

На основу чл. 9. Закона о поштанским услугама (Сл. Гласник бр. 19/25) дана 16.06.2026. год. донео

Република Србија
Директорат за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд



ОПШТЕ УСЛОВЕ ЗА ОБАВЉАЊЕ
ПОШТАНСКИХ УСЛУГА
“НИШ-ЕКСПРЕС” ДОО НИШ ЧАМУРЛИЈА

БРОЈ: 1-04-34502-9/22-11
ДАТУМ: 11-06-2026

Ниш-експрес ДОО Ниш Чамурлија (у даљем тексту Ниш-експрес) са седиштем у Нишу у улици Стевана Синђелића 59, је овлашћени поштански оператор за обављање курирских услуга на територији Републике Србије.

Ниш-експрес ДОО Ниш Чамурлија као поштански оператор послује у свом седишту на адреси Стевана Синђелића 59, Чамурлија, Ниш, интернет страница [www.nis-ekspres.rs.](http://www.nis-ekspres.rs), контакт телефон - 065/4669339, имејл marko.mladenovic@nis-ekspres.rs.

Врсте поштанских услуга које поштански оператор обавља

“Ниш-експрес” обавља поштанске услуге линијским превозом од 00-24 сата сваког дана.

Ниш-експрес обавља поштанске услуге изван опсега универзалне поштанске услуге и то курирске услуге које подразумевају пријем регистроване поштанске пошиљке од аутобуске станице у месту пријема и директан пренос до аутобуске станице у месту уручења за пошиљаоце који су правна лица.

Пошиљке које поштански оператор “Ниш-експрес” преноси су регистроване пошиљке масе од 100 грама до 20кг.

У оквиру курирских услуга Ниш-експрес врши пренос следећих врста регистрованих поштанских пошиљки: мања, стандардна и већа пошиљка.

Димензије пошиљки утичу на износ поштарине.

Минималне димензије пошиљки које Ниш-експрес преноси су 30x30x30cm а максималне 80x50x30cm.

Максималне диманзије мање пошиљке су 30x30x30cm могу бити по облику мање књиге, мање кесе, кутије за ципеле и сл.

Максималне димензије стандардне пошиљке су 50x30x40cm могу бити по облику путна торба, мањи кофер, кутија винска, ранац и сл.

Максималне димензије веће пошиљке су 80x50x30cm облике велике торбе, великог кофера, цака и сл.

Пошиљке чији пренос поштански оператор “Ниш-експрес” врши не могу бити вредносне, откупне, са повратницом, са посебним датумом уручења и сл. односно не могу имати никакве додатне услуге и допунске услуге.

Права, обавезе и одговорности корисника поштанских услуга

Корисници поштанских услуга су пошиљалац и прималац поштанске пошиљке.

Пошиљалац поштанске пошиљке је дужан да поштанску пошиљку упакује на начин којим се штити садржина пошиљке, друге пошиљке и запослени који њима рукују.

Поштанска пошиљка мора бити упакована тако да обезбеди неповредивост садржине и тајност података, на начин прописан законом.

Паковање пошиљака подразумева стављање садржаја пошиљке у одговарајућу амбалажу ради спречавања оштећења или умањења њеног садржаја од тренутка пријема до уручења.

За паковање пошиљака се користи унутрашња и спољашња амбалажа.

За унутрашњу амбалажу се користи папир, стреч фолија, пуцкава фолија, сунђер или неки други материјал који би могао да упије течност, која је садржај пошиљке.

За спољашњу амбалажу се користе коверте, картонске кутије, кесе, торбе или цакови, дрвене или металне кутије у зависности од садржаја пошиљке.

Уколико је садржај пошиљке ломљив, пошиљалац мора сваку појединачну ломљиву ствар посебно упакovati унутрашњом заштитном амбалажом, одвојити ломљиве ствари једне од других и обезбедити да се ломљиве ствари не померају у пошиљци. На пошиљци која садржи ломљив садржај, пошиљалац је дужан да крупним словима испише ознаку "ЛОМЉИВО".

Течност се пакује у затворену посуду, која течност не пропушта. Посуда се, затим, ставља у дрвени или метални сандук у који се ставља материјал (сунђер, пиљевина, крпе и сл.) који би могао да упије сву течност у случају да процури.

И паковање друге врсте садржаја пошиљака, осим докумената која су упакована у коверат, мора бити адекватно упакован и обезбеђен унутрашњом и спољашњом амбалажом.

Пошиљалац је одговоран за правилно адресовање пошиљака на начин прописан Законом о поштанским услугама (у даљем тексту Закон). Ако због врсте амбалаже или пошиљке није могуће на пошиљци означити адресу примаоца и пошиљаоца, пошиљалац је у обавези да на пошиљку налепи или за пошиљку привеже адресне податке.

Пошиљалац је дужан да попуни и потпише потврду за пријем пошиљке чиме гарантује да су тачно уписани сви потребни подаци о пошиљаоцу, примаоцу и пошиљци.

Потврду за пријем пошиљки може попунити и запослени код поштанског оператора, с тим да пошиљалац својим потписом потврђује истинитост података на потврди.

У случају да запослени код поштанског оператора на пријему пошиљке основано процени да амбалажа у коју је упакована пошиљка не одговара природи и садржини пошиљке, односно да не може да обезбеди неповредивост садржине и тајност података, на начин који је прописан законом, у обавези је да одбије пријем такве пошиљке.

Пошиљалац и прималац пошиљке могу предавати и примати лично или посредством овлашћених пошиљалаца/прималаца. Овлашћења за предају и пријем пошиљака издају надлежни органи.

Права, обавезе и одговорност поштанског оператора

Поштански оператор “Ниш-експрес” обавља пријем, пренос и уручење поштанских пошиљака од аутобуске станице у месту пријема пошиљке до аутобуске станице у месту уручења пошиљке уз накнаду коју одређује важећи ценовник поштанског оператора за захтевану курирску услугу на линијама превоза.

Поштански оператор Ниш-експрес обавља пријем, пренос и уручење поштанских пошиљака на територији Републике Србије.

Обавеза поштанског оператора “Ниш-експрес” чија је основна делатност јавни превоз путника, је да у возилу обезбеди посебан простор за поштанске пошиљке одвојено од ствари (пртљага) корисника линијског превоза путника.

Поштански оператор организује пријем пренос и уручење пошиљки у складу са Законом и овим Општим условима.

Поштански оператор “Ниш-експрес” ће се у токовима преноса поштанских пошиљака од пошиљаоца до примаоца, према пошиљкама односити са пажњом доброг привредника, водећи рачуна о безбедности пошиљака, заштити и неповредивости тајности садржаја пошиљака.

Поштански оператор “Ниш-експрес” ће пошиљаоцу указати на неправилно адресовање и/или паковање пошиљака и/или недозвољени садржај (забрањени предмети) и одбиће пријем уколико пошиљалац не отклони указане недостатке.

Садржаји поштанске пошиљке забрањени за пренос су:

- опасне и штетне материје,
- наркотици и психотропне супстанце,
- материјали порнографског или еротског карактера,
- новац, кованице, новчанице, друге хартије од вредности,
- племенити метали и редни комади накита, драго камење,
- експлозивне, запаљиве и радиоактивне материје,
- оружје и муниција,
- отрови,
- живе животиње,
- као и други Законом забрањени предмети

Пошиљалац је одговоран за штету која може бити причињена превознику, лицима или другим предметима због лажног пријављивања садржаја забрањених за пријем.

Приликом пријема и уручења пошиљке “Ниш-експрес” утврђује идентитет пошиљаоца/примаоца пошиљке на начин прописан законом.

При пријему пошиљке пошиљаоцу се издаје потврда о пријему пошиљке која садржи све законом прописане елементе (све елементе на основу којих се може утврдити идентитет пошиљке, као што је име или назив и адреса примаоца и пошиљаоца, број пошиљке, датум пријема, маса, опис садржине, наплаћена поштарина и други подаци о пошиљци), назнака “ломљиво”. Прималац пошиљке на потврди о пријему пошиљке потписује да је пошиљку преузео, чиме оператору обезбеђује доказ да је пошиљку уручио.

За пошиљку са ломљивом или другом специфичном садржином, дужност поштанског оператора је да провери да ли је пошиљка адекватно упакована, да укаже на неправилно паковање, да пошиљаоцу понуди одговарајућу услугу, као и да одбије пријем такве пошиљке уколико се неправилност не отклони. Дужност поштанског оператора је да означи пошиљке са ломљивом или другом специфичном садржином и да са њима посебно пажљиво рукује у свим фазама преноса.

Поштански оператор “Ниш-експрес” ће у случају потребе, у циљу уручења пошиљке, предузети и додатне активности успостављања телефонског контакта са пошиљаоцем или примаоцем.

Поштански оператор обавља курирску услугу у гарантним роковима. Уручење пошиљака извршиће се у разумном року, а најкасније у року од 24 сата од момента пријема пошиљке.

Уколико регистровану поштанску пошиљку није могуће уручити примаоцу, поштански оператор може уручити регистровану поштанску пошиљку одраслом члану домаћинства.

Уколико пошиљалац није другачије одредио, поштанска пошиљка се враћа пошиљаоцу уколико је прималац одбио пријем, у случају да је прималац непознат, уколико је адреса непотпуна или нетачна, прималац поштанске пошиљке преминуо или пресељен.

Пошиљка се уручује примаоцу уз проверу идентитета и оверу пријема на потврди о пријему пошиљке.

Уколико ни након додатних напора “Ниш-експрес” не успе да уручи пошиљку, иста се, истог а најкасније наредног радног дана од покушаја уручења враћа пошиљаоцу уз наплату повратне поштарине. Повратна поштарина је идентична наплаћеној поштарини за пренос пошиљке од пошиљаоца до примаоца.

Уколико пошиљалац пошиљке одбије пријем неуручене пошиљке, она постаје неиспоручива и са њом се поступа у складу са законским прописима, односно пошиљке се комисијски отварају. Оне пошиљке које садрже кореспонденцију, штампане ствари и кварљиву робу се одмах уништавају, док се садржај осталих пошиљака након истека 6 месеци излаже јавној продаји.

Новчана средства добијена продајом садржине поштанске пошиљке чувају се годину дана од истека рока за чување поштанске пошиљке. Уколико у овом року пошиљалац поднесе захтев за исплату, ова новчана средства умањена за трошкове чувања, јавне продаје и исплате ових средстава, му се исплаћују.

Ако пошиљалац не поднесе захтев за исплату у року од годину дана, новчана средства од продаје садржине неиспоручиве пошиљке постају ванредни приходи поштанског оператора.

Начин плаћања поштанских услуга

Поштански оператор “Ниш-експрес” поштарину наплаћује у складу са утврђеним ценовником, у зависности од димензија. Ценовник је истакнут на интернет сајту поштанског оператора који је доступан корисницима.

Поштански оператор “Ниш-експрес” има право да поштарину за обављање курирске услуге наплати унапред.

Са правним лицима (пошиљаоцима) са којима поштански оператор “Ниш-експрес” има потписан уговор о пружању услуга, наплата поштарине врши се једном месечно, уплатом износа укупне поштарине на жиро рачун поштанског оператора задњег дана у месецу за текући месец, доставља фактуру за извршене услуге на основу које се у року од 8 дана од дана издавања исте врши уплата означеног износа у корист поштанског оператора “Ниш-експрес”.

Уколико прималац пошиљке одбије да плати поштарину, пошиљка се враћа пошиљаоцу и од њега се наплаћује дупла поштарина, за пријем и враћање пошиљке.

Рокови чувања документације

Поштански оператор “Ниш-експрес” ће сву документацију која се односи на поштанске услуге чувати у складу са законом, односно 3 године од сачињавања истих.

Изузетно, уколико се за неку пошиљку води судски спор поштански оператор ће документацију за ту пошиљку чувати до окончања судског процеса.

Поступак рекламације и потраживања пошиљака

Рекламацију за неизвршење, делимично извршење, уручење оштећене пошиљке или кашњење у роковима уручења, корисник услуга може поднети телефонским путем, и писано на адресе истакнуте на сајту “Ниш-експреса”.

Уколико се рекламација поднесе телефонским путем кориснику се саопштава број под којим је рекламација заведена.

Уколико се рекламација подноси писано, корисник је у обавези да уз рекламацију приложи и доказ, потврду о пријему пошиљке, записник о оштећењу пошиљке, фотографије и слично.

Уколико корисник сматра да поштанска пошиљка није уручена примаоцу или да је уручена са закашњењем, може изјавити рекламацију поштанском оператору у року од 60 дана од наредног дана од дана предаје поштанске пошиљке.

Рекламација садржи број поштанске пошиљке, име, презиме и адресу пошиљаоца и примаоца.

У случају оштећења или умањења поштанске пошиљке, корисник или овлашћено лице може изјавити рекламацију поштанском оператору најкасније наредног радног дана од дана уручења пошиљке. Поштански оператор ће са корисником сачинити записник о оштећењу пошиљке. У случају да корисник не поднесе рекламацију у предвиђеном року, губи право на новчану накнаду штете коју би могао да оствари по одредбама овог закона.

Поштански оператор ће се у року од 8 дана од дана пријема рекламације изјаснити о основаности рекламације. У року од 15 дана од дана пријема рекламације донеће одлуку о поднетој рекламацији.

Против одлуке поштанског оператора о одбијању рекламације, корисник може поднети приговор Регулаторном телу за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту Регулатор) у року од 15 дана од дана пријема одлуке о рекламацији.

Корисник може поднети приговор Регулатору и због недостављања одлуке о поднетој рекламацији у року од 90 дана од дана подношења рекламације.

Приговор Регулатору не искључује право на судску заштиту у складу са законом.

Поступак обештећења корисника поштанских услуга

Поштански оператор је дужан да поштанску пошиљку уручи примаоцу у стању у коме је примљена од пошиљаоца.

Поштански оператор се ослобађа одговорности у случају да је до штете дошло дејством више силе (земљотрес, поплаве, пожар...) блокаде путева, штрајкови и други догађаји на које поштански оператор ни на који начин није могао да утиче.

У случају да се утврди одговорност оператора по поднетој рекламацији, поштански оператор ће исплатити накнаду штете у складу са законом и то:

- за губитак или потпуно оштећење регистроване пошиљке-кориснику припада накнада штете у висини десетоструког износа плаћене поштарине,
- за делимично оштећење или умањење садржине регистроване поштанске пошиљке-кориснику припада накнада штете у висини утврђеног дела оштећења или умањења садржине пошиљке, с тим да износ не може бити већи од износа који би се исплатио за губитак или потпуно оштећење пошиљке.
- За неизвршену, непотпуно или погрешно извршену поштанску услугу регистроване поштанске пошиљке-кориснику припада накнада штете у висини троструког износа наплаћене поштарине,
- за прекорачење рока за уручење регистроване поштанске пошиљке-кориснику припада накнада штете у висини двоструког износа наплаћене поштарине.

Накнада штете кориснику се може исплатити по више основа, с тим да укупан износ не може бити већи од износа који би се исплатио у случају губитка или потпуног оштећења пошиљке.

У случају да поштански оператор не исплати кориснику или другом овлашћеном лицу накнаду штете у року од 30 дана од дана прихватања рекламације или достављања одлуке Регулатора право на накнаду штете може се остваривати судским путем.

Пошиљалац који има право на надокнаду штете, може се одрећи исте у корист примаоца. Пошиљалац ће у том случају доставити сагласност у којој ће бити наведени подаци о предмету пошиљке и подаци на основу којих ће бити утврђен идентитет примаоца.

Образац сагласности ће бити истакнут на интернет страници Ниш-експрес-а.

Сходно законској одредби индиректна штета или измакла добит се не узима у обзир приликом обрачуна накнаде штете.

Све евентуалне спорове корисници и поштански оператор ће решавати споразумно, а уколико то није могуће, надлежан је Привредни суд у Нишу.

Завршне одредбе

Поштански оператор “Ниш-експрес” је у обавези да ове Опште услове истакне на видном месту на аутобуским станицама које има у свом власништву, објави на својој интернет страници www.nis-ekspres.rs.

Ступањем на снагу ових Општих услуга престају да важе Општи услови за обављање поштанских услуга број 1-04-34502-9/22-4 од 19.08.2022.године.

Ови Општи услови ступају на снагу по добијању сагласности од Регулатора.

ЗА “НИШ-ЕКСПРЕС” ДООБ

