

Na osnovu člana 9. Zakona o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS" br. 19/25, u daljem tekstu: Zakon) poštanski operator GEBRÜDER WEISS D.O.O., donosi:

OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA GEBRÜDER WEISS D.O.O.

Beogradska 85, 11272 Dobanovci

1. Naziv i sedište poštanskog operatora

Privredno društvo GEBRÜDER WEISS Transport and Logistics D.O.O. sa skraćenim poslovnim imenom GEBRÜDER WEISS D.O.O. i sedištem u ulici Beogradska 85, 11272 Dobanovci, registrovano je u Agenciji za privredne registre za obavljanje delatnosti "poštanske aktivnosti komercijalnog servisa" za ostale poštanske usluge i to usluge dodatne vrednosti i dopunske poštanske usluge (u daljem tekstu: Poštanski operator).

Poštanski operator je pravno lice ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga saglasno Zakonu o poštanskim uslugama ("Sl. Glasnik RS, br. 19/25, u daljem tekstu: Zakon) i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga.

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

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

Poštanski operator će na vidnim mestima u poslovnim prostorijama istaknuti ove Opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga i objaviti ih na svojoj internet stranici www.gw-world.com i na taj način ih učiniti dostupnim korisnicima osam dana pre početka njihove primene.

Radno vreme poštanskog operatora je od ponedeljka do petka od 08:00 do 16:00 časova. Subota i nedelja su neradni dani. Neradni dani su takođe i dani označeni u Republici Srbiji kao neradni dani. Kontakt telefon poštanskog operatora je 0113715200, email adresa je office.beograd@gw-world.com.

Poštanski operator zadržava pravo jednostrane izmene ili dopune Opštih uslova za obavljanje poštanskih usluga koje mogu stupiti na snagu tek po dobijanju saglasnosti Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator).

Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 1-04-34601-6/16-29

ДАТУМ: 10-09-2026

2. Vrste poštanskih usluga koje će poštanski operator obavljati

Poštanski operator u unutrašnjem poštanskom saobraćaju obavlja “usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge”, i to:

- **Ekspres usluga** podrazumeva prijem, usmerenje, prenos i uručenje poštanskih pošiljaka primaocu u najkraćim garantovanim rokovima. Sve pošiljke primljene u toku radnog vremena, biće isporučene narednog dana, ili u roku definisanom u ugovoru, ali ne duže od tri radna dana od dana prijema pošiljke.
- **Usluga dostave vagabartimih pošiljaka** podrazumeva prijem, usmerenje, prenos i uručenje poštanskih pošiljaka u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, pojedinačnih ili zbirnih, gde masa kod pojedinačnog koleta prelazi 30kg i/ili jedna dimenzija prelazi 600mm, dok kod zbirnih pošiljaka bar jedno kolet prelazi masu od 30kg i/ili jedna njegova dimenzija prelazi 600mm. Ova usluga podrazumeva dostavu sa dva dostavljača. Rokovi isporuke su do tri radna dana od dana prijema pošiljke.
- **Usluga call centra** podrazumeva informacioni pozivni centar koji korisnicima poštanskih usluga omogućava brz i jednostavan način da dođu do svih bitnih informacija u pogledu usluga. Nakon što korisnici operatoru saopšte sve potrebne i tačne podatke o pošiljaocu i primaocu, mogu dobiti informacije o statusu pošiljke, načinu korišćenja usluge kao i sve ostale potrebne informacije. Radno vreme za prijem poziva preko call centra je radnim danima od 08:00 do 16:00 časova.
- **Usluga elektronskog praćenja pošiljke (Truck & Trace)** omogućava korisnicima poštanskih usluga da prate pošiljku od trenutka preuzimanja od strane poštanskog operatora do trenutka uručjenja primaocu. Korisnicima poštanskih usluga je omogućeno praćenje pošiljke u realnom vremenu i **izračunavanje očekivanog vremena dolaska pošiljke (Estimated Time of Arrival, ETA)**. Poštanski operator kontinuirano ažurira očekivano vreme uručjenja svake pošiljke, gde se prilikom krajnje dostave, vremenski okvir sužava na dvočasovni period. Do informacija se dolazi unošenjem podataka o pošiljaocu ili primaocu i broju pošiljke na internet stranici www.gw-world.com.

Poštanski operator svoje usluge obavlja pomoću savremenih tehnologija, baziranih na elektronskom poslovanju, koje omogućavaju da se korisnici poštanskih usluga mogu unapred informisati o uslovima poslovanja, kao i svim drugim vrstama usluga koje nudi poštanski operator.

Dopunske usluge – koje podrazumevaju poseban način postupanja u toku prijema, prenosa i uručjenja poštanskih pošiljaka, usluge po zahtevu korisnika poštanskih usluga u koje spadaju:

- povrat potpisane otpremnice koja se naplaćuje po cenoviku poštanskih usluga, osim ukoliko se sa korisnicima definišu posebni uslovi;
- povrat potpisane “dostavnice”;
- usluga SMS ili Viber obaveštenja (podrazumeva informisanje korisnika poštanskih usluga (primaoca) putem SMS ili Viber poruke dan ranije pre planiranog dana uručjenja pošiljke. Usluga se ne naplaćuje, osim ukoliko se sa korisnicima definišu posebni uslovi;
- dokaz o isporuci – naknadno (usluga se ne naplaćuje);

Vrste poštanskih pošiljaka:

U okviru usluga izvan opsega univerzalne poštanske usluge vrši se prenos sledećih registrovanih poštanskih pošiljaka za koje se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka:

- **Obična poštanska pošiljka** – pošiljka koja se može sastojati od jedne ili više celina, bez označene vrednosti, za koju se izdaje potvrda o prijemu pošiljke, a primaocu se uručuje uz potvrđenje prijema.
- **Vrednosna poštanska pošiljka** – pošiljka koja se može sastojati od jedne ili više celina, za koje se izdaje potvrda o prijemu. Pošiljke su osigurane za slučaj gubitka oštećenja ili umanjenja sadržina pošiljke, do visine koju je naveo pošiljalac. Vrednosne pošiljke su osigurane do visine naznačene vrednosti samo u unutrašnjem saobraćaju.
- **Otkupna poštanska pošiljka** – vrednosna poštanska pošiljka koja se može sastojati od jedne ili više celina. Pri uručanju otkupne pošiljke se od primaoca preuzima iznos novca koji je pošiljalac naveo kao otkupni iznos i koji poštanski operator uplaćuje pošiljaocu na tekući račun. Uručenje otkupnih poštanskih pošiljaka se pruža pravnim licima.
- **Pošiljka sa zahtevom za vraćanje otpremnice** – poštanska pošiljka za koju pošiljalac zahteva da mu se nakon uručjenja određene pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku (robu). Svaka otpremnica je ujedno i popis sadržine pošiljke koja se nalazi u pošiljkama. Prilikom uručjenja pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu koja se vraća pošiljaocu.
- **Zbirne pošiljke** su pošiljke koje se sastoje od dva ili više koleta. Svako koletu je označeno svojim barkodom i ima iste adresne podatke.

Masa i dimenzije pošiljaka

Pošiljke koje poštanski operator prenosi su registrovane pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju

- **Pošiljke standardnih dimenzija** – sve one pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, pojedinačne ili zbirne, kod kojih masa kod pojedinačnih koleta ne prelazi 30kg i dimenzije ne prelaze 600x600x600 (mm), dok kod zbirnih pošiljaka nijedno koletu ne prelazi 30kg i nije većih dimenzija od 600x600x600 (mm)
- **Vangabartine pošiljke** ili pošiljke van standardnih dimenzija su sve one pošiljke u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, pojedinačne ili zbirne, gde masa kod pojedinačnih pošiljaka prelazi 30kg i/ili jedna od dimenzija prelazi 600mm, dok kod zbirnih pošiljaka bar jedno koletu prelazi masu od 30kg i/ili jedna negova dimenzija prelazi 600mm.

Pošiljke koje poštanski operator prenosi su registrovane pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju minimalnih dimenzija 300x300x100 (mm), a maksimalne dimenzije su 800x800x1200 (mm). Poštanski operator, obavlja prenos pošiljaka mase do maksimalno 200 kg.

3. Teritorija na kojoj će poštanski operator obavljati poštanske usluge

Poštanski operator je ovlašćen za obavljanje poštanskih usluga na celokupnoj teritoriji Republike Srbije. Spisak poslovnica preko kojih poštanski operator obavlja svoju delatnost je istaknut i redovno ažuriran na internet stranici www.gw-world.com.

Poštanski operator pruža usluge i u međunarodnom poštanskom saobraćaju. Spisak zemalja je istaknut i redovno ažuriran na internet stranici www.gw-world.com.

4. Način i uslovi obavljanja poštanskih usluga

4.1. Prava, obaveze i odgovornost korisnika poštanskih usluga

Korisnici poštanskih usluga imaju pravo, obavezu i odgovornost da odaberu onu vrstu usluge koja odgovara prirodi, sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke.

Pošiljalac ima obavezu i odgovornost da pravilno adresuje pošiljke, što podrazumeva da jasno označi ime i prezime pošiljaoca/primaoca, kao i tačnu adresu pošiljaoca/primaoca 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 rukuju pošiljkom, kao i oprema i sredstva koja se koriste pri rukovanju sa pošiljkom, u skladu sa zakonom i pravilima pakovanja propisanim opštim uslovima poštanskog operatora.

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 određen 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.

4.2. Prava, obaveze i odgovornost 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.

Prilikom prijema poštanske pošiljke, zaposleni kod poštanskog operatora je dužan da ukaže na nepravilno pakovanje i da ukoliko se isto ne otklon 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 se sa njima posebno pažljivo rukuje u svim fazama prenosa.

Poštarina za poštanske pošiljke se po pravilu plaća unapred, izuzev kada je ugovorom između operatora i korisnika drugačije određeno, a prema važećem cenovniku poštanskih usluga.

Poštanski operator će se, u tokovima prenosa poštanskih pošiljaka od pošiljaoca do primaoca, prema pošiljkama odnositi sa pažnjom dobrog privrednika, vodeći računa o bezbednosti pošiljaka, zaštiti i nepovredivosti tajnosti sadržaja pošiljaka.

Nepovredivost tajnosti pisama 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.

Načelo nepovredivosti tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka, pisama 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.

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 ukaže na pravilo pakovanje. Ukoliko se isto ne otkloni, poštanski operator može da odbije prijem.

Poštanski operator će pošiljaocu ukazati na nepravilno adresovanje, i/ili pakovanje pošiljaka, i / ili nedozvoljen sadržaj (zabranjeni predmeti) i odbiće njihov prijem ukoliko pošiljalac ne otkloni ukazane nedostatke.

4.3. Zabranjeni predmeti

Sadržaj zabranjen za prenos poštanskim pošiljkama:

- opasne i štetne materije (ADR), kao i predmete koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke, osim materija u vezi sa kojima je postupanje uređeno posebnim zakonom, međunarodnom koncepcijom i drugim međunarodnim aktima;
- narkotici i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet, odnosno njihovu upotrebu;
- materijali 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, plemeniti metali i vredni komadi nakita, drago kamenje, osim u vrednosnim poštanskim pošiljkama;
- žive životinje;
- predmete čiji je uvoz zabranjen u državi u koju se šalje;
- druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima;
- drugi zakonom zabranjeni predmeti.

Kada postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni predmeti, poštanski operator je dužan da bez odlaganja o tome obavesti nadležni organ i da po njogovoj odluci komisijski otvori i pregleda sadržaj pošiljke.

4.4. Način pakovanja poštanskih pošiljaka

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

Pakovanje mora odgovarati vrsti, prirodi, sadržini, obliku pošiljke, veličini, masi i sl. kako bi se otklonila mogućnost ugrožavanja sigurnosti ljudi ili dobara.

Ukoliko je sadržaj pošiljke lomljiv, pošiljalac mora svaku pojedinačnu lomljivu stvar posebno upakovati unutrašnjom zaštitnom ambalažom, odvojiti lomljive stvari jedne od drugih i obezbediti da se lomljive stvari ne šetaju u pošiljci. 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 prenosa, bilo između predmeta uzajamno, bilo između predmeta i zidova kutije i da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu. Na pošiljci koja sadrži lomljiv sadržaj pošiljalac krupnim slovima ispisuje oznaku "LOMLJIVO".

Tečnost se pakuje u zatvorenu posudu koja tečnost ne propušta. Posuda se zatim stavlja u drveni ili metalni sanduk u koji se stavlja materijal (sunder, piljevina, krpe i slično) koji bi mogao da upije svu tečnost u slučaju da procuri.

I pakovanje druge vrste sadržaja pošiljaka, osim dokumenata koja su upakovana u koverat, mora biti adekvatno upakovan i obezbeđen unutrašnjom i spoljašnjom ambalažom.

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.

4.5. Utvrđivanje identiteta pošiljaoca

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 čuva kao poslovnu tajnu, koristi u svrhu za koju su prikupljeni i da samo po zahtevu suda ili drugog nadležnog organa, za potrebe postupka koji se vodi pred tim organom, dostavi tražene podatke.

Poštanski operator je dužan da čuva podatke najmanje godinu dana, na način propisan zakonom kojim se uređuje tajnost podataka.

Pošiljaoci koji predaju pošiljke na osnovu zaključenog ugovora, pošiljke predaju preko lica opunomoćenog za predaju svih vrsta pošiljaka. Poštanski operator, odnosno zaposleni kod poštanskog operatora vrše uvid u ličnu ispravu sa fotografijom punomoćnika za predaju pošiljaka i evidentiraju registarski broj lične isprave, u cilju utvrđivanja identiteta punomoćnika.

4.6. Prijem poštanskih pošiljaka

Prijem poštanskih pošiljaka se obavlja u prostorijama poštanskog operatora.

Poštanski operator 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.

Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o prijemu pošiljke odnosno "dostavnica" pošiljke koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, ime ili naziv i adresa primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, vrednost, opis sadržine, naplaćena poštarina, naznaka „lomljivo” (ukoliko je pošiljka sa lomljivim sadržajem) i drugi podaci o pošiljci. "Dostavnica" se može uz saglasnost korisnika izdati i elektronskim putem.

Poštanski operator je dužan da svaku primljenu poštansku pošiljku i dokumenta koja se na tu pošiljku odnose označi datumom prijema i svojim identifikacionim znakom.

Datumom prijema ne moraju biti označene pošiljke koje su primljene po ugovoru kojim je, između ostalog, uređeno da se sve pošiljke predate operatoru ne označavaju datumom prijema, već za njih važi datum otisnut na dokumentu koji služi kao dokaz o predaji pošiljke na dalju otpremu.

4.7. Postupak uručenja i raspolaganje sa pošilkama

Pod uručenjem 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.

Poštanski operator je dužan da poštansku pošiljku uruči lično primaocu, punomoćniku ili ovlašćenom licu. Ukoliko poštansku pošiljku nije moguće uručiti lično primaocu, poštanski operator može uručiti poštansku pošiljku odraslom članu domaćinstva, licu zaposlenom u domaćinstvu, kao i zaposlenom licu zatečenom u poslovnoj prostoriji primaoca.

Pošiljalac ima pravo da raspolaže poslatom pošiljkom do uručenja pošiljke primaocu dok primalac ima pravo da odbije prijem pošiljke.

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

- primalac odbio prijem;
- primalac nepoznat;
- nepotpuna adresa;
- netačna adresa;
- istekao rok čuvanja;
- primalac preseljen;
- primalac preminuo.

U slučaju da je primalac odbio prijem pošiljke, primalac nepoznat, netačna adresa, preselio se ili umro, pošiljka se odmah vraća pošiljaocu.

Poštanski operator će preuzeti sve neophodne mere kako bi pošiljku uručio primaocu, što podrazumeva kontaktiranje primaoca telefonskim putem ili putem SMS ili Viber poruke dan pre uručenja pošiljke i 30 minuta pre uručenja. Poštanski operator se obavezuje da će uručenje pokušati dva puta. Drugi pokušaj uručenja se ne naplaćuje dodatno, osim ukoliko se sa korisnicima definišu posebni uslovi.

Sve registrovane poštanske pošiljke podležu naplati ležarine, odnosno povratne poštarine koja je identična inicijalnoj poštadini, ako za njihovo neuručenje nije odgovoran poštanski operator, osim ukoliko se sa korisnicima definišu posebni uslovi.

5. Rokovi za uručenje poštanskih pošiljaka

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 uručenja primaocu koji ne može biti duži od narednog radnog dana od dana najkasnije do 16:00 časova ili u rokovima definisanim zaključenim ugovorom između poštanskog operatora i korisnika, ali ne duže od tri radna dana od dana prijema pošiljaka.

Rok za uručenje poštanskih pošiljaka počinje da teče od momenta prijema pošiljke pa sve do njenog uručenja. Pod uručenjem pošiljke podrazumeva se dostava na adresu primaoca, kao i isporuka u prostorijama registrovanih ogranaka operatora.

Za sve preuzete pošiljke poštanski operator se obavezuje na jedan pokušaj uručjenja. Za sve poštanske pošiljke za koje je pokušana dostava, primalac se putem SMS ili Viber poruke obaveštava o "neuspeloj dostavi", danu i vremenu pokušaja uručjenja uz navedeni broj pošiljke. U SMS ili Viber poruci je navedena informacija o kontakt telefonu za dogovor oko naredne dostave ili obaveštenje u kom roku i na kojoj lokaciji primalac može da preuzme pošiljku. Maksimalan rok za preuzimanje pošiljke je pet radnih dana o čemu je primalac obavešten kroz poruku koja mu se dostavlja.

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.

6. Postupanje sa neisporučivim pošiljkama i otvaranje neisporučivih pošiljaka

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, ukoliko je:

- istekao vremenski period za čuvanje 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.

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

- korespodenciju 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 neisporučiiva poštanska pošiljka, po isteku roka čuvanja, poštanski operator izlaže javnoj prodaji.

Ako je sadržina neisporučiive 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.

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

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

Ako se vlasnik nađene stvari ne javi i ne preuzme je u roku od mesec dana od dana kada je nađena, poštanski operater nađenu stvar prodaje po postupku utvrdjenom zakonima. Iznos dobijen prodajom nađene stvari po odbitku troškova i naplaćena novčana sredstva čuvaju se godinu dana od dana kada su naplaćena, nakon čega postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

7. Način plaćanja poštanskih usluga

Poštarina za poštanske usuge se po pravilu plaća unapred, ako ugovorom poštanskog operatora i korisnika nije drugačije određeno, a prema važećem cenovniku poštanskih usluga.

Cenovnik poštanskih poštanski operator je dužan da istakne na vidnom mestu u prostorijama u kojima pruža poštanske usluge i na svojoj internet stranici.

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 operatora menjaju u slučaju neslaganja. U tom slučaju poštanski operator je u obavezi, da o izmenama mase i poštarine, obavesti korisnika na pogodan način (SMS poruka, mejl ili drugim pisanim putem).

Za sve usluge poštanski operator određuje cenovnik u kojem su utvrđene cene za usluge dodatne vrednosti i dopunske usluge. Takav cenovnik je istaknut na vidnom mestu u poslovnim objektima poštanskog operatora, kao i na internet sajtu kompanije koji je dostupan svim korisnicima elektronskog servisa.

Poštanski operator dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga.

8. Rokovi čuvanja dokumentacije o poštanskim pošiljkama, postupak reklamacije ili potraživanja pošiljaka, kao i postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku

8.1. Rokovi čuvanja i zastarelost

Dokumentacija o poštanskim pošiljkama se čuva se u skladu sa Zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenta, a ne manje od 3 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 sudske postupke do njihovog okončanja.

Poštanski operator je dužan da podatke o izvršenim nalogima za prenos i drugu dokumentaciju nastalu u radu platnog sistema čuva najmanje pet godina od dana njihovog izvršenja, odnosno nastanka, osim ako zakonom nije utvrđen duži rok čuvanja.

8.2. Postupak reklamacije korisnika i potraživanje pošiljki

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

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, može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru u roku od 60 dana u unutrašnjem poštanskom saobraćaju i u roku od 6 meseci za međunarodne poštanske pošiljke, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

U slučajevima oštećenja ili umanjenja sadržine poštanske pošiljke korisnik može izjaviti reklamaciju poštanskom operatoru najkasnije do kraja narednog radnog dana, a u daljem roku od 60 dana od dana uručenja pošiljke podneti zahtev za obeštećenje.

Poštanski operator je dužan da po prijemu reklamacije u vezi oštećenja sačini zapisnik koji mora sadržati sve podatke o pošiljci, pošiljaocu i primaocu.

Poštanski operator je dužan da pre uručenja poštanske pošiljke sačini zapisnik, ako uoči oštećenje pošiljke nastalo u tokovima poštanskog operatora, kao i da o tome obavesti korisnika.

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 je dužan da se izjasni o osnovanosti reklamacije u unutrašnjem poštanskom saobraćaju u roku od 8 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 iz prethodnog stava o odbijanju reklamacije, korisnik može da podnese prigovor Regulatoru u roku od 15 dana od dana prijema odluke o reklamaciji. Korisnik može podneti prigovor Regulatoru i zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji.

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

Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja spora ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

8.3. Postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku

Reklamacija se mora podneti u pisanom obliku (na papiru), poštanskom operatoru u roku propisanom Zakonom. O rezultatu reklamacionog postupka korisnik će biti obavešten u roku predviđenom Zakonom.

Korisnik usluga poštanskom operatoru mora da dostavi broj pošiljke (broj sa bar kod oznake) na koju se reklamacija odnosi, potvrdu o prijemu pošiljke, kao i račun/otpremnicu 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 dopusnih 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.

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

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

Za slučaj prekoračenja roka predviđenog za prenos pošiljke, neizvršenja usluge, nepotpunog izvršenja ili pogrešnog izvršenja usluge, gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, korisniku pripada naknada štete u skladu sa Zakonom 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.

Poštanski operator nije odgovoran za indirektnu štetu ili izmaklu dobit.

Poštanski operator je dužan da štetu nadoknadi korisniku koji je platio poštarinu za prenos te pošiljke. Ukoliko pošiljalac ima pravo na nadoknadu štete, može se odreći iste u korist primaoca uz dostavljanje saglasnosti na propisanom obrascu koji je istaknut na sajtu poštanskog operatora.

Za slučaj pogrešno obračunate poštarine, Poštanski operator isplaćuje korisniku iznos više naplaćene poštarine; za slučaj pogrešno isplaćenog ili neisplaćenog otkupnog iznosa, isplaćuje iznos u visini neisplaćenog otkupnog iznosa.

Prilikom obračuna naknade štete, na obračunati iznos dodaje se i jedna povratna poštarina, ukoliko je naplaćena prilikom vraćanja pošiljke pošiljaocu.

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

9. Poštanske usluge u međunarodnom poštanskom saobraćaju

Poštanski operator će u ime naručioca posla obaviti skladištenje, carinjenje i uručenje pošiljaka u međunarodnom saobraćaju. Poštanski operator će takođe za račun nalogodavca vršiti preuzimanje pošiljaka na teritoriji Republike Srbije, cariniti i isporučivati na teritoriji Republike Srbije. Poštanski operator će preuzimanje i uručenje pošiljaka vršiti van teritorije Srbije preko nadležnih GEBRÜDER WEISS filijala ili preko svojih strateških partnera.

Pošiljalac (izvoznik) i primalac (uvoznik) su u obavezi da blagovremeno obezbede svu adekvatnu i neophodnu dokumentaciju za izvozne, odnosno uvozne formalnosti.

Pošiljalac (izvoznik) i primalac (uvoznik) su u obavezi da obezbede sve zakonski neophodne dozvole za neometani prenos poštanskih pošiljaka u međunarodnom saobraćaju i carinskih formalnosti za uvoz, odnosno izvoz poštanskih pošiljaka.

Pošiljalac je, u slučaju neophodnog dokaza porekla robe, u obavezi da pripremi adekvatne normative i dokaze porekla robe.

Pošiljalac je u obavezi da proveri da li uvoznik ima uslove za neometano obavljanje carinskih procedura. U slučaju da postoje prepreke, pošiljalac je dužan da dostavi svu potrebnu dokumentaciju, kao i saglasnost pošiljaoca/primaoca za povrat robe. Pošiljalac snosi sve troškove za povrat pošiljke.

Pošiljalac je u obavezi da pre slanja pošiljke istu pokaže poštanskom operatoru zbog specifičnosti međunarodnog poštanskog saobraćaja. Poštanski operator će odbiti sve pošiljke definisane u tački 4.3.

Poštanski operator je u obavezi da dostavi pošiljku u skladu sa definisanim vremenom prenosa i uručenja koje je definisano u cenovniku. Poštanski operator ne odgovara za tranzitno vreme u slučaju bilo kojih vanrednih okolnosti za obavljanje saobraćaja ili carinskih formalnosti.

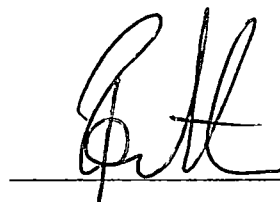
Primalac je u obavezi da izvrši plaćanje obračuna carinskog duga i svih traškova vezanih za carinske formalnosti pre dostave pošiljke.

Otprema pošiljaka se vrši prvim redovnim polaskom vozila nakon završenih izvoznih procedura, a dostava robe primaocu se vrši nakon uvoznog carinjenja, a najkasnije sledećeg radnog dana.

10. Završne odredbe

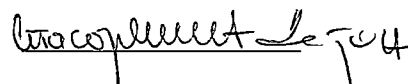
Stupanjem na snagu ovih opštih uslova prestaju da važe Posebni uslovi: 1-04-34601-6/16-11 od. 22.03.2021 godine. Ovi opšti uslovi stupaju na snagu po dobijanju saglasnosti od Regulatora.

Beograd, Septembar 2026.



GEBRÜDER WEISS D.O.O.

Direktor, Roland Raith



GEBRÜDER WEISS D.O.O.

Zastupnik, Dejan Spasojević