

DLX DRUŠTVO ZA MEĐUNARODNU ŠPEDICIJU,
SPOLJNU TRGOVINU I USLUGE DLX DOO

Br. 051/2026

23.03. 2026 god

BEOGRAD



Društvo za međunarodnu špediciju,
spoljnu trgovinu i usluge

DLX d.o.o.
Sretenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

1-04-34502-1/25-17



0005301920262

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No: RS35205007010055079005
105-0000003001457-71 AIK Banka

Na osnovu Zakona o poštanskim uslugama DRUŠTVO ZA MEĐUNARODNU ŠPEDICIJU, SPOLJNU TRGOVINU I
USLUGE DLX DOO BEOGRAD-SURČIN donosi:

Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 00088382920519011 004 000 345 003 01 018

ДАТУМ: 12.4-09-2026

OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA





DLX d.o.o.
Sretenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No. RS35205007010055079005
105-0000003001457-71 AKB Banka

1) NAZIV I SEDIŠTE POŠTANSKOG OPERATORA

Privredno društvo DRUŠTVO ZA MEĐUNARODNU ŠPEDICIJU, SPOLJNU TRGOVINU I USLUGE DLX DOO BEOGRAD-SURČIN u daljem tekstu **DLX**) sa sedištem u Dobanovcima ul. Sretenjska 37 mat.br: 17097296 PIB: 101832903, adresa internet stranice: www.dlx.rs, email: info@dlx.rs, kontakt telefon: 0114002444 je privredno društvo osnovano i registrovano u Agenciji za privredne registre za obavljanje delatnosti "ostale prateće delatnosti u saobraćaju".

DLX (u daljem tekstu: poštanski operator) obavlja poštanske usluge u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS”, broj 19/25, u daljem tekstu Zakon) i podzakonskim aktima donetim na osnovu Zakona i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga (u daljem tekstu Opšti uslovi).

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

Poštanska pošiljka je pošiljka koju adresuje pošiljalac, odgovoran za tačnost adresnih podataka, na način da se nesporno može utvrditi primalac, a sadržina te pošiljke može biti: korespondencija, dokument, knjiga, katalog, novina, časopis i/ili roba. Poštanska pošiljka mora biti pravilno upakovana i adresovana celina koja se sastoji od jedne ili više manjih celina.

Poštanski operator će na svim vidnim mestima u poslovnim prostorijama, na svojoj internet stranici i na drugi način učiniti javno dostupnim Opšte uslove osam dana pre početka njihove primene.

Poštanski operator zadržava pravo jednostrane izmene i dopune 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).

2) TERITORIJA NA KOJOJ ĆE POŠTANSKI OPERATOR OBAVLJATI POŠTANSKE USLUGE

Poštanski operator obavlja poštanske usluga izvan opsega univerzalne poštanske usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju na celoj teritoriji Republike Srbije kao i u međunarodnom poštanskom saobraćaju.





Društvo za međunarodnu špediciju,
spoljnu trgovinu i usluge

DLX d.o.o.
Srećenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No: RS35205007010055079005
105-0000003001457-71: AIK Banka

3) VRSTE POŠTANSKIH USLUGA

Poštanski operator obavlja poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge u koje spadaju: Ekspres usluge - podrazumevaju prijem, usmeravanje, prenos i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćim rokovima, s tim što se u unutrašnjem poštanskom saobraćaju moraju garantovati rokovi koji ne mogu biti duži od narednog radnog dana od dana prijema pošiljke, a na zahtev pošiljaoca, uručenje pošiljke izuzetno se može izvršiti određenog dana.

Dopunske poštanske usluge - usluge koje se realizuju na osnovu posebnih zahteva pošiljaoca ili primaoca u pogledu načina postupanja sa pošiljkama i pružanja dodatnih informacija u vezi sa poštanskom uslugom.

Ekspres uslugom se vrši prenos registravane poštanske pošiljke za koje poštanski operator izdaje pošiljaocu potvrdu o prijemu pošiljke, o kojima vodi posebnu evidenciju i koje se primaocu uručuju uz potpis ili na drugi propisan način uz saglasnost primaoca.

Minimalne i maksimalne dimenzije poštanskih pošiljaka:

- pošiljke koje sadrže dokumenta:

Minimalne dimenzije: 17x12 cm, max debljina 3 cm

Maksimalna dimenzija: 40x50 cm, max debljina 15 cm

- pošiljke koje sadrže robu:

Minimalna dimenzija: 17x12cmx5 cm

Maksimalna dimenzija standardne pošiljke: 60x60x60 cm

Maksimalna dimenzija pošiljaka izvan dimenzija standardne pošiljke ne sme biti veći od tri metra za bilo koju dimenziju i četiri metra za zbir dužine i najvećeg obima merenog u pravcu različitom od dužine.

Usluge koje Poštanski operator pruža u unutrašnjem poštanskom saobraćaju su:

- **Express usluga – "DANAS ZA SUTRA"**

Ekspres usluga "DANAS ZA SUTRA" podrazumevaju prijem, usmeravanje, prenos i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćim rokovima. Sve pošiljke primljene u toku radnog vremena, biće uručene prvog narednog radnog dana.

DOPUNSKJE USLUGE I USLUGE PO SLUŽBENOJ DUŽNOSTI

Dopunske poštanske usluge mogu se ugovarati po zahtevu pošiljaoca ili po zahtevu primaoca, a zahtev se može podneti u bilo kojoj fazi obavljanja poštanskih usluga do uručenja, u skladu sa mogućnostima operatora:





DLX d.o.o.
Srētenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No: R535205007010055079005
105-0000003001457-71 AIK Banka

- **SMS izveštaj** – Poštanski operator korisnicima putem SMS poruke pruža informacije o statusu pošiljke.
- **Uručenje pošiljke u zakazano vreme** - Poštanski operator po zahtevu korisnika pruža uslugu uručenja pošiljaka do određenog vremena, po važećem cenovniku.
- **Call centar** - Poštanski operator korisnicima poštanskih usluga pruža uslugu call centra kao informacionog pozivnog centra, vrši prijem zahteva za preuzimanje pošiljaka i omogućava brz i jednostavan način da korisnici dođu do svih bitnih informacija u pogledu usluga i ova usluga se ne naplaćuje.
- **Pošiljka sa ličnim uručenjem** - je registrovana pošiljka koje se sastoji od jedne ili više celina. Pošiljka sa ličnim uručenjem uručuje se lično primaocu pošiljke i za nju se izdaje potvrda o prijemu kao i potvrda o uručenju pošiljke. Prilikom uručenja pošiljke je obavezno identifikovanje primaoca na osnovu dokumenata koji poseduju sliku (lična karta, pasoš, vozačka dozvola, radna legitimacija i sl.). Pomenuta pošiljka nosi obeležje "Lično" i kao dokaz o uručenju se prosleđuje povratnica koja nosi naziv "Povratnica-Lično".
- **Pošiljka sa povratnicom** - registrovana pošiljka koja se sastoji od jedne ili više celina i za koju se zahteva vraćanje povratnice pošiljaocu kao dokaz da je pošiljka uručena primaocu. Prilikom uručenja se uzima potpis i overa od primaoca pošiljke, a primaocu se izdaje "potvrda o uručenju" na kojoj se nalaze svi podaci o predmetnoj pošiljci (potpisana povratnica se vraća pošiljaocu).
- **Pošiljka sa zahtevom za vraćanje otpremnice** - registrovane pošiljke koje se sastoje od jedne ili više celina za koje pošiljalac zahteva da mu se nakon uručenja određene pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku. Prilikom uručenja pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu koja se vraća pošiljaocu pošiljke. Za registrovanu pošiljku sa otpremnicom se izdaje potvrda o uručenju sa svim potrebnim podacima o predmetnoj pošiljci (naziv pošiljaoca, masa, vrednost, dopunske usluge i sl.) koje ima svaka pošiljka.
- **Ležarina po danu** - Poštanski operator pruža uslugu ležarine po danu, omogućavajući korisnicima da preuzmu svoju pošiljku u rokovima utvrđenim ovim opštim uslovima uz naplatu dnevne naknade.
- **Plaćen odgovor** - Plaćeni odgovor je pošiljka sa ekspres uslugom koja nosi oznaku „Plaćeni odgovor“, za koju pošiljalac ne plaća poštarinu. Pošiljka se u posebnoj koverti sa obeležjem „Plaćeni odgovor“ preuzima od pošiljaoca. Poštarinu za plaćeni odgovor plaća primalac - pravno lice, u skladu sa zaključenim ugovorom
- **Gabaritna pošiljka** - pošiljka koja zbog svojih dimenzija, zapremine, oblika ili mase zahteva posebnu manipulaciju, način prevoza ili dodatne uslove za bezbedan transport i uručenje. Za gabaritne pošiljke koje po svom obliku i/ili sastavu premašuju dimenzije koje su date za standardne pošiljke (60x60x60 cm, maksimalna dimenzija ne sme biti veća od tri metra za bilo koju dimenziju ili četiri metra za zbir dužine i najvećeg obima merenog u pravcu različitom od dužine) kojima nije moguće sigurno manipulirati u tehnološkim procesima (kabaste pošiljke, pošiljke nepravilnih oblika), i koje zahtevaju





DLX d.o.o.
Srpska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No. RS35205007010055079005
105-0000003001457-71 ALK Banka

izdvojeno rukovanje i posebnu manipulaciju na cenu iz standardnog cenovnika utvrđenu po masi pošiljke dodaje se dopunska poštarina

- **Slanje pošiljke na novu adresu** - Poštanski operator pruža uslugu slanja pošiljke na novu adresu, omogućavajući preusmeravanje pristigle pošiljke na adresu koju odredi primalac ili pošiljalac.

4) VRSTE POŠILJAKA

Sve pošiljke koje pošiljalac poverava Poštanskom operatoru su registrovane pošiljke sa ekspres uslugom adekvatno zapakovana pošiljka koja se sastoji od jedne ili više celina i imaju svoj broj (bar code). Pošiljke sa ekspres uslugom DANAS ZA SUTRA" mogu biti:

- Pošiljke bez označene vrednosti,
- Vrednosne pošiljke sa ekspres uslugom,
- Otkupne pošiljke sa ekspres uslugom,
- Međunarodne pošiljke

Pošiljke bez označene vrednosti su registrovane pošiljke koje se sastoje od jedne ili više celina o kojima se vodi evidencija i za koje se izdaje potvrda o prijemu .

Vrednosne pošiljke sa ekspres uslugom su registrovane pošiljke koje se sastoje od jedne ili više celina za koje se vodi posebna evidencija i koje su osigurane do visine vrednosti označene od strane pošiljaoca za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke i za koje se izdaje potvrda o prijemu

Otkupne pošiljke sa ekspres uslugom su registrovane vrednosne pošiljke koje se sastoje od jedne ili više celina. Pri uručanju otkupne pošiljke sa ekspres uslugom se od primaoca preuzima iznos novca koji je na pošiljci naveo pošiljalac i koji poštanski operator dostavlja pošiljaocu na tekući račun, ili prosleđuje poštanskom uputnicom ili novčanom doznakom i za koje se izdaje potvrda o prijemu .

Poštanski operator, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužni su da pri prijemu otkupnih i vrednosnih pošiljaka izvrše uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentiraju registarski broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata.

Poštanski operator je dužan da podatke iz prethodnog stava da čuva 12 meseci, na način propisan zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.





DLX d.o.o.
Sretenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No. RS35205007010055079005
105-0000003001457-71 AIK Banka

Ove podatke poštanski operator, koristi u svrhu za koju su prikupljeni i može ih dostaviti samo po zahtevu suda ili drugog nadležnog organa, za potrebe postupka koji se vodi pred tim organom.

Međunarodne pošiljke Poštanski operator obavlja preuzimanje, skladištenje, carinjenje i uručenje pošiljaka iz Srbije u zemlje Evropske Unije, regiona i ostalih zemalja sveta. Poštanski operator će takođe za račun nalogodavca vršiti preuzimanje pošiljaka iz inostranstva, cariniti i uručivati na teritoriji Republike Srbije. Poštanski operator će preuzimanje i uručenje pošiljaka vršiti van teritorije Srbije preko svojih strateških partnera. Cena usluga u međunarodnom poštanskom saobraćaju je definisana cenovnicima. 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 nedozvoljene sadržine unutar pošiljke.

Prilikom prijema bilo koje vrste pošiljke poštanski operator izdaje potvrdu o prijemu poštanske pošiljke koju štampa iz PDA uređaja, koja sadrži sve zakonski propisane elemente.

Sve pošiljke se dostavljaju isključivo zatvorene bez mogućnosti otvaranja zarad provere sadržine pošiljke na zahtev primaoca, osim u slučaju da postoji nalog nadležnog organa uz osnovanu sumnju u zabranjen sadržaj pošiljke.

5) CENOVNIK

Za sve poštanske usluge poštanski operator određuje cenovnik na koji saglasnost daje Regulator. Cenovnik je istaknut na vidnim mestima poslovnih objekata poštanskog operatora i na internet stranici, kao i na internet stranici Regulatora, na portalu Cene usluga.

Poštanski operator zadržava pravo da izvrši korekciju cena u skladu sa Zakonom, a nakon dobijanja pisane saglasnosti Regulatora.

Poštanski operator može sa korisnikom ugovoriti cene niže od standardnog Cenovnika, u skladu sa Uslovima za ostvarivanje popusta koji su sastavni deo Cenovnika, a obračun poštarine se vrši u skladu sa uslovima koje korisnik ispunjava predajom pošiljaka. Poštarinu može platiti i pošiljalac i primalac shodno dogovoru, odnosno ugovornom odnosu. U cenu usluga se uvek uračunavaju dopunske usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva. Sve dopunske usluge se naplaćuju posebno, nisu uračunate u baznu cenu i dodatno se zaračunavaju na cenu poštarine.

Ukoliko je naznačeno da poštarinu za pošiljku plaća primalac, za koju je isti odbio prijem, poštanski operator zadržava pravo da za iznos poštarine tereti pošiljaoca nakon vraćanja iste.





Društvo za međunarodnu špediciju,
spoljnu trgovinu i usluge

DLX d.o.o.
Srećenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-000000511103-58
IBAN/Account No: RS35205007010055079005
105:0000003001457-71 AIB Banka

Poštanski operator zadržava pravo naknadne provere volumenske težine pošiljke. Volumenska težina pošiljke odnosi se na način obračuna cene pošiljke koji uzima u obzir njenu zapreminu (dimenzije), a ne samo masu. Ovaj obračun se koristi kada pošiljke imaju veliku zapreminu, ali malu masu, pa bi u suprotnom iznos za transport bio nesrazmeran stvarnim troškovima. Obračunava se na sledeći način: zapremina se dobija množenjem dužine, širine i visine pošiljke (u centimetrima). Nakon što se dobije zapremina, koristi se standardni faktor za pretvaranje zapremine u težinu. Poštanski operator koristi faktor $1 \text{ kg} = 5000 \text{ cm}^3$. Ako je stvarna težina pošiljke manja od volumenske, koristi se veća vrednost (volumenska težina) za obračun cene dostave.

6) RADNO VREME POŠTANSKOG OPERATORA

Radno vreme poštanskog operatora je radnim danima od 8:00 do 16:00 časova. Radno vreme Call centra je radnim danima od 08:00 do 15:00 časova.

Dostava pošiljaka na adrese primalaca ne vrši se subotom (izuzev posebnih ugovorenih klijenata i posebne odluke direktora).

Radno vreme za prijem zahteva/porudžbina za preuzimanje pošiljaka je svim radnim danima od 8:00 do 15:00 časova.

Neradni dani su vikend, državni i verski praznici.

7) NARUČIVANJE USLUGE KOJU VRŠI POŠTANSKI OPERATOR

Prijem narudžbina za preuzimanje pošiljaka može se izvršiti putem call centra.

Preuzimanje i dostava pošiljaka obavlja se od ponedeljka do petka. Dostava pošiljaka na adrese primalaca ne vrši se subotom (izuzev posebnih potreba i posebne odluke direktora). Pošiljke preuzete u petak dostavljaju se prvi naredni radni dan – u ponedeljak. Na svim poslovnicama istaknuto je radno vreme i naziv poštanskog operatora.

8) ADRESOVANJE I PAKOVANJE POŠILJAKA

Pošiljalac je odgovoran za pravilno adresovanje pošiljke. Na svakoj pošiljci i potvrdi o prijemu pošiljke 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, naznaka i iznos vrednosti (ukoliko je vrednosna pošiljka), naznaka „lomljivo“ (ukoliko je pošiljka sa lomljivim sadržajem) i poštarina.

Pošiljalac je dužan da prilikom slanja poštanske pošiljke navede adresu, sadržaj, vrednost i masu pošiljke.

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 koji će iste uneti u sistem odnosno unosi ih zaposleni kod





DLX d.o.o.
Srećenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No. RS3520500701005079005
105-0000003001457-71 AIK Banka

poštanskog operatora. Tačnost podataka koji se odnose na pošiljku potvrđuje pošiljalac svojim potpisom na potvrdi o prijemu pošiljke na PDA uređaju, 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 na PDA uređaju, potvrđuje da je uručjenje uredno izvršeno.

Poštanska pošiljka mora biti upakovana tako da obezbedi nepovredivost sadržine i tajnost podataka, na način propisan zakonom. Pošiljalac je dužan da pravilno upakuje poštansku pošiljku u odgovarajuće unutrašnje i spoljašnje pakovanje na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, zaposleni koji rukuje pošiljkom, kao i oprema i sredstva koja se koriste pri rukovanju sa pošiljkom, u skladu sa zakonom i pravilima pakovanja propisanim ovim opštim uslovima.

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 tvrdi 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.

Poštanski operator se oslobodja 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 usluga. Pakovanje i zatvaranje pošiljaka mora odgovarati prirodi, sadržini, vrsti, obliku, masi i vrednosti predmeta u pošiljci.

Prilikom prijema poštanske pošiljke, zaposleni kod poštanskog operatora je dužan da ukaže na nepravilno pakovanje i da ukoliko se isto ne otkloni dužan je da odbije prijem takve pošiljke. Za pošiljku sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom, dužnost poštanskog operatora je da proveriti da li je pošiljka adekvatno upakovana, da ukaže na nepravilno pakovanje, da pošiljaocu ponudi odgovarajuću uslugu, kao i da odbije prijem takve pošiljke ukoliko se nepravilnost ne otkloni. Takođe, dužnost poštanskog operatora je da označi pošiljke sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom i da sa njima posebno pažljivo rukuje u svim fazama prenosa.





DLX d.o.o.
Srètenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No. RS35205007010055079005
105-0000003001457-71 AKB Banka

U skladu sa tehnologijom (poslovnim procesom) Poštanskog operatora, i u skladu sa Zakonom poštanski operator je ovlašćen da proverí masu i volumen pošiljke.

Poštanski operator garantuje u skladu sa Zakonom tajnost svih podataka i nepovredivost sadržaja pošiljaka od prijema do uručenja. Sadržina pošiljke može biti proverena samo od strane nadležnih organa.

9) ZABRANJENI PREDMETI ZA SLANJE

Pošiljke zabranjene za prenos su:

- opasne i štetne materije, kao i predmeti 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;
- narkotike i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet odnosno za njihovu upotrebu;
- materijale pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece (dečiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju;
- proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja;
- novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemenite metale i vredne komade nakita, osim u vrednosnim pošiljkama;
- žive životinje;
- predmete čiji je uvoz zabranjen u državi u koju se šalje;
- druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

Poštanski operator može odbiti da primi na 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 transporta 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 sadržine koja je zabranjena za transport snosi pošiljalac.

10) ROKOVI ZA URUČENJE POŠILJAKA, URUČENJE POŠILJAKA I ROKOVI ČUVANJA

Sve pošiljke poštanski operator uručuje na naznačenu adresu primaocu pošiljke ili na zahtev primaoca isporučuje u magacin poštanskog operatora. Ukoliko se primalac ne zatekne na adresi pošiljka se može uručiti





DLX d.o.o.
Srètenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No: RS35205007010055079005
105-0000003001457-71 AIK Banka

članu domaćinstva ili zaposlenom licu na naznačenoj adresi (ukoliko nije naznačeno lično uručenje) i upisivanjem imena i prezimena primaoca pošiljke kroz PDA uređaj ukoliko primalac nije osoba naznačena od strane pošiljaoca.

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 od dana prijema. Poštanski operator može sa korisnicima koji predaju veći broj poštanskih pošiljaka ugovoriti i drugačije rokove za uručenje, s tim da rokovi za uručenje ekspres usluge ne smeju biti duži od tri radna 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.

Ako je poštanska pošiljka primljena posle poslednje otpreme pošiljaka iz pristupne tačke poštanskog operatora, rok se produžava za jedan radni dan.

Pod uručjenjem se podrazumeva dostava na adresu primaoca kao i isporuka u magacinu poštanskog operatora.

Dokumentacija o poštanskim pošiljkama čuva se u skladu sa Zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenta, a ne manje od tri godine. Rokovi čuvanja dokumentacije se produžavaju za dokument koji se odnosi na novčane transakcije, naplatu i potraživanja, dokumentaciju o pošiljkama iz reklamacionih postupaka i dokumentima o pošiljkama koje se odnose na pokrenute sudske postupke do njihovog okončanja.

Poštanski operator je dužan da podatike 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

11) RASPOLAGANJE POŠILJKAMA I POSTUPAK SA NEURUČENIM I NEISPORUČIVIM POŠILJKAMA

Pošiljalac raspolaže pošiljkom sve do momenta uručjenja primaocu.

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;





DLX d.o.o.
Srđenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No: RS35205007010055079005
105-0000003001457-71: AIK Banka

6. Primalac preseljen;
7. Primalac preminuo;

Poštanski operator je dužan da u takvim slučajevima izvrši vraćanje pošiljka iz prethodnog stava ovog Poglavlja. Za pošiljke koje se vraćaju pošiljaocu naplaćuje se povratna poštarina u punom iznosu. Vraćanje pošiljke se vrši u roku od 5 dana, računajući od dana neuspešnog dostavljanja pošiljke.

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

U slučaju neuspele dostave registrovane poštanske pošiljke, primaocu se dostavlja izveštaj o prispeću pošiljke koji sadrži obaveštenje (SMS, imejl ili drugim pisanim putem) 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 o prispeću u roku od 3 radna dana.

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

Poštanska pošiljka smatra 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.

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

- je istekao vremenski period za čuvanje od 30 dana i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;
- 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;
- postoji odluka nadležnog organa;

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





DLX d.o.o.
Srđenijska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No. RS35205007010055079005
105-0000003001457-71 AIK Banka

- korespondenciju komisijski odmah uništava;
- poštansku pošiljku koja sadrži robu i druge predmete čuva šest meseci, računajući od dana komisijskog pregleda;
- otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da se ne može uručiti pošiljaocu otkupne pošiljke;
- 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. 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.

Po isteku roka za čuvanje otkupnog iznosa novčana sredstva postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

Ukoliko se u poštanskim tokovima prenosa pronadje stvar za koju se utvrdi da pripada određenoj poštanskoj pošiljci, nadjena stvar se vraća u tu pošiljku. Pošiljka se komisijski prepakuje i zaštiti a o tome se sačinjava zapisnik. Ukoliko ne može da se utvrdi kojoj poštanskoj pošiljci pripada nadjena stvar, ona ostaje kod poštanskog operatora. Vlasniku nađene stvari se daje rok od 30 dana da se javi i preuzme je. Poštanski operator nakon isteka tog roka nađenu stvar prodaje po postupku utvrđenom zakonima. Iznos dobijen prodajom nađene stvari po odbitku troškova i nađena novčana sredstva čuvaju se godinu dana od dana kada su nađeni.

12) PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA POSTANSKIH 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;
- pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno ime i prezime primaoca i





Društvo za međunarodnu špediciju,
spoljnu trgovinu i usluge

DLX d.o.o.
Sretenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No. RS35205007010055079005
105-0000003001457-71 AIK Banka

pošiljaoca, tačnu adresu primaoca i pošiljaoca i kontakt telefon primaoca i pošiljaoca;

- pošiljalac je dužan da pravilno spakuje poštansku pošiljku u odgovarajuće unutrašnje i spoljašnje pakovanje na način kojim se štiti sadržaj te pošiljke, druge pošiljke, zaposleni koji rukuju pošiljkom, kao i oprema i sredstva koja se koriste pri rukovanju sa pošiljkom, u skladu sa zakonom i pravilima pakovanja propisanim ovim opštim uslovima.
- pošiljalac ima pravo da raspolaže poštanskom pošiljkom do uručenja te pošiljke primaocu;
- primalac može da odbije prijem poštanske pošiljke prispele na njegovu adresu;
- 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. Punomoćje izdato na određeni vremenski period prestaje da važi istekom vremena za koje je izdato ili iz drugih razloga prestanka važenja punomoćja, u skladu sa opštim odredbama o punomoćju. Pri prijemu pošiljaka od lica opunomoćenih za predaju svih vrsta pošiljaka po ugovoru, zaposleni kod operatora vrši uvid u ličnu ispravu sa fotografijom punomoćnika i evidentira registracioni broj lične isprave, u cilju utvrđivanja identiteta.

13) PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI POŠTANSKOG OPERATORA

Poštanski operator je dužan da kvalitetno i na propisan način obavlja poštanske usluge i poštuje Zakon i podzakonske akte kojima se uređuje oblast poštanskih usluga.

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;
- pravo da za pošiljke za koje poštarina nije plaćena ili je nedovoljno plaćena, istu naplate od primaoca odnosno pošiljaoca prilikom vraćanja takve pošiljke. Ako pošiljalac prilikom vraćanja poštanske pošiljke odbije da plati poštarinu, pošiljka se smatra neisporučivom;
- dužan je da istakne cenovnik poštanskih usluga na vidnom mestu u prostorijama u kojim pruža poštanske usluge i na svojoj internet stranici.
- dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga;
- Poštanski operator je dužan da zahteva od korisnika da otkloni uočene nedostatke u adresovanju, a ukoliko korisnik ne postupi u skladu sa zahtevom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke





Društvo za međunarodnu špediciju,
spoljnu trgovinu i usluge

DLX d.o.o.
Srđenijska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No: RS35205007010055079005
105-0000003001457-71 ALK Banka

— 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. Nepovredivost tajnosti je narušena ako poštanski operator: 1) poštansku pošiljku uruči neovlašćenom licu, na neovlašćen način sazna sadržinu pošiljaka ili je zadrži ili prikrije; 2) neovlašćenom licu saopšti podatke o sadržini, pošiljaocu, primaocu ili druge podatke o pošiljkama. Načelo nepovredivosti, tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka, 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 zbog bezbednosti Republike Srbije, otvaranjem ili privremenim oduzimanjem pošiljaka.

— poštanski operator, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora, dužni su da pri prijemu otkupnih i vrednosnih pošiljaka izvrše uvid u ličnu ispravu korisnika sa fotografijom i evidentiraju registarski broj lične isprave u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata. Ove podatke poštanski operator je dužan da čuva 12 meseci, na način propisan zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti kao i da ih koristi u svrhu za koju su prikupljeni i može ih dostaviti samo po zahtevu suda ili drugog nadležnog organa, za potrebe postupka koji se vodi pred tim organom;

— 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.

— prilikom prijema poštanske pošiljke, zaposleni kod poštanskog operatora je dužan da ukaže na nepravilno pakovanje i da ukoliko se isto ne otkloni dužan je da odbije prijem takve pošiljke. Za pošiljku sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom, dužnost poštanskog operatora je da proveriti da li je pošiljka adekvatno upakovana, da ukaže na nepravilno pakovanje, da pošiljaocu ponudi odgovarajuću uslugu, kao i da odbije prijem takve pošiljke ukoliko se nepravilnost ne otkloni. Takođe, dužnost poštanskog operatora je da označi pošiljke sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom i da sa njima posebno pažljivo rukuje u svim fazama prenosa

14) REKLAMACIJE KORISNIKA POŠTANSKIH USLUGA

Korisnik poštanskih usluga koji nije zadovoljan pruženom uslugom ima pravo da izjavi reklamaciju poštanskom operatoru. Reklamacije se mogu podneti u pisanom (papirnom) obliku na adresu sedišta poštanskog operatora ili elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora koja je istaknuta na internet stranici.





DLX d.o.o.
Srećenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No. RS35205007010055079005
105-0000003001457-71 ALK Banka

Svaka reklamacija mora da sadrži broj poštanske pošiljke, ime, prezime i adresu pošiljaoca i primaoca, kao i podatke o vrednosti pošiljke i otkupnom iznosu, ukoliko je predmet reklamacije vrednosna ili otkupna pošiljka.

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, da je pogrešno obračunata i naplaćena poštarina, može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru u roku od 60 dana u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke i u roku od šest meseci u međunarodnom poštanskom saobraćaju

U slučajevima oštećenja ili umanjenja sadržine poštanske pošiljke korisnik može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru najkasnije narednog radnog dana od dana uručenja pošiljke.

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.

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

Poštanski operator je dužan da se izjasni o osnovanosti reklamacije u unutrašnjem poštanskom saobraćaju u roku od osam dana od dana prijema reklamacije i da donese odluku o podnetoj reklamaciji u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije, dok odluku o osnovanosti reklamacije u međunarodnom poštanskom saobraćaju donosi u rokovima propisanim aktima Svetskog poštanskog saveza.

Protiv odluke poštanskog operatora o odbijanju reklamacije, korisnik poštanskih usluga može podneti prigovor Regulatoru u roku od 15 dana od dana prijema odluke.

Korisnik može podneti prigovor Regulatoru i zbog nedostavljanja odluke poštanskog operatora u roku od 90 dana od dana podnošenja reklamacije.

15) NADOKNADA ŠTETE

Poštanski operator je dužan da korisniku ili ovlašćenom licu isplati naknadu štete u roku od 30 dana od dana donošenja odluke ili prihvatanja reklamacije ili dostavljanja odluke Regulatora kojom je spor rešen u korist korisnika poštanskih usluga.

Ako poštanski operator ne isplati korisniku ili drugom ovlašćenom licu naknadu štete u roku od 30 dana od dana prihvatanja reklamacije ili dostavljanja odluke Regulatora pravo na naknadu štete se može ostvarivati sudskim putem.

Indirektna šteta ili izmakla dobit se ne uzima u obzir prilikom obračuna naknade štete, što ne isključuje mogućnost pokretanja postupka pred nadležnim sudom.





DLX d.o.o.
Srpskejska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No: RS35205007010055079005
105-0000003001457-71: AIK Banka

Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je:

- 1) šteta nastala usled okolnosti, koje poštanskom operatoru nisu bile poznate prilikom preuzimanja poštanske pošiljke, koje se nisu mogle predvideti, izbeći ili otkloniti (viša sila);
- 2) prijem, usmeravanje, prenos i uručenje poštanske pošiljke obavljeno u skladu sa odredbama ovog zakona i propisa donetih na osnovu ovog zakona;
- 3) šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine;
- 4) adresa nepotpuna ili netačna;

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 pošiljkama čiji je sadržaj bela tehnika, električni uređaji, mobilni telefoni, računari, komponente i drugi električni i IT uređaji poštanski operator će preuzimati pošiljke isključivo u originalnoj ambalaži.

Za prouzrokovanu štetu koja je nastala u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, poštanski operator je dužan da korisniku isplati naknadu štete i to:

- 1) za gubitak ili potpuno oštećenje vrednosne poštanske pošiljke - iznos označen na pošiljci i iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku;
- 2) za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine vrednosne 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 gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke - desetostruki iznos naplaćene poštarine;
- 4) 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 3) ovog stava;
- 5) za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke - trostruki iznos naplaćene poštarine;
- 6) za prekoračenje roka za uručenje registrovane poštanske pošiljke - dvostruki iznos naplaćene poštarine.
- 7) Za prouzrokovanu štetu koja je nastala u međunarodnom poštanskom saobraćaju, poštanski operator odgovara u skladu sa međunarodnim konvencijama, aktima Svetskog poštanskog saveza, sporazumima i drugim međunarodnim aktima potvrđenim od strane Republike Srbije, odnosno u skladu sa pravilima inostranog poštanskog operatora ili ugovornog partnera koji učestvuje u prenosu i uručanju pošiljke, u granicama utvrđene odgovornosti; naknada štete za međunarodnu poštansku pošiljku obuhvata stvarnu štetu, najviše do iznosa plaćene poštarine uvećane za označenu vrednost pošiljke, ukoliko je vrednost pošiljke označena i ukoliko je takva odgovornost prihvaćena za konkrentu međunarodnu uslugu; ukupni iznos nadoknade štete za međunarodnu poštansku pošiljku ne može biti veći od 100 EUR u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom





DLX d.o.o.
Srećenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekućiračun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No. RS35205007010055079005
105-0000003001457-71 AIK Banka

srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan isplate, osim ako je za konkretnu pošiljku ugovoreno ili obezbeđeno dodatno osiguranje, odnosno drugačiji viši limit odgovornosti; DLX ne odgovara za indirektnu štetu, izmaklu dobit, gubitak prihoda, kamata, budućih poslova ili drugu posrednu štetu nastalu u vezi sa međunarodnom pošiljkom; ošteta je ograničena na jedan zahtev po pošiljci, čijom se isplatom smatra da je izvršeno potpuno i konačno namirenje po osnovu štete nastale u vezi sa tom pošiljkom.

U slučaju pogrešno obračunate poštarine i za pogrešno isplaćen ili neisplaćen otkupni iznos, poštanski operator je u obavezi da korisniku isplati:

- 1) za više naplaćenu poštarinu – iznos više naplaćene poštarine;
- 2) za pogrešno isplaćen ili neisplaćen otkupni iznos – iznos u visini neisplaćenog otkupnog iznosa.

Prilikom obračuna naknade štete, na obračunati iznos iz stava 4. ovog člana, dodaje se i jedna povratna poštarina ukoliko je ista naplaćena prilikom vraćanja poštanske pošiljke pošiljaocu.

Naknada štete korisniku se može isplatiti po više osnova, s tim da ukupan iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio, u slučaju gubitka pošiljke, ili potpunog oštećenja pošiljke.

Ukoliko poštarina nije naplaćena poštanski operator je dužan da nadoknadi štetu korisniku koji je ugovorio uslugu sa poštanskim operatorom, pri čemu korisnik ostvaruje naknadu štete u visini koja je propisana za gubitak ili potpuno oštećenje poštanske pošiljke umanjenu za iznos poštarine.

Ukoliko pošiljalac ima pravo na nadoknadu štete, može se odreći iste u korist primaoca uz dostavljanje saglasnosti na obrascu koji korisnik može preuzeti u elektronskom obliku na internet stranici poštanskog operatora.

Potraživanja korisnika za nadoknadu štete zastarevaju istekom roka od 3 godine. Zastarelost počinje da teče:

- 1) za potraživanja naknade štete zbog manje ili više naplaćene poštarine - od dana plaćanja
- 2) za potraživanja koja se odnose na otkupninu - nakon 15 dana od dana kada je istekao rok za uručenje poštanske pošiljke
- 3) za potraživanja naknade štete zbog oštećenja ili umanjenja sadržine vrednosne poštanske pošiljke ili zbog prekoračenja roka - od dana uručjenja, odnosno od dana isteka roka za uručenje
- 4) za potraživanja naknade štete zbog gubitka poštanske pošiljke - nakon 30 dana od isteka roka za uručenje

Zastarevanje se prekida dostavljanjem zahteva u pisanoj formi ili pokretanjem postupka vansudskog rešavanja spora pred Regulatorom. Zastarevanje počinje iznova da teče dostavljanjem pisanog odgovora. Zastarevanje ne može nastupiti pre isteka roka od 30 dana od dana dobijanja odgovora poštanskog operatora.

16) GEOGRAFSKI PREGLED RASPROSTRANJENOSTI POŠTANSKE MREŽE I ODRŽIVI RAZVOJ

Poštanski operator učiniće dostupnim sve podatke o geografskom pregledu rasprostranjenosti poštanske mreže i





Društvo za međunarodnu špediciju,
spoljnu trgovinu i usluge

DLX d.o.o.
Srećenjska 37
11272 Dobanovci, Srbija
PIB: 101832903
MB: 17097296
Tel: +381 11 4002 444
info@dlx.rs

Luka Beograd: tel. +381 64 266 97 78
Aerodrom Beograd: tel. +381 63 535 115
Skladišta Šimanovci: tel. +381 64 987 45 16
NLB-Komercijalna Banka
Tekući račun: 205-0000000511103-58
IBAN/Account No: RS35205007010055079005
105-0000003001457-71 AIK Banka

teritorijalne dostupnosti usluga, na internet stranici Regulatora, posredstvom portala Geografsko-informacionog sistema (GIS) za poštanske usluge. Prikazuju se: lokacije poslovnih prostorija, paketomata, poštanskih sadučića, prikaz pokrivenosti teritorije dostavom, dani dostave, kao i drugi geoprostorni podaci.

Poštanski operator preduzima aktivnosti usmerene na održivi razvoj kroz zaštitu životne sredine koje između ostalog podrazumevaju: električna vozila, korišćenje obnovljivih izvora energije, merenje emisije izduvnih gasova i drugih parametara od značaja za zaštitu životne sredine.

17) ZAVRŠNE ODREDBE

Poštanski operator i korisnik poštanskih usluga su saglasni da se među njima razvije poslovna saradnja. Prema tome sva nerazumevanja i nesporazume vezane za njihova međusobna prava i obaveze moraju pokušati rešiti sporazumno. Ukoliko problem nije moguće rešiti na ovaj način, spor se može pokrenuti pred nadležnim sudom.

Poštanski operator je u obavezi da ove opšte uslove istakne na vidnom mestu u poslovnim prostorijama, objavi na svojoj internet stranici i na drugi način učini javno dostupnim korisnicima.

Beograd, 22.09.2026. godine

Odgovorno lice poštanskog operatora

Milan Anđelković