



EXPRESS COURIER d.o.o.
BROJ 65-09/2026
DATUM 18.09.2026
BEOGRAD AERODROM BEOGRAD"

EXPRESS COURIER d.o.o

Authorised Service Contractor for UPS

JP Building
Airport Nikola Tesla
11180 Belgrade
Serbia

Tel.: +381 (0)11 2286422

Fax: +381 (0)11 2286421

Mobile Phone: +381 (0)69 8213801

Company Registration No. 17157957



Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 1-04-34502-14/20-23
12.1-09-2026
ДАТУМ: _____

Na osnovu člana 9. Zakona o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 19/2025) (u daljem tekstu: Zakon) poštanski operator EXPRESS COURIER DOO, donosi:

OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

EXPRESS COURIER DOO BEOGRAD

Aerodrom Nikola Tesla bb, Beograd-Zemun

PIB: 100092442 | Matični broj: 17157957

Poštanski operator će na svim vidnim mestima u poslovnim prostorijama istaknuti ove Opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga i objaviti ih na svojoj internet stranici www.expresscourier.rs i tako ih učiniti dostupnim trećim licima osam dana pre početka njihove primene i zadržava pravo jednostrane izmene i dopune istih koje mogu stupiti na snagu tek po dobijanju saglasnosti od Regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator).

Odredbe ovih Opštih uslova odnose se na obavljanje Poštanskih usluga, uključujući i Dopunske poštanske usluge, kao i Povezane usluge na teritoriji Republike Srbije radi obavljanja međunarodnog poštanskog saobraćaja.

Authorized
Service
Contractor



I. UVODNE ODREDBE

Član 1. Predmet Opštih uslova

Ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga (u daljem tekstu: „Opšti uslovi“) uređuju se prava, obaveze i odgovornosti EXPRESS COURIER DOO BEOGRAD (u daljem tekstu: „Poštanski operator“) i korisnika poštanskih usluga, kao i način i uslovi obavljanja poštanskih usluga.

Opšti uslovi donose se na osnovu Zakona o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS“, broj 19/2025; u daljem tekstu: „Zakon“), propisa donetih na osnovu Zakona, važećih međunarodnih konvencija, sporazuma i drugih međunarodnih akata potvrđenih od strane Republike Srbije, kao i dozvole Poštanskog operatora.

U slučaju nesaglasnosti odredaba ovih Opštih uslova sa prinudnim propisima, primenjuju se odredbe prinudnih propisa, a ostale odredbe Opštih uslova ostaju na snazi.

Član 2. Podaci o Poštanskom operatoru

Poslovno ime: EXPRESS COURIER DOO BEOGRAD.

Sedište: Aerodrom Nikola Tesla bb, 11180 Beograd, Republika Srbija.

Matični broj: 17157957.

PIB: 100092442.

Telefon: +381 11 2286422.

Imejl: info@ec.co.rs

Internet stranica: www.expresscourier.rs

Radno vreme poštanskog operatora je radnim danima od 08h-18h, osim vikenda i verskih i državnih praznika.

Preuzimanje i dostava pošiljaka obavlja se od ponedeljka do petka. Dostava pošiljaka na adrese primalaca ne vrši se subotom (izuzev posebnih ugovorenih klijenata i posebne odluke direktora).

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.

Prijem poziva za preuzimanje pošiljaka može se izvršiti putem call centra, elektronskim putem (mail) i putem portala ili korisničke aplikacije (koja se može instalirati kod svakog klijenta).

Poštanski operator obavlja poštanske usluge na osnovu važeće dozvole Regulatora i u granicama predmeta dozvole.

U okviru UPS servisne mreže posluje i preduzeće Express Courier d.o.o. kao ovlašćeni partner za Republiku Srbiju. Ekspresna dostava pošiljaka po principu "od vrata do vrata" je jedna od niza usluga dostave pošiljaka, sa kompletnom logistikom, u preko 220 zemalja i oblasti širom sveta.

Authorized
Service
Contractor



Član 3. Pojmovi

Izrazi upotrebljeni u ovim Opštim uslovima imaju značenje utvrđeno Zakonom. Korisnik je fizičko ili pravno lice koje koristi poštanske usluge kao pošiljalac ili primalac. Pošiljalac je lice odgovorno za slanje pošiljke, a primalac lice kome je pošiljka namenjena.

„Ekspres usluga“ je usluga izvan opsega univerzalne poštanske usluge koja podrazumeva prijem, usmeravanje, prenos i uručenje poštanske pošiljke u najkraćim rokovima i unapred određenom roku, u skladu sa ponudom Poštanskog operatora.

„Tovarni list“ je Potvrda o prijemu registrovane pošiljke koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može identifikovati pošiljka: ime i prezime ili naziv i adresa pošiljaoca i primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, naznaka i iznos vrednost (ukoliko je vrednosna pošiljka), opis sadržine, poštarina i drugi podaci o pošiljci, uključujući naznaku „lomljivo“ za pošiljke sa lomljivim sadržajem. Tovarni list se izdaje nakon prijema registrovane pošiljke i predstavlja obrazac potvrde o prijemu poštanske pošiljke.

II. VRSTE I TERITORIJA USLUGA

Član 4. Vrste poštanskih usluga

Poštanski operator obavlja poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge, naročito ekspres usluge koje podrazumevaju prijem, usmeravanje, prevoz i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćim i garantovanim rokovima, druge usluge dodatne vrednosti, kao i pojedine dopunske usluge, odnosno usluge po zahtevu primaoca i usluge po zahtevu pošiljaoca, u skladu sa važećom dozvolom.

Povezane usluge su druge usluge u koje spadaju usluge zastupanja u carinskom postupku, špedicije, skladištenja, naplate carinskih, poreskih i drugih dažbina, kao i druge usluge povezane sa Poštanskim uslugama. Ove usluge se obavljaju u skladu sa relevantnim propisima Republike Srbije, važećim cenovnikom i ugovorom zaključenim sa klijentom koji koristi predmetne usluge.

Registrovane poštanske pošiljke su poštanske pošiljke sa uslugom ekspresnog prenosa za koje poštanski operator izdaje pošiljaocu potvrdu o prijemu pošiljke, o kojima vodi posebnu evidenciju i koje se primaocu uručuju uz potpis.

Poštanski operator može pružati međunarodne ekspres usluge i druge međunarodne poštanske usluge u skladu sa svojom dozvolom, cenovnikom, uslovima konkretne usluge i aktima Svetskog poštanskog saveza i drugim primenljivim međunarodnim aktima.

Poštanski operator u okviru ekspres usluga vrši prenos sledećih registrovanih međunarodnih pošiljaka (sa ili bez označene vrednosti):

- UPS Express Plus – jutarnja isporuka za međunarodne pošiljke
- UPS Express – isporuka u definisano vreme
- UPS Express Saver - brza i ekonomična isporuka za međunarodne pošiljke
- UPS Expedited - planirana isporuka na destinacijama van Evrope
- UPS Worldwide Express Freight - brza isporuka paletiranih pošiljaka širom sveta
- UPS Express Freight Time of Day - Premijum isporuka paletiranih pošiljaka širom sveta



Paletirana pošiljka je jedna ili više kutija složenih na ravnu standardnu euro paletu, od istog pošiljaoca za istog primaoca maksimalne mase do 600kg i visine do 1,5 m. Pošiljka se može sastojati iz više paleta koje pojedinačno ne prelaze definisane maksimalne dimenzije i mase.

Prilikom prijema bilo koje vrste pošiljke poštanski operator izdaje potvrdu o prijemu poštanske pošiljke u vidu tovarnog lista.

Poštanski operator svoje usluge obavlja uz primenu savremenih tehnologija isključivo baziranih na elektronskom poslovanju, koje omogućavaju da se svaki korisnik usluga unapred informiše o uslovima poslovanja, kao i svim drugim vrstama usluga koje nudi poštanski operator.

Tačan spisak aktuelnih usluga, destinacija, rokova i cena objavljuje se u važećem cenovniku i na internet stranici Poštanskog operatora.

Član 5. Teritorija obavljanja

Poštanski operator obavlja svoju delatnost na teritoriji cele Republike Srbije, u skladu sa važećom dozvolom Regulatora. Za međunarodne usluge teritorija obuhvata države i destinacije u koje Poštanski operator, neposredno ili preko ugovornih partnera, prihvata i otprema pošiljke.

Za pojedine destinacije mogu važiti posebna ograničenja, zabrane, carinski uslovi, tranzitna ograničenja ili posebni rokovi.

Spisak zemalja za koje poštanski operator pruža usluge u međunarodnom poštanskom saobraćaju sadržan je u cenovniku poštanskih usluga i istaknut je i redovno ažuriran na sajtu www.ups.com i www.expresscourier.rs

III. PRIJEM, ADRESOVANJE I PAKOVANJE

Član 6. Način prijema

Poštanske pošiljke mogu se primati u poslovnim prostorijama Poštanskog operatora, na adresi pošiljaoca preko ovlašćenog lica Poštanskog operatora, kao i na drugi način koji je predviđen konkretnom uslugom.

Radno vreme za prijem pošiljaka ističe se na vidljivom mestu u poslovnim prostorijama i objavljuje na internet stranici Poštanskog operatora.

Poštanski operator može odbiti prijem pošiljke ako nisu ispunjeni zakonski, bezbednosni, tehnički ili drugi uslovi za njeno prihvatanje.

Član 7. Adresovanje

Pošiljalac je odgovoran za pravilno adresovanje pošiljke.

Na svakoj pošiljci mora se pravilno i jasno označiti ime/naziv i tačnu adresu primaoca, kao i svoje ime/naziv i tačnu adresu, broj pošiljke, naziv poštanskog operatora, datum prijema pošiljke, masa



pošiljke, opis sadržine, oznaku "lomljivo" ukoliko se radi o pošiljci sa lomljivim sadržajem, kao i vrednost ukoliko se radi o vrednosnoj pošiljci.

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 poštanskog operatora na PDA uređaju ili tovarnom listu.

Ako su adresni podaci nepotpuni, netačni ili nečitki, Poštanski operator će zahtevati njihovu ispravku. Ako korisnik ne otkloni nedostatke, Poštanski operator može odbiti prijem pošiljke.

Tačnost podataka koji se odnose na pošiljku potvrđuje pošiljalac svojim potpisom na potvrdi o preuzimanju express pošiljke na PDA uređaju ili tovarnom listu, bez obzira da li je unos 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 isporuka uredno izvršena.

Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete za prekoračenje rokova prenosa ako je adresa nepotpuna ili netačna.

Poštanski operator garantuje u skladu sa zakonom tajnost svih podataka i nepovredivost sadržaja pošiljaka od prijema do uručjenja.

Sve pošiljke se isporučuju primaocu isključivo zatvorene bez mogućnosti prethodnog otvaranja zarad provere sadržine pošiljke na zahtev primaoca.

Član 8. Pakovanje

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

Pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje (unutrašnje i spoljašnje) poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržina te pošiljke, druge pošiljke, kao i zaposleni koji rukuju pošiljkom. Preporuke za pravilno pakovanje poštanski operator istakao je i na svom web sajtu.

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.

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.

Dužnost poštanskog operatora je da označi pošiljke sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom kako bi se sa njima posebno pažljivo rukovalo u svim fazama prenosa.

Predmeti od stakla i ostali lomljivi predmeti treba da budu zapakovani u tvrdoj kutiji, ispunjeno odgovarajućim zaštitnim materijalom, odnosno obmotani zaštitnim materijalom (stiropor, tvrdi sunđer, pucketava zaštitna folija i dr., u zavisnosti od sadržaja). Pakovanje treba da bude takvo da se spreči

Authorized
Service
Contractor



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 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.

Član 9. Masa i dimenzije

Masa i dimenzije pošiljaka zavise od vrste usluge i objavljuju se u važećem cenovniku i tehničkim uslovima konkretne usluge. Za međunarodne pošiljke primenjuju se i ograničenja prevoznika, tranzitnih država i države odredišta.

Minimalne i maksimalne dimenzije poštanskih pošiljaka:

- pošiljke koje sadrže dokumenta:

Minimalne dimenzije: 17x12cm, max debljina 3cm

Maksimalna dimenzija: 40x50cm, max debljina 15cm

- pošiljke koje sadrže robu:

Minimalna dimenzija: 17x12cmx5cm

Maksimalna dimenzija koleta ne sme biti veća od 274 cm za bilo koju dimenziju, ili četiri metra za zbir dužine i obima koleta, gde je obim koleta = $(2 \times \text{dužina}) + (2 \times \text{visina})$.

Pošiljke nestandardne mase ili nestandardnih dimenzija su pošiljke kod kojih pojedinačno koletu prelazi težinu od 70 kg ili zbir dužine i obima (širine i visine) pojedinačnog koleta prelazi 300 cm (do definisane maksimalne dimenzije od 400 cm). Dodatak za ove vrste pošiljaka se dodatno naplaćuje.

Poštanski operator može odbiti pošiljku čija masa, dimenzije, oblik ili način pakovanja nisu u skladu sa uslovima konkretne usluge.

Ukoliko prilikom prijema poštanske pošiljke na adresi pošiljaoca, poštanski operator nema tehničke mogućnosti za precizno utvrđivanje mase pošiljke, masa i poštarina se nakon provere u poslovnim prostorijama poštanskog operatera menjaju u slučaju neslaganja. U tom slučaju poštanski operator obaveštava korisnika o izmenama mase i poštarine na pogodan način - SMS poruka, imejl ili drugim pisanim putem.



IV. ZABRANJENE SADRŽINE

Član 10. Zabranjene sadržine

Zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže:

- 1) opasne i štetne materije i predmete koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi ili oštetiti druge pošiljke, osim kada 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 karakterakoji prikazuju seksualnu eksploataciju dece (dečiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koji se odnose na životinje i nekrofiliju;
- 4) proizvode ili supstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke, poštansku opremu i sredstva ili zaposlene kod poštanskog operatera zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja;
- 5) novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemenite metale i nakit, osim u vrednosnim pošiljkama;
- 6) žive životinje;
- 7) predmete čiji je uvoz zabranjen u državi odredišta;
- 8) druge materije i predmete čije je slanje zabranjeno drugim propisima.

Ako postoji osnovana sumnja da pošiljka sadrži zabranjene predmete, Poštanski operator postupa u skladu sa Zakonom, obaveštava nadležni organ kada je to propisano i postupa u skladu sa njihovim instrukcijama, uključujući komisijsko otvaranje i pregled sadržine pošiljke.

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

V. REGISTROVANE POŠILJKE I EVIDENCIJA

Član 11. Registrovane pošiljke

Registrovane pošiljke su pošiljke za koje Poštanski operator izdaje potvrdu o prijemu, vodi evidenciju i koje se primaocu uručuju uz potpis ili drugi odgovarajući način utvrđen ovim Opštim uslovima ili uslovima konkretne usluge.

Poštanski operator može koristiti elektronsku evidenciju i elektronsku potvrdu o prijemu, kada je to tehnički omogućeno.

Član 12. Potvrda o prijemu

Potvrda o prijemu registrovane pošiljke sadrži sve elemente na osnovu kojih se može identifikovati pošiljka: ime i prezime ili naziv i adresa pošiljaoca i primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, naznaka i iznos vrednost (ukoliko je vrednosna pošiljka), opis sadržine, naplaćenu poštarinu i druge podatke o pošiljci, uključujući naznaku "lomljivo" za pošiljke sa lomljivim sadržajem. Potvrda o prijemu se u vidu tovarnog lista izdaje nakon prijema registrovane pošiljke.



Pošiljalac je dužan da proveri podatke na potvrdi i bez odlaganja prijavi uočenu grešku.

VI. PRENOS I URUČENJE

Član 13. Rokovi za uručenje

Sve pošiljke poštanski operator po pravilu uručuje na naznačenu adresu primaocu pošiljke. Ukoliko se primalac ne zatekne na adresi pošiljka se može uručiti članu domaćinstva ili zaposlenom licu na naznačenoj adresi 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 (do 5 radnih dana od momenta otpreme iz RS), u zavisnosti od tipa usluge, zemlje destinacije i vrste robe koja se transportuje.

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.

Pod uručjenjem se podrazumeva dostava na adresu primaoca kao i isporuka u prostorijama poslovnica poštanskog operatora ili drugim ugovorom definisanih lokacija ili definisanim usmenim dogovorom korisnika usluga sa operatorom ili kurirom.

Ako je pošiljka primljena nakon poslednje otpreme sa pristupne tačke, rok se može produžiti za jedan radni dan.

Član 14. Način uručjenja

Registrovana pošiljka se po pravilu uručuje primaocu, punomoćniku ili ovlašćenom licu. Kada je to dozvoljeno prirodom usluge i uz zahtev ili saglasnost korisnika, pošiljka se može uručiti na drugo sigurno mesto ili na drugi način utvrđen uslovima konkretne usluge.

Poštanski operator može zahtevati identifikaciju primaoca u skladu sa vrstom pošiljke, vrednošću, prirodom usluge i važećim propisima.

Član 15. Neuspešna dostava

Ako uručenje registrovane pošiljke nije uspeo, Poštanski operator ostavlja obaveštenje o prispeću ili obaveštenje dostavlja putem SMS-a, imejla ili drugog odgovarajućeg sredstva elektronske komunikacije, sa instrukcijama za dalje postupanje.



Ako je za konkretnu uslugu predviđeno ponovno uručenje, Poštanski operator može pokušati ponovno uručenje u skladu sa uslovima usluge. Ako pošiljka nije uručena u propisanom roku, postupa se kao sa neuručenom, odnosno neisporučivom pošiljkom.

VII. NEISPORUČIVE POŠILJKE

Član 16. Vraćanje pošiljke

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

Ako pošiljalac nije drugačije odredio poštanska pošiljka može biti vraćena pošiljaocu kada je:

- Primalac odbio prijem
- Primalac nepoznat
- Nepotpuna adresa
- Netačna adresa
- Istekao rok čuvanja
- Primalac preseljen
- Primalac preminuo

Poštanski operator je dužan da u takvim slučajevima izvrši vraćanje pošiljaka iz prethodnog stava ovog poglavlja. Za pošiljke koje se vraćaju pošiljaocu naplaćuje se povratna poštarina u punom iznosu. Vraćanje pošiljke se vrši po nalogu pošiljaoca, a u slučaju nedostavljanja predmetnog naloga iste se vraćaju nakon isteka roka od 20 dana, računajući od dana neuspješnog dostavljanja pošiljke usled razloga iz prethodnog stava Opštih uslova.

U slučaju kada primalac odbije prijem poštanske pošiljke kontaktira se pošiljalac kako bi dao instrukcije za postupanje sa pošiljkom. Po dobijenoj potvrdi za vraćanje, pošiljka se istog dana otprema pošiljaocu. Ukoliko se pošiljka nalazi pod carinskim nadzorom sprovodi se carinski postupak vraćanja neocarinjene robe pošiljaocu, u skladu sa Carinskim zakonom.

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

U slučaju neuspele dostave registrovane poštanske pošiljke, pokušaće se, bez dodatne nadoknade, još jednom dostava sledećeg radnog dana, a nakon toga se primalac 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 20 radnih dana.



Rok za vraćanje pošiljke je najkasnije narednog radnog dana nakon nastupanja razloga za vraćanje, osim ako priroda usluge, međunarodni saobraćaj, carinski postupak ili drugi opravdani razlozi zahtevaju duži rok.

Za registrovane pošiljke može se naplatiti povratna poštarina i/ili ležarina kada za neuručenje nije odgovoran Poštanski operator.

Član 17. Neisporučive pošiljke i otvaranje

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 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) korespodenciju 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.



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 nadjena stvar, nadjena 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.

VIII. DOPUNSKKE USLUGE I PLAĆANJE

Član 18. Dopunske usluge

Poštanski operator može pružati dopunske usluge kao što su:

Usluga call centra – usluge informacionog pozivnog centra koji korisnicima usluga omogućava brz i jednostavan način da dođu do informacija u pogledu usluga, da zakažu preuzimanje pošiljaka sa adrese, da korisnici operatoru saopšte sve potrebne i tačne podatke o pošiljaocu i primaocu pošiljke sa svim podacima o pošiljci, da dobiju informacije o statusu pošiljke i informacije o načinu korišćenja usluge, kao i sve ostale potrebne informacije. Ova usluga se ne naplaćuje.

Usluga praćenja poštanskih pošiljaka (Track & Trace) – praćenje pošiljaka od trenutka kada je kurir preuzeo pa do njenog uručenja, putem portala poštanskog operatora www.expresscourier.rs ili www.ups.com. Ova usluga se ne naplaćuje.

Takođe, putem portala 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.

Bliži opis elektronskog naručivanja usluga nalazi se na portalu www.expresscourier.rs i www.ups.com.

Elektronska potvrda o uručenju pošiljke – usluga na zahtev pošiljaoca da elektronskim putem ili putem SMS poruke dobije obaveštenje da je njegova pošiljka uručena primaocu. Ova usluga se ne naplaćuje.

Usluga osiguranja pošiljaka – sve pošiljke mogu se osigurati kod UPS-a ili kod osiguravajuće kuće koju odabere klijent. Poštanski operator može biti u mogućnosti da organizuje osiguranje koje pokriva vrednost u slučaju gubitka ili oštećenja pošiljke, pod uslovom da pošiljalac pismenim putem poštanskom operatoru dostavi takve instrukcije. U ovom slučaju korisnik popunjava poseban deo obrasca na



prednjoj strani tovarnog lista ili putem automatizovanih sistema poštanskog operatora i plati primenjivu premiju. Osiguranje pošiljke ne pokriva indirektni gubitak ili štetu prouzrokovanu kašnjenjem.

Dostava pošiljaka subotom – podrazumeva se dostava pošiljaka na izabrane oblasti prema poštanskom broju koje imaju mogućnost dostave subotom, u zemljama gde subota nije normalan radni dan. Ova usluga se naplaćuje.

Promena adrese isporuke – doplata se naplaćuje za svaku pošiljku koja zbog netačne adrese ne može biti uručena na destinaciji. Ako je napravljena greška u adresi, a tačna adresa je u okviru iste odredišne zemlje, poštanski operator će uložiti sve razumne napore da pronađe tačnu adresu i isporuči pošiljku.

Dodatak za koleta nestandardnih dimenzija i težine – doplata se naplaćuje za svaku pošiljku čije dimenzije ili težina prelaze definisane okvire.

Prijem i uručenje pošiljaka na mestu i u vreme koje zahteva korisnik poštanskih usluga – na zahtev ili saglasnost korisnika usluge, pošiljke se mogu isporučiti i preko kućnog sandučeta primaoca, zbirnog sandučeta, paketomata, drugih automata ili sigurnih mesta. Sigurno mesto podrazumeva lokaciju koju primalac odredi kao bezbednu i pogodnu za ostavljanje poštanske pošiljke, pri čemu primalac pošiljke preuzima odgovornost za slučaj krađe, oštećenja i uticaja nepovoljnih vremenskih uslova. Zahtev ili pisana saglasnost se podnosi elektronskim putem - imejlom, mobilnim aplikacijama ili drugim digitalnim servisima koji omogućavaju evidentiranje broja pošiljke, identiteta primaoca, izabrane lokacije i ostale podatke potrebne za isporuku pošiljke.

Potvrda o uručanju – na zahtev, poštanski operator će obezbediti dokaz o isporuci vaše pošiljke, sa potpisom primaoca, putem faksa ili pošte. Ova usluga se naplaćuje.

Dodatak za gorivo – zasniva se na mesečnom proseku cene avionskog goriva i naplaćuje se na svaku pošiljku u uvozu. Indeks dodatka u procentima se obračunava na osnovnu cenu po težini pošiljke. Informacija o trenutno važećem iznosu za dodatak za gorivo dostupna je na www.expresscourier.rs i www.ups.com

Dostupnost pojedine dopunske usluge zavisi od vrste osnovne usluge, destinacije, tehničkih mogućnosti i važećih propisa.

Član 19. Način plaćanja

Poštarina je cena koju plaća korisnik za izvršenje poštanske usluge i obračunava se prema vrsti usluge, masi, dimenzijama, destinaciji, dodatnim uslugama i drugim elementima predviđenim cenovnikom.

Primenjuje se standardni IATA metod za izračunavanje volumetrijske (zapreminske) mase pošiljke, transportni troškovi se računaju po većoj masi (zapreminskoj ili stvarnoj masi pošiljke). Formula za izračunavanje volumetrijske mase: $\text{Dužina} \times \text{Širina} \times \text{Visina (cm}^3) / 5000 = \text{Zapreminska masa (kg)}$.

Poštanske usluge plaćaju se unapred, po prijemu pošiljke, po računu, ugovornim obračunom ili na drugi način predviđen cenovnikom i ugovorom sa korisnikom.

Cenovnik poštanskih usluga je popis cena poštanskih usluga prema kojem davalac poštanskih usluga naplaćuje usluge. Važeći cenovnik je javno dostupan na internet stranici Poštanskog operatora i u poslovnim prostorijama.



Cena usluga u međunarodnom poštanskom saobraćaju je definisana cenovnicima.

Za korisnike sa kojima ima sklopljen ugovor poštanski operator može određivati cene koje su različite od zvaničnog cenovnika, a koje su u skladu sa uslovima za ostvarivanje popusta.

Poštarinu može platiti ili pošiljalac ili primalac ili treće lice shodno dogovoru, odnosno ugovorenom odnosu. U cenu usluge se uračunavaju dodatne i dopunske usluge, ukoliko su definisane da se naplaćuju i ukoliko ih pošiljalac zahteva.

IX. PRAVA I OBAVEZE

Član 20. Prava i obaveze korisnika

Korisnik poštanskih usluga je fizičko ili pravno lice koje koristi poštanske usluge kao pošiljalac ili primalac poštanske pošiljke. Korisnik ima pravo na:

- jasne i dostupne informacije o usluzi, ceni, rokovima i uslovima;
- potvrdu o prijemu registrovane pošiljke;
- pošiljalac ima pravo da raspolaže poštanskom pošiljkom do uručjenja 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 uručjenje 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.
- zaštitu tajnosti pošiljke i podataka u skladu sa Zakonom;
- podnošenje reklamacije i potraživanja;
- naknadu štete kada su ispunjeni zakonski uslovi;
- obraćanje Regulatoru u slučajevima i rokovima propisanim Zakonom.

Korisnik je dužan da:

- tačno adresuje pošiljku, tj. da na poštanskoj pošiljci pravilno i jasno označi naziv, odnosno ime i prezime primaoca i pošiljaoca i tačnu adresu primaoca i pošiljaoca;
- da odabere onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke;
- da plati ugovorenu poštarinu;
- pošiljalac je odgovoran za pravilno pakovanje poštanske pošiljke na način kojim se štiti sadržaj te pošiljke, druge pošiljke, kao i zaposleni koji rukuju pošiljkom. Pošiljalac je odgovoran za unutrašnje i spoljašnje pakovanje poštanskih pošiljaka;
- da ne predaje neprijavljene specifične sadržine ili predmete zabranjene za transport.
- da obezbedi potpuna i tačna dokumenta potrebna za carinske formalnosti.



Član 21. Prava i obaveze poštanskog operatera

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

Poštanski operator će u ime naručioca posla obaviti preuzimanje, skladištenje, carinjenje i uručenje pošiljaka iz Srbije u preko 220 zemalja i oblasti širom sveta.

Poštanski operator će takođe za račun nalogodavca vršiti dopremu uvoznih pošiljaka na teritoriju Republike Srbije, cariniti i isporučivati na teritoriji Republike Srbije.

Poštanski operator će preuzimanje i uručenje pošiljaka vršiti van teritorije Srbije preko UPS-a i njegovih strateških partnera.

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

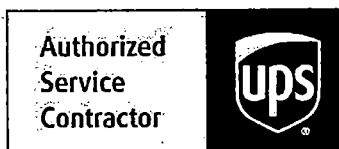
Poštanski operator prilikom prispeća ili otpreme pošiljaka, u slučajevima kada je to potrebno, obavlja posredovanje u carinskom postupku. Sve informacije su dostupne na sajtu kompanije.

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 nekompletnih carinskih dokumenata, i/ili neispravnosti sadržaja pošiljke.

Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatera:

- pravo da poštarinu naplati unapred ako ugovorom poštanskog operatera i korisnika nije drugačije određeno a prema važećem cenovniku poštanskih usluga;
- za pošiljke za koje poštarina nije plaćena ili je nedovoljno plaćena, istu naplati od primaoca odnosno od 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 i uslove za ostvarivanje popusta na vidnom mestu u prostorijama u kojima pruža poštanske usluge;
- dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga, kao i uslove za ostvarivanje popusta;
- može da izvrši uvid u sadržinu pošiljke na prijemu pre njenog zatvaranja a pošiljalac je dužan da omogući 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 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 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 pri prijemu vrednosnih pošiljaka izvrše uvid u ličnu ispravu korisnika - lična karta, pasoš i druge isprave izdate od nadležnog državnog organa koje pored fotografije, sadrže i registarski broj i podatke o ličnosti, kao i da evidentiraju predmetne podatke u cilju utvrđivanja identiteta pošiljaoca i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma i prometa robe neregistrovanih subjekata. Ove podatke poštanski operator dužan je da čuva kao poslovnu tajnu najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka 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.

Celokupno prikupljanje podataka od strane Express Courier d.o.o., uključujući vrstu, obim, sadržaj, svrhu obrade, dostupnost podataka, kao i mere njihove zaštite usaglašeni su sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018)

Poštanski operator zadržava pravo naknadne provere mase i zapremine pošiljke.

X. TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA

Član 22. Nepovredivost tajnosti

Poštanski operator obezbeđuje nepovredivost tajnosti pisama i drugih sredstava opštenja. Tajnost se narušava naročito neovlašćenim uručenjem pošiljke, neovlašćenim saznanjem sadržine ili saopštavanjem podataka o sadržini, pošiljaocu ili primaocu.

Otvaranje pošiljke dozvoljeno je samo u slučajevima i pod uslovima propisanim Zakonom.

Član 23. Podaci o ličnosti

Poštanski operator obrađuje podatke o ličnosti u skladu sa propisima o zaštiti podataka o ličnosti i samo u meri potrebnoj za izvršenje poštanske usluge, ispunjavanje zakonskih obaveza, zaštitu prava i bezbednosti i druge zakonite svrhe.

Podaci o identifikaciji korisnika koji se prikupljaju radi izvršavanja zakonskih obaveza čuvaju se u rokovima propisanim Zakonom i drugim primenljivim propisima.



XI. REKLAMACIJE, POTRAŽIVANJA I PRIGOVORI

Član 24. Podnošenje reklamacije

Korisnik poštanskih usluga koji nije zadovoljan pruženom uslugom ima pravo da izjavi reklamaciju poštanskom operatoru. Reklamacije se mogu podneti telefonom, u pisanom papirnom obliku u sedištu poštanskog operatora ili elektronskim putem na mail adresu poštanskog operatora koja je istaknuta na web sajtu.

Reklamacija naročito sadrži broj pošiljke, podatke o pošiljaocu i primaocu, opis problema, datum i mesto predaje, kao i zahtev korisnika. Po potrebi se prilažu potvrda o prijemu, račun, dokaz o vrednosti sadržine i druga dokumentacija.

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 šest meseci u međunarodnom poštanskom saobraćaju, računajući od dana predaje poštanske pošiljke, tj. od momenta kada je poštanski operator prihvatio pošiljku.

U slučajevima oštećenja ili umanjenja sadržine poštanske pošiljke korisnik može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru najkasnije narednog radnog dana, a u daljem roku od 60 dana od dana uručenja pošiljke podneti zahtev za obeštećenje. Ukoliko se oštećenje primeti u tokovima poštanskog operatora, kao i kad korisnik izjavi reklamaciju na oštećenje obavezno se vrši komisijski pregled pošiljke i sačinjava Zapisnik o oštećenju pošiljke uz prilog fotografija spoljašnje/unutrašnje ambalaže, kao i fotografije oštećenja sadržine pošiljke. Zapisnik o oštećenju pošiljke se dostavlja UPS-u i korisniku usluge sredstvima elektronske komunikacije - imejlom, mobilnim aplikacijama ili drugim digitalnim servisima.

U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u predviđenim rokovima gubi pravo na novčanu naknadu štete koju bi mogao da ostvari.

Član 25. Postupak i rokovi odlučivanja

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

Poštanski operator je dužan da se izjasni o osnovanosti reklamacije u roku od osam dana od prijema reklamacije i da donese odluku u roku od 15 dana od prijema reklamacije. Odgovor na reklamaciju mora da sadrži jasno izjašnjenje sa odgovarajućim obrazloženjem.

Sve podatke vezano za reklamacije i njihovo rešavanje, uključujući i prateće dokaze, odluke i nadoknade štete, čuvaju se najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije, a po potrebi i duže - u skladu sa zakonskim obavezama. Postupak reklamacije mora biti transparentan, objektivan, nediskriminirajući i javno dostupan.

Za međunarodni poštanski saobraćaj odluka o osnovanosti reklamacije donosi se u rokovima propisanim aktima Svetskog poštanskog saveza i drugim primenljivim međunarodnim aktima.



Član 26. Prigovor Regulatoru i vansudsko rešavanje

Protiv odluke o odbijanju reklamacije korisnik može podneti prigovor Regulatoru u roku od 15 dana od dana prijema odluke, u slučajevima propisanim Zakonom.

Ako Poštanski operator ne dostavi odluku u zakonskom roku, korisnik može podneti prigovor Regulatoru u roku od 90 dana od dana podnošenja reklamacije.

Spor se rešava u vansudskom postupku pred Regulatorom u skladu sa Zakonom i Pravilnikom o postupku vansudskog rešavanja spora po prigovoru korisnika poštanskih usluga. Postupak pred Regulatorom ne isključuje mogućnost pokretanja postupka pred nadležnim sudom.

XII. ODGOVORNOST I NAKNADA ŠTETE

Član 27. Osnov odgovornosti

Poštanski operator je dužan da poštansku pošiljku uruči primaocu u stanju u kome je primljena.

Za svako oštećenje koje je spolja vidljivo, primalac pošiljke mora odmah da stavi primedbu na dokumentu koji izdaje poštanski operator u trenutku kada se pošiljka uručuje, odnosno prima ili preuzima ili najkasnije narednog radnog dana.

Zahtev za naknadu štete mora se podneti u pisanom obliku (papiru), poštanskom operatoru u roku od 8 dana od momenta prijema pošiljke. Korisnik usluga poštanskom operatoru mora da dostavi broj pošiljke (broj sa bar kod oznake) na koju se reklamacija odnosi, potvrdu o prijemu pošiljke, fotografije unutrašnje i spoljašnje ambalaže, fotografije oštećenja sadržine pošiljke, kao i račun/otpremicu koja je pratila pošiljku ukoliko korisnik poseduje ovaj dokument.

Odgovornost poštanskog operatora je strogo ograničena na direktan fizički gubitak ili oštećenje pošiljke, za kašnjenje u prenosu pošiljke, neispunjenje dopunskih usluga, 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.

Za međunarodne pošiljke odgovornost se utvrđuje u skladu sa aktima Svetskog poštanskog saveza, međunarodnim konvencijama, sporazumima i drugim potvrđenim međunarodnim aktima, u granicama utvrđene odgovornosti.

Član 28. Naknada štete

Odgovornost poštanskog operatora 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, (koje se jednim imenom nazivaju Pravila konvencije), koja je primenjiva, na niži od sledećih iznosa: a) trenutna tržišna ili prijavljena vrednost, ili b) 26 SDR-a (Special Drawing Rights – Posebna prava vučenja) po kilogramu izgubljene, oštećene ili robe koja kasni.

U slučaju da pravila konvencije ne važe ili nisu primenjiva, poštanski operator će biti odgovoran samo za nepažljivo i nestručno postupanje sa pošiljkom i njegova odgovornost će se isključivo rukovoditi ovim



Opštim uslovima i (osim u slučaju lične povrede ili smrti) ograničena na dokazanu štetu u dinarskoj protivvrednosti od 100 USD po pošiljci, osim ako pošiljalac nije osigurao pošiljku, samostalno ili kod poštanskog operatora.

Poštanski operator je dužan da štetu nadoknadi korisniku koji je platio poštarinu za prenos te pošiljke.

Član 29. Isplata naknade

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

Indirektna šteta i izmakla dobit ne uzimaju se u obzir u obračunu naknade štete u reklamacionom postupku i vanskodskom postupku pred Regulatorom, bez uticaja na pravo korisnika da zaštitu potraži pred nadležnim sudom.

Ukoliko pošiljalac ima pravo na nadoknadu štete, može se odreći iste u korist primaoca uz dostavljanje saglasnosti u pisanom ili elektronskom obliku koji se nalazi na sajtu www.ups.com i www.expresscourier.rs.

Član 30. Oslobađanje od odgovornosti

Poštanski operator ne snosi odgovornost i ne priznaje naknadu štete ako je:

- šteta nastala usled okolnosti, koje poštanskom operatoru nisu bile poznate prilikom preuzimanja pošiljke, koje se nisu mogle predvideti, izbeći ili otkloniti (nesreće, prirodne katastrofe, štrajkovi, blokade puteva i sl. - viša sila);
- prijem, usmeravanje, prenos i uručenje poštanske pošiljke obavljeno u skladu sa odredbama Zakona o poštanskim uslugama i podzakonskih akta;
- šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine;
- 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.

Član 31. Zastarelost potraživanja

Potraživanja korisnika za naknadu štete zastarevaju u rokovima utvrđenim Zakonom. Opšti rok za potraživanja naknade štete iznosi tri godine, uz posebno određene početke toka zastarelosti za pojedine vrste potraživanja.

Zastarevanje se prekida dostavljanjem Poštanskom operatoru pisanog zahteva za isplatu potraživanja ili pokretanjem postupka vanskodskog rešavanja spora pred Regulatorom, u skladu sa Zakonom.



XIII. MEĐUNARODNI SAOBRAĆAJ

Član 32. Posebni uslovi međunarodnih usluga

Na međunarodne pošiljke primenjuju se, pored Zakona i ovih Opštih uslova, akti Svetskog poštanskog saveza, međunarodne konvencije, pravila carinskih i drugih nadležnih organa, kao i operativni uslovi partnerskih operatora i prevoznika, kada su primenljivi.

Pošiljalac je odgovoran za potpunost i tačnost carinske i druge prateće dokumentacije i za zakonitost sadržine pošiljke u državi polaska, tranzita i odredišta.

Rokovi uručenja mogu biti produženi zbog carinskog postupka, bezbednosnih kontrola, tranzitnih ograničenja, više sile ili drugih okolnosti van kontrole Poštanskog operatora.

XIV. PODUGOVARAČI

Član 33. Podugovarači

Poštanski operator može angažovati podugovarače za pojedine faze poštanske usluge, u skladu sa Zakonom i dozvolom.

Angažovanje podugovarača ne oslobađa Poštanskog operatora odgovornosti za obavljanje poverenih poslova prema korisniku, u skladu sa Zakonom.

XV. ČUVANJE DOKUMENTACIJE

Član 34. Rokovi čuvanja

Dokumentacija i podaci o poštanskim pošiljkama čuvaju se u skladu sa definisanim rokovima propisanim Zakonom, propisima o računovodstvu, Uredbi o kategorijama registratorskog materijala, carinskim propisima, poreskim propisima, propisima o zaštiti podataka o ličnosti i drugim primenljivim propisima.

Podaci o identifikaciji pošiljalaca kod vrednosnih pošiljaka i poštanskih uputnica čuvaju se 12 meseci, na način propisan Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, kada je takvo čuvanje propisano Zakonom o poštanskim uslugama.

Dokumenta se čuvaju kako u originalnom obliku, tako i u elektronskom formatu, obezbeđujući čuvanje u obliku u kojem su i napravljeni, poslati ili primljeni, uz mogućnost utvrđivanja identiteta pošiljaoca ili primaoca, kao i vreme i mesto slanja elektronske poruke.

Tehnologija koja se primenjuje u postupku čuvanja obezbeđuje zaštitu od naknadnog menjanja ili brisanja podataka, a rezervna kopija podataka odnosno baze podataka je dostupna i na drugoj (udaljenoj) lokaciji.



XVI. OBJAVLJIVANJE I IZMENE

Član 35. Objavljivanje Opštih uslova

Poštanski operator ističe Opšte uslove na vidnom mestu u poslovnim prostorijama, objavljuje ih na internet stranici i na drugi način čini javno dostupnim korisnicima najmanje osam dana pre početka njihove primene.

Poštanski operator dostavlja Opšte uslove Regulatoru radi pribavljanja saglasnosti. Nakon pribavljanja saglasnosti, Opšti uslovi se objavljuju u skladu sa Zakonom.

Član 36. Izmene i dopune

Poštanski operator može predlagati izmene i dopune Opštih uslova radi usklađivanja sa Zakonom, podzakonskim aktima, međunarodnim pravilima, promenama u organizaciji usluga ili radi unapređenja zaštite korisnika.

Izmene i dopune stupaju na snagu nakon dobijanja saglasnosti Regulatora i isteka roka za javnu dostupnost propisanog Zakonom.

XVII. ZAVRŠNE ODREDBE

Član 37. Primena

Na pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima neposredno se primenjuju Zakon o poštanskim uslugama, podzakonski akti doneti na osnovu Zakona, propisi Republike Srbije, kao i međunarodni akti koji se primenjuju na međunarodni poštanski saobraćaj.

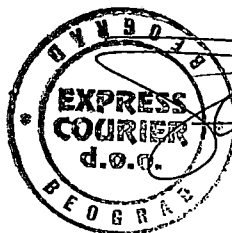
Član 38. Stupanje na snagu

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu nakon dobijanja saglasnosti Regulatora i proteka najmanje osam dana od dana kada su učinjeni javno dostupnim korisnicima, osim ako Regulator u svom aktu ili važeći propis odredi drugačije.

Danom stupanja na snagu ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga Express Courier d.o.o. zavedeni pod brojem 26-12/2021 od 22.12.2021. godine i zavedeni kod Regulatora pod brojem 1-04-34502-14/20-14 od 23.12.2021. godine i odredbama ovih Opštih uslova zamenjuju se u celini odredbe prethodnih Opštih uslova.

Beograd, Septembar.2026.godine

Express Courier doo Beograd




Slobodan Šuput, direktor