

Na osnovu člana 9. Zakona o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 19/2025; u daljem tekstu: Zakon) poštanski operator M-ONE e-comm doo Beograd donosi

Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд



OPŠTE USLOVE OBAVLJANJA POŠTANSKIH USLUGA

- M-ONE e-comm doo Beograd -

Bul. Arsenija Čarnojevića 59V

БРОЈ:

1-04-34502-23/20-56

ДАТУМ:

30-12-2025

1) Naziv i sedište poštanskog operatora

Privredno društvo "M-ONE e-comm doo Beograd" sa skraćenim poslovnim imenom "M-ONE e-comm doo", i sedištem u Beogradu, Bulevar Arsenija Čarnojevića 59V, 11070 Beograd, registrovano je u Agenciji za privredne registre za obavljanje delatnosti "poštanske aktivnosti komercijalnog servisa" (u daljem tekstu: Poštanski operator).

Poštanski operator je pravno lice ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga saglasno Zakonu o poštanskim uslugama („Sl. glasnik RS" br.19/2025) i ovim Opštim uslovima za obavljanje poštanskih usluga.

Radno vreme poštanskog operatora je ponedeljak-petak od 08:00-16:00h. Subota i nedelja su neradni dani. Neradni dani su takođe i dani označeni Zakonom o državnim i drugim praznicima kao neradni dani.

Kontakt podaci poštanskog operatora su:

- telefon: 011 222 82 22;
- e-mail: office@m-one.rs;
- internet stranica: <https://m-one.rs>.

2) Poštanske usluge

Poštanski operator u unutrašnjem poštanskom saobraćaju obavlja "usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge" i to:

- **1. Ekspres usluga "danas za sutra"**- koja podrazumeva prijem, usmeravanje, prenos i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u najkraćim garantovanim rokovima. Ekspres usluga "danas za sutra" podrazumeva prijem, usmeravanje, prenos i uručenje poštanskih pošiljaka, prvog narednog radnog dana do 19h, na bilo koju adresu u Srbiji. Ove usluge se mogu obavljati i na drugačiji način ukoliko su posebno definisane ugovorom uz rok isporuke od najviše 3 radna dana.

- **2. Ekspres usluga "danas za danas"** - koja podrazumeva prijem, usmeravanje, prenos i uručenje poštanskih pošiljaka, mase do 30kg, u toku istog dana. Ova usluga se naplaćuje po zonama preuzimanja ili uručnja pošiljke. Ukoliko se pošiljka preuzima u jednoj, a isporučuje na teritoriji neke druge zone, cena će se obračunavati po cenovniku za onu zonu za koju je definisana viša cena poštarine.

Usluga call centra - usluge informacionog pozivnog centra koji korisnicima usluga omogućava brz i jednostavan način da dođu do informacija u pogledu usluga.

Korisnik je u obavezi da saopšti tačne i precizne podatke o pošiljaocu/primaocu i broju pošiljke. Radno vreme call centra je radnim danima od 08-16h.

Usluge elektronskog praćenja od prijema do uručnja poštanske pošiljke (Track&Trace)- Usluga omogućava korisniku da prati pošiljku od trenutka kada je kurir preuzme, odnosno kada je preuzme na teritoriji Republike Srbije (ukoliko pošiljka pristiže iz inostranstva) do njenog uručnja, unošenjem broja pošiljke u aktivno polje na internet stranici www.m-one.rs

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

Zahtev za sve dopunske poštanske usluge se može podneti u bilo kojoj fazi obavljanja poštanskih usluga, u skladu sa mogućnostima, do uručnja, u koje spadaju:

- povrat plaćenog odgovora;
- povrat potpisane otpremnice;
- povrat potpisane povratnice;
- dokaz o isporuci – naknadno;
- pakovanje pošiljaka.

Poštanski operator se obavezuje da će za račun pošiljaoca sa kojim može, a ne mora imati potpisan Ugovor o pružanju ostalih poštanskih usluga u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju, organizovati prenos pošiljaka koji obuhvata: prijem, usmeravanje, prenos i uručenje pošiljaka.

Poštanska pošiljka je pošiljka adresovana od strane pošiljaoca na način da se nesporno može utvrditi primalac, a za tačnost adresnih podataka odgovoran je pošiljalac.

Vrste poštanskih pošiljaka:

U okviru ekspres usluga vrši se prenos sledećih vrsta registrovanih poštanskih pošiljaka:

- 1) **Pošiljka bez označene vrednosti** je registrovana pošiljka za koju pošiljalac nije zahtevao dopunsko osiguranje;

- 2) **Vrednosna poštanska pošiljka** je registrovana poštanska pošiljka, koja je osigurana za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržina pošiljke, do visine vrednosti koju je naveo pošiljalac. Maksimalna vrednost pošiljke za jednog primaoca može biti do 200.000,00 RSD;
- 3) **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 dostavlja pošiljaocu na tekući račun pošiljaoca;
- 4) **Pošiljka sa zahtevom za vraćanje potpisane otpremnice (VPO)** - pošiljke za koje pošiljalac zahteva da mu se nakon uručanja 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 uručanja pomenute pošiljke primalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu koja se vraća pošiljaocu;
- 5) **Pošiljka sa povratnicom** je poštanska pošiljka za koju pošiljalac zahteva pisano potvrđenje uručanja na posebnom obrascu "POVRATNICA", koja se vraća i uručuje pošiljaocu;
- 6) **Pošiljka sa plaćenim odgovorom** - Pod pošiljkom sa plaćenim odgovorom podrazumeva se pošiljka koja u sebi sadrži plaćeni odgovor, a koji primalac vraća pošiljaocu nakon uručanja inicijalne pošiljke. Na zahtev pošiljaoca, pošiljka se u posebnoj koverti sa obeležjem „Plaćeni odgovor“ preuzima od primaoca pošiljke. Za sadržaj predmetne pošiljke odgovornost pripada pošiljaocu plaćenog odgovora. Dostava plaćenih odgovora se vrši na naznačenoj adresi ili u prostorijama operatora ili u drugim ugovorom definisanih lokacija ili lokacijama određenim dogovorom korisnika sa operaterom ili kurirom;
- 7) **Polu – paletne pošiljke** – to je jedna ili više kutija složenih na ravnu standardnu paletu dimenzija 80x60 cm, od istog pošiljaoca, za istog primaoca maksimalne težine do 400kg i visine do 1,75m;
- 8) **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;
- 9) **Glomazna pošiljka** je ona pošiljka koja u najširem delu bilo koje od dimenzija prelazi dimenzije obične poštanske pošiljke 60x50x50cm ili neki od pojedinačnih delova – koleta prelazi navedene dimenzije (u slučaju da pošiljka sadrži više koleta), s tim da je zbir dužine i obima pošiljke na najširem mestu poprečno maksimalno 300 cm, i da najveća dimenzija pošiljke može biti do 150 cm, a ukupne mase do 50kg. Takva pošiljka podleže naplati dopunske poštarine za rukovanje glomaznim pošiljkama;
- 10) **Međunarodna poštanska pošiljka** je pošiljka koja se preuzima u Srbiji, a isporučuje u inostranstvu i čija maksimalna dimenzija može biti 60x50x50 cm. Usluga uručanja pošiljaka u međunarodnom poštanskom saobraćaju se odnosi samo za pravna lica i isporuke ka pravnim i fizičkim licima (B2B i B2C).

Prilikom prijema bilo koje od prethodno navedenih vrsta pošiljaka poštanski operator predaje pošiljaocu potvrdu o prijemu poštanske pošiljke.

Sve pošiljke se dostavljaju isključivo zatvorene bez mogućnosti otvaranja zarad provere sadržine pošiljke na zahtev primaoca.

Masa i dimenzije pošiljaka:

Minimalna dimenzija pošiljke je 9x14x0,2 cm;

Maksimalna dimenzija i masa standardnih pošiljaka je 60x50x50 cm, do 30 kg, u okviru usluge "danas za sutra" i u okviru usluge "danas za danas";

Maksimalna dimenzija pošiljaka u Međunarodnom poštanskom saobraćaju je 60x50x50 cm i mase do 20kg.

Pošiljke koje izlaze iz okvira dimenzija ili mase od standardnih pošiljaka smatraju se glomaznim pošiljkama.

Maksimalna dimenzija polu-paletnih pošiljaka je 80x60x175 cm.

Maksimalna masa polu-paletnih pošiljaka je do 400kg.

Maksimalna dimenzija paletnih pošiljaka je 80x120x175 cm.

Maksimalna masa paletnih pošiljaka je do 800kg.

Maksimalna dimenzija glomaznih pošiljaka prelazi dimezije 60x50x50 cm ili je zbir dužine i obima pošiljke na najširem mestu poprečno maksimalno 300 cm, s tim da najveća dimenzija pošiljke može biti do 150 cm.

Maksimalna masa glomaznih pošiljaka je do 50kg.

3) Teritorija na kojoj poštanski operator obavlja poštanske usluge - Sedišta i ogranci (poslovnice)

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

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

Poštanski operator pruža usluge u međunarodnom poštanskom saobraćaju. Spisak zemalja je istaknut i redovno ažuriran na internet stranici operatora.

4) Način i uslovi obavljanja poštanskih usluga

4.1. Prava, obaveze i odgovornost korisnika i poštanskog operatora

4.1.1. Prava, obaveze i odgovornost korisnika poštanskih usluga

Korisnici imaju pravo i obavezu da odaberu onu vrstu usluge koja odgovara prirodi,

sadržini, značaju, odnosno stvarnoj vrednosti poštanske pošiljke.

Pošiljalac je dužan da na poštanskoj pošiljci čitko, pravilno i jasno označi naziv, odnosno ime i prezime primaoca/pošiljaoca, tačnu adresu primaoca/pošiljaoca i kontakt mobilni telefon u formatu +3816xxx.

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.

4.1.2. Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora

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

M-ONE e-comm doo Beograd je u obavezi da poštuje načela nepovredivosti tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka u skladu sa zakonom kojim se uređuju poštanske usluge i zakonima kojima se uređuju tajnost podataka i zaštita podataka o ličnosti.

Načelo nepovredivosti tajnosti sadržine poštanskih pošiljaka 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.

Ukoliko poštanska pošiljka ne sadrži sve obavezne podatke, poštanski operator, odnosno zaposleni na prijemu pošiljaka, dužan je da zahteva od korisnika da otkloni uočene nedostatke u adresovanju, a ukoliko korisnik ne postupi u skladu sa zahtevom, dužan je da odbije prijem takve pošiljke.

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

4.2. Zabranjeni predmeti

Zabranjeno je slanje poštanskih pošiljaka koje sadrže:

- 1) opasne i štetne materije, kao i predmete koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke, osim materija u vezi sa kojima je postupanje uređeno posebnim zakonom ili 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;
- 7) predmete čiji je uvoz zabranjen u državi u koju se šalje
- 8) druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

Kada postoji osnovana sumnja da se u poštanskoj pošiljci nalaze zabranjeni predmeti iz stava 1. 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.

4.3. Način pakovanja poštanskih pošiljaka

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

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

Predmeti od stakla i ostali lomijivi predmeti treba da budu zapakovani u tvrdoj kutiji, ispunjenoj odgovarajućim zaštitnim materijalom, odnosno obmotani zaštitnim materijalom (stiropor, tvrdi sunder, pucketava zaštitna folija i dr, u zavisnosti od sadržaja). Pakovanje treba da bude takvo da se spreči svako trenje ili udaranje tokom transporta, bilo između predmeta uzajamno, bilo između predmeta i zidova kutije i da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu. Tečnosti, masne i praškaste materije treba da budu zatvorene u potpuno nepromočive posude. Svaka posuda se stavlja u specijalno tvrdu kutiju u kojoj se nalazi odgovarajući zaštitni materijal za upijanje tečnosti u slučaju oštećenja posude. Poklopac kutije se čvrsto zatvara tako da ne može da se otvori u toku transporta. U slučaju da oblik predmeta ne dozvoljava pakovanje u kutiju, predmet se mora obmotati tvrdim kartonom i ispuniti odgovarajućim zaštitnim materijalom, tako da se obezbedi puna sigurnost sadržaja pošiljke u prenosu.

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 usluga. Pakovanje i zatvaranje pošiljki mora odgovarati prirodi, sadržini, vrsti, obliku, masi i vrednosti predmeta u pošiljci.

4.4. 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 iz stava 1. ovog člana 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.

Podatke iz stava 1. ovog člana poštanski operator je dužan da čuva 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.

4.5. Prijem poštanskih pošiljaka

Prijem poštanskih pošiljaka se obavlja u prostorijama poštanskog operatora, kao i na adresi pošiljaoca.

Poštanski operator 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.

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 iz stava 3. ovog člana, 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.

Prilikom prijema registrovane poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o prijemu pošiljke koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što su ime i prezime ili naziv i adresa primaoca i pošiljaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, naznaka i iznos vrednosti (ukoliko je vrednosna pošiljka), naznaka

”lomljivo” (ukoliko je pošiljka sa lomljivim sadržajem), iznos poštarine i drugi podaci o pošiljci. Potvrda o prijemu pošiljke se može uz saglasnost korisnika izdati i elektronskim putem.

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, imejl ili drugim pisanim putem).

4.6. Postupak uručjenja i raspolaganje sa pošiljkama

Poštanski operator, po pravilu, uručuje poštansku pošiljku lično primaocu, punomoćniku ili ovlašćenom licu.

Pod uručjenjem se podrazumeva dostava na adresu primaoca kao i isporuka u prostorijama poslovnica poštanskog operatora ili drugim ugovorom definisanih lokacija ili definisanim dogovorom korisnika usluga sa operatorom ili kurirom i to pisanim/elektronskim putem (sms, viber poruke i slične aplikativne napomene), kao i uručjenje putem paketomata, poslovnica.

Sigurno mesto podrazumeva lokaciju koju primalac pisanim putem (na e-mail adresi ili broj telefona – preko SMS/Viber poruke) odredi kao bezbednu i pogodnu za ostavljanje poštanske pošiljke, pri čemu primalac pošiljke preuzima odgovornost za slučaj krađe, oštećenja i uticaja nepovoljnih vremenskih uslova.

Poštanski operator je dužan da registrovanu poštansku pošiljku dostavi na označenu adresu primaoca. Izuzetno, uz saglasnost primaoca pošiljka se može uručiti ispred stambene zgrade primaoca ili na drugoj lokaciji.

Ukoliko poštansku pošiljku nije moguće uručiti licima iz stava 1. ovog člana, poštanski operator može uručiti poštansku pošiljku odraslom članu domaćinstva, licu zaposlenom u domaćinstvu, kao i zaposlenom licu zatečenom u poslovnoj prostoriji primaoca.

U slučaju neuspele dostave registrovane poštanske pošiljke, poštanski operator je dužan da primaocu dostavi izveštaj o prispeću pošiljke (na e-mail adresi ili broj telefona – preko SMS/Viber poruke) koji sadrži obaveštenje o datumu i vremenu pokušaja dostave pošiljke, kao i u kom roku i gde primalac može preuzeti poštansku pošiljku.

U slučaju neuspele dostave poštanski operator će čuvati pošiljku još 5 radnih dana od dana ostavljanja izveštaja o neuspehom pokušaju uručjenja pošiljke.

Rokovi za čuvanje pošiljaka nakon neuspelog pokušaja uručjenja pošiljaka računaju se od narednog radnog dana od dana ostavljanja izveštaja o prispeću pošiljke elektronskim putem (SMS, VIBER).

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

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

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

Sve poštanske pošiljke podležu plaćanju ležarine, odnosno povratne poštarine, koja je identična inicijalnoj poštarini, ako za njihovo neuруčenje nije odgovoran poštanski operator.

4.7. Uručenje pošiljaka putem paketomata

Paketomat je uređaj sa pregradama za pošiljke koji služi za uručenje poštanskih pošiljaka.

Usluga paketomata dostupna je samo primaocima pošiljke koji pošiljke primaju od pošiljalaca sa kojima poštanski operator ima zaključen ugovor kojim je definisan ovaj vid uručenja (u daljem tekstu: partneri).

Uslugu uručenja pošiljaka putem paketomata aktivira primalac pošiljke iz prodajnog asortimana partnera, u skladu sa instrukcijama koje su objavljene na web sajtu partnera, odnosno poštanskog operatora. Kada poštanski operator pošiljku isporuči na odabrano mesto dostave putem paketomata o tome će obavestiti primaoca pošiljke slanjem poruke putem Viber aplikacije.

Ukoliko primalac nema Viber aplikaciju ili nije online, isto obaveštenje se šalje putem SMS poruke. U predmetnoj poruci poštanski operator će označiti: adresu paketomata, jedinstveni kod za otvaranje pregratka u kojem se nalazi predmetna pošiljka i rok za preuzimanje pošiljke.

Pošiljka će biti dostupna primaocu pošiljke u odabranom paketomatu u roku označenom u poruci, a koji počinje da teče od momenta kada je poštanski operator poslao primaocu pošiljke poruku. U slučaju da primalac ne preuzme pošiljku u navedenom roku, ista će biti vraćena pošiljaocu i o tome će pisanim putem biti obavešten primalac pošiljke.

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 a koje može biti i duže od 24h, ali ne duže od narednog radnog dana ili vremena koje su ugovorom definisali pošiljalac i poštanski operator, a koje ne može biti duže od tri radna dana.

Rok za uručenje poštanskih pošiljaka "danas za danas", počinje da teče od momenta prijema pošiljke, i uručuje se istog dana, najkasnije do 19h.

Rok za uručenje poštanskih pošiljaka "danas za sutra" počinje da teče od momenta prijema pošiljke, i uručuje se sledećeg radnog dana.

Rok za uručenje međunarodnih poštanskih pošiljaka počinje da teče od momenta preuzimanja pošiljke od strane poštanskog operatora u zemlji odredišta, pri čemu je očekivani rok uručjenja do 10 radnih dana od dana okončanja carinskog postupka. Operator nije odgovoran ukoliko do povećanja tranzitnog vremena dođe usled okolnosti za koje on nije odgovoran niti može uticati (viša sila, carinske procedure, neispravna dokumentacija dobijena od pošiljaoca i sl).

U rokove uručjenja poštanskih pošiljaka ne računaju se:

- vreme kašnjenja zbog nepotpunih/netačnih podataka (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, 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) otkupni iznos čuva tri godine, računajući od dana kada je ustanovljeno da se ne može uručiti pošiljaocu otkupne pošiljke;
- 4) isprave i druga dokumenta pronađena u poštanskoj pošiljci, uključujući i pošiljku čija je sadržina zabranjena, dostavlja u roku od trideset dana od dana komisijskog pregleda, organu koji je isprave i druga dokumenta izdao ili nadležnom organu opštine na čijoj je teritoriji predmetna pošiljka primljena.

Robu i druge predmete koje sadrži neisporučiva poštanska pošiljka, po isteku roka čuvanja, poštanski operator izlaže javnoj prodaji.

Ako je sadržina neisporučive poštanske pošiljke podložna kvarenju, poštanski operator predmetnu pošiljku uništava ili je prodaje neposrednom pogodbom.

Novčana sredstva dobijena prodajom sadržine poštanske pošiljke čuvaju se godinu dana od isteka roka za čuvanje poštanske pošiljke.

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

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

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

Ako se u poštanskim tokovima pronadje deo sadržaja za koji se utvrdi da pripada nekoj poštanskoj pošiljci, isti se vraća u tu pošiljku. Pošiljka se komisijski prepakuje i zaštititi, a o tome se sačinjava zapisnik.

Ako ne može da se utvrdi u kojoj poštanskoj pošiljci je pronađen deo sadržaja, isti ostaje kod poštanskog operatora.

Ako se vlasnik pronađenog dela sadržaja ne javi i ne preuzme ga u roku od mesec dana od dana kada je nadjen poštanski operator isti prodaje po postupku utvrdjenom zakonima.

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

7) Okolnosti izvan kontrole

Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je:

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

8) Način plaćanja poštanskih usluga

Poštarina je cena koju plaća korisnik za izvršenje poštanske usluge. Poštarina za prenos poštanske pošiljke po masi (kod usluge "Danas za sutra") i u okviru zona (kod usluge "Danas za danas") ne uključuje poštarinu po vrednosti i poštarinu za dopunske usluge. Poštarina za prenos poštanske pošiljke u međunarodnom poštanskom saobraćaju po masi predstavljena je cenovnikom i formirana je u zavisnosti od države u kojoj se uručenje realizuje. Cenovnik poštanskih usluga je popis cena poštanskih usluga prema kojem davalac poštanskih usluga naplaćuje usluge.

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

Cenovnik je istaknut na vidnom mestu poslovnih objekata poštanskog operatora, kao i na internet sajtu kompanije koji je dostupan svim korisnicima elektronskog servisa. Poštanski operator dužan je da na zahtev korisnika da na uvid važeći cenovnik poštanskih usluga.

Poštarinu može platiti pošiljalac ili primalac shodno dogovoru, odnosno ugovorenom odnosu. U cenu usluge se uvek uračunavaju dopunske usluge ukoliko ih pošiljalac zahteva.

U međunarodnom poštanskom saobraćaju poštarinu može platiti isključivo pošiljalac.

Poštanski operator zadržava pravo da izvrši korekciju cena u skladu sa Zakonom i svojom odlukom, a nakon dobijanja pisane saglasnosti Regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator).

9) Rokovi čuvanja dokumentacije o poštanskim pošiljkama, postupak reklamacije i potraživanja pošiljaka, kao i postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku

9.1. Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarellost

Dokumentacija o poštanskim pošiljkama u pisanom i elektronskom obliku čuvaju se u skladu sa Zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenta, 18 meseci, odnosno u skladu sa zakonom o arhivskoj građi i arhivskoj delatnosti.

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.

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.

9.2. Postupak reklamacija

Korisnik poštanskih usluga koji nije zadovoljan pruženom uslugom ima pravo da izjavi reklamaciju poštanskom operatoru. Reklamacije se mogu podneti u pisanom (papirom) 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 web sajtu.

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

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/otpremnici koja je pratila pošiljku ukoliko korisnik poseduje ove dokumente.

Reklamacije se mogu podneti:

- u roku od 60 dana u unutrašnjem poštanskom saobraćaju,
- u roku od 6 meseci u međunarodnom poštanskom saobraćaju, računajući od narednog dana od dana predaje 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 o poštanskim uslugama.

U slučaju reklamacije u vezi oštećenja ili umanjenja sadržine poštanske pošiljke, poštanski operator je dužan da po prijemu reklamacije sačini zapisnik, koji mora sadržati sve podatke o pošiljci, pošiljaocu i primaocu.

U slučaju reklamacije u vezi oštećenja ili umanjenja sadržine poštanske pošiljke, poštanski operator je dužan da pribavi fotografije unutrašnje i spoljašnje ambalaže kao i fotografije oštećenja sadržine pošiljke.

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

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

Poštanski operator je dužan da se izjasni o osnovanosti reklamacije u unutrašnjem poštanskom saobraćaju u roku od osam dana od dana prijema reklamacije i da donese odluku o podnetoj reklamaciji u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije, dok odluku o

osnovanosti reklamacije u međunarodnom poštanskom saobraćaju donosi u rokovima propisanim aktima Svetskog poštanskog saveza.

Protiv odluke poštanskog operatora 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 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.

9.3. Obeštećenje korisnika u reklamacionom postupku

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

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.

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 o poštanskim uslugama, 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.

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 prethodnih tačaka, dodaje se i jedna povratna poštarina ukoliko je ista naplaćena prilikom vraćanja poštanske pošiljke pošiljaocu.

Naknada štete korisniku se može isplatiti po više osnova, saglasno stavu 5. ovog člana, s tim da ukupan iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio, u slučaju gubitka pošiljke ili potpunog oštećenja pošiljke.

Poštanski operator je dužan da korisniku ili ovlašćenom licu isplati naknadu štete u roku od 30 dana od dana donošenja odluke.

Poštanski operator je dužan da nadoknadi štetu iz stava 5. ovog člana korisniku koji je platio poštarinu.

Ukoliko pošiljalac ima pravo na nadoknadu štete, može se odreći iste u korist primaoca uz dostavljanje saglasnosti na obrascu propisanom u opštim uslovima poštanskog operatora.

Takav obrazac mora naročito da sadrži podatke o:

- Primaocu
- Pošiljaocu
- Broj pošiljke
- Vrednost pošiljke
- Razlogu nadoknade štete

Ako se izgubljena pošiljka ili njen deo pronađe nakon isplate naknade, poštanski operator je dužan da obavesti pošiljaoca ili ovlašćeno lice. Ako pošiljalac ili ovlašćeno lice zahteva isporuku naknadno pronađene pošiljke, dužni su da vrate primljeni iznos naknade. U suprotnom, poštanski operator ima pravo da uništi pošiljku ili proda njen sadržaj.

Posebne odredbe za međunarodne pošiljke:

- Odgovornost je ograničena na iznos plaćene poštarine uvećane za označenu vrednost pošiljke, ali ne više od 100 evra u dinarskoj protivvrednosti po kursu NBS na dan isplate.

- Ako je vrednost pošiljke veća, pošiljalac je dužan da o tome obavesti operatora radi posebnih mera zaštite i osiguranja.

10. Završne odredbe

Poštanski operator će na vidnom mestu u poslovnim prostorijama istaknuti ove Opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga i objaviti ih na svojoj internet stranici www.m-one.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 Regulatora.

Stupanjem na snagu ovih opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga broj 1-04-34502-23/20-48 od 10.12.2024. godine.

Beograd, 30. decembra 2025. godine

Za M-ONE e-comm doo



Nenad Zdravković, direktor