

# CDEK EXPRESS D.O.O.



Spasenovićeva 8a

11147 Beograd

Republika Srbija

Tel: +381 62 8943144

Република Србија

Регулаторно тело за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд

Acc.RSD: 200-3593080101897-74, Banka Poštanska Štedionica AD

Acc. EUR: RS35200359308010198892, SWIFT: SBPORSBG

E-mail: cdek.expressdoo@gmail.com, PIB: 113490444, MB: 21876640

БРОЈ: 1-04-34502-12/23-17  
06-12-2024

ДАТУМ: \_\_\_\_\_

## OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA CDEK EXPRESS D.O.O.

Privredno društvo CDEK EXPRESS D.O.O. BEOGRAD sa skraćenim poslovnim imenom CDEK EXPRESS D.O.O., PIB 113490444, MB: 21876640, sa sedištem u Spasenovićeva 8a, 11147 Beograd (Čukarica), registrovano za ostale poštanske usluge i to usluge dodatne vrednosti i dopunske poštanske usluge, (u daljem tekstu: Poštanski operator).

Poštanski operator je pravno lice ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS" br. 77/2019) podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast i ovim opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga.

Poštanski operator se obavezuje da će za račun pošiljaoca (nalogodavca, pošiljalaca), sa kojim može, a ne mora imati potpisan Ugovor o pružanju ostalih poštanskih usluga u unutrašnjem ili međunarodnom saobraćaju, organizovati prenos pošiljaka koji obuhvata: prijem, prevoz, pretovar, sortiranje, otpremu, eventualno skladištenje (klasično i pod carinskim nadzorom), zastupanje u carinskim postupcima, uručenje pošiljaka i povrat neisporučenih pošiljaka.

Poštanska pošiljka je pravilno upakovana i adresovana celina koja može biti sastavljena od jedne ili više manjih celina na kojoj mora biti označeno čitko ime i prezime, puna adresa primaoca i pošiljaoca, oznaka na osnovu koje se nesporno može utvrditi primalac i masa pošiljke.

Poštanski operator će na vidnom mestu u poslovnim prostorijama istaknuti ove Opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga i objaviti ih na svojoj internet stranici [www.cdek-express.rs](http://www.cdek-express.rs) i time ih učiniti dostupnim trećim licima osam dana pre početka njihove primene. Poštanski operator zadržava pravo jednostrane dopune i izmene opštih uslova za obavljanje poštanskih usluga koje mogu stupiti na snagu tek po dobijanju saglasnosti od Regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator).

# **CDEK EXPRESS D.O.O.**

Spasenovićeva 8a  
11147 Beograd  
Republika Srbija  
Tel: +381 62 8943144

Acc.RSD: 200-3593080101897-74, Banka Poštanska Štedionica AD  
Acc. EUR: RS35200359308010198892, SWIFT: SBPORSBG  
E-mail: cdek.expressdoo@gmail.com, PIB: 113490444, MB: 21876640

## **1) Vrste poštanskih usluga**

Poštanski operator obavlja ostale poštanske usluge i to usluge dodatne vrednosti u koje spadaju ekspres usluge koje podrazumevaju prijem, preradu, prevoz i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćim i garantovanim rokovima i dopunske usluge koje sadrže poseban način postupanja u toku prijema; prerade, prevoza i uručjenja poštanskih pošiljaka, odnosno usluge po zahtevu primaoca i usluge po zahtevu pošiljaoca (elektronsko praćenje pošiljaka, način i mesto preuzimanja, vreme i mesto uručjenja, brzina prenosa) kao i niz drugih dodatnih usluga koje su u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima koji regulišu ovu oblast i koje su u skladu sa ovim opštim uslovima.

Poštanski operator se obavezuje da organizuje transport poštanskih pošiljaka do trećih lica („Primaoci“) za račun pošiljalaca („Pošiljaoci“), sa kojima operator ima zaključene ugovore o pružanju ostalih poštanskih usluga u unutrašnjem ili međunarodnom saobraćaju, koji obuhvata: Prijem, preradu, prevoz i uručenje pošiljki.

Poštanski operator može zaključivati ugovore sa drugim poštanskim operatorima za pružanje određenih faza poštanskih usluga u ime operatora i za račun operatora.

Registrovane poštanske pošiljke su poštanske pošiljke koje se prenose ekspres uslugom za koje poštanski operator izdaje pošiljaocu potvrdu o prijemu pošiljke, o kojima vodi posebnu evidenciju i koje se primaocu uručuju uz potpis. Operator se obavezuje da pruža ostale poštanske usluge za pošiljke koje ispunjavaju sledeće uslove u pogledu dimenzija: maksimalne dimenzije: 80x 80 x 80cm, s tim da najveća stranica ne prelazi 274cm.

Zbir obima pojedinačne kutije u pošiljci i njene visine ne prelazi 400 cm, mase do najviše 31 kg. Broj kutija (paketa) u jednoj pošiljki nije ograničen.

U okviru usluga dodatnih vrednosti i dopunskih usluga, poštanski operator pruža sledeće poštanske usluge:

### **1) Express usluge**

Koje podrazumevaju prijem, preradu, prevoz i uručenje pošiljaka u najkraćim i garantovanim rokovima.

# **CDEK EXPRESS D.O.O.**

Spasenovićeva 8a  
11147 Beograd  
Republika Srbija  
Tel: +381 62 8943144

Acc.RSD: 200-3593080101897-74, Banka Poštanska Štedionica AD  
Acc. EUR: RS35200359308010198892, SWIFT: SBPORSBG  
E-mail: cdek.expressdoo@gmail.com, PIB: 113490444, MB: 21876640

## 2) Call centar

Poštanski operator svojim korisnicima pruža uslugu pozivnog centra preko kojeg se može vršiti prijem zahteva za preuzimanje pošiljaka kao i pružanje svih informacija korisnicima usluga.

3) Usluga elektronskog praćenja od prijema do uručenja - Praćenje pošiljaka od trenutka kada je kurir preuzeo pa do njenog uručenja, putem portala poštanskog operatora [www.cdek-express.rs](http://www.cdek-express.rs).

Putem portala [www.cdek-express.rs](http://www.cdek-express.rs) ili aplikacije korisnik usluga može samostalno kreirati pozivnice za preuzimanje poštanskih pošiljaka popunjavanjem podataka od strane korisnika usluga na elektronskom obrascu koji se nalazi na portalu poštanskog operatora. Precizniji opis elektronskog naručivanja usluga nalazi se na portala [www.cdek-express.rs](http://www.cdek-express.rs)

## **VRSTE POŠILJAKA:**

U okviru usluga dodatnih vrednosti poštanski operator pruža sledeće vrste poštanskih pošiljaka:

**Obične pošiljke (pošiljke bez naznačene vrednosti)** — pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke bez obaveze ličnog uručenja. Običnom registrovanom pošiljkom se smatra svaka pošiljka za koju nije iskazana vrednost.

**CDEK Express** — međunarodne poštanske pošiljke koje imaju svoj bar kod i o kojima se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka, za koje se izdaje potvrda o prijemu pošiljke, međunarodna dostava dokumenata i robe između zemalja u kojima CDEK posluje.

# **CDEK EXPRESS D.O.O.**

Spasenovićeva 8a  
11147 Beograd  
Republika Srbija  
Tel: +381 62 8943144

Acc.RSD: 200-3593080101897-74, Banka Poštanska Štedionica AD  
Acc. EUR: RS35200359308010198892, SWIFT: SBPORSBG  
E-mail: cdek.expressdoo@gmail.com, PIB: 113490444, MB: 21876640

## **2) Teritorija na kojoj poštanski operator obavlja poštanske usluge — Sedišta i ogranci (poslovnice)**

Poštanski operator obavlja svoju delatnost na teritoriji cele Republike Srbije i u međunarodnom poštanskom saobraćaju. Spisak zemalja u međunarodnom poštanskom saobraćaju će biti sadržan u cenovniku usluga poštanskog operatora.

Poštanski operator obavlja svoju delatnost u poslovnicama čiji spisak je objavljen na internet stranici operatora i koji se ažurira u skladu sa promenama koje budu nastajale.

## **3) Način plaćanja poštanskih usluga**

Poštarina je cena koju plaća korisnik za izvršenje poštanske usluge. Cenovnik u kojem su utvrđene cene za usluge je istaknut na vidnom mestu objekata poštanskog operatora, kao i na internet sajtu kompanije koji je dostupan svim korisnicima elektronskog servisa. Poštanski operator dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga.

Za korisnike sa kojima ima sklopljen ugovor poštanski operator može određivati cene nezavisno od cenovnika koji predstavlja zvanični cenovnik za većinu korisnika u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima.

Usluge prenoša pošiljke može platiti ili pošiljalac ili primalac u skladu sa dogovorom, odnosno ugovorenim odnosu. U cenu usluge se uračunavaju dopunske usluge koje je zahtevao korisnik usluga.

## **4) Međunarodni poštanski saobraćaj**

Poštanski operator će u ime naručioca posla obaviti preuzimanje, skladištenje, sortiranje, carinjenje i uručenje pošiljaka iz Srbije u Rusiju.

Poštanski operator će preuzimanje i uručenje pošiljaka vršiti van teritorije Srbije preko svojih strateških partnera.

Cena usluga u međunarodnom poštanskom saobraćaju je definisana cenovnicima.

# **CDEK EXPRESS D.O.O.**

Spasenovićeva 8a  
11147 Beograd  
Republika Srbija  
Tel: +381 62 8943144

Acc.RSD: 200-3593080101897-74, Banka Poštanska Štedionica AD  
Acc. EUR: RS35200359308010198892, SWIFT: SBPORSBG  
E-mail: cdek.expressdoo@gmail.com, PIB: 113490444, MB: 21876640

Poštanski operator neće preuzimati pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju koje nemaju potpunu carinsku dokumentaciju, i koje zakonom nisu predviđene za prenos u međunarodnim poštanskim tokovima.

Pošiljalac je dužan da pre slanja pošiljke istu pokaže poštanskom operatoru zbog specifičnosti međunarodnog poštanskog saobraćaja.

Poštanski operator ne odgovara za tranzitno vreme za slučaj zadržavanja pošiljke od strane carine usled nekompletne carinske dokumentacije, i/ili neispravnih sastojaka unutar pošiljke.

## **5) Naručivanje usluge i radno vreme poštanskog operatora**

Prijem pozivnica za preuzimanje pošiljaka može se izvršiti putem call centra, portala poštanskog operatora [www.cdek-express.rs](http://www.cdek-express.rs) i putem korisničke aplikacije (koja je instalirana ili se može instalirati kod svakog klijenta).

Radno vreme poštanskog operatora je radnim danima od 09h-19h, osim vikenda i verskih i državnih praznika.

Radno vreme za prijem pošiljaka preko call centra je radnim danima od 09-16h, osim vikenda i verskih i državnih praznika.

Preuzimanje i dostava pošiljaka obavlja se od ponedeljka do petka. Dostava pošiljki na adrese primalaca ne vrši se subotom (izuzev posebnih ugovorenih klijenata i posebne odluke direktora). Pošiljke preuzete u petak dostavljaju se prvi naredni radni dan — u ponedeljak.

Radno vreme poštanskog operatora istaknuto je na internet stranici kao i sve druge informacije o radnim danima, radnim vremenima i načinu rada. Na svim poslovnica istaknuto je radno vreme i naziv poštanskog operatora.

## **6) Prava, obaveze i odgovornosti korisnika poštanskih usluga**

Korisnik poštanskih usluga je fizičko ili pravno lice koje koristi poštanske usluge kao pošiljalac ili primalac poštanske pošiljke. Prava, obaveze i odgovornosti korisnika poštanskih usluga su:  
— pravo, obaveza i odgovornost pošiljaoca da odabere onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke;

# **CDEK EXPRESS D.O.O.**

Spasenovićeva 8a  
11147 Beograd  
Republika Srbija  
Tel: +381 62 8943144

Acc.RSD: 200-3593080101897-74, Banka Poštanska Štedionica AD  
Acc. EUR: RS35200359308010198892, SWIFT: SBPORSBG  
E-mail: cdek.expressdoo@gmail.com, PIB: 113490444, MB: 21876640

— pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno ime i prezime primaoca i pošiljaoca i tačnu adresu primaoca i pošiljaoca;

— pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržaj te pošiljke, druge pošiljke, zaposleni koji rukuju pošiljkom. Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka;

- za pošiljke za koje poštarina nije plaćena ili je nedovoljno plaćena, istu plaća primalac odnosno pošiljalac prilikom vraćanja takve pošiljke. Ako pošiljalac prilikom vraćanja poštanske pošiljke odbije da plati poštarinu, pošiljka se smatra neisporučivom;

- korisnici mogu poštanske usluge da ostvare preko punomoćnika u skladu sa zakonom i opštim uslovima operatora. Punomoćje se može izdati za prijem i uručenje svih pošiljaka ili za pojedinačnu poštansku pošiljku. Punomoćje izdato od strane nadležnih organa važi za period koji je naveden u punomoćju, a punomoćje izdato od strane poštanskog operatora važi samo za usluge tog operatora, i to za period naveden u punomoćju.

## **7) Prava, obaveze i odgovornosti poštanskih operatora**

Poštanski operator je dužan da kvalitetno i na propisan način obavlja poštanske usluge.

Prava obaveze i odgovornost poštanskog operatora:

— pravo da poštarinu naplati unapred ako ugovorom poštanskog operatora i korisnika nije drugačije određeno a prema važećem cenovniku poštanskih usluga;

— dužan je da istakne cenovnik poštanskih usluga na vidnom mestu u prostorijama u kojim pruža poštanske usluge;

— dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga;

— može da izvrši uvid u sadržinu pošiljke na prijemu pre njenog zatvaranja a pošiljalac je dužan da omogućiti uvid osim u pošiljke čija je sadržina pisano saopštenje.

— dužan je da pri obavljanju poštanskih usluga obezbedi nepovredivost tajnosti pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje i drugih sredstava opštenja. Načelo nepovredivosti, tajnosti sadržine

# **CDEK EXPRESS D.O.O.**

Spasenovićeva 8a  
11147 Beograd  
Republika Srbija  
Tel: +381 62 8943144

Acc.RSD: 200-3593080101897-74, Banka Poštanska Štedionica AD  
Acc. EUR: RS35200359308010198892, SWIFT: SBPORSBG  
E-mail: cdek.expressdoo@gmail.com, PIB: 113490444, MB: 21876640

poštanskih pošiljka, pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje i drugih sredstava opštenja može se narušiti samo na osnovu odluke suda, kada je to neophodno za vođenje krivičnog postupka ili zaštite bezbednosti Republike Srbije, otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje. Nepovredivost tajnosti pošiljaka čiji je sadržaj pisano saopštenje i drugih sredstava opštenja je narušena ako poštanski operator:

- \* poštansku pošiljku uruči neovlašćenom licu;
- \* na neovlašćen način sazna sadržinu poštanskih pošiljaka ili je zadrži ili prikrije;
- \* neovlašćenom licu saopšti podatke o sadržini, pošiljaocu, primaocu ili druge podatke o pošiljkama.

-poštanski operator odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužni su da vrše uvid u ličnu ispravu sa fotografijom punomoćnika za predaju pošiljaka kao i da evidentiraju registarski broj lične isprave punomoćnika, u cilju utvrđivanja identiteta punomoćnika onih pošiljaoca koji predaju pošiljke na osnovu zaključenog ugovora.

## **8) Pakovanje poštanskih pošiljaka**

Poštanska pošiljka mora biti upakovana tako da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, na način propisan zakonom.

Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka. Preporuke za pravilno pakovanje poštanski operator istakao je i na svom web sajtu.

Pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, zaposleni koji rukuju pošiljkom.

Predmeti od stakla i ostali lomljivi predmeti treba da budu zapakovani u tvrdoj kutiji, ispunjenoj odgovarajućim zaštitnim materijalom, odnosno obmotani zaštitnim materijalom (stiropor, tvrdi sunder, pucketava zaštitna folija i dr., u zavisnosti od sadržaja). 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. Tečnosti, masne i praškaste materije treba da budu zatvorene u potpuno nepromočive posude. Svaka posuda se stavlja u specijalno tvrdu 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 u toku transporta. U slučaju da oblik predmeta ne dozvoljava pakovanje u kutiju, predmet se mora obmotati tvrdim kartonom i ispuniti odgovarajućim zaštitnim materijalom, tako da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu.

# **CDEK EXPRESS D.O.O.**

Spasenovićeva 8a  
11147 Beograd  
Republika Srbija  
Tel: +381 62 8943144

Acc.RSD: 200-3593080101897-74, Banka Poštanska Štedionica AD  
Acc. EUR: RS35200359308010198892, SWIFT: SBPORSBG  
E-mail: cdek.expressdoo@gmail.com, PIB: 113490444, MB: 21876640

Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine. Pošiljalac je odgovoran za izbor vrste usluge prema prirodi, sadržini, stvarnoj vrednosti i značaju pošiljke za njega, kao i za izbor dopunskih i dodatnih usluga. Pakovanje i zatvaranje pošiljki mora odgovarati prirodi, sadržini, vrsti, obliku, masi i vrednosti predmeta u pošiljci. Za štetu prouzrokovanu sadržinom ili neodgovarajućim pakovanjem pošiljke odgovoran je pošiljalac.

Činjenica da je poštanski operator preuzeo pošiljku na prenos i uručenje ne znači da je pošiljalac pošiljku zapakovao u skladu sa odredbama ovih opštih uslova. U slučajevima kada zaposleni kod poštanskog operatora na prijemu pošiljke osnovano proceni da ambalaža u koju je upakovana pošiljka ne odgovara prirodi i sadržini pošiljke, odnosno da ne može da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, na način propisan zakonom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

## **9) Adresovanje poštanskih pošiljaka**

Pošiljalac je odgovoran za pravilno adresovanje pošiljke. Na svakoj pošiljci mora biti označen: broj pošiljke, naziv odnosno ime i prezime pošiljaoca, puna adresa primaoca i pošiljaoca, naziv odnosno ime i prezime primaoca; naziv poštanskog operatora; datum prijema pošiljke; masa pošiljke; opis sadržine.

Pošiljalac je dužan da prilikom slanja poštanske pošiljke navede adresu, sadržaj, masu. Pošiljalac je dužan da u skladu sa načinom dostavljanja podataka o poštanskoj pošiljci, elektronski popuni sve podatke o pošiljci ili ih izdiktira operateru call centra ili u poslovnici Poštanskog operatora koji će iste uneti u sistem odnosno unosi ih zaposleni kod poštanskog operatora na obrascu.

Tačnost podataka koji se odnose na pošiljku potvrđuje pošiljalac svojim potpisom na potvrdi o preuzimanju pošiljke, bez obzira da li je unošenje podataka izvršio korisnik usluga lično ili je to učinio zaposleni kod poštanskog operatora.

Prilikom uručjenja pošiljke primalac svojim potpisom potvrde o uručjenju pošiljke, potvrđuje da je isporuka uredno izvršena.

Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je adresa nepotpuna ili netačna. Poštanski operator garantuje u skladu sa zakonom tajnost svih podataka i nepovredivost sadržaja pošiljaka od prijema do uručjenja. Sadržina pošiljke može biti proverena samo od strane nadležnih organa.

Poštanski operator zadržava pravo naknadne provere mase i dimenzije pošiljke.



# **CDEK EXPRESS D.O.O.**

Spasenovićeva 8a  
11147 Beograd  
Republika Srbija  
Tel: +381 62 8943144

Acc.RSD: 200-3593080101897-74, Banka Poštanska Štedionica AD  
Acc. EUR: RS35200359308010198892, SWIFT: SBPORSBG  
E-mail: cdek.expressdoo@gmail.com, PIB: 113490444, MB: 21876640

## **10) Predmeti zabranjeni za transport**

Zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže:

- 1) opasne i štetne materije, kao i predmete koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke, osim materija u vezi sa kojima je postupanje uređeno posebnim zakonom, međunarodnom konvencijom i drugim međunarodnim aktima;
- 2) narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet odnosno za njihovu upotrebu;
- 3) materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece (dečiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju;
- 4) proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja;
- 5) novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemenite metale i vredne komade nakita;
- 6) žive životinje;
- 7) predmete čiji je uvoz zabranjen u državi u koju se šalje;
- 8) druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

Poštanski operator može odbiti da primi za prenos i pošiljke za koje proceni da mogu izazvati oštećenja drugih pošiljaka ili naneti štetu materijalnim i ljudskim resursima poštanskog operatora.

U slučaju da se tokom prenosa posumnja da se radi o pošiljci zabranjenog sadržaja poštanski operator je dužan da bez odlaganja o tome obavesti nadležni organ i da po njegovoj odluci komisijski otvori i pregleda sadržinu pošiljke.

Sve posledice koje mogu nastupiti iz razloga slanja robe koja je zabranjena za prenos snosi pošiljalac.

# **CDEK EXPRESS D.O.O.**

Spasenovićeva 8a  
11147 Beograd  
Republika Srbija  
Tel: +381 62 8943144

Acc.RSD: 200-3593080101897-74, Banka Poštanska Štedionica AD  
Acc. EUR: RS35200359308010198892, SWIFT: SBPORSBG  
E-mail: cdek.expressdoo@gmail.com, PIB: 113490444, MB: 21876640

## **11) Uručenje i rokovi za uručenje pošiljaka**

Sve pošiljke poštanski operator dostavlja na naznačenu adresu primaocu pošiljke. Ukoliko se primalac ne zatekne na adresi pošiljka se može uručiti članu domaćinstva ili zaposlenom licu na naznačenoj adresi (ukoliko nije naznačeno lično uručenje) i upisivanjem imena i prezimena primaoca pošiljke ukoliko primalac nije osoba naznačena od strane pošiljaoca ili nalogodavca.

Poštanski operator je dužan da poštanske pošiljke dostavi u propisanom i garantovanom roku. Rokom za uručenje poštanskih pošiljaka smatra se vreme od prijema poštanske pošiljke do njenog uručjenja primaocu a koje može biti i duže od 24h, ali ne duže od narednog radnog dana ili vremena koje su ugovorom definisali pošiljalac i poštanski operator, a koje ne može biti duže od pet radnih dana.

Za međunarodni poštanski saobraćaj - shodno mogućnostima međunarodnog saobraćaja, a ne duže od 20 radnih dana.

U rokove uručjenja poštanskih pošiljaka ne računaju se:

- vreme kašnjenja zbog nepotpune i netačne adrese;
- vreme kašnjenja zbog više sile;
- neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava poštanskih pošiljaka.

## **12) Rokovi čuvanja manipulativnih isprava**

Rokovi čuvanja manipulativnih isprava su u skladu sa Zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenta, ne manji od tri godine. Rokovi čuvanja se produžavaju za dokumentaciju koja se odnosi na novčane transakcije, naplatu i potraživanja, dokumentaciju o pošiljkama iz reklamacionih postupaka i pošiljkama koje se odnose na sudske postupke do njihovog okončanja. Poštanski operator je dužan da podatke o izvršenim nalogima za prenos i drugu dokumentaciju nastalu u radu platnog sistema čuva najmanje pet godina od dana njihovog izvršenja, odnosno nastanka, osim ako zakonom nije utvrđen duži rok čuvanja.

# **CDEK EXPRESS D.O.O.**

Spasenovićeva 8a  
11147 Beograd  
Republika Srbija  
Tel: +381 62 8943144

Acc.RSD: 200-3593080101897-74, Banka Poštanska Štedionica AD  
Acc. EUR: RS35200359308010198892, SWIFT: SBPORSBG  
E-mail: cdek.expressdoo@gmail.com, PIB: 113490444, MB: 21876640

## **13) Raspolaganje pošiljkama i postupak sa neuručnim pošiljkama i rokovi čuvanja neisporučenih pošiljaka**

Pošiljalac ima pravo da raspolaže poslatom pošiljkom do uručnja pošiljke primaocu. Primalac ima pravo da odbije prijem pošiljke.

Ako pošiljalac nije drugačije odredio poštanska pošiljka se vraća pošiljaocu kada je:

1. Primalac odbio prijem;
2. Primalac nepoznat;
3. Nepotpuna adresa;
4. Netačna adresa;
5. Istekao rok čuvanja;
6. Primalac preseljen;
7. Primalac umro.

U slučaju kada primalac odbije prijem poštanske pošiljke, pošiljka se odmah vraća pošiljaocu o njegovom trošku, u drugim slučajevima, pošiljka se vraća pošiljaocu u roku od 5 radnih dana počev od narednog radnog dana od dana kada je pokušano uručenje poštanske pošiljke.

Sve registrovane poštanske pošiljke podležu plaćanju ležarine, odnosno povratne poštarine u iznosu jednakom troškovima slanja, ako za njihovo neuručenje nije odgovoran poštanski operator.

U slučaju neuspele dostave registrovane poštanske pošiljke, primalac se obaveštava na taj način što mu se ostavlja izveštaj o prispeću pošiljke koji sadrži obaveštenje u kom roku i gde primalac može preuzeti poštansku pošiljku. Ako je primaocu ostavljen izveštaj o prispeću pošiljke pre isteka roka za uručenje pošiljke, smatra se da je poštanski operator ispunio svoju obavezu i pošiljku uručio u propisanom roku.

Ukoliko zaposleni kod poštanskog operatora nije, prilikom dostave pošiljke, zatekao primaoca na adresi, pošiljka za koju je ostavljen izveštaj o prispeću pošiljke se može podići na mestu označenom na izveštaju u roku od 5 radnih dana.

Rokovi se računaju počev od narednog radnog dana poštanskog operatora od dana dostavljanja izveštaja o prispeću pošiljke.

Poštanska pošiljka šmatra se neisporučivom ako:

- pošiljku nije moguće uručiti ni primaocu ni pošiljaocu;
- poštarina nije plaćena ili je delimično plaćena, a pošiljalac i primalac su odbili da plate neplaćeni iznos poštarine.

# **CDEK EXPRESS D.O.O.**

Spasenovićeva 8a  
11147 Beograd  
Republika Srbija  
Tel: +381 62 8943144

Acc.RSD: 200-3593080101897-74, Banka Poštanska Štedionica AD  
Acc. EUR: RS35200359308010198892, SWIFT: SBPORSBG  
E-mail: cdek.expressdoo@gmail.com, PIB: 113490444, MB: 21876640

Poštanski operator dužan je da komisijski pregleda neisporučive poštanske pošiljke, što podrazumeva i njihovo otvaranje, ako:

- 1) je istekao vremenski period za čuvanje od 30 dana i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;
- 2) 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 poštanskog operatora;
- 3) postoji odluka nadležnog organa.

Ako se i posle komisijskog pregleda poštanska pošiljka ne može uručiti primaocu ili vratiti pošiljaocu, poštanski operator:

- 1) korespondenciju komisijski odmah uništava;
- 2) poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;
- 3) isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući i pošiljku čija je sadržina zabranjena, 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, poštanski operator izlaže javnoj prodaji.

Ako je sadržina neisporučive poštanske pošiljke podložna kvarenju, poštanski operator 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.

Sredstva iz prethodnog stava isplaćuju se pošiljaocu ako u roku od godinu dana od dana izvršene prodaje podnese zahtev za isplatu, umanjena za troškove čuvanja, javne prodaje i isplate ovih sredstava.

# **CDEK EXPRESS D.O.O.**

Spasenovićeva 8a  
11147 Beograd  
Republika Srbija  
Tel: +381 62 8943144

Acc.RSD: 200-3593080101897-74, Banka Poštanska Štedionica AD  
Acc. EUR: RS35200359308010198892, SWIFT: SBPORSBG  
E-mail: cdek.expressdoo@gmail.com, PIB: 113490444, MB: 21876640

Ako pošiljalac ne podnese zahtev za isplatu novčanih sredstava dobijenih javnom prodajom u roku definisanom prethodnim stavom, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

Ako se u poštanskim tokovima pronadje stvar za koju se utvrdi da pripada nekoj poštanskoj pošiljci, nadjena stvar se vraća u tu pošiljku. Pošiljka se komisijski prepakuje i zaštiti a o tome se sačinjava zapisnik.

Ako ne može da se utvrdi kojoj poštanskoj pošiljci pripada nađena stvar, nađena stvar ostaje kod poštanskog operatora.

Ako se vlasnik nadjene stvari ne javi i ne preuzme je u roku od mesec dana od dana kada je nadjena, poštanski operater nadjenu stvar prodaje po postupku utvrdjenom zakonima.

Iznos dobijen prodajom nadjene stvari po odbitku troškova i naplaćena novčana sredstva čuvaju se godinu dana od dana kada su naplaćena, nakon čega postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

## **14) Reklamacije korisnika i potraživanja pošiljaka**

Korisnik poštanskih usluga koji nije zadovoljan pruženom uslugom ima pravo da izjavi reklamaciju poštanskom operatoru. Reklamacije se mogu podneti u pisanom papirnom obliku u sedištu poštanskog operatora ili elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora: cdek.expressdoo@gmail.com.

Svaka reklamacija mora da sadrži broj poštanske pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca.

Ukoliko korisnik smatra da poštanska pošiljka nije uručena primaocu ili da je uručena sa zakašnjenjem, da posebno ugovorena obaveza nije izvršena ili da nije izvršena u celini, može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru u roku od 60 dana u unutrašnjem i u roku od šest meseci u međunarodnom poštanskom saobraćaju, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke. U slučajevima oštećenja ili umanjjenja sadržine poštanske pošiljke korisnik može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru odmah prilikom uručjenja, a najkasnije do kraja narednog radnog dana, a u daljem roku od 60 dana od dana uručjenja pošiljke podneti zahtev za obeštećenje.

# **CDEK EXPRESS D.O.O.**

Spasenovićeva 8a  
11147 Beograd  
Republika Srbija  
Tel: +381 62 8943144

Acc.RSD: 200-3593080101897-74, Banka Poštanska Štedionica AD  
Acc. EUR: RS35200359308010198892, SWIFT: SBPORSBG  
E-mail: cdek.expressdoo@gmail.com, PIB: 113490444, MB: 21876640

U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u predviđenim rokovima gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari po odredbama važećeg Zakona o poštanskim uslugama.

Poštanski operator vodi elektronsku evidenciju o izjavljenim reklamacijama i izdaje potvrdu o prijemu reklamacije.

Poštanski operator dužan je da se u roku od osam dana od dana prijema reklamacije izjasni o osnovanosti reklamacije.

## **15) Odgovornost i naknada štete**

### **Odgovornost za pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju**

Zahtev za naknadu štete mora se podneti u pisanom obliku (papiru), poštanskom operatoru u roku propisanom Zakonom o poštanskim uslugama. O rezultatu reklamacionog postupka korisnik će biti obavešten u roku predviđenom Zakonom o poštanskim uslugama.

Odgovornost poštanskog operatora je strogo ograničena na direktan fizički gubitak ili oštećenje pošiljke, za kašnjenje u prenosu pošiljke, delimično izvršenje usluge. Sve vrste izgubljene dobiti isključuju se, a naročito gubitak zarade, prihoda, kamata, budućih poslova, bilo da je takav gubitak ili šteta direktna ili indirektna, i čak ako je poštanski operator upozoren na rizik takvog gubitka ili štete pre ili nakon prijema pošiljke, budući da se pošiljalac može osigurati od posebnih rizika.

Poštanski operator ne snosi odgovornost i ne priznaje naknadu štete u slučajevima gubitka ili štete koji su izazvani krivicom pošiljaoca, usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge, ili neadekvatnog pakovanja ili štete koja je rezultat same sadržine i prirode pošiljke ili nepredvidivog događaja izvan ljudskih objektivnih mogućnosti (nesreće, prirodne katastrofe, štrajkovi, blokade puteva i sl.) kao uzroka više sile koji se nije mogao sprečiti izbeći ili otkloniti.

Poštanski operator ne snosi odgovornost za pošiljke koje su predmet tenderske dokumentacije, konkursa i slično u smislu finansijske nadoknade za gubitak zarade, budućih prihoda i poslova.

U slučaju transporta i manipulacije pošiljke čiji je sadržaj bela tehnika, električni uređaji, mobilni telefoni, računari, komponente i drugi električni i IT uređaji, poštanski operator odgovara isključivo ukoliko su pošiljke originalnog, fabričkog pakovanja.

# **CDEK EXPRESS D.O.O.**

Spasenovićeva 8a  
11147 Beograd  
Republika Srbija  
Tel: +381 62 8943144

Acc.RSD: 200-3593080101897-74, Banka Poštanska Štedionica AD  
Acc. EUR: RS35200359308010198892, SWIFT: SBPORSBG  
E-mail: cdek.expressdoo@gmail.com, PIB: 113490444, MB: 21876640

Za sve prepakovane sadržaje pošiljki koje nisu originalne poštanski operator ne snosi odgovornost. U ovom slučaju Poštanski operator će tražiti od pošiljaoca da potpiše ispravu kojom potvrđuje da je upoznat sa odredbom Opštih uslova i da na svoju odgovornost šalje pošiljku bez originalne ambalaže.

Za slučaj prekoračenja roka predviđenog za prenos pošiljke, neizvršenja usluge, nepotpunog izvršenja ili pogrešnog izvršenja usluge, gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, korisniku pripada naknada štete u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, i to:

- 1) za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke — desetostruki iznos naplaćene poštarine;
- 2) 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 iznosa koji bi se isplatio na osnovu tačke 1) ovog stava;
- 3) za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke — petostruki iznos naplaćene poštarine;
- 4) za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke — trostruki iznos naplaćene poštarine.

Poštanski operator nije odgovoran za Indirektnu štetu ili izmaklu dobit. Poštanski operator je dužan da štetu nadoknadi korisniku koji je platio poštarinu za prenos te pošiljke.

## **Odgovornost za pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju**

Odgovornost u vezi sa bilo kojom pošiljkom koja se transportuje vazdušnim putem (uključujući propratni drumski transport ili usputne stanice) ograničena je Montrealskom konvencijom ili Varšavskom konvencijom, koja je primenjiva, ili u odsustvu takve konvencije, na niži od sledećih iznosa ili prijavljena vrednost. Takva ograničenja su takode primenjiva i na sve ostale vidove transporta, osim kada se pošiljke prevoze samo drumskim putem, kada su primenjiva dole navedena ograničenja.

Za pošiljke koje se transportuju preko granice drumskim putem, odgovornost poštanskog operatora je ograničena ili će se smatrati ograničenom Konvencijom o međunarodnom prevozu robe drumom

# CDEK EXPRESS D.O.O.

Spasenovićeva 8a  
11147 Beograd  
Republika Srbija  
Tel: +381 62 8943144

Acc.RSD: 200-3593080101897-74, Banka Poštanska Štedionica AD  
Acc. EUR: RS35200359308010198892, SWIFT: SBPORSBG  
E-mail: cdek.expressdoo@gmail.com, PIB: 113490444, MB: 21876640

(CMR) na niži od sledećih iznosa: (i) trenutna tržišna ili prijavljena vrednost, ili (ii) 8.33 Specijalnih prava vučenja po kilogramu (oko 14,00 USD po kilogramu).

Ako Pošiljalac ove iznose koji se odnose na naknadu štete smatra nedovoljnim, mora da sastavi posebnu deklaraciju vrednosti i zatraži osiguranje ili samostalno da organizuje osiguranje.

Odgovornost poštanskog operatora za pošiljke u međunarodnom saobraćaju se strogo ograničava isključivo na direktni gubitak i oštećenje pošiljke i isključivo u granicama po kilogramu definisanim u ovom odeljku. Sve ostale vrste gubitaka i štete su isključene (uključujući, ali ne ograničavajući se na izgubljeni profit, prihod, kamatu, budući posao), bilo da je takav gubitak ili šteta poseban ili posredan pa čak i ako je poštanskom operatoru skrenuta pažnja na rizik od takvog gubitka ili štete.

Poštanski operator će uložiti svaki primereni napor da pošiljku uruči u skladu sa razumnim rokovima uručjenja. Poštanski operator nije odgovoran za bito kakvu štetu ili gubitak usled kašnjenja prouzrokovanim višom silom, propustom korisnika ili okolnosti izvan kontrole poštanskog operatora. Pošiljalac bi za određene pošiljke mogao imati pravo da potražuje ograničenu nadoknadu za kašnjenje na osnovu odredbi i uslova garancije povraćaja novca, koje se mogu naći na sajtu poštanskog operatora ([www.cdek-express.rs](http://www.cdek-express.rs)) ili dobiti pozivanjem odeljenja za rad sa strankama putem telefona +38163328080.

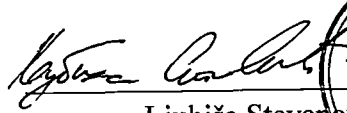
## ZAVRŠNE ODREDBE

Poštanski operator će razvijati poslovnu saradnju po principima korektnosti i u duhu pozitivnih poslovnih odnosa.

Sve eventualne nesporazume po pitanju međusobnih prava i obaveza sa korisnicima, Poštanski operator pokušaće da reši mirnim putem. Za sve situacije koje se ne mogu rešiti sporazumom, nadležan je sud u Beogradu.

Ovi Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga, stupaju na snagu po dobijanju saglasnosti od Regulatora.

u Beogradu,  
Novembar 2024. god.

  
Ljubiša Stevanović DOO  
CDEK EXPRESS D.O.O. BEOGRAD

