



The Way of Logistics

Nelt Co d.o.o.
Maršala Tita 226B
P. fah 530
11272 Dobanovci
Srbija

t +381 11 3779 100
f +381 11 3779 140
office@nelt.com
www.nelt.com

PIB 100037645
MB 17304712

Na osnovu člana 9. Zakona o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 19/2025), poštanski operator
NELT CO. DOO BEOGRAD, donosi



PREDUZEĆE ZA SPOLJNU I UNUTRAŠNJU
TRGOVINU I USLUGE

N E L T CO.DOO

Br. P428
27. 08. 2026god
BEOGRAD-DOBANOVCI

Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 1-04-34502-7/22-26

ДАТУМ: 27-08-2026

OPŠTE USLOVE ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA

NELT CO. DOO BEOGRAD
Ul. Maršala Tita br.226B, 11272 Dobanovci

Dobanovci, avgust 2026.godine

SADRŽAJ

Naziv i sedište poštanskog operatora	3
Vrste poštanskih usluga koje će obavljati	3
Vrste poštanskih pošiljaka	4
Teritoriju na kojoj će obavljati poštanske usluge	6
Način i uslove obavljanja poštanskih usluga	6
Rokove za uručenje poštanskih pošiljaka	10
Postupanje sa neisporučivim pošiljkama	11
Način plaćanja poštanskih usluga	12
Rokove čuvanja dokumentacije o poštanskim pošiljkama	13
Postupak reklamacije korisnika i potraživanje pošiljaka	13
Postupak obeštećenja korisnika u reklamacionom postupku	14
Završne odredbe	16

1. Naziv i sedište poštanskog operatora

Preduzeće za spoljnu i unutrašnju trgovinu i usluge NELT CO. DOO DOBANOVCI, sa sedištem u Dobanovcima, ul. Maršala Tita br. 226B, 11272 Dobanovci, matični broj 17304712, PIB 100037645, internet stranica: <https://www.nelt.com>, imejl adresa: office@nelt.com, kontakt telefon: 011/3779 – 100, je privredno društvo registrovano u Agenciji za privredne registre Republike Srbije za obavljanje pretežne delatnosti “Nespecijalizovana trgovina na veliko” (u daljem tekstu: Poštanski operator). Privredno društvo NELT CO. DOO BEOGRAD ima registrovan ogranak NELT CO. DOO BEOGRAD -OGRANAK NELT EXPRESS sa sedištem u Dobanovcima, ul. Maršala Tita br. 226B, 11272 Dobanovci za obavljanje pretežne delatnosti “Poštanske aktivnosti komercijalnog servisa”. Poštanski operator je pravno lice ovlašćeno za obavljanje poštanskih usluga saglasno Zakonu o poštanskim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 19/2025), u daljem tekstu: Zakon, podzakonskim aktima 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 poštanskih usluga u unutrašnjem saobraćaju, organizovati prenos pošiljaka koji obuhvata: prijem, usmeravanje, prenos i uručenje.

Međunarodni poštanski saobraćaj poštanski operator će obavljati samo u fazi uručjenja poštanskih pošiljaka koje su prispele iz drugih država na teritoriju Republike Srbije, a na osnovu ugovora o saradnji ili sporazumu koji poštanski operator ima zaključene sa poštanskim operatorima iz drugih zemalja.

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.nelt.com i tako učiniti dostupnim trećim licima, osam dana pre početka njihove primene. Poštanski operator zadržava pravo jednostrane izmene i dopune Opštih uslova za obavljanje poštanskih usluga koje mogu stupiti na snagu tek po dobijanju saglasnosti od Regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator)

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 u Republici Srbiji kao neradni dani.

2. Vrste poštanskih usluga koje će obavljati

Poštanski operator obavlja poštanske usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge i to:

- 2.1. **Ekspres usluge** – podrazumeva 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. Sve pošiljke primljene u toku radnog vremena, se uručuju korisnicima najkasnije do 16:00h narednog radnog dana na bilo koju adresu u Republici Srbiji.

Ekspres usluge “danas za sutra” se mogu obavljati i na drugačiji način ukoliko su posebno definisane ugovorom zaključenim sa korisnikom, i kada se na zahtev pošiljaoca uručenje pošiljke vrši određenog dana, ali ne duže od tri radna dana od dana prijema pošiljaka.

2.2. 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 i to:

- povrat potpisane otpremnice;
- povrat potpisane dostavnice;
- povrat potpisane povratnice;
- pošiljka sa plaćenim odgovorom;
- lično uručenje pošiljke (usluga se ne naplaćuje);
- postupanje sa izdvojenom (lomljivom) pošiljkom;
- dokaz o isporuci — naknadno ;
- usluga SMS obaveštenja (podrazumeva informisanje korisnika poštanskih usluga (primaoca) putem SMS poruke dan ranije pre planiranog dana uručenja pošiljke (usluga se ne naplaćuje);
- pakovanje pošiljaka;
- izmena podataka nakon prijema pošiljke (usluga se ne naplaćuje);;
- vraćanje pošiljke pošiljaocu pre pokušaja uručenja (usluga se ne naplaćuje);

Zahtev za dopunske poštanske usluge može se podneti u bilo kom trenutku, sve do uručenja pošiljke, ako je njeno izvršenje još moguće. Zahtev mora biti jasno podnet putem zvaničnih kanala poštanskog operatora. Poštanski operator može odbiti zahtev ako bi njegovo izvršenje bilo protivno zakonu, ugrozilo bezbednost ili otežalo/narušilo isporuku na štetu operatora ili drugih korisnika.

2.3. Vrste poštanskih pošiljaka

Poštanska pošiljka je pravilno upakovana i adresovana celina koju adresuje pošiljalac, odgovoran za tačnost adresnih podataka , 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.

Sadržina te pošiljke može biti: korespondencija, dokument, knjiga, katalog, novina, časopis i/ili roba.

U okviru poštanskih usluge izvan opsega univerzalne poštanske usluge, (ekspres usluge i dopunske poštanske usluge) vrši se prenos sledećih registrovanih poštanskih pošiljaka za koje se vodi evidencija u sistemu za praćenje pošiljaka:

- **Pošiljka sa ekspres uslugom bez označene vrednosti** - pošiljka koja se može sastojati od jedne ili više celina, bez označene vrednosti, za koju se izdaje potvrda o prijemu pošiljke i potvrda o uručanju pošiljke a primaocu se uručuje uz potvrđenje prijema, za koje pošiljalac nije zahtevao dopunsko osiguranje.
- **Vrednosna poštanska pošiljka sa ekspres uslugom** - pošiljka koja se može sastojati od jedne ili više celina, za koje se izdaje potvrda o prijemu i potvrda u uručanju pošiljke.

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 sa ekspres uslugom**- 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 pošiljka se pruža pravnim i fizičkim licima.
- **Pošiljka sa zahtevom za vraćanje otpremnice/dostavnice** - poštanska pošiljka za koju Pošiljalac zahteva da mu se nakon uručanja određene pošiljke vrati potpisana i overena otpremnica /dostavnica (dokumentacija) koja prati pošiljku (robu). Svaka otpremnica je ujedno i popis sadržine pošiljke koja se nalazi u pošiljkama. Prilikom uručanja pomenute pošiljke Primaalac je u obavezi da potpiše i overi otpremnicu/dostavnicu koja se vraća Pošiljaocu.
- **Pošiljka sa povratnicom** je poštanska pošiljka za koju Pošiljalac zahteva pisano potvrđenje uručanja na posebnom obrascu "Povratnica" koja se vraća i uručuje Pošiljaocu.
- **Pošiljka sa plaćenim odgovorom** - Pod pošiljkom sa plaćenim odgovorom podrazumeva se pismonosna pošiljka koja u sebi sadrži plaćeni odgovor, a koju primaalac vraća pošiljaocu nakon uručanja inicijalne pošiljke. Na zahtev pošiljaoca, pošiljka se u posebnoj koverti sa obeležjem "Plaćeni odgovor" preuzima od primaoca pošiljke. Poštarinu za plaćeni odgovor, plaća pošiljalac pošiljke sa plaćenim odgovorom. Za sadržaj predmetne pošiljke odgovornost pripada pošiljaocu plaćenog odgovora. Dostava plaćenih odgovora vrši se na naznačenoj adresi ili u prostorijama operatora ili na drugim ugovorom definisanim lokacijama ili lokacijama određenim dogovorom korisnika sa operatorom ili kurirom.
- **Lično uručenje** znači da pošiljku može primiti samo osoba kojoj je namenjena. Prilikom uručanja, zaposleni kod poštanskog operatora mora da proveri ličnu kartu, pasoš ili drugi lični dokument sa fotografijom, kako bi potvrdio identitet primaoca. Broj tog dokumenta se evidentira kao dokaz da je identitet proveren, a pošiljka se označava kao „Lično“.
- **Standardna pošiljka** je adekvatno upakovana pošiljka pravilnog oblika, maksimalnih dimenzija 60x60x60, i maksimalne mase do 31,5kg.
- **Glomazne pošiljke** su ekspres pošiljke 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.
Glomazna pošiljka je i svaka pojedinačna 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.
- **Preteška pošiljka** je svaka pojedinačna pošiljka-paket mase veće od 31,5 kg. Maksimalna masa (ukupna) preteške pošiljke je 1000 kg.

- **Izdvojena (lomljiva) bpošiljka** je registrovana poštanska pošiljka od strane nalogodavca čija sadržina zahteva posebnu pažnju u svim fazama obavljanja poštanskih usluga, nosi oznaku ili nalepnicu bele boje sa otisnutom slikom čaše u crvenoj boji, koja upozorava na lomljivu sadržinu 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 sa njima posebno pažljivo rukuje u svim fazama prenosa.
- **paletirana pošiljka** je jedna ili više kutija složenih na ravnu standardnu euro paletu, od istog pošiljaoca za istog primaoca maksimalne težine od 50 do 500kg i visine do 1,85m.

Glomazne i preteške pošiljke mogu sastojati iz više pojedinačnih delova.

Maksimalna težina za pojedinačni deo – paket u preteškoj pošiljci je 50 kg.

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

2.4. Masa i dimenzije pošiljaka :

- Pošiljke koje sadrže dokumenta:
 - Minimalna dimenzija : 17x12x3cm
 - Maksimalna dimenzija : 40x50x20cm, bez ograničenja mase.
- Pošiljke koje sadrže robu:
 - Minimalna dimenzija: 17x12x5cm
 - Zbir dužine i obima pošiljke a najširem mestu poprečno do maksimalnih 300 cm, s tim da najveća dimenzija pošiljke može biti do 150 cm.

Poštanski operator, obavlja prenos pošiljaka do maksimalno 1000 kg.

U skladu sa cenovnikom, za svaku pošiljku mase peko 100kg dodaje se dodatna cena po kilogramu.

3. Teritorija na kojoj će poštanski operator obavljati poštanske usluge

Poštanski operator je ovlašćen za obavljanje poštanskih usluga na celokupnoj teritoriji Republike Srbije. Poštanski operator obavlja svoju delatnost u poslovnicaama čiji je spisak istaknut na internet stranici operatora i koji se ažurira u skladu sa promenama koje budu nastajale. Međunarodni poštanski saobraćaj poštanski operator će obavljati samo u fazi uručenja poštanskih pošiljaka koje su prispele iz drugih država na teritoriju Republike Srbije, a na osnovu ugovora o saradnji ili sporazuma koji poštanski operator ima zaključene sa poštanskim operatorima iz drugih zemalja.

4. Način i uslovi obavljanja poštanskih usluga

4.1. Prava, obaveze i odgovornost korisnika i poštanskog operatera

4.1.1 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, da jasno označi ime i prezime (ili naziv) Pošiljaoca/Primaoca, kao i tačnu adresu i kontakt telefon pošiljaoca/primaoca. Pošiljalac je odgovoran da pošiljka bude pravilno adresovana i da se jasno može utvrditi kome je namenjena.

Obaveza Pošiljaoca je da adekvatno upakuje pošiljke, u skladu sa Zakonom, kako ne bi došlo do nastanka bilo kakve štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi ili dobara, što podrazumeva stavljanje pošiljke u odgovarajući omot (koverta, kutija, sanduk) radi obezbeđenja sadržine pošiljke. Pakovanje mora odgovarati vrsti, prirodi, sadržini, obliku pošiljke, veličini, masi i vrednosti predmeta u pošiljci kako bi se otklonila mogućnost nastanka štete ili ugrožavanja sigurnosti ljudi i dobara.

Pošiljalac je odgovoran kako za spoljašnje, tako i za unutrašnje pakovanje pošiljaka.

Na potvrdi o prijemu pošiljke, poštanski operator naznačava da li je pošiljalac naglasio da je predao pošiljku sa lomljivim sadržajem.

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

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. Poštanski operator u opštim uslovima utvrđuje prava, obaveze i odgovornost kojih će se pridržavati prilikom obavljanja poštanskih usluga, i to:

- 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 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 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. 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.

4.2. 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 konvencijom 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 osim životinja čiji je prijem i slanje uređen opštim uslovima operatora za obavljanje poštanskih usluga;
- druge materije, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima;

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 njegovoj odluci komisijski otvori i pregleda sadržaj pošiljke.

4.3. 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 pomeraju u pošiljci. Predmeti od stakla i ostali lomljivi predmeti treba da budu zapakovani u tvrdj 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 propusta. Posuda se zatim stavlja u drveni ili metalni sanduk u koji se stavlja material (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.

Ove preporuke su istaknute i na internet adresi poštanskog operatora.

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 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.

4.5. Prijem poštanskih pošiljaka

Prijem poštanskih pošiljaka se obavlja na adresi pošiljaoca ili na adresi koju pošiljalac naznači posredstvom ovlašćenog lica 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.

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 daljnjem otpremlu.

Prilikom prijema poštanske pošiljke, pošiljaocu se obavezno izdaje potvrda o prijemu pošiljke koja mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može identifikovati pošiljka: ime i prezime ili naziv i adresa primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, naznaka i iznos vrednosti (ukoliko je vrednosna pošiljka), naznaka "lomljivo" (ukoliko je pošiljka sa lomljivim sadržajem) i poštarina. Ukoliko se pošiljka sa ekspres uslugom uručuje po zahtevu pošiljaoca određenog dana, na potvrdu o prijemu pošiljke mora biti naznačen dan dostave primaocu. Potvrda o prijemu pošiljke se može izdati i elektronskim putem.

4.6. Postupak uručenja i raspolaganje sa pošiljkama

Pod uručenjem se podrazumeva dostava na adresu primaoca kao i isporuka u poslovniciama poštanskog operatora.

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 pošlatom pošiljkom do uručenja pošiljke primaocu dok 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;
- primalac preseljen;
- istekao rok čuvanja;
- primalac preminuo.

Poštanski operator zadržava pravo potraživanja prema pošiljaocu za dodatne troškove (povratna poštarina) koja je identična naplaćenju poštarini.

Ako iz bilo kog razloga pošiljku nije moguće uručiti primaocu, pošiljka se od tog momenta čuva naredna 2 radna dana i primaocu se ostavlja Izveštaj o prispeću pošiljke. U slučaju da se primalac, u

pomenutom roku pojavi i zahteva uručenje pošiljke, ista će mu biti isporučena, a ukoliko se ne pojavi u predviđenom roku, ista će biti vraćena pošiljaocu.

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 prijema, 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.

U rokove uručenja poštanskih pošiljaka ne računaju se:

- vreme kašnjenja zbog nepotpune i netačne adrese;
- vreme kašnjenja zbog više sile;
- neradni dani i dani kada se ne obavlja dostava poštanskih pošiljaka.

Ako je poštanska pošiljka primljena posle poslednje otpreme pošiljaka iz pristupne tačke poštanskog operatora, rok se produžava za jedan radni dan, o čemu se obaveštava pošiljaoc i stavlja napomena na potvrdi o prijemu pošiljke.

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 neisporučive 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 je neisplativa;

- 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 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 operator nađenu stvar prodaje po postupku utvrđenom 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 je cena koju plaća korisnik za izvršenje poštanske 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.

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.

Usluge prenosa pošiljke može platiti pošiljalac ili primalac shodno dogovoru, odnosno ugovorenom odnosu. U cenu usluge se uvek uračunavaju dopunske i ostale dodatne usluge ukoliko ih pošiljalac

zahteva. Sve dopunske i ostale dodatne usluge se dodatno uračunavaju na osnovnu cenu po masi, ukoliko se naplaćuju.

Ukoliko je naznačeno da poštarinu plaća primalac, za koju isti odbije da plati, poštanski operator zadržava pravo da za pomenutu uslugu tereti pošiljaoca nakon vraćanja iste.

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

8.1. Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarelost

Dokumentacija o pošiljkama čuva se u skladu sa Zakonom i propisima koji regulišu ovu materiju u zavisnosti od vrste dokumenta a ne manje od tri godine.

Rokovi čuvanja dokumentacije se produžavaju za dokument koji se odnosi na novčane transakcije, naplatu i potraživanja, dokumentaciju o pošiljkama iz reklamacionih postupaka i dokumentima o pošiljkama koje se odnose na 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 pošiljaka

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 šest meseci u međunarodnom poštanskom saobraćaju, računajući od narednog dana od dana predaje poštanske pošiljke.

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

U slučaju da korisnik ne podnese reklamaciju u predviđenom roku 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 operator je dužan da po prijemu reklamacije u vezi oštećenja ili umanjena sadržine pošiljke sačini zapisnik koji mora da sadrži sve podatke o pošiljci, pošiljaocu i primaocu, u vezi oštećenja ili umanjena sadržine poštanske pošiljke. U slučaju reklamacije u vezi oštećenja ili umanjena 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 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 i zbog nedostavljanja odluke u roku od 90 dana od dana podnošenja reklamacije.

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

8.3. Postupak obeštećenja korisnika poštanskih usluga 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 obezbeđenjem njene sadržine, adresa nepotpuna ili netačna, ili štete koja je rezultat same sadržine i prirode pošiljke ili nepredvidivog događaja izvan ljudskih objektivnih mogućnosti (nesreće, prirodne katastrofe, štrajkovi, blokade puteva i si.) kao uzroka više sile koji se nije mogao sprečiti, izbeći ili otkloniti. Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako je prijem, usmeravanje, prenos i uručenje poštanske pošiljke obavljeno u skladu sa odredbama Zakona i propisa donetih na osnovu Zakona.

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 prouzrokovanu štetu koja je nastala u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, poštanski operator je dužan da korisniku isplati naknadu štete za slučaj prekoračenja roka predviđenog za prenos pošiljke, neizvršenja usluge, nepotpunog izvršenja ili pogrešnog izvršenja usluge, gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, 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.

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.

Za prouzrokovanu štetu koja je nastala u međunarodnom poštanskom saobraćaju, poštanski operator odgovara u skladu sa aktima Svetskog poštanskog saveza ili međunarodnih konvencija, sporazuma i drugih međunarodnih akata potvrđenih od strane Republike Srbije, u granicama utvrđene odgovornosti.

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

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

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

Poštanski operator je dužan da nadoknadi štetu korisniku koji je platio poštarinu, a pošiljalac može se odreći iste u korist primaoca uz dostavljanje saglasnosti na obrascu propisanom u opštim uslovima poštanskog operatora, koji je dostupan na sajtu poštanskog operatora <https://www.nelt.com>.

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.

Poštanski operator može sa korisnikom koji predaje veći broj poštanskih pošiljaka ugovoriti i drugačiji iznos naknade štete, ukoliko je ugovorom predviđeno da pošiljalac plaća poštarinu.

9. Završne odredbe

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu po dobijanju saglasnosti od Regulatora.

Sve što nije regulisano ovim Opšim uslovima, regulisaće se shodno odredbama Zakona o poštanskim uslugama, Zakona o obligacionim odnosima i drugim važećim zakonima Republike Srbije.

Poštanski operator i Korisnik usluga su saglasni da ostvare dobru poslovnu saradnju i da se sva nerazumevanja i nesporazumi reše sporazumno.

Ukoliko strane sporazumno ne pronađu rešenje, spor će se rešiti pred nadležnim sudom u Beogradu.

Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova prestaju da važe opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga NELT. CO DOO BEOGRAD, jun 2022. godine.

U Dobanovcima, avgust 2026. godine



NELT CO. DOO BEOGRAD

Mirjana Zobenica
Mirjana Zobenica ovlašćeni zastupnik