



Na osnovu člana 9. Zakona o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 19/2025) (u daljem tekstu: Zakon) poštanski operator M SAN LOGISTIKA d.o.o. Beograd sa sedištem u ulici Dunavska br. 57, Beograd, MB: 22185098, donosi:

## OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

### 1. Uvodne odredbe i naziv i sedište poštanskog operatera

Ovi Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga (u daljem tekstu: „Uslovi”) regulišu međusobna prava, obaveze i odgovornosti između M SAN LOGISTIKA d.o.o. Beograd sa sedištem u ulici Dunavska br. 57, Beograd, MB: 22185098, PIB: 115628175, mejl adresa [msan\\_logistika@msan.rs](mailto:msan_logistika@msan.rs), internet stranica [www.kimtec.rs/m-san-logistika](http://www.kimtec.rs/m-san-logistika) kontakt telefon 011/2070-684 (u daljem tekstu: „M SAN LOGISTIKA” ili „Poštanski operator”) i korisnika poštanskih usluga (u daljem tekstu: „Korisnik”). Usluge koje pruža M SAN LOGISTIKA spadaju u poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge i njih će M SAN LOGISTIKA pružati pravnim licima ili preduzetnicima kao pošiljaocima poštanskih pošiljaka, pod uslovima i na način utvrđen ovim Opštim uslovima.

Poštanski operator obavlja poštanske usluge pod jednakim uslovima za sve korisnike, u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama, podzakonskim aktima i ovim Opštim uslovima.

Poštanski operator obezbeđuje poverljivost podataka, zaštitu poštanskih pošiljaka i sigurnost poštanskog saobraćaja.

Poštanski operator može odbiti prijem pošiljke ukoliko nisu ispunjeni uslovi propisani Zakonom, podzakonskim aktima ili ovim Opštim uslovima.

### 2. Vrste poštanskih usluga koje poštanski operator obavlja

#### 2.1. Vrste usluga

Poštanski operator u unutrašnjem poštanskom saobraćaju obavlja poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge i to ekspres usluge koje 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.

2.2. Dopunske usluge koje podrazumevaju poseban način postupanja i pružanja dodatnih informacija sa poštanskim pošiljkama., Usluge po zahtevu korisnika poštanskih usluga u koje spadaju:

- povrat potpisane otpremnice (dokumentacije);
- povrat potpisane povratnice;
- uručenje pošiljke sa oznakom „Lično“;
- uručenje pošiljke određenog dana
- usluga pakovanja pošiljke.

Република Србија  
Регулаторно тело за електронске  
комуникације и поштанске услуге  
Београд

БРОЈ: 003/062/102026/1904/003 000 345 0020 4 005

ДАТУМ: 26-08-2026

Dopunske usluge: uručenje pošiljke sa oznakom „Lično“ i uručenje pošiljke određenog dana se ne naplaćuju dodatno.

### **3. Vrste pošiljaka**

#### **3.1. Vrste pošiljki**

Poštanske usluge se obavljaju za sledeće vrste registrovanih pošiljaka:

- Pošiljka bez označene vrednosti- registrovana pošiljka za koju se izdaje potvrda o prijemu pošiljke a primaocu se uručuje uz potvrđenje prijema
- Otkupna pošiljka — otkupna poštanska pošiljka je vrednosna poštanska pošiljka pri čijem uručanju se od primaoca preuzima iznos novca koji je na pošiljci naveo pošiljalac i koji poštanski operator uplaćuje pošiljaocu na tekući račun
- Vrednosna pošiljka - registrovana pošiljka koja je osigurana za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjena sadržina pošiljke, do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac;
- Pošiljka sa povratnicom-registrovana pošiljka za koju pošiljalac zahteva pisano potvrđenje uručnja na posebnom obrascu "POVRATNICA", koja se vraća i uručuje pošiljaocu.
- Pošiljka sa zahtevom usluge uručnja pošiljke sa oznakom "Lično"- podrazumeva uručenje pošiljke isključivo primaocu, odnosno staratelju. Identifikovanje primaoca se vrši na osnovu lične isprave koja poseduje fotografiju (lična karta, pasoš, i druge isprave izdate od nadležnog državnog organa o kojima se vodi službena evidencija i koje sadrže: fotografiju, registarski broj lične isprave i podatke o ličnosti);
- Pošiljka sa zahtevom za vraćanje otpremnice — registrovana poštanska pošiljka za koju pošiljalac zahteva da mu se nakon uručnja određene pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica (dokumentacija) koja prati pošiljku. Prilikom uručnja pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu koja se vraća pošiljaocu.

Paletna pošiljka je jedna ili više kutija složenih na ravnu standardnu euro paletu dimenzija u osnovi 120x80 cm, od istog pošiljaoca za istog primaoca maksimalne težine do 800kg i visine do 1,75 m;

#### **3.2. Dimenzije pošiljaka koje se prihvataju su:**

- Minimalne dimenzije: 9 cm (dužina) x 14 cm (širina) x 0.2 cm (visina),
- Maksimalne dimenzija standardnih pošiljaka je 60x60x60, do 31,50kg
- Masa pošiljke: od 100 grama do 1000 kilograma.

Preteška pošiljka je svaka pojedinačna pošiljka mase veće od 31,5 kg. Maksimalna masa (ukupna) preteške pošiljke je 1000 kg.

Glomazne pošiljke su pojedinačne pošiljka-paket čija najmanje jedna dimenzija prelazi 60x60x60 cm, s tim da zbir dužine i obima pošiljke na najširem mestu poprečno do maksimalnih 300 cm, a najveća dimenzija pošiljke može biti do 150 cm i/ili koje svojim oblikom ili sastavom odstupaju od standardnih ili uobičajenih pošiljki, kao na primer kabaste pošiljke, pošiljke u obliku piramide i/ili cilindra (primera radi navodeći, a ne ograničavajući se na: burad, kante,

gume, rolne, bubnjeve, odlivke), sve pošiljke koje nisu zapakovane u kartonsku ambalažu (navodeći primera radi, a ne ograničavajući se na: metle, merdevine, lajsne, razne alate van kofera, auspuhe, lutke) i sve druge pošiljke kojima nije moguće sigurno manipulirati na pokretnim transportnim trakama u skladu sa tehnološkim procesom.

Pošiljke koje premašuju gore navedene dimenzije se ne prihvataju.

#### **4. Radno vreme i rokovi uručenja**

Poštanski operater pruža usluge radnim danima ponedjeljak-petak od 08.00 do 16.00 časova. Nedeljom i praznicima propisanim važećim Zakonom o državnim i drugim praznicima, u Republici Srbiji, usluge nisu dostupne, osim ako nije posebno ugovoreno sa korisnikom poštanskih usluga. Radno vreme je istaknuto na internet stranici, kao i sve ostale informacije o radnim danima i radnim vremenima.

Sve pošiljke primljene u toku radnog vremena, biće uručene prvog narednog radnog dana.

M SAN LOGISTIKA d.o.o. može sa korisnicima koji predaju veći broj pošiljaka ugovoriti ili usaglasiti drugačije rokove za uručenje, s tim da rokovi za uručenje ekspres pošiljke ne mogu biti duži od tri radna dana. Ako je poštanska pošiljka primljena posle poslednje otpreme pošiljaka iz poslovnice, rok za uručenje se produžava za jedan radni dan, o čemu se pošiljalac obaveštava i stavlja odgovarajuća napomena na potvrdu o prijemu pošiljke..

Pod uručenjem se podrazumeva dostava pošiljaka na adresu primaoca kao i isporuka na drugim definisanim lokacijama između korisnika usluga i poštanskog operatora.

U rokove uručenja poštanskih pošiljaka ne računaju se: 1) vreme kašnjenja zbog nepotpune i netačne adrese; 2) vreme kašnjenja zbog više sile; 3) neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava poštanskih pošiljaka.

#### **5. Teritorija na kojoj poštanski operator obavlja poštanske usluge**

Poštanski operator obavlja ostale poštanske usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju na teritoriji Republike Srbije.

#### **6. Uslovi i način obavljanja poštanskih usluga**

##### **6.1. Prijem pošiljaka**

Prijem poštanskih pošiljaka vrši se na adresi pošiljaoca ili na drugoj lokaciji prethodno ugovorenoj između Poštanskog operatora i pošiljaoca.

Pošiljalac može biti pravno lice ili preduzetnik koji sa Poštanskim operatorom ima zaključen ugovor o poslovnoj saradnji, prihvaćenu ponudu ili drugi odgovarajući poslovni odnos na osnovu kojeg predaje pošiljke na prenos.

Zahtev za preuzimanje pošiljke pošiljalac može podneti telefonom, elektronskom poštom ili na drugi ugovoreni način. Zahtev treba da sadrži najmanje podatke o pošiljaocu, adresi preuzimanja, broju i vrsti pošiljaka, njihovoj približnoj masi i dimenzijama, adresi primaoca i posebnim zahtevima u vezi sa pošiljkom.

Pošiljke se prilikom prijema pregledaju u pogledu:

1. vrste i sadržine pošiljke, u meri dozvoljenoj zakonom;
2. oblika, dimenzija i mase pošiljke;
3. kvaliteta i odgovarajućeg načina pakovanja i zatvaranja;
4. pravilnog, potpunog i čitljivog adresovanja;
5. postojanja potrebnih oznaka za posebno rukovanje;
6. postojanja odgovarajuće prateće dokumentacije;
7. postojanja vidljivih oštećenja ambalaže;
8. ispunjenosti drugih uslova propisanih Zakonom, podzakonskim aktima i ovim Opštim uslovima.

Poštanski operator je ovlašćen da prilikom prijema proveri masu i dimenzije pošiljke. Podaci koje merenjem utvrdi Poštanski operator merodavni su za određivanje vrste pošiljke, obračun poštarine i procenu ispunjenosti uslova za prijem.

Ako podaci o masi ili dimenzijama koje je naveo pošiljalac ne odgovaraju podacima utvrđenim merenjem Poštanskog operatora, pošiljalac se o tome obaveštava, a u potvrdu o prijemu unose se podaci koje je utvrdio Poštanski operator.

Poštanski operator može od pošiljaoca zahtevati podatke o vrsti i prirodi sadržine pošiljke kada su ti podaci potrebni radi:

- izbora odgovarajuće poštanske usluge;
- provere da li je sadržina dozvoljena za prenos;
- utvrđivanja odgovarajućeg načina pakovanja i rukovanja;
- zaštite zaposlenih, drugih pošiljaka, opreme i prevoznih sredstava;
- ispunjavanja obaveza utvrđenih zakonom.

Pošiljalac je dužan da pošiljku pripremi za prijem tako da njen oblik, dimenzije, masa, pakovanje, zatvaranje, adresovanje i označavanje odgovaraju odredbama ovih Opštih uslova.

#### **6.1.1. Oblik, dimenzije i masa pošiljke**

Pošiljka mora imati oblik koji omogućava bezbedno rukovanje, utovar, istovar, usmeravanje, prevoz i uručenje, bez ugrožavanja života i zdravlja ljudi i bez opasnosti od oštećenja drugih pošiljaka, vozila ili opreme Poštanskog operatora.

Poštanski operator prihvata:

1. standardne pošiljke najvećih dimenzija  $60 \times 60 \times 60$  cm i mase do 31,5 kg;
2. preteške pošiljke pojedinačne mase veće od 31,5 kg, a najviše do 1.000 kg;
3. glomazne pošiljke kod kojih najmanje jedna dimenzija prelazi 60 cm, pod uslovom da zbir dužine i obima pošiljke na najširem mestu poprečno nije veći od 300 cm i da najveća pojedinačna dimenzija nije veća od 150 cm;
4. paletne pošiljke koje se sastoje od jedne ili više kutija složenih i pričvršćenih na standardnoj ravnoj euro-paleti dimenzija osnove  $120 \times 80$  cm, od istog pošiljaoca za istog primaoca, najveće ukupne mase do 800 kg i visine do 1,75 m.

Minimalne dimenzije pošiljke su  $9 \times 14 \times 0,2$  cm, a minimalna masa 100 grama.

Pošiljke koje prelaze propisane dimenzije ili masu, koje imaju nezaštićene oštre ili izbočene delove ili koje zbog svog oblika ili drugih osobina ne omogućavaju bezbedno rukovanje neće biti primljene.

### **6.1.2. Pakovanje pošiljke**

Pošiljalac je dužan da pošiljku upakuje na propisan ili uobičajen način koji odgovara vrsti, prirodi, sadržini, obliku, dimenzijama, masi i vrednosti sadržine.

Pakovanje mora obezbediti:

1. očuvanje sadržine pošiljke od gubitka, oštećenja, lomljenja, curenja, rasipanja i drugih promena;
2. nepovredivost sadržine i zaštitu tajnosti podataka;
3. zaštitu drugih pošiljaka, zaposlenih, vozila i opreme Poštanskog operatora;
4. bezbedno rukovanje pošiljkom u svim fazama prenosa.

Pošiljka se stavlja u odgovarajući spoljašnji omot, kao što su koverta, kartonska kutija, drveni ili metalni sanduk ili druga ambalaža odgovarajuće čvrstine.

Ambalaža mora biti neoštećena, odgovarajuće veličine i dovoljne nosivosti za sadržinu koja se u njoj nalazi. Na ambalaži ne smeju postojati prethodne adresnice, bar-kodovi ili druge oznake koje bi mogle izazvati zabunu u vezi sa adresovanjem ili usmeravanjem pošiljke.

Unutrašnja ambalaža mora sprečiti pomeranje sadržine i njen neposredan dodir sa spoljašnjom ambalažom. Kao unutrašnja zaštita mogu se koristiti papir, karton, vazdušasta folija, sunder, pena, stiropor, pregrade, tekstil, upijajući materijal ili drugo sredstvo odgovarajuće prirodi sadržine.

Ako se u istoj ambalaži šalje više predmeta, predmeti moraju biti međusobno odvojeni i pojedinačno zaštićeni kada postoji mogućnost njihovog međusobnog oštećenja.

Prazan prostor između sadržine i zidova ambalaže mora biti popunjen odgovarajućim zaštitnim materijalom tako da se sadržina ne pomera prilikom redovnog rukovanja, prevoza i uručjenja.

Pošiljka mora biti zatvorena lepljivom trakom, sigurnosnom trakom, zaštitnom folijom, vezivanjem, plombom ili drugim odgovarajućim sredstvom, tako da se sadržini ne može pristupiti bez vidljivog oštećenja sredstva za zatvaranje ili spoljašnje ambalaže.

### **6.1.3. Pakovanje sadržine koja zahteva posebno rukovanje**

Lomljivi predmeti moraju biti pojedinačno obavijeni odgovarajućim zaštitnim materijalom, međusobno odvojeni i odvojeni od dna, vrha i bočnih stranica spoljašnje ambalaže.

Oko lomljivog predmeta mora postojati dovoljno zaštitnog materijala da se spreči njegovo pomeranje i ublaže udari i vibracije koji mogu nastati tokom redovnog rukovanja i prevoza.

Pošiljalac je dužan da na spoljašnjoj ambalaži pošiljke sa lomljivom sadržinom jasno i uočljivo istakne oznaku „LOMLJIVO“.

Tečna sadržina mora biti smeštena u dobro zatvorenu nepropusnu posudu. Posuda mora biti dodatno smeštena u nepropusnu unutrašnju ambalažu, a zatim u čvrstu spoljašnju ambalažu sa dovoljnom količinom upijajućeg materijala koji može upiti celokupnu količinu tečnosti u slučaju oštećenja ili curenja.

Praškasta, zrnasta ili druga rasuta sadržina mora biti upakovana u čvrstu i nepropusnu unutrašnju ambalažu, zatvorenu tako da sprečava rasipanje, a zatim smeštena u čvrstu spoljašnju ambalažu.

Oštri predmeti moraju imati posebno zaštićene oštrice i vrhove i biti smešteni u ambalažu koju ne mogu probiti tokom redovnog rukovanja.

Teški predmeti moraju biti smešteni u ambalažu odgovarajuće nosivosti i obezbeđeni od pomeranja. Kada se predaju na paleti, moraju biti pravilno raspoređeni, pričvršćeni za paletu i obezbeđeni zaštitnom folijom, trakama ili drugim odgovarajućim sredstvima.

Glomazne pošiljke i pošiljke nepravilnog oblika moraju biti dodatno obezbeđene tako da čine stabilnu celinu pogodnu za bezbedno rukovanje i prevoz.

#### **6.1.4. Postupanje u slučaju nepravilnog pakovanja**

Ako zaposleni ili drugo ovlašćeno lice Poštanskog operatora prilikom prijema osnovano proceni da ambalaža ne odgovara prirodi, sadržini, masi ili dimenzijama pošiljke ili da ne može obezbediti nepovredivost sadržine, zaštitu tajnosti podataka i bezbednost ljudi i dobara, dužno je da pošiljaocu ukaže na utvrđenu nepravilnost.

Pošiljaocu će se, kada je to moguće, omogućiti da nepravilnost otkloni pre prijema pošiljke ili će mu biti ponuđena dopunska usluga pakovanja.

Ako pošiljalac ne otkloni utvrđenu nepravilnost ili ne prihvati odgovarajuću dopunsku uslugu, Poštanski operator odbiće prijem pošiljke.

Kod pošiljke sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom, Poštanski operator proverava da li je pošiljka upakovana na način koji odgovara njenoj sadržini i da li je pravilno označena.

Poštanski operator će pošiljku sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom evidentirati i označiti odgovarajućom oznakom i sa njom posebno pažljivo postupati u svim fazama prenosa.

#### **6.1.5. Adresovanje pošiljke**

Pošiljalac je dužan da na pošiljci, adresnici ili drugom odgovarajućem dokumentu jasno, čitljivo, potpuno i tačno navede:

1. poslovno ime, odnosno ime i prezime primaoca;
2. ulicu i kućni broj ili drugi precizan podatak o mestu uručenja;
3. poštanski broj i naziv naseljenog mesta;
4. kontakt telefon primaoca;
5. poslovno ime i adresu pošiljaoca;

6. kontakt telefon ili drugi kontakt podatak pošiljaoca.

Podaci o primaocu ispisuju se na adresnoj strani pošiljke, na mestu koje je lako uočljivo i koje nije prekriveno zaštitnom folijom, trakom, vezom ili drugim sredstvom za zatvaranje.

Podaci o pošiljaocu moraju biti jasno odvojeni od podataka o primaocu.

Adresnica ili nalepnica mora biti čvrsto pričvršćena za pošiljku i postavljena tako da se tokom redovnog rukovanja ne može lako odvojiti, oštetiti ili učiniti nečitljivom.

Ako priroda sadržine zahteva poseban položaj ili način rukovanja, pošiljalac je dužan da na pošiljci jasno istakne odgovarajuće uputstvo ili oznaku.

Pošiljalac je dužan da ukloni ili prekrije stare adresnice, nalepnice, bar-kodove i druge oznake koje nisu povezane sa konkretnom poštanskom uslugom.

Ako pošiljka nije pravilno ili potpuno adresovana, zaposleni ili drugo ovlašćeno lice Poštanskog operatora zahtevaće od pošiljaoca da otkloni nedostatke.

Ako pošiljalac ne otkloni uočene nedostatke, Poštanski operator odbiće prijem pošiljke.

#### **6.1.6. Potvrda o prijemu pošiljke**

Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke Poštanski operator izdaje pošiljaocu potvrdu o prijemu.

Potvrda o prijemu predstavlja dokaz da je Poštanski operator primio pošiljku na prenos i sadrži podatke na osnovu kojih se pošiljka može identifikovati, a naročito:

1. jedinstveni broj pošiljke;
2. datum i vreme prijema;
3. poslovno ime i adresu pošiljaoca;
4. poslovno ime, odnosno ime i prezime i adresu primaoca;
5. kontakt podatke primaoca, kada su potrebni za izvršenje usluge;
6. vrstu pošiljke;
7. masu pošiljke;
8. označenu vrednost, ako je u pitanju vrednosna pošiljka;
9. otkupni iznos, ako je u pitanju otkupna pošiljka;
10. zahtevane dopunske usluge;
11. oznaku „LOMLJIVO“ ili drugu oznaku za posebno rukovanje;
12. iznos poštarine i drugih naknada;
13. druge podatke potrebne za identifikaciju i pravilno izvršenje usluge.

Potvrda o prijemu može biti izdata u papirnom ili elektronskom obliku. Potvrda izdata elektronskim putem ima isto pravno dejstvo kao potvrda izdata u papirnom obliku.

Pošiljalac potpisom, elektronskom potvrdom ili na drugi ugovoreni način potvrđuje tačnost podataka unetih u potvrdu o prijemu.

Ako pošiljalac primeti da neki podatak u potvrdi o prijemu nije tačan, dužan je da na to ukaže Poštanskom operatoru bez odlaganja, a najkasnije pre nego što pošiljka bude upućena prema primaocu.

Pošiljka se smatra primljenom kada je evidentirana u informacionom sistemu Poštanskog operatora i kada je pošiljaocu izdata potvrda o prijemu.

#### **6.1.7. Odbijanje prijema pošiljke**

Poštanski operator odbiće prijem pošiljke ako:

1. sadržina pošiljke predstavlja zabranjenu sadržinu;
2. pošiljka nije pravilno upakovana, zatvorena, adresovana ili označena, a pošiljalac ne otkloni utvrđene nedostatke;
3. oblik, dimenzije ili masa pošiljke nisu u skladu sa ovim Opštim uslovima;
4. pošiljka može ugroziti život ili zdravlje ljudi, druge pošiljke, vozila ili opremu;
5. pošiljalac odbije da pruži podatke potrebne za pravilno izvršenje poštanske usluge;
6. pošiljka ne sadrži potrebnu prateću dokumentaciju;
7. nisu ispunjeni drugi uslovi utvrđeni Zakonom, podzakonskim aktima ili ovim Opštim uslovima.

O odbijanju prijema i razlogu odbijanja pošiljalac se obaveštava neposredno prilikom pokušaja predaje pošiljke.

#### **6.2. Rukovanje pošiljkama**

Sve pošiljke se tretiraju sa posebnom pažnjom, uz obavezno poštovanje bezbednosnih i higijenskih standarda. Otvaranje, pregled ili zadržavanje pošiljke od strane M SAN LOGISTIKE nije dozvoljeno, osim u slučajevima propisanim zakonom.

#### **6.3. Uručenje pošiljaka**

Uručenje pošiljke primaocu vrši se dostavom na adresu navedenu u podacima o primaocu. Primalac ili njegovo ovlašćeno lice dužni su da preuzmu pošiljku i potvrde prijem potpisom.

Pošiljka se smatra uručenom kada primalac ili ovlašćeno lice potvrdi njen prijem.

Ako je u pitanju otkupna pošiljka, pošiljka se uručuje nakon plaćanja otkupnog iznosa. Odbijanje plaćanja otkupnog iznosa smatra se odbijanjem prijema pošiljke.

Ako primalac nije zatečen na adresi, poštanski operator će pokušati ponovnu još jednu dostavu narednog radnog dana ili drugog dana ukoliko je tako dogovoreno sa primaocem odnosno uz saglasnost primaoca.

Ponovna dostava se ne naplaćuje.

Ako pošiljka nije uručena ni nakon ponovnog pokušaja, čuva se kod Poštanskog operatora dva radna dana, računajući od narednog radnog dana od dana poslednjeg pokušaja dostave.

U slučaju da se primalac u pomenutom roku pojavi i zahteva uručenje pošiljke, ista će mu biti isporučena bez naplate ležarine, a ukoliko se ne pojavi u predviđenom roku, ista će biti vraćena pošiljaocu.

U slučaju neuspelog prvog pokušaja dostave, primalac se obaveštava o pokušaju uručjenja i ponovnom pokušaju dostave koji će biti izvršen narednog radnog dana. Ukoliko ni ponovni pokušaj dostave ne bude uspešan, primaocu se ostavlja izveštaj o neuspehom uručjenju sa informacijom o mestu i roku za preuzimanje pošiljke.

Ukoliko ni nakon dodatnih napora poštanski operator ne uspe da uruči pošiljku, ona se vraća pošiljaocu istog dana, a najkasnije narednog radnog dana. Pošiljka se vraća pošiljaocu u sledećim slučajevima: primalac odbije prijem; primalac je nepoznat; adresa je nepotpuna ili netačna; primalac se preselio ili je preminuo.

Kod nepotpune ili netačne adrese Poštanski operator će, ako raspolaže kontakt podacima pošiljaoca, prethodno pokušati da pribavi dopunu ili ispravku adrese. Ako pošiljalac ne dostavi potrebne podatke u roku od jednog radnog dana, pošiljka se vraća prvog narednog radnog dana po isteku tog roka.

Za registrovane poštanske pošiljke može se naplatiti povratna poštarina ukoliko za neuručenje nije odgovoran poštanski operator. Povratnu poštarinu i to u iznosu naplaćene poštarine za prenos pošiljke od pošiljaoca do primaoca snosi pošiljalac.

Pošiljka se smatra neisporučivom ako: nije moguće uručiti je ni primaocu ni pošiljaocu; poštarina nije plaćena ili je delimično plaćena, a ni pošiljalac ni primalac ne prihvataju da doplate iznos.

- Poštanski operator je dužan da komisijski pregleda neisporučive poštanske pošiljke, što podrazumeva i njihovo otvaranje: ako je istekao rok čuvanja i nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca;
- ako postoji sumnja da je sadržina oštećena i može ugroziti druge pošiljke, opremu ili bezbednost zaposlenih;
- po nalogu nadležnog organa.

Postupanje sa neisporučivim pošiljkama nakon komisijskog pregleda:

- korespondencija se odmah uništava;
- roba i drugi predmeti čuvaju se šest meseci od dana komisijskog pregleda;
- otkupni iznos čuvaju se tri godine;
- isprave i dokumenta dostavljaju se nadležnom organu u roku od 30 dana.

Po isteku roka čuvanja, sadržaj neisporučive pošiljke se: izlaže javnoj prodaji, ili uništava / prodaje neposrednom pogodbom ako je podložan kvarenju

Novčana sredstva dobijena prodajom sadržine poštanske pošiljke čuvaju se godinu dana od dana prodaje. Pošiljalac ima pravo da u tom roku zatraži isplatu, a poštanski operator mu isplaćuje sredstva umanjena za troškove čuvanja, prodaje i isplate. Po isteku tog roka, novčana sredstva od prodaje pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

#### 6.4. Poštanska tajna i zaštita podataka

Poštanski operator obezbeđuje nepovredivost tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka i zaštitu podataka o korisnicima poštanskih usluga.

Podaci prikupljeni tokom pružanja poštanskih usluga koriste se isključivo radi izvršenja poštanske usluge, rešavanja reklamacija, ispunjavanja zakonskih obaveza i ostvarivanja prava korisnika.

Podaci se mogu dostaviti trećim licima samo u slučajevima predviđenim zakonom ili na osnovu odluke nadležnog organa.

Zaposleni i angažovana lica dužni su da čuvaju poštansku tajnu i nakon prestanka radnog odnosa ili angažovanja.

## **7. Zabranjen sadržaj**

Zabranjeni sadržaji

Zabranjeno je slati pošiljke čija je sadržina:

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

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

## **8. Cenovnik poštanskih usluga i uslovi plaćanja**

### **8.1. Cena usluga**

Cena poštanske usluge obračunava se u skladu sa važećim cenovnikom Poštanskog operatora. Dopunske usluge se dodatno naplaćuju na cenu poštanske usluge po masi pošiljke.

## 8.2. Način plaćanja

M SAN LOGISTIKA d.o.o. Beograd za sve usluge određuje cenovnik. Takav cenovnik je istaknut na vidnom mestu u poslovnim objektima poštanskog operatora, kao i na internet sajtu koji je dostupan svim korisnicima.

M SAN LOGISTIKA d.o.o. Beograd pruža svim Korisnicima usluga mogućnost plaćanja poštarine, uplatom na račun, o čemu je Poštanski operator dužan da izda elektronsku fakturu, ukoliko je u pitanju poseban ugovorni odnos, kao i mogućnost primanja novčanog iznosa od strane Primaoca pošiljke pouzecom, a koji primljeni iznos na ime otkupa prenosi na račun Pošiljaoca, a sve prema nalogu iz Potvrde o prijemu pošiljke.

Ukoliko M SAN LOGISTIKA d.o.o. Beograd sa korisnicima ima ugovor o poslovnoj saradnji, u tom slučaju može određivati cene u skladu sa Uslovima za popuste koji su dati u Cenovniku poštanskih usluga. U tim slučajevima se poštarina za poštanske usluge naplaćuje izdavanjem elektronske fakture po izvršenoj usluzi ili na mesečnom nivou na osnovu ugovorom definisanih cena i/ili prihvaćene ponude, a plaćanje se vrši bankovnim transferom. Poštarina ne može biti niža od iznosa propisanog članom 24. stav 2. Zakona o poštanskim uslugama.

## 9. Postupak reklamacije

9.1 Podnošenje reklamacije Korisnik usluga ima pravo da podnese reklamaciju u slučaju neizvršenja, delimičnog izvršenja poštanske usluge, uručenja oštećene pošiljke, pošiljke sa umanjenim sadržajem, kašnjenja u rokovima uručenja pošiljaka, kao i u slučaju pogrešno obračunate ili naplaćene poštarine, kao i za pogrešno isplaćen ili neisplaćen otkupni iznos.. Reklamacija može biti podneta putem telefona, elektronskom poštom ili pismenim putem.

Reklamacije podnete telefonskim putem Prilikom podnošenja reklamacije telefonom, korisniku se obezbeđuje jedinstveni broj pod kojim je reklamacija evidentirana.

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, kao i raspoloživu dokumentaciju (kao na primer: Potvrdu o prijemu pošiljke, Zapisnik o neispravnosti, slike oštećenja i drugo).

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, 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.

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 operater 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.

Poštanski operator vodi elektronsku evidenciju o izjavljenim reklamacijama i izdaje potvrdu o prijemu reklamacije. Poštanski operater je dužan da po prijemu reklamacije zbog oštećenja ili umanjenja poštanske pošiljke, sačini zapisnik koji mora da sadrži sve podatke o pošiljci, pošiljaocu i primaocu, kao i da pribavi fotografije unutrašnje i spoljašnje ambalaže, kao i fotografije oštećenja sadržine pošiljke.

## 9.2 Postupak rešavanja reklamacije

Poštanski operater je dužan da se izjasni o osnovanosti reklamacije 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

## 9.3 Prigovor Regulatornom telu za elektronske komunikacije i poštanske usluge

Protiv odluke poštanskog operatora o odbijanju reklamacije, korisnik poštanskih usluga može podneti prigovor Regulatornom telu za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator) u roku od 15 dana od dana prijema odluke. Korisnik može podneti prigovor Regulatoru i zbog nedostavljanja odluke po izjavljenoj reklamaciji u roku od 90 dana od dana podnošenja reklamacije.

## 9.4 Pravo na sudsku zaštitu

Postupak vansudskog rešavanja spora pred Regulatorom ne isključuje mogućnost pokretanja postupka pred nadležnim sudom.

Odgovornost i naknada štete

## 9.5 Oslobađanje od odgovornosti

Poštanski operater 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, kao što su elementarne nepogode, vanredna stanja, obustava saobraćaja, ratni događaji, štrajkovi ili druge okolnosti više sile;
- 2) prijem, usmeravanje, prenos i uručenje poštanske pošiljke obavljeno u skladu sa odredbama Zakona o poštanskim uslugama i propisa donetih na osnovu tog zakona;
- 3) šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem njene sadržine;
- 4) adresa nepotpuna ili netačna.

## 9.6 Naknada štete

Naknada štete će biti isplaćena u skladu sa važećim zakonskim propisima, i to:

1. Za gubitak i/ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke — desetostruki iznos naplaćene poštarine;

2. Za delimično oštećenje i/ili umanjeње sadržine registrovane poštanske pošiljke — iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjeња sadržine, pri čemu maksimalni iznos naknade ne može prelaziti iznos koji bi bio isplaćen za gubitak ili potpuno oštećenje pošiljke;

3. Za gubitak i/ili potpuno oštećenje vrednosne poštanske pošiljke - iznos označen na pošiljci i iznos naplaćene poštarine za tu pošiljku;

4. Za delimično oštećenje i/ili umanjeње sadržine vrednosne poštanske pošiljke — iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjeња 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.

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 1. ovog člana, dodaje se i jedna povratna poštarina ukoliko je ista naplaćena prilikom vraćanja poštanske pošiljke.

Poštanski operator je dužan da nadoknadi štetu iz stava 1. i 2. ovog člana korisniku koji je platio poštarinu.

Ukoliko pošiljalac ima pravo na naknadu štete, iste se može odreći u korist primaoca uz dostavljanje saglasnosti na obrascu koji sadrži podatke o pošiljaocu i primaocu, broj pošiljke na koju se odnosi saglasnost i potpis i/ili overu ovlašćenog lica pošiljaoca, zavisno da li u svom poslovanju koristi pečat. Obrazac saglasnosti je dostupan na internet sajtu [www.kimtec.rs/m-san-logistika](http://www.kimtec.rs/m-san-logistika).

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 iz stava 1. ovog člana od strane poštanskog operatora, kao ni u postupku vansudskog rešavanja spora pred Regulatorom, što ne isključuje mogućnost pokretanja postupka pred nadležnim sudom.

## **10. Čuvanje dokumentacije**

Poštanski operator je obavezan da sve dokumente i evidencije vezane za pružene usluge čuva najmanje tri godine, u skladu sa zakonskim propisima. Rokovi čuvanja dokumentacije se produžavaju za dokumenta koja se odnose na novčane transakcije, naplatu potraživanja, dokumentaciju o pošiljkama iz reklamacionog i sudskih postupaka 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.

#### **11. Završne odredbe**

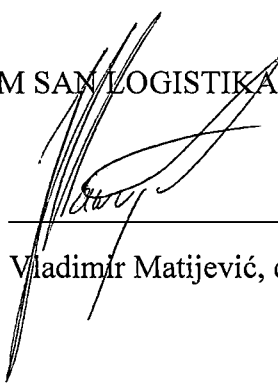
Ovi Uslovi stupaju na snagu po dobijanju saglasnosti od Regulatornog tela za elektronske Komunikacije i poštanske usluge (RATEL).

Opšti uslovi dostupni su korisnicima u poslovnim prostorijama poštanskog operatora i na internet stranici operatora.

Na sva pitanja koja nisu regulisana ovim Opštim uslovima primenjuju se odredbe Zakona o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 19/2025) i podzakonskih akata.

U Beogradu, avgust 2026. godine

ZA M SAN LOGISTIKA d.o.o.

  
Vladimir Matijević, direktor

