошиљке или опрему или може угрозити запослене код поштанског оператора
- Постоји одлука надлежног органа

Ако се после комисијског прегледа поштанска пошиљка не може уручити примаоцу или вратити пошиљаоцу, поштански оператор:

- Кореспонденцију комисијски одмах уништава
- Поштанску пошиљку која садржи робу и друге предмете чува шест месеци, рачунајући од дана комисијског прегледа
- Исправе и друга документа пронађена у поштанског пошиљци, укључујући и пошиљку чија је садржина забрањена, доставља у року од тридесет дана од дана комисијског прегледа органу који је исправе и друга документа издао или надлежном органу општине на чијој је територији предметна пошиљка примљена

Робу и друге предмете које садржи неиспоручива поштанска пошиљка по истеку рока чувања поштански оператор излаже јавној продаји.

Ако је садржина неиспоручиве поштанске пошиљке подложна кварењу, поштански оператор предметну пошиљку уништава или продаје непосредном погодбом.

Новчана средства добијена продајом садржине поштанске пошиљке чувају се годину дана од истека рока за чување поштанске пошиљке.

Средства добијена продајом исплаћују се пошиљаоцу ако у року од годину дана од дана извршене продаје поднесе захтев за исплату, умањену за трошкове чувања, јавне продаје и исплате ових средстава.

Ако пошиљалац не поднесе захтев за исплату, новчана средства од продаје садржине неиспоручених пошиљки постају ванредни приход поштанског оператора.

## **11. Рекламације корисника и потраживање пошиљака**

Корисник поштанских услуга који није задовољан пруженом услугом има право на рекламацију поштанском оператору.

Уколико корисник сматра да поштанска пошиљка није уручена примаоцу или да је уручена са закашњењем, да посебно уговорена обавеза није извршена или да није извршена у целини, да је погрешно обрачуната и наплаћена поштарина, може изјавити рекламацију поштанском оператору у року од 60 дана у унутрашњем и у року од шест месеци у међународном поштанском саобраћају, рачунајући од наредног дана од дана предаје пошиљке.

У случајевима оштећења или умањења поштанске пошиљке, корисник или овлашћено лице може изјавити рекламацију поштанском оператору најкасније наредног радног дана од дана уручења пошиљке.

Поштански оператор је дужан да по пријему рекламације у случајевима оштећења или умањења поштанске пошиљке сачини записник који мора садржати све податке о пошиљци, пошиљаоцу и примаоцу. Поштански оператор је дужан да пре уручења поштанске пошиљке сачини записник, ако уочи оштећење пошиљке настало у токовима поштанског оператора, као и да о томе обавести корисника.

Рекламације се могу поднети у писаном, папирном облику у седишту поштанског оператора или електронским путем преко интернет странице поштанског оператора.

Рекламација мора да садржи:

- Број поштанске пошиљке
- Име и презиме пошиљаоца
- Име и презиме примаоца
- Адресу пошиљаоца
- Адресу примаоца

Поштански оператор води електронску евиденцију рекламација и жалби својих корисника.

Поштански оператор је дужан да се изјасни о основаности рекламације у унутрашњем поштанском саобраћају у року од осам дана од дана пријема рекламације и да донесе одлуку о поднетој рекламацији у року од 15 дана од дана пријема рекламације, док одлуку о основаности рекламације у међународном поштанском саобраћају доноси у роковима прописаним актима Светског поштанског савеза.

Против одлуке о одбијању рекламације, корисник поштанских услуга може поднети приговор Регулаторном телу за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор) 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.

## **12. Одговорност и накнада штете**

За случај прекорачења рока испоруке, неизвршења услуге, непотпуног или погрешног извршења услуге, губитка, оштећења или умањења садржине пошиљке у унутрашњем поштанском саобраћају кориснику припада накнада штете у складу са Законом о поштанским услугама:

- За губитак или потпуно оштећење регистроване поштанске пошиљке – десетоструки износ наплаћене поштарине
- За делимично оштећење или умањење садржине регистроване поштанске пошиљке – износ у висини утврђеног дела оштећења или умањења садржине, с тим да износ не може бити већи од износа који би се наплатио у случају потпуног оштећења
- За неизвршену, непотпуно или погрешно извршену поштанску услугу регистроване поштанске пошиљке – троструки износ наплаћене поштарине
- За прекорачење рока уручења регистроване поштанске пошиљке – двоструки износ наплаћене поштарине

Поштански оператор је дужан да исплату настале штете изврши у року од 30 дана од дана доношења одлуке или прихватања рекламације.

За проузроковану штету која је настала у међународном поштанском саобраћају, поштански оператор одговара у складу са актима светског поштанског савеза у границама утврђене одговорности.

Поштански оператор није одговоран за индиректну штету или изгубљену добит.

Све врсте изгуљене добити, зараде, прихода, камата, будућих послова, било да је такав губитак или штета директна или индиректна није одговорност поштанског оператора чак и уколико је оператор упозорен на ризик таквог губитка

или штете пре или након пријема пошиљке, будући да се пошиљалац може у таквим случајевима осигурати од посебних ризика.

Поштански оператор се ослобађа одговорности за накнаду штете ако је:

- 1) штета настала услед околности, које поштанском оператору нису биле познате приликом преузимања поштанске пошиљке, које се нису могле предвидети, избећи или отклонити (виша сила);
- 2) пријем, усмеравање, пренос и уручење поштанске пошиљке обављено у складу са одредбама Закона и прописа донетих на основу Закона;
- 3) штета настала услед пропуста пошиљача у вези са избором поштанске услуге или обезбеђењем њене садржине;
- 4) адреса непотпуна или нетачна.

Поштански оператор не сноси одговорност за пошиљке које су предмет тендерске документације, конкурса и слично у смислу финансијске надокнаде за губитак зараде, будућих прихода и послова.

### **13. Завршне одредбе**

Поштански оператор је дужан да ове опште услове истакне на видном месту у својим пословницама, објави на својој интернет страници и на други начин учини јавно доступним корисницима.

**Суботица, 23.06.2025**

**Adamšped system доо**

  
Д.О.О. ADAMŠPED SYSTEM  
ЗА TRANSPORT I SPEDICIJU  
• P.J. NOVI BEOGRAD •

**РАТЕЛ**

**Регулаторно тело за електронске комуникације  
и поштанске услуге**

### **ИЗЈАВА**

Под пуном материјалном и кривичном одговорношћу изјављујемо да је отисни знак наше компаније Adamsped system, наш идентификациони знак који користимо за послове поштанског оператора и који садржи отиснути или одштампани знак који смо приложили.

Изјава се даје као обавезан прилог поднетог захтева за доделу дозволе поштанског оператора .



Београд ,10.06.2025