



Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 1-04-34502-2/21-20

ДАТУМ: 18-09-2026

OPŠTI USLOVI ZA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA SENDEX

Naziv i sedište poštanskog operatora

RASTKO ĐOKIĆ PR, AGENCIJA ZA PRUŽANJE KURIRSKIH USLUGA SENDEX BEOGRAD (VOŽDOVAC) (u daljem tekstu: Sendex), sa sedištem u Beogradu-Voždovac u ulici Ljermontova 2, je ovlašćeni poštanski operator za obavljanje kurirskih usluga na teritoriji grada Beograda, internet strana: sendex.rs, telefon: +381641240520, mail: sendexserbia@gmail.com

Vrste poštanskih usluga koje poštanski operator obavlja

Sendex se isključivo bavi uslugom kurirskog prenosa registrovanih poštanskih pošiljaka na teritoriji Beograda, od 8-17 časova od ponedeljka do subote. Usluga se ne obavlja verskim, državnim praznicima i nedeljom.

Kurirske usluge podrazumevaju prijem registrisane poštanske pošiljke na adresi pošiljaoca i direktan prenos i uručenje istog dana na adresi primaoca.

Pošiljke koje Sendex prenosi su registrovane pošiljke maksimalnih dimenzija 100cm x 100cm x 100cm. Sendex obavlja kurirski prenos pošiljaka mase do maksimalno 120kg.

Pošiljke ne mogu imati dodatne i dopunske usluge i ne mogu biti sa vrednosnim i otkupnim iznosom.

Prava, obaveze i odgovornost korisnika poštanskih usluga

Korisnici poštanskih usluga su pošiljalac i primalac poštanske pošiljke.

Pošiljalac poštanske pošiljke ima obavezu da poštansku pošiljku upakuje na način kojim se štiti sadržina pošiljke, druge pošiljke i zaposleni koji njima rukuju. Pakovanje pošiljaka podrazumeva stavljanje sadržaja pošiljke u odgovarajuću ambalažu radi sprečavanja oštećenja ili umanjenja njenog sadržaja, od trenutka prijema do uručjenja.

Za pakovanje pošiljaka se koristi unutrašnja i spoljašnja ambalaža.

Za unutrašnju ambalažu se koristi pak papir, strec folija i drugo.

Za spoljašnju ambalažu pošiljaka se koriste koverte, kartonske kutije, plasticne kutije, drveni ili metalni sanduk.

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 šetaju u pošiljci. Na pošiljci koja sadrži lomljiv sadržaj pošiljalac krupnim slovima ispisuje oznaku "LOMLJIVO".

Tečnost se pakuje u zatvorenu posudu koja tečnost ne propušta. Posuda se zatim stavlja u drveni ili metalni sanduk u koji se stavlja material (šunder, 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 dužan da pravilno adresuje pošiljku na način propisan Zakonom o poštanskim uslugama (u daljem tekstu Zakon).

Pošiljalac i primalac pošiljke mogu predavati i primati lično ili posredstvom ovlašćenih pošiljaoca/primaoca. Ovlašćenja za predaju i prijem pošiljaka izdaju nadležni organi.

Prava, obaveze i odgovornost poštanskog operatora

Sendex 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.

Poštanski operator Sendex 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.

Predmeti zabranjeni za prenos poštanskim pošiljkama su:

1. Opasne i štetne materije, predmeti koji mogu ugroziti zdravlje i život ljudi i oštetiti druge poštanske pošiljke,
2. Narkotici i psihotropne supstance, osim kada su pošiljalac i primalac ovlašćeni za njihov promet odnosno za njihovu upotrebu.

3. Materijali pornografskog ili erotskog karaktera koji prikazuju seksualnu eksploataciju dece (dečiju pornografiju), odnosno seksualne radnje ljudi koje se odnose na životinje i nekrofiliju.
4. Proizvodi ili sstance koje mogu oštetiti druge poštanske pošiljke ili poštansku opremu zbog svoje prirode ili ambalaže, odnosno pakovanja.
5. Novac, kovanice, novčanice, druge hartije od vrednosti, plemenite metale i vredne komade nakita.
6. Zive životinje.
7. Druge materijale, odnosno predmete čije slanje je zabranjeno drugim propisima.

Sendex preuzima pošiljke od pošiljaoca na njegovoj adresi, ili na mestu na kome se pošiljalac i Sendex dogovore.

Prilikom prijema i uručenja pošiljke Sendex utvrđuje identitet pošiljaoca/primaoca na način propisan Zakonom.

Pri prijemu pošiljke pošiljaocu se izdaje potvrda o prijemu pošiljke koja sadrži sve Zakonom propisane elemente („sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što je ime ili naziv i adresa primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošiljci“). Primalac pošiljke na drugom primerku potvrde o prijemu pošiljke potpisuje da je pošiljku preuzeo, čime operatoru obezbeđuje dokaz da je pošiljku uručio.

Prilikom prijema poštanske pošiljke, zaposleni kod poštanskog operatora je dužan da ukaže na napravalno pakovanje i da ukoliko se isto ne otkloni dužan je da odbije prijem takve pošiljke. Za pošiljke sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom, dužnost poštanskog operatora je da proveriti da li je pošiljka adekvatno upakovana, da ukaže na nepravilnoo pakovanje, da pošiljaocu ponnudi odgovarajuću uslugu, kao i da odbije prijem takve pošiljke ukoliko se nepravilnost ne otkloni. Takođe, dužnost je poštanskog operatera da označi pošiljke sa lomljivom ili drugom specifičnom sadržinom i da sa njima posebno pažljivo rukuje u svim fazama prenosa

Poštanski operator Sendex će u slučaju potrebe, u cilju uručenja pošiljke sa nedovoljnom ili netačnom adresom, preduzeti i dodatne aktivnosti (uspostavljanje telefonskog kontakta sa pošiljaocem i/ili primaocem, raspitivanje na označenoj adresi gde se nalazi primalac i slično).

Ukoliko ni nakon dodatnih napora Sendex ne uspe da uruči pošiljku (primalac odbio prijem, primalac nepoznat, primalac preminuo, preseljen) ista se, istoga, a najkasnije narednog radnog dana, vraća pošiljaocu uz naplatu povratne poštarine. Povratna poštarina je identična naplaćenju poštarini za prenos pošiljke od pošiljaoca do primaoca.

Ukoliko pošiljalac pošiljke odbije prijem neuručene pošiljke, ona postaje neisporučiva i sa njom se postupa u skladu sa zakonskim propisima, odnosno pošiljke se komisijski otvaraju. One pošiljke koje sadrže korespondenciju, štampane stvari i kvarljivu robu se odmah uništavaju, dok se sadržaj ostalih pošiljaka posle isteka zakonskog roka za čuvane neisporučenih postanskih pošiljaka od 6 meseci izlaže javnoj prodaji.

Novčana sredstva dobijena prodajom sadržine poštanske pošiljke čuvaju se godinu dana od isteka roka za čuvanje poštanske pošiljke. Ukoliko u ovom roku pošiljalac podnese zahtev za isplatu, ova novčana sredstva umanjena za troškove čuvanja, javne prodaje i isplate ovih sredstava, mu se isplaćuju.

Ako pošiljalac ne podnese zahtev za isplatu u roku od godinu dana, novčana sredstva od prodaje sadržine neisporučive pošiljke postaju vanredni prihod poštanskog operatora.

Sendex preuzete pošiljke uručuje u toku dana kada ih je i preuzeo i to u roku od:

Zona 1 - 30 min u zoni / 45 min van zone mesta preuzimanja

Zona 2 - 30 min u zoni / 45 min van zone mesta preuzimanja

Zona 3 - 30 min u zoni / 45 min van zone mesta preuzimanja

Zona 4 - 30 min u zoni / 45 min van zone mesta preuzimanja

Zona 5 - 30 min u zoni / 45 min van zone mesta preuzimanja

Prigradska 1 zona - 60 min

Prigradska 2 zona - 90 min

Prigradska 3 zona - 90 min

Način plaćanja poštanskih usluga

Sendex poštarinu naplaćuje u skladu sa utvrđenim cenovnikom, u zavisnosti od zone u kojoj se vrši dostava pošiljaka. Takođe poštarina zavisi od mase i dimenzija pošiljaka.

Sendex ima pravo da poštarinu za obavljane kurirske usluge naplati unapred.

Ukoliko je pošiljalac pošiljke fizičko lice, poštarina se naplaćuje unapred, u gotovini, pri preuzimanju pošiljke.

Primalac ili pošiljaoc pošiljke može platiti gotovinom poštarinu isključivo ako je fizičko lice. Poštarinu primalac ili pošiljalac pošiljke plaća u gotovini, pri čemu mu se ostavlja primerak Potvrde o prijemu pošiljke na kojoj je označen je i iznos naplaćene poštarine kao dokaz da je platio poštarinu.

Sa pravnim licima (pošiljaocima) sa kojima Sendex ima potpisan ugovor o pružanju usluga, naplata poštarine vrši se jednom mesečno, uplatom iznosa ukupne poštarine na tekući račun Sendex. Sendex zadnjeg dana u mesecu, za tekući mesec, dostavlja fakturu za izvršene usluge na osnovu koje se u roku od 10-60 dana od izdavanja iste, vrši uplata označenog iznosa u korist Sendex-a.

Ukoliko primalac pošiljke odbije da plati poštarinu, pošiljka se vraća pošiljaocu i od njega se naplaćuje dupla poštarina (za prijem i vraćanje pošiljke).

Rokovi čuvanja dokumentacije i zastarelost

Sendex će svu dokumentaciju koja se odnosi na poštanske uskuge čuvati u roku od 1 godine računajući od dana prijema pošiljke.

Rokovi čuvanja se produžavaju za dokumenta koja se odnose na novčane transakcije, naplatu i potraživanje, dokumentaciju o pošiljkama iz reklamacionih postupaka i dokumentaciju o pošiljkama koja se odnosi na pokrenute sudske postupke do njihovog okončanja. Poštanski operator jue 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.

Postupak reklamacije i potraživanja pošiljaka

Reklamaciju za neizvršenje, delimično izvršenje, uručenje oštećene pošiljke ili kašnjenje u rokovima uručjenja, korisnik usluga može podneti telefonskim putem na broj 0641240520, elektronskim putem na mail sendexserbia@gmail.com i pisano na adresu Sendex-a.

Ukoliko se reklamacija podnosi telefonom korisniku se saopštava broj pod kojim je reklamacija podneta.

Ukoliko se reklamacija podnosi elektronskim putem ili pisano, korisnik je u obavezi da uz reklamaciju priloži i dokaz (potvrdu o prijemu pošiljke, zapisnik o oštećenju pošiljke, fotografije i sl.).

Reklamacija na oštećene pošiljke se podnosi odmah, pri uručanju pošiljke, ili najkasnije do kraja narednog radnog dana. Sendex će sa korisnikom sačiniti zapisnik o oštećenju pošiljke.

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. Poštanski operator je dužan da se izjasni o osnovanosti reklamacije u unutrašnjem poštanskom saobraćaju u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije i da donese odluku o podnetoj reklamaciji u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije.

Protiv odluke o osnovanosti reklamacije korisnika kojom se odbija reklamacija, korisnik poštanskih usluga može podneti progovor Regulatornom telu za elektronske komunikacije i poštanske usluge (u daljem tekstu;Regulator) u roku od 15 dana od prijema odluke. Korisnik može podneti prigovor regulatoru i zbog nedostavljanja odluke o podnetoj reklamaciji u roku od 90 dana od dana podnošenja reklamacije.

Postupak vanskudskog rešavanja spora pred Regulatorom ne isključuje mogućnost pokretanja postupka pred nadležnim sudom.

Postupak obeštećenja korisnika poštanskih usluga

Sendex se oslobađa odgovornosti za nastalu štetu ako je :

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

U slučaju da se utvrdi odgovornost operatora po podnetoj reklamaciji Sendex će isplatiti naknadu štete u skladu sa zakonom i to:

- za gubitak ili potpuno oštećenje registrovane poštanske pošiljke - desetostruki iznos naplaćene poštarine;
- za delimično oštećenje ili umanjeње sadržine registrovane poštanske pošiljke – iznos u visini utvrđenog dela oštećenja ili umanjeња sadržine, s tim da iznos ne može biti veći od iznosa koji bi se isplatio za gubitak ili potpuno oštećenje;
- za neizvršenu, nepotpuno ili pogrešno izvršenu poštansku uslugu registrovane poštanske pošiljke- trostruki iznos naplaćene poštarine;
- za prekoračenje rokaza uručenje registrovane poštanske pošiljke- dvostruki iznos naplaćene poštarine.

- Za više naplaćenu poštarinu-iznos više naplaćene poštarine.

Prilikom obračuna naknade štete, na obračunati iznos iz prethodnog stava, dodaje se i jedna povratna poštarina ukoliko je ista naplaćena prilikom vraćanja poštanske pošiljke pošiljaocu.

Sendex je dužan da nadoknadi štetu korisniku koji je platio poštarinu.

Ukoliko pošiljalac ima pravo na naknadu štete, može se pisanim putem odreći prava na istu u korist primaoca. Saglasnost se podnosi na propisanom obrascu koji sadrži prateći tekst i potpis davaoca saglasnosti. Obrasc se može preuzeti od operatora ili preuzeti na njegovom sajtu.

Sendex je dužan da korisniku ili ovlašćenom licu isplati naknadu štete u roku od 30 dana od dana donošenja odluke ili prihvatanja reklamacije ili dostavljanja odluke Regulatora kojom je spor rešen u korist korisnika poštanskih usluga.

Shodno zakonskoj odredbi indirektna šteta ili izmakla dobit se ne uzima u obzir prilikom obračuna naknade štete.

Sve eventualne sporove korisnici i Sendex će rešavati sporazumno, a ukoliko to nije moguće nadležan je Privredni sud u Beogradu.

Završne odredbe

Sendex je u obavezi da ove opšte uslove istakne na vidnom mestu u poslovnoj prostoriji/prostorijama i na drugi način učini javno dostupnim korisnicima.

Sastavni deo opštih uslova je I obrazac Saglasnosti pošiljaoca predmetne pošiljke na naknadu štete.

U Beogradu
septembar 2026 god.

Djokic Rastko

RASTKO ĐOKIĆ PR
AGENCIJA ZA PRUŽANJE
KURIRSKIH USLUGA
SENDEX
BEOGRAD, LEKARSKA 11, 11000

RASTKO ĐOKIĆ PR
AGENCIJA ZA PRUŽANJE
KURIRSKIH USLUGA
BEOGRAD, LI