

БРОЈ: 004156355 1616 59011 003 000 345 002 01 005
15-10-2026
ДАТУМ:

ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ОБАВЉАЊЕ ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Na osnovu člana 9. Zakona o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS“, broj 19/2025) i u skladu sa Pravilnikom o uslovima i načinu obavljanja poštanskih usluga („Službeni glasnik RS“, broj 71/2025), direktor društva RED HULU EXPRESS DOO Beograd - Novi Beograd donosi ove Opšte uslove za obavljanje poštanskih usluga.

I. OPŠTE ODREDBE

Član 1. Predmet i primena

Ovim Opštim uslovima uređuju se vrste, teritorija, način i uslovi obavljanja poštanskih usluga izvan opsega univerzalne poštanske usluge koje pruža RED HULU EXPRESS DOO Beograd - Novi Beograd (u daljem tekstu: „Poštanski operator“), prava i obaveze korisnika, postupanje sa pošiljkama od prijema do uručenja ili vraćanja, cene i plaćanje, reklamacije, odgovornost i druga pitanja od značaja za pružanje usluga.

Ovi Opšti uslovi čine sastavni deo ugovora o poštanskoj usluzi i posebnog ugovora sa ugovornim korisnikom, osim ako je pojedino pitanje posebnim ugovorom uređeno drugačije u granicama dopuštenim prinudnim propisima Republike Srbije.

Član 2. Podaci o Poštanskom operatoru

Podatak	Vrednost
Poslovno ime	RED HULU EXPRESS DOO Beograd - Novi Beograd
Sedište	Surčinska 140, 11070 Beograd (Novi Beograd), Republika Srbija
Matični broj	22163175
PIB	115473842
Telefon	+381 60 685 9777
E-mail za korisnike i reklamacije	huluserbia@gmail.com
Internet stranica	www.hulu-express.vip
Identifikacioni znak	HULU EXPRESS - logo iz Izjave o identifikacionom znaku

Poštanski operator obavlja poštanske usluge na osnovu dozvole koju izdaje Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu: Regulator). Broj i datum dozvole biće objavljeni na internet stranici Poštanskog operatora nakon izdavanja dozvole. Poštanski operator obezbeđuje da internet stranica namenjena korisnicima u Republici Srbiji bude dostupna na srpskom jeziku i da na njoj budu jasno objavljene informacije o uslugama, cenama, rokovima, Opštim uslovima i načinu podnošenja reklamacija.

Član 3. Vrste poštanskih usluga i teritorija

Poštanski operator pruža uslugu izvan opsega univerzalne poštanske usluge u unutrašnjem poštanskom saobraćaju na celokupnoj teritoriji Republike Srbije i to:

Ekspres usluge koje obuhvataju prijem, usmeravanje, prenos i uručenje registrovanih poštanskih pošiljaka u garantovanim rokovima. U unutrašnjem poštanskom saobraćaju pošiljke se uručuju najkasnije narednog radnog dana od dana prijema, odnosno određenog dana na zahtev pošiljaoca. Za pošiljaoca koji su pravna lica i koji na osnovu pisanog ugovora predaju veći broj poštanskih pošiljaka, garantovani rok uručjenja je najkasnije tri radna dana od dana prijema. Za potrebe ovog ugovorenog roka u rok se računaju dani od ponedeljka do subote, osim državnih praznika kada Poštanski operator ne obavlja dostavu.

Poštanski operator u okviru ekspres usluge prima pošiljke mase do 30 kg.

Poštanski operator pruža bez posebne naknade, dopunske poštanske usluge elektronsko praćenje pošiljke, SMS, e-mail ili drugo pisano elektronsko obaveštavanje, dodatno telefonsko obaveštavanje, uručenje određenog dana, lično uručenje i posebno postupanje sa pošiljkom sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom. Drugi i treći pokušaj uručjenja, čuvanje neuručene pošiljke u rokovima iz ovih Opštih uslova, vraćanje neuručene pošiljke, prijem i evidentiranje punomoćja i prepakivanje oštećene pošiljke sa sačinjavanjem zapisnika obavljaju se bez posebne naknade.

Član 4. Podugovarači

Poštanski operator može angažovati ugovorene partnere i podugovarače za pojedine faze tehnološkog procesa.

Kada podugovarač u ime i za račun Poštanskog operatora obavlja pojedine faze usluge, Poštanski operator ostaje odgovoran korisnicima za celokupnu poštansku uslugu, uključujući prijem reklamacija i naknadu štete.

Poštanski operator organizuje tehnološki proces tako da na potvrdi o prijemu, adresnici, elektronskom praćenju, dokazima uručjenja i drugoj dokumentaciji bude jasno istaknuto poslovno ime i identifikacioni znak Poštanskog operatora.

Ugovorni odnosi sa partnerima i podugovaračima uređuju se posebnim ugovorima, bez uticaja na prava korisnika prema Poštanskom operatoru.

III. RADNO VREME

Član 5. radno vreme

Radno vreme za prijem i obradu pošiljaka je od ponedeljka do petka od 08.00 do 16.00 časova i subotom od 08.00 do 14.00 časova. Nedeljom i državnim praznicima Poštanski operator ne radi. Poslednje vreme otpreme za pošiljke sa ugovorenim rokom od tri radna dana je od ponedeljka do petka u 16.00 časova, a subotom u 14.00 časova. Ako je pošiljka primljena nakon poslednje otpreme, na potvrdi o prijemu pošiljke unosi se napomena „Pošiljka primljena nakon poslednje otpreme“, uz evidentiranje stvarnog datuma i vremena prijema, a ugovoreni rok uručjenja produžava se za jedan dan u kojem Poštanski operator obavlja dostavu. Subota se računa u ugovoreni rok uručjenja.

Član 6. Cenovnik, popusti i plaćanje

Poštarina se obračunava prema javno dostupnom Cenovniku i objavljenim uslovima za ostvarivanje popusta. Cene su iskazane u dinarima, bez PDV-a, sa posebno iskazanim PDV-om i ukupnom cenom sa PDV-om.

Poštarinu isključivo plaća pošiljalac. U poslovnom modelu Poštanskog operatora pošiljaoci su pravna lica koja sa Poštanskim operatorom imaju zaključen pisani ugovor i predaju veći broj poštanskih pošiljaka. Primalac ne plaća Poštanskom operatoru poštarinu niti druge iznose prilikom uručjenja.

Popusti se odobravaju isključivo prema javno objavljenim, objektivnim i proverljivim uslovima iz Cenovnika i uslova za ostvarivanje popusta, koji su jednako dostupni svim korisnicima koji ispunjavaju objavljene uslove.

IV. PRIJEM POŠILJKE

Član 7. Uslovi prijema

Prilikom prijema poštanske pošiljke Poštanski operator proverava ispravnost opremljenosti pošiljke, utvrđuje masu pošiljke i poštarinu. Ako na mestu prijema nema tehničke mogućnosti za precizno utvrđivanje mase, masa i poštarina proveravaju se u poslovnim prostorijama Poštanskog operatora. U slučaju neslaganja, evidentiraju se utvrđena masa i odgovarajuća poštarina, a korisnik se o promeni obaveštava SMS porukom, e-mailom ili drugim pisanim putem.

Poštanski operator odbija prijem pošiljke ako je sadržina zabranjena, pakovanje neodgovarajuće i nedostatak se ne otkloni, adresni podaci nepotpuni ili netačni, pošiljka ne ispunjava uslove mase ili dimenzija, odnosno kada postoje drugi zakonski ili bezbednosni razlozi za odbijanje prijema.

Član 8. Masa i dimenzije

Najveća dopuštena masa jedne pošiljke je 30 kg.

Najveće dopuštene dimenzije jedne pošiljke su 120 cm dužine, 60 cm širine i 60 cm visine, pri čemu zbir dužine i obima preko najšireg dela ne može biti veći od 300 cm. Pošiljke koje prelaze bilo koje od navedenih ograničenja smatraju se prekomernim i ne primaju se.

Za obračun poštarine koristi se veća od stvarne i zapreminske mase. Zapreminska masa izračunava se po formuli: dužina (cm) × širina (cm) × visina (cm) / 6000. Obračunska masa iskazuje se na dve decimale, a cena se određuje prema tarifnom razredu u koji obračunska masa pripada.

Član 9. Pakovanje i adresovanje

Korisnik je dužan da pošiljku upakuje tako da se obezbede nepovredivost sadržine, bezbednost zaposlenih i drugih pošiljaka i očuvanje tajnosti podataka, uzimajući u obzir prirodu, masu, oblik, vrednost i osetljivost sadržine, način i trajanje prenosa i moguće pretovare. Pošiljka mora imati odgovarajuću unutrašnju i spoljašnju ambalažu. *Spoljašnja ambalaža mora biti dovoljno čvrsta i otporna u odnosu na masu, oblik i prirodu sadržine i zatvorena na način kojim se sprečava ispadanje, rasipanje, curenje ili oštećenje sadržine tokom uobičajenog rukovanja i prenosa. Slobodan prostor unutar ambalaže mora biti popunjen odgovarajućim zaštitnim materijalom kako bi se sprečilo pomeranje sadržine. Kada se u jednoj pošiljci nalazi više predmeta, svaki predmet mora biti pojedinačno zaštićen i, prema potrebi, međusobno razdvojen*

odgovarajućim zaštitnim ili pregradnim materijalom, tako da se spreči njihovo međusobno dodirivanje, trenje, udaranje ili oštećenje.

Lomljivi predmeti moraju biti pojedinačno zaštićeni i učvršćeni odgovarajućim zaštitnim materijalom i smešteni u čvrstu spoljašnju ambalažu, a prazan prostor između predmeta i spoljašnje ambalaže mora biti popunjen zaštitnim materijalom tako da se spreči pomeranje, trenje i udaranje tokom prenosa; tečnosti moraju biti smeštene u potpuno zatvorenu i nepropusnu primarnu ambalažu odgovarajuću vrsti tečnosti, dodatno obezbeđenu od otvaranja, i zatim smeštene u čvrstu spoljašnju ambalažu uz dovoljnu količinu upijajućeg i zaštitnog materijala koji može da primi tečnost u slučaju oštećenja ili curenja primarne ambalaže; ako se u jednoj pošiljci nalazi više posuda sa tečnošću, svaka posuda mora biti pojedinačno zaštićena i međusobno odvojena tako da se spreči njihov kontakt i oštećenje; praškaste, rastresite ili druge sadržine koje se mogu rasuti moraju biti smeštene u dobro zatvorenu unutrašnju ambalažu koja sprečava rasipanje, a zatim u odgovarajuću spoljašnju ambalažu.

Ako zaposleni prilikom prijema utvrdi nepravilno pakovanje, dužan je da korisniku ukaže na nepravilnost i da odbije prijem ako se nedostatak ne otkloni. Za pošiljku sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom Poštanski operator proverava adekvatnost pakovanja, ukazuje na nepravilnosti, nudi odgovarajuće posebno postupanje, odbija prijem ako se nepravilnost ne otkloni, a prihvaćenu pošiljku označava i sa njom posebno pažljivo postupa u svim fazama prenosa.

Na svakoj pošiljci moraju biti pravilno i jasno navedeni poslovno ime, odnosno ime i prezime, i tačna adresa pošiljaoca, kao i ime i prezime odnosno naziv i tačna adresa primaoca. RED HULU adresnica sadrži jedinstveni broj pošiljke i druge podatke potrebne za izvršenje usluge. Obavezni adresni podaci na pošiljci moraju odgovarati podacima evidentiranim u informacionom sistemu. Kontakt podaci primaoca mogu biti prikazani u delimično maskiranom obliku, pod uslovom da su potpuni podaci dostupni ovlašćenim licima radi izvršenja usluge.

Član 10. Potvrda o prijemu

Za svaku registrovanu pošiljku Poštanski operator izdaje papirnu ili elektronsku potvrdu o prijemu koja sadrži podatke na osnovu kojih se pošiljka može identifikovati, naročito ime ili naziv i adresu primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masu, naznaku „lomljivo“ kada je primenljiva i iznos poštarine. Ako je pošiljka primljena nakon poslednje otpreme, na potvrdi o prijemu unosi se napomena iz člana 5. ovih Opštih uslova. Ako je pošiljalac zahtevao uručenje pošiljke određenog dana, na potvrdi o prijemu mora biti naznačen ugovoreni dan uručenja primaocu.

Za svaku registrovanu pošiljku generiše se pojedinačna elektronska potvrda o prijemu povezana sa jedinstvenim RED HULU brojem i dostupna pošiljaocu na način koji omogućava njeno čuvanje i reprodukovanje. Pošiljke koje se predaju na osnovu ugovora predaje lice ovlašćeno od strane pošiljaoca, čiji identitet Poštanski operator utvrđuje na način propisan važećim propisima.

V. PRENOS I URUČENJE

Član 11. Postupanje sa oštećenom pošiljkom

Ako Poštanski operator pre uručenja uoči oštećenje ili umanjenje sadržine nastalo u njegovim tokovima, obezbeđuje sadržinu, obaveštava korisnika i sačinjava Zapisnik o neispravnosti pre uručenja pošiljke. Kada

je radi bezbednog daljeg prenosa potrebno, Poštanski operator prepakiva pošiljku. Po prijemu reklamacije zbog oštećenja ili umanjenja sadržine Poštanski operator sačinjava odgovarajući zapisnik i pribavlja raspoložive dokaze o stanju pošiljke.

Član 12. Rokovi uručenja

U unutrašnjem poštanskom saobraćaju ekspres pošiljke uručuju se najkasnije narednog radnog dana od dana prijema, odnosno određenog dana na zahtev pošiljaoca. Za pošiljaoca - pravna lica koja na osnovu pisanog ugovora predaju veći broj poštanskih pošiljaka, garantovani rok uručenja je najkasnije tri radna dana od dana prijema. Subota se, kada Poštanski operator obavlja dostavu, računa u ugovoreni rok. Ako je pošiljka primljena nakon poslednje otpreme, ugovoreni rok produžava se za jedan dan u kojem Poštanski operator obavlja dostavu.

U rok uručenja ne računaju se vreme kašnjenja zbog nepotpune ili netačne adrese, vreme trajanja više sile i dani kada Poštanski operator ne obavlja dostavu. Odsustvo primaoca ne zaustavlja rok za prvi pokušaj uručenja; Poštanski operator evidentira datum i vreme svakog pokušaja uručenja u informacionom sistemu, u okviru elektronske evidencije konkretne pošiljke.

Član 13. Način uručenja

Registrovana pošiljka se, po pravilu, uručuje lično primaocu, punomoćniku ili ovlašćenom licu. Ako uručenje tim licima nije moguće, pošiljka se može uručiti odraslom članu domaćinstva, licu zaposlenom u domaćinstvu, kao i zaposlenom licu zatečenom u poslovnoj prostoriji primaoca.

Uručenje drugom licu koje nije obuhvaćeno prethodnim stavom moguće je samo ako to lice ima odgovarajuće punomoćje ili ovlašćenje. Poštanski operator u okviru usluga iz ovih Opštih uslova ne vrši uručenje preko paketomata, kućnog ili zbirnog sandučića niti ostavljanjem pošiljke na drugom sigurnom mestu.

Dokaz uručenja je potpis primaoca, punomoćnika ili drugog lica kojem je pošiljka uredno uručena. Fotografija uručenja može se koristiti kao dodatni dokaz kada je njena izrada nužna i dozvoljena, uz primenu propisa o zaštiti podataka o ličnosti.

Član 14. Identifikacija primaoca

Prilikom uručenja Poštanski operator može izvršiti uvid u važeću ličnu ispravu sa fotografijom radi pouzdanog utvrđivanja identiteta primaoca kada je to potrebno. Kopija lične isprave se ne izrađuje, a podaci iz isprave se ne evidentiraju osim kada je to izričito propisano zakonom.

Član 15. Neuspela dostava, obaveštenje i ponovno uručenje

Standardna usluga obuhvata tri pokušaja uručenja bez posebne naknade. U slučaju neuspele dostave Poštanski operator ostavlja izveštaj o prispeću ili primaoca obaveštava SMS porukom, e-mailom ili drugim pisanim elektronskim putem, uz navođenje mesta i roka za preuzimanje, odnosno instrukcija za dalje postupanje. Telefonski poziv može se koristiti kao dodatni način komunikacije.

Ako pošiljalac nije drugačije odredio, pošiljka se vraća pošiljaocu kada je primalac odbio prijem, kada je primalac nepoznat, kada je adresa nepotpuna ili netačna, kada je primalac preseljen ili preminuo, kao i kada je istekao rok čuvanja pošiljke.

U slučaju odbijanja prijema, nepoznatog primaoca, nepotpune ili netačne adrese, preseljenja ili smrti primaoca, pošiljka odmah ulazi u postupak vraćanja i vraća se u roku od tri radna dana od dana kada je utvrđen razlog vraćanja.

Kada pošiljka nije uručena ni nakon trećeg pokušaja uručenja, čuva se bez posebne naknade sedam kalendarskih dana radi preuzimanja. Ako pošiljka ostane neuručena po isteku tog roka, vraća se u roku od tri radna dana od isteka roka čuvanja.

Ako je pošiljalac unapred odredio drugu povratnu destinaciju, pošiljka se, umesto na adresu pošiljaoca, vraća na tu destinaciju.

VI. NEISPORUČIVE POŠILJKE, OTVARANJE I ČUVANJE

Član 16. Postupanje sa neisporučivim pošilkama

Pošiljka se smatra neisporučivom ako je nije moguće uručiti ni primaocu ni pošiljaocu ili ako poštarina nije plaćena ili je delimično plaćena, a pošiljalac i primalac odbiju da plate neplaćeni iznos.

Neisporučiva pošiljka komisijski se pregleda, uključujući otvaranje, kada istekne period čuvanja a nije moguće utvrditi tačnu adresu pošiljaoca, kada postoje dokazi da oštećena pošiljka može ugroziti druge pošiljke, opremu ili zaposlene, ili kada postoji odluka nadležnog organa.

Ako se ni posle komisijskog pregleda pošiljka ne može uručiti primaocu niti vratiti pošiljaocu, korespondencija se komisijski odmah uništava; roba i drugi predmeti čuvaju se šest meseci od dana komisijskog pregleda; isprave i druga dokumenta dostavljaju se u roku od 30 dana organu koji ih je izdao ili nadležnom organu. Po isteku roka čuvanja roba i drugi predmeti izlažu se javnoj prodaji, odnosno sa kvarljivom sadržinom postupa se u skladu sa važećim propisima.

VII. POSTUPAK REKLAMACIJE I OBEŠTEĆENJA KORISNIKA U REKLAMACIONOM POSTUPKU

Član 17. Podnošenje reklamacije

Korisnik može izjaviti reklamaciju ako pošiljka nije uručena, ako je uručena sa zakašnjenjem, ako posebno ugovorena obaveza nije izvršena ili nije izvršena u celini, ako je poštarina pogrešno obračunata i naplaćena, kao i u slučaju oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke.

Reklamacija zbog neuručenja, zakašnjenja, neizvršenja ili nepotpunog izvršenja posebno ugovorene obaveze ili pogrešno obračunate i naplaćene poštarine podnosi se u roku od 60 dana u unutrašnjem

poštanskom saobraćaju. Reklamacija zbog oštećenja ili umanjenja sadržine podnosi se najkasnije narednog radnog dana od dana uručenja.

Reklamacija se podnosi u pisanom obliku neposredno ili poštom na adresu Surčinska 140, 11070 Beograd (Novi Beograd), elektronskom poštom na huluserbia@gmail.com ili preko elektronskog kanala objavljenog na internet stranici www.hulu-express.vip. Po prijemu reklamacije Poštanski operator izdaje potvrdu o prijemu reklamacije.

Reklamacija sadrži broj pošiljke, ime, prezime odnosno naziv i adresu pošiljaoca i primaoca i razlog reklamacije. Kada se reklamacija odnosi na oštećenje ili umanjenje sadržine, Poštanski operator po prijemu reklamacije sačinjava zapisnik sa podacima o pošiljci, pošiljaocu i primaocu i pribavlja fotografije unutrašnje i spoljašnje ambalaže i fotografije oštećenja sadržine pošiljke. Ako Poštanski operator pre uručenja uoči oštećenje nastalo u svojim tokovima, zapisnik sačinjava pre uručenja i o tome obaveštava korisnika.

Član 18. Odlučivanje o reklamaciji i prigovor Regulatoru

U unutrašnjem poštanskom saobraćaju Poštanski operator se izjašnjava o osnovanosti reklamacije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije i donosi odluku o podnetoj reklamaciji u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije.

Protiv odluke kojom je reklamacija odbijena korisnik može podneti prigovor Regulatoru u roku od 15 dana od dana prijema odluke. Ako Poštanski operator ne dostavi odluku u propisanom roku, korisnik može podneti prigovor Regulatoru u roku od 90 dana od dana podnošenja reklamacije.

Vansudsko rešavanje spora pred Regulatorom ne isključuje mogućnost pokretanja odgovarajućeg postupka pred nadležnim sudom.

Član 19. Odgovornost i naknada štete

Za štetu nastalu u unutrašnjem poštanskom saobraćaju primenjuju se sledeća pravila naknade štete:

- 1) za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane pošiljke - desetostruki iznos naplaćene poštarine;
- 2) za delimično oštećenje ili umanjenje sadržine registrovane pošiljke - iznos utvrđenog dela oštećenja ili umanjenja, najviše do desetostrukog iznosa naplaćene poštarine;
- 3) za neizvršenu, nepotpunu ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane pošiljke - trostruki iznos naplaćene poštarine;
- 4) za prekoračenje roka uručenja registrovane pošiljke - dvostruki iznos naplaćene poštarine;
- 5) za više naplaćenu poštarinu - iznos više naplaćene poštarine.

Naknada štete isplaćuje se korisniku koji je platio poštarinu. Ako poštarina nije naplaćena, naknada štete isplaćuje se korisniku koji je ugovorio uslugu sa Poštanskim operatorom, u skladu sa važećim propisima. Naknada se isplaćuje u roku od 30 dana od dana donošenja odluke o prihvatanju reklamacije ili dostavljanja odluke Regulatora kojom je spor rešen u korist korisnika.

Indirektna šteta i izmakla dobit ne uzimaju se u obzir prilikom obračuna naknade štete od strane Poštanskog operatora niti u vansudskom postupku pred Regulatorom, bez uticaja na pravo korisnika da zaštitu zahteva pred nadležnim sudom.

Pošiljalac koji ima pravo na naknadu štete može se odreći tog prava u korist primaoca dostavljanjem Poštanskom operatoru pisane ili elektronske saglasnosti na posebnom obrascu Poštanskog operatora. Obrazac saglasnosti dostupan je u poslovnim prostorijama i na internet stranici Poštanskog operatora.

Ako se izgubljena pošiljka ili njen deo pronađe nakon isplate naknade štete, Poštanski operator obaveštava pošiljaoca ili ovlašćeno lice. Ako pošiljalac ili ovlašćeno lice zahteva isporuku naknadno pronađene pošiljke, dužan je da vrati primljeni iznos naknade; u suprotnom, Poštanski operator može sa pronađenom pošiljkom postupiti u skladu sa važećim propisima.

Član 20. Oslobođenje od odgovornosti

Poštanski operator se oslobađa odgovornosti za naknadu štete ako:

1. 1) je šteta nastala usled okolnosti koje Poštanskom operatoru nisu bile poznate prilikom preuzimanja pošiljke i koje se nisu mogle predvideti, izbeći ili otkloniti;
2. 2) su prijem, usmeravanje, prenos i uručenje pošiljke izvršeni u skladu sa važećim propisima;
3. 3) je šteta nastala usled propusta pošiljaoca u vezi sa izborom poštanske usluge ili obezbeđenjem sadržine pošiljke; ili
4. 4) je adresa pošiljaoca ili primaoca nepotpuna ili netačna.

Član 21. Zastarelost i prekid zastarelosti

Potraživanja korisnika za naknadu štete zastarevaju istekom roka od tri godine, a početak toka i prekid zastarelosti određuju se prema važećem Zakonu o poštanskim uslugama.

VIII. TAJNOST, PODACI O LIČNOSTI I DOKUMENTACIJA

Član 22. Tajnost pošiljaka i zaštita podataka

Poštanski operator, njegovi zaposleni, partneri i podugovarači čuvaju tajnost pošiljaka i podataka o pošiljaocu, primaocu i sadržini, osim kada je otkrivanje dopušteno ili naloženo zakonom. Pristup podacima ograničen je na lica kojima je potreban radi izvršenja usluge, reklamacije, bezbednosti, računovodstva ili ispunjenja zakonske obaveze.

Poštanski operator obrađuje podatke o ličnosti u skladu sa propisima o zaštiti podataka o ličnosti i posebnim Obaveštenjem o obradi podataka, dostupnim u poslovnim prostorijama, na internet stranici i u elektronskim kanalima. Fotografije i drugi elektronski dokazi uručena obrađuju se samo kada su potrebni i uz odgovarajuće mere zaštite.

Član 23. Čuvanje dokumentacije

Potvrde o prijemu, podaci o praćenju, dokazi uručjenja, reklamaciona dokumentacija i podaci potrebni za zaštitu pravnih zahteva čuvaju se tri godine. Fotografije i snimci poziva, ako se koriste, čuvaju se 90 dana, osim ako su povezani sa reklamacijom, sporom ili zakonskom obavezom. Podaci iz identifikacionih isprava, kada se njihovo evidentiranje zahteva zakonom, čuvaju se u zakonom propisanom roku. Po isteku roka podaci se bezbedno brišu, anonimizuju ili uništavaju.

IX. ZAVRŠNE ODREDBE

Član 24. Dostupnost, izmene i stupanje na snagu

Ovi Opšti uslovi i važeći Cenovnik dostupni su u poslovnim prostorijama Poštanskog operatora i na internet stranici www.hulu-express.vip, na srpskom jeziku. Poštanski operator ih primenjuje jednako, transparentno i nediskriminatorno prema korisnicima.

Izmene i dopune Opštih uslova primenjuju se po dobijanju saglasnosti Regulatora i nakon objavljivanja najmanje osam dana pre početka njihove primene. Za pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima primenjuju se Zakon o poštanskim uslugama, podzakonski akti i drugi važeći propisi.

Ovi Opšti uslovi primenjuju se nakon pribavljene saglasnosti Regulatora i po isteku najmanje osam dana od njihovog objavljivanja, a od datuma početka obavljanja poštanskih usluga navedenog u dozvoli.

U Beogradu, 15. oktobra 2026. godine

Za RED HULU EXPRESS DOO Beograd - Novi

Beograd

Juntao Ji

Direktor

Juntao Ji

