



БРОЈ: 002 595 917 2026 003 000 34 002 01 005

ДАТУМ: 22-06-2026

ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Клуб љубитеља бициклизма „Еко курир“ Нови Сад

Назив и седиште поштанског оператора

Клуб љубитеља бициклизма „Еко курир“ Нови Сад (у даљем тексту: Еко курир), са седиштем у Новом Саду, Ћирила и Методија 60, је овлашћени поштански оператор за обављање курирских услуга на територији Града Новог Сада.

Интернет страница поштанског оператора је: www.ekokurir.rs

Адреса електронске поште је: ekokurir@gmail.com, а контакт-телефон 0603060696.

Врсте поштанских услуга које поштански оператор обавља

Еко курир се искључиво бави услугом курирског преноса регистрованих поштанских пошиљака на територији града Новог Сада, радним данима од 8 до 18 часова, суботом од 8 до 13 часова. Недељом, државним и верским празницима се не обавља услуга курирског преноса пошиљака.

Курирске услуге подразумевају пријем регистроване поштанске пошиљке на адреси пошиљаоца и директан пренос и уручење истог дана на адреси примаоца. Поштански оператор преузете пошиљке уручује у току дана до краја радног времена, осим у случају Хитне доставе и за пошиљке из зоне Центар у зону Центар које се достављају одмах након преузимања.

У рокове уручења поштанских пошиљака не рачунају се:

- 1) време кашњења због непотпуне и нетачне адресе;
- 2) време кашњења због више силе;
- 3) нерадни дани и дани када се не обавља достава поштанских пошиљака.

Од допунских поштанских услуга, поштански оператор обавља хитну и повратну курирску услугу. Еко курир не обавља услуге преноса вредносних и откупних поштанских пошиљака.

Хитна достава поштанских пошиљака подразумева да на захтев пошиљаоца, одмах након телефонског позива, поштански оператор на адреси пошиљаоца, преузме пошиљку и одмах је доставља на адресу примаоца, без обзира у којој се зони прималац налази. Ове пошиљке се уручују у најкраћем могућем року. Поштарина за ове пошиљке се наплаћује додатно по цени из важећег ценовника, осим за курирске услуге из зоне Центар у зону Центар, јер се та услуга свакако обавља у најкраћем могућем року.

Поштански оператор обавља и поврат потписане потврде о уручењу пошиљке или потписане и/или оверене документације на захтев пошиљаоца поштанске пошиљке и поштарина за ове услуге се наплаћује додатно по цени из важећег ценовника.

Пошиљке које Еко курир преноси су регистроване пошиљке минималних димензија 9 cm x 14 cm x 0,5 cm.

Стандардне димензије пошиљака су до 50 cm x 40 cm x 30 cm.

Максималне димензије пошиљака су 100 cm x 50 cm x 50 cm.

Стандардна маса пошиљака је до 5 kg.

Максимална дозвољена маса пошиљака је 10 kg.

За пошиљке већих димензија од стандардних и за пошиљке масе веће од 5 kg, а до максимално дозвољених димензија и масе, наплаћује се додатно услуга у складу са важећим ценовником.

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

За паковање пошиљака користи се унутрашња и спољашња амбалажа.

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

За спољашњу амбалажу пошиљака се користе (коверте, картонске кутије, дрвени или метални сандук и слично, у зависности од врсте 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 шетају у пошиљци. На пошиљци која садржи ломљив садржај пошиљалац крупним словима исписује 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 слично) који би могао да упије сву течност у случају да процури.

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

Пошиљалац је дужан да правилно адресује пошиљку на начин прописан Законом о поштанским услугама (у даљем тексту Закон).

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

Права, обавезе и одговорност поштанског оператора

Поштански оператор 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 ће пошиљаоцу указати на неправилно адресовање, и/или паковање пошиљака, и/или недозвољен садржај (забрањени предмети) и одбиће њихов пријем уколико пошиљалац не отклони указане недостатке.

Приликом пријема поштанске пошиљке, запослени код поштанског оператора је дужан да укаже на неправилно паковање и да уколико се исто не отклони дужан је да одбије пријем такве пошиљке.

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. Такође, дужност поштанског оператора је да означи пошиљке са ломљивом или другом специфичном садржином и да са њима посебно пажљиво рукује у свим фазама преноса.

Забрањен садржај

Садржај поштанске пошиљке забрањен 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 вредни комади накита, драго камење;
- експлозивне, запаљиве и радиоактивне материје;
- оружје и муницију;
- отрови;
- живе животиње;
- као и други законом и осталим прописима забрањени предмети.

Пријем и уручење пошиљака

Еко курир преузима регистровану поштанску пошиљку од пошиљаоца на његовој адреси, а уручује регистровану поштанску пошиљку лично примаоцу, пуномоћнику или овлашћеном лицу.

Уколико регистровану поштанску пошиљку није могуће уручити лично примаоцу, поштански оператор може уручити регистровану поштанску пошиљку одраслом члану домаћинства, лицу запосленом у домаћинству, као и запосленом лицу затеченом у пословној просторији примаоца, уз претходан договор са примаоцем.

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

Еко курир планира постепен прелазак на електронско наручивање поштанских услуга, електронске адреснице и електронске евиденције о пошиљкама, у складу са техничким и организационим могућностима и важећим прописима.

Поштански оператор ће у случају потребе, у циљу уручења пошиљке са недовољном или нетачном адресом, предузети и додатне активности (успостављање телефонског контакта са пошиљаоцем и/или примаоцем, распитивање на означеној адреси где се налази прималац и слично).

Уколико ни након додатних напора поштански оператор не успе да уручи пошиљку као и у случајевима када је нетачна адреса, прималац одбио пријем, прималац непознат, прималац пресељен, прималац умро, иста се, истога, а најкасније наредног радног дана, враћа пошиљаоцу уз наплату повратне поштарине по цени из важећег ценовника.

У случају неуспеле доставе регистроване поштанске пошиљке, поштански оператор је дужан да обавести примаоца о покушају уручења средствима електронских комуникација (СМС, имејл и другим писаним путем), уз инструкције за даље поступање у ком року и месту где прималац може преузети поштанску пошиљку.

Уколико пошиљалац пошиљке одбије пријем неуручене пошиљке, она постаје неиспоручива и са њом се поступа у складу са законским прописима, односно пошиљке се комисијски прегледају и отварају. Оне пошиљке које садрже кореспонденцију, штампане ствари и кварљиву робу се одмах уништавају, исправе и друга документа пронађена у поштанској пошиљци, укључујући и пошиљку чија је садржина забрањена, доставља у року од тридесет дана од дана комисијског прегледа, органу који је исправе и друга документа издао или надлежном органу општине на чијој је територији предметна пошиљка примљена, док се садржај осталих пошиљака излаже јавној продаји, након истека шест месеци по законској одредби. 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 приход поштанског оператора.

Начин плаћања поштанских услуга

Поштарина се наплаћује у складу са важећим ценовником поштанских услуга.

Поштански оператор има право да поштарину наплати унапред.

Прималац или пошиљалац пошиљке може платити готовином поштарину искључиво ако је физичко лице. Поштарину прималац или пошиљалац пошиљке плаћа у готовини, при чему му се оставља примерак Потврде о пријему пошиљке на којој је означен и износ наплаћене поштарине као доказ да је платио поштарину.

Са правним лицима (пошиљаоцима) са којима Еко курир има потписан уговор о пружању услуга, наплата поштарине врши се једном месечно, уплатом износа укупне поштарине на жиро рачун Еко курир. Са правним лицем се могу уговорити и другачије цене од званичног ценовника у складу са дефинисаним условима за попуст, али тако да поштарина без допунских услуга буде виша од износа који је два и по пута већи од поштарине за пренос писмоносне пошиљке најбрже категорије према важећем ценовнику јавног поштанског оператора.

Еко курир задњег дана у месецу, за текући месец, доставља фактуру за извршене услуге на основу које се у року од 7 дана од издавања исте, врши уплата означеног износа у корист Еко курир.

Уколико прималац пошиљке одбије да плати поштарину, пошиљка се враћа пошиљаоцу и од њега се наплаћује курирска услуга по зони и додатно повратна поштарина по цени из важећег ценовника.

Рокови чувања документације и застарелост

Еко Курир ће сву документацију која се односи на поштанске услуге чувати у року од три године рачунајући од дана пријема пошиљке.

Рокови чувања документације се продужавају за документ који се односи на новчане трансакције, наплату и потраживања, документацију о пошиљкама из рекламационих поступака и документима о пошиљкама које се односе на судске поступке, до окончања тих поступака.

Еко курир је дужан да податке о извршеним налозима за пренос и другу документацију насталу у раду платног система чува најмање пет година од дана њиховог извршења, односно настанка, осим ако законом није утврђен дужи рок чувања.

Рекламације

Корисник поштанских услуга који није задовољан пруженом услугом има право да изјави рекламацију поштанском оператору. Рекламације се могу поднети у писаном (папирном) облику, електронским путем на адресу електронске поште поштанског оператора која је истакнута на веб сајту www.ekokurir.rs и на број телефона који је истакнут на интернет страници поштанског оператора.

Уколико се рекламација подноси телефоном кориснику се саопштава број под којим је рекламација заведена.

Уколико се рекламација подноси електронским путем или писано, корисник је у обавези да уз рекламацију приложи и доказ (потврду о пријему пошиљке уколико је поседује, записник о оштећењу пошиљке, фотографије и сл.).

Рекламација поштанском оператору на оштећене пошиљке може се поднети одмах при уручењу пошиљке, а најкасније до краја наредног радног дана, где ће Еко курир са корисником сачинити записник о оштећењу пошиљке.

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

Еко курир ће се изјаснити о основаности рекламације у року од осам дана од дана пријема рекламације и донети одлуку о поднетој рекламацији у року од 15 дана од дана пријема рекламације. Против одлуке Еко курир о одбијању рекламације, корисник може поднети приговор Регулаторном телу за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту Регулатор) у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема одлуке о рекламацији. Корисник може поднети приговор Регулатору и због недостављања одлуке о поднетој рекламацији. Приговор Регулатору не искључује право на судску заштиту у складу са законом.

Право на накнаду штете има корисник који је платио поштарину, а може се писаним путем одрећи права на накнаду штете у корист примаоца. Сагласност се подноси на прописаном Обрасцу који садржи пратећи текст и потпис даваоца сагласности. Образац сагласности преузима се од Еко курира.

Поступак обештећења корисника поштанских услуга

Еко курир се ослобађа одговорности за накнаду штете ако је:

- 1) штета настала услед околности, које поштанском оператору нису биле познате приликом преузимања поштанске пошиљке, које се нису могле предвидети, избећи или отклонити (виша сила);
- 2) пријем, усмеравање, пренос и уручење поштанске пошиљке обављено у складу са одредбама овог закона и прописа донетих на основу овог закона;
- 3) штета настала услед пропуста пошиљаоца у вези са избором поштанске услуге или обезбеђењем њене садржине;
- 4) адреса непотпуна или нетачна.

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

- за губитак или потпуно оштећење регистроване поштанске пошиљке - десетоструки износ наплаћене поштарине;
- за делимично оштећење или умањење садржине регистроване поштанске пошиљке — износ у висини утврђеног дела оштећења или умањења садржине, с тим да износ не може бити већи од износа који би се исплатио за губитак или потпуно оштећење;
- за више наплаћену поштарину – износ више наплаћене поштарине.
- за неизвршену, непотпуно или погрешно извршену поштанску услугу регистроване поштанске пошиљке – троструки износ наплаћене поштарине;
- за прекорачење рока за уручење регистроване поштанске пошиљке - двоструки износ наплаћене поштарине.

Приликом обрачуна накнаде штете, на обрачунати износ из претходног става, додаје се и једна повратна поштарина уколико је иста наплаћена приликом враћања поштанске пошиљке пошиљаоцу.

Еко курир је дужан да кориснику или овлашћеном лицу исплати накнаду штете у року од 30 дана од дана доношења одлуке или прихватања рекламације или достављања одлуке Регулатора којом је спор решен у корист корисника поштанских услуга.

Ако 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 се може остваривати судским путем.

Сходно законској одредби индиректна штета или измакла добит се не узима у обзир приликом обрачуна накнаде штете. Све евентуалне спорове корисници и Еко курир ће решавати споразумно, а уколико то није могуће надлежан је Привредни суд у Новом Саду.

Завршне одредбе

Еко курир је у обавези да ове Опште услове истакне у пословним просторијама оператора, објави на интернет страници оператора и учини их јавно доступним корисницима.

Ови Општи услови ступају на снагу по добијању сагласности Регулатора.

У Новом Саду,

Јун, 2026. године

Еко курир

